



مركز الاستشارات والبحوث والتطوير
بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية

مجلة البحوث الإدارية

Journal of Management Research

علمية - متخصصة - مُدكّمة - دورية ربع سنوية

للسنة
الثانية والأربعين

Vol. 42, No.4; Oct. 2024

عدد أكتوبر 2024



jso.journals.ekb.eg

رئيس مجلس الإدارة
أ. د. محمد صالح هاشم
رئيس أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

رئيس التحرير
أ. د. أنور محمود النقيب
مدير مركز الاستشارات والبحوث والتطوير

ISSN : 1110-225X

دور تطبيقات تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية
بالجامعات المصرية:
دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس بجامعات القاهرة، وعين شمس،
وحلوان

اعداد الباحث:

سعد صلاح عشري علي

• ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية، وأبعادها والمتمثلة في: (تكنولوجيا ذكاء الأعمال، هيكلية ذكاء الأعمال، البنية التحتية لذكاء الأعمال) في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية بالتطبيق على بعض الجامعات الواقعة في نطاق محافظة القاهرة الكبرى، وهي: (جامعة القاهرة، جامعة عين شمس، جامعة حلوان) باعتبارها أعمق وأقدم ثلاث جامعات حكومية، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة ووصف تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية، وتم الاعتماد في جمع البيانات الأولية على قائمة الإستقصاء، وقد بلغ حجم العينة (361) مفردة من أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم بالجامعات المصرية (محل الدراسة)، واعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية في تحليل بيانات الدراسة، بإستخدام برنامج *SPSS* لتحليل البيانات.

وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى قبول صحة الفرض الرئيسي، وفروضه الفرعية الثلاثة، حيث أكدت الدراسة على وجود علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية، وكذلك وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد تقنيات ذكاء الأعمال، المتمثلة في: (تكنولوجيا ذكاء الأعمال، هيكلية ذكاء الأعمال، البنية التحتية لذكاء الأعمال) وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة).

وقد أوصت الدراسة بقيام القيادات بالجامعات المصرية محل الدراسة بتشجيع وتعميم وتطبيق فكرة تقنيات ذكاء الأعمال، من خلال توضيح مفهومها، ودورها الفعال والمؤثر في تحسين جودة الخدمات التعليمية لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات المصرية محل الدراسة.

• الكلمات المفتاحية:

ذكاء الأعمال - تكنولوجيا ذكاء الأعمال - هيكلية ذكاء الأعمال - البنية التحتية لذكاء الأعمال - جودة الخدمات التعليمية - الجامعات المصرية.

• **Abstract:**

This study aims to identify the role of business intelligence technologies in improving the quality of educational services in Egyptian universities, and its dimensions, which are: (business intelligence technology, business intelligence structure, business intelligence infrastructure) in improving the quality of educational services in Egyptian universities by applying it to some universities located within the scope of Greater Cairo Governorate, namely: (Cairo University, Ain Shams University, Helwan University) as the three

most prestigious and oldest government universities. The researcher relied on the descriptive analytical approach to know and describe business intelligence techniques in improving the quality of educational services in Egyptian universities, and the primary data collection was relied upon. On the survey list, the sample size was (361) individuals from faculty members and their assistants in Egyptian universities (the subject of the study).

The researcher relied on a set of statistical methods to analyze the study data, using the SPSS program to analyze the data. The results of the study showed acceptance of the validity of the main hypothesis and its three sub-hypotheses. The study confirmed the existence of a positive relationship, as well as the presence of a positive effect with statistical significance for the dimensions of intelligence techniques. Business, represented in: (business intelligence technology, business intelligence structure, business intelligence infrastructure) and improving the quality of educational services in Egyptian universities (the subject of the study).

The study recommended that the senior management and leaders of the Egyptian universities under study encourage, implement and disseminate the idea of business intelligence technologies, by clarifying its concept and its effective and influential role in improving the quality of educational services among faculty members and their assistants in the Egyptian universities under study.

• **Keywords:**

Business Intelligence - Business Intelligence Technology - Business Intelligence Structure - Business Intelligence Infrastructure - Quality of Educational Services - Egyptian Universities.

مقدمة:

أظهرت التغيرات السريعة والمستمرة في بيئة الأعمال الحاجة إلى استخدام أساليب إدارية حديثة تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات لمواجهة هذه التغيرات، وفي ظل هذا التغيير ظهر مصطلح **ذكاء الأعمال (Business Intelligence)** كتوجه لمواجهة التحديات التي تواجه مؤسسات الأعمال من خلال زيادة قدرتها على الاستفادة من البيانات والمعلومات الموجودة لديها لدعم وظائف وأنشطة المؤسسة. (صبرة، 2023، ص 2)

كما تشهد المؤسسات في مختلف المجالات تغيرات سريعة ومستمرة في بيئاتها، نتيجة للتطور التكنولوجي والمعلوماتي، وقد ظهرت أساليب تكنولوجية وإدارية مختلفة لمواجهة التحديات التي ترتبط بالمعلومات؛ حيث أن المعلومات أصبحت مورداً هاماً لأي مؤسسة بصفة عامة، ومؤسسات التعليم العالي بصفة خاصة، ومن هذه الأساليب التكنولوجية الحديثة ما يسمى "**ذكاء الأعمال (BI)**" وهو عبارة عن مجموعة من التطبيقات، والأدوات، التي تمكن من الوصول إلى البيانات وتحليلها وتحويلها إلى معلومات؛ ومن ثم تحسين جودة الخدمات التعليمية، وتحسين الأداء إلى أقصى حد ممكن بمؤسسات التعليم العالي. (صالح، 2021، ص 61)

ومن خلال ما سبق ذكره ونظراً لأهمية موضوع **تقنيات ذكاء الأعمال ودوره في تحسين جودة الخدمات التعليمية**، استهدف الباحث إلقاء الضوء والتركيز على دراسة العلاقة بين تقنيات ذكاء الأعمال وجودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية من خلال الدراسة الحالية.

أولاً: الدراسات السابقة:

استعرض الباحث مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بمتغيرات البحث، والتي تم تقسيمها إلى دراسات متعلقة بموضوع **ذكاء الأعمال وتطبيقاته**، ودراسات متعلقة بجودة الخدمات التعليمية؛ وفيما يلي عرضاً لتلك الدراسات على النحو التالي:

(أ) الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع ذكاء الأعمال وتطبيقاته (المتغير المستقل):

1- دراسة (صبرة، 2023) بعنوان: "إطار مقترح لدور ذكاء الأعمال في تحقيق التمايز المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي"، هدفت الدراسة إلى دراسة إطار مقترح لدور ذكاء الأعمال في تحقيق التمايز المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال اختبار الفرض الرئيس: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ذكاء الأعمال والتمايز المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي، وكذلك اختبار الفروض الفرعية التالية: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نظم إدارة البيانات كأحد أبعاد ذكاء الأعمال

والتمايز المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي، كما توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نظم تحليل البيانات كأحد أبعاد نكاه الأعمال والتمايز المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي، وتوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نظم دعم الإدارة كأحد أبعاد نكاه الأعمال والتمايز المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي.

وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين كل بُعد من أبعاد نكاه الأعمال (نظم إدارة البيانات، نظم تحليل البيانات، نظم دعم الإدارة)، والتمايز المؤسسي كأحد أبعاد الميزة التنافسية من ناحية أخرى، حيث جاءت معاملات الارتباط أعلى من 0.49 الأمر الذي يُعد مؤشراً للأثر الإيجابي لأنظمة نكاه الأعمال على تحقيق التمايز بمؤسسات التعليم العالي.

2- دراسة (البلوي، 2023) بعنوان: " أثر القيادة الابتكارية على تحسين نكاه الأعمال من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة تبوك "، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر القيادة الابتكارية التربوية، ومساهمتها في تحسين تطبيقات نكاه الأعمال في جامعة تبوك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، ومعرفة درجة مساهمة قيادة جامعة تبوك للقيادة الابتكارية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وكذلك معرفة مستوى تطبيقات نكاه الأعمال لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك، مع دراسة العلاقة بين أبعاد القيادة الابتكارية، وأبعاد نكاه الأعمال، وتحديد نوع تلك العلاقة، وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك، والذين يشغلون الوظائف التالية: (مدرس، رئيس قسم، مدير دائرة، مشرف أكاديمي) والبالغ عددهم (150)، وتم مسح شامل لهم، وقد بلغت حجم العينة (140) مفردة قابلة للتحليل.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين القيادة الابتكارية، وتطبيقات نكاه الأعمال في جامعة تبوك، كما أن إدارة الجامعة تتيح الإمكانيات المناسبة لتطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس، وتبني أفكارهم الجديدة، كما تبين وجود مستوى عالٍ من الدقة والوضوح للتحليل المتقدم لبيانات الجامعة تساهم في زيادة جودة الخدمات؛ مما يسهل الحصول على الخدمات التي تقدمها، والتي تعمل على توفير الوقت والجهد في بناء خدمات جديدة.

3- دراسة (الحارثي؛ والخلتان، 2022) بعنوان: " واقع تطبيق نكاه الأعمال بجامعة الأمير سطاتم بن عبدالعزيز "، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق نكاه الأعمال لدى القيادات بجامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز، والوصول إلى أهم المقترحات لتطوير تطبيقات نكاه الأعمال بجامعة الأمير

سطم بن عبد العزيز ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وكان مجتمع الدراسة مكون من (٢٤٠) فرداً.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن واقع تطبيق نكاه الأعمال بجامعة الأمير سطم بن عبد العزيز من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة عالية، بمتوسط حسابي (1.52)، وانحراف معياري (1.04)، وتوصلت الدراسة إلى أن مقترحات تطوير الأداء لدى قيادات جامعة الأمير سطم بن عبد العزيز وفق نظم نكاه الأعمال جاء بدرجة عالية، بمتوسط حسابي (1.73)، وانحراف معياري (1.06).

4-دراسة (الغريب، 2022) بعنوان: " دور نكاه الأعمال بالقطاع الخاص في تعزيز الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية في قطاع البنوك بمحافظة دمياط"، هدفت الدراسة إلى التعرف على نكاه الأعمال بالقطاع الخاص ودوره في تعزيز الإبداع التنظيمي. طبق البحث ميدانياً على العاملين بقطاع البنوك التجارية الخاصة في محافظة دمياط، وعلى عينة عشوائية من بعض العاملين في هذه البنوك وكانت الاستثمارات الصالحة (١١٣) فرد، واستخدمت استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات تكونت من محورين الأول لنكاه الأعمال والثاني للإبداع التنظيمي، وتم تحليل البيانات من خلال البرنامج الإحصائي AMOS وبرنامج SPSS، واعتمد البحث على فرضية رئيسية مفادها "وجود علاقة وأثر بين نكاه الأعمال بالقطاع الخاص والإبداع التنظيمي".

وتوصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات ومنها: أن البنوك بالقطاع الخاص قيد البحث لديها تصور عن نكاه الأعمال فيما يتعلق باستخدام نظام نكاه الأعمال لتحديد الاتجاهات والفرص والتهديدات في بيئة الأعمال؛ فضلاً عن ذلك المعلومات المستمدة من نظام نكاه الأعمال تساعد بشكل كبير في صياغة الاستراتيجية التنظيمية ومساعدة المدراء التنفيذيين بشكل كبير من قبل نظام نكاه الأعمال لاتخاذ القرارات.

6-دراسة (Boudiaf, 2022) بعنوان: " تطوير نكاه الأعمال على أساس نهج إدارة المعرفة: دراسة حالة لمشغلي الاتصالات في الجزائر"، هدفت الدراسة بشكل أساسي إلى قياس تأثير إدارة المعرفة على نكاه الأعمال من خلال عواملها. وقد تم اتباع الأساليب الوصفية والاستقرائية والتجريبية، مع تطوير نموذجاً يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة (إدارة المعرفة و نكاه الأعمال)، وأجريت هذه الدراسة على عينة من (153) مفردة من (33) وكالة اتصالات في الجزائر. وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير قوي وإيجابي بين إدارة المعرفة ونكاه الأعمال.

(ب) الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية (المتغير التابع):

1- دراسة (زعلوك، 2023) بعنوان: " دور ممارسات التسويق التفاعلي في تحسين جودة الخدمة التعليمية: دراسة تطبيقية على مؤسسات التعليم العالي بمحافظة مطروح "، هدفت الدراسة إلى قياس دور ممارسات التسويق التفاعلي بأبعاده (الاتصالات ثنائية الاتجاه، التجهيز التكنولوجي المتطور لموقع المنظمة، التحديث المستمر لمحتويات الموقع الإلكتروني للمنظمة، التسويق عبر الهاتف المحمول، التحكم الفعال) في تحسين جودة الخدمة التعليمية بأبعادها (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، الأمان، التعاطف)؛ وذلك من خلال تطبيقها على مؤسسات التعليم العالي بمحافظة مطروح، وتم الاعتماد على قائمة استقصاء بإستخدام عينة عشوائية بلغت (348) مفردة صالح للتحليل الإحصائي.

وقد توصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التسويق التفاعلي، وبين جودة الخدمة التعليمية، ووجود علاقة اختلاف بين اتجاهات المستقصى منهم بكليات محافظة مطروح نحو متغير التسويق التفاعلي، وجودة الخدمة التعليمية بإختلاف نوع ملكية الكلية (حكومية - خاصة).

2-دراسة (مصطفى، 2022) بعنوان: " واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي بكليات الخدمة الاجتماعية دراسة مطبقة على كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم "، هدفت الدراسة إلى تحقيق هدفين رئيسيين هما: تحديد واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي بكليات الخدمة الاجتماعية (من وجهة نظر الطلاب) والمتمثلة في: تحديد جودة ما يتعلق بالعلاقات والموارد، وتحديد جودة ما يتعلق بالعملية التعليمية (التدريس والتعلم).

وقد تم التوصل إلى مقترحات تحقيق التميز المؤسسي لتخريج موارد بشرية متميزة مؤهلة وفق احتياجات سوق العمل (من وجهة نظر الطلاب).

3- دراسة (Amrullah ; Bakhaby, 2022) بعنوان: " تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا من وجهة نظر الطلاب " ، هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات التعليمية بمعهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا من وجهة نظر الطلاب، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة بلغت (150) طالب وطالبة بمعهد الإرشاد الإسلامي، وتمثلت أداة الدراسة في قائمة استقصاء مكونة من (20) عبارة موزعة على خمسة محاور أو أبعاد وهي: جودة الجوانب المادية الملموسة، وجودة مصداقية المعهد والعاملين مع الطلاب، وجودة سرعة استجابة العاملين لخدمة الطلاب، وجودة توفير الأمان للطلاب، وجودة توفير الاهتمام والاحترام والعاطفة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن درجة تقويم الخدمات التعليمية المقدمة من معهد الإرشاد الإسلامي للطلاب بدرجة متوسطة، وكذلك مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية بمعهد الإرشاد الإسلامي

في صداقية المعهد والعاملين مع الطلاب جاءت متوسطة؛ كما أنه لا بد أن يكون هناك متابعة من قبل إدارة المعهد والمسؤولين فيه وبصورة دورية ومستمرة؛ لتوفير الخدمات التي يحتاجها الطالب، وبخاصةً المادية منها مثل: المعامل، والقاعات، والأجهزة، والآلات، والأثاث، والمكتبات، مع ضرورة العمل على توفير الأنشطة الثقافية، والعلمية، والرياضية، وكل ما يلزم تنفيذه لتوفير الجو المناسب للعملية التعليمية.

4- دراسة (على، 2022) بعنوان: " أثر جودة الخدمات على العملية التعليمية: دراسة ميدانية بالمعهد العالي للهندسة- أكاديمية الشروق "، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الخدمة على العملية التعليمية في كلية الهندسة أكاديمية الشروق، وتم الاعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي، كما تم اختيار عينة طبقية عشوائية مكونة من (267) طالب في أكاديمية الشروق محل الدراسة، وتم الاعتماد على قائمة استقصاء كأداة لجمع البيانات؛ حيث قام الباحث بتوزيع عدد (267) استمارة استقصاء على مجتمع الدراسة، واسترجع منها (230) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي أي بنسبة 86 %، وتم استبعاد (37) استمارة لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي.

وقد خلصت الباحثة إلى العديد من النتائج من أبرزها: تطبيق المقياس المستخدم في الدراسة على طلاب الفرقة الأولى لقياس مستوى جودة الخدمة الكلية، والرضا الكلي من أجل وضع سياسات تحسين، وتطوير الأداء بالمعهد العالي للهندسة بالشروق على طلاب المعاهد التعليمية المختلفة بأكاديمية الشروق للوقوف على مستوى جودة الخدمة، والرضا الكلي للطلاب بتلك المعاهد.

5- دراسة (سعود، 2021) بعنوان: " دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا: دراسة تطبيقية "، هدفت الدراسة إلى معرفة دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية أثناء فترة جائحة كورونا، وذلك بالتطبيق على طلاب كلية الاقتصاد جامعة حلوان، وذلك من خلال تحديد: إذا كان هناك علاقة بين نوع التعليم (تقليدي، عن بعد) وبين نتائج الطلاب (حالة الطلاب من النجاح والرسوب)، ومعرفة إذا كانت هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية بين طلاب الفرق الأربعة فيما يتعلق ب (فوائد، معوقات) تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد، بالإضافة إلى تحديد أفضل أنواع التعليم وأفضل أنواع البرامج، والأدوات، التي تساهم بشكل أفضل في تحقيق مستوى الجودة المتوقعة من وجهة نظر الطلاب أثناء الدراسة عن طريق نظام التعليم عن بعد.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوع التعليم ونتائج محصلة الطلاب في كل المواد فيما عدا مادة واحدة فقط، وأنه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين آراء الطلاب تجاه فوائد ومعوقات تطبيق الجودة في نظام التعليم عن بعد، كما يأتي التعليم الهجين في المقدمة من حيث قدرته على تحقيق مستوى الجودة المتوقعة من وجهة نظر الطلاب، أما عن الأدوات

والبرامج التي تساهم في زيادة مستوى جودة الخدمة المقدمة، فيفضل الطلاب استخدام كلاً من الهاتف الشخصي، برامج مايكروسوفت عن غيرهم.

• التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة نلاحظ أنها اهتمت بموضوع ذكاء الأعمال، وتحسين جودة الخدمات التعليمية؛ وذلك من خلال عدة نقاط يمكن إيضاحها على النحو التالي:

- يتضح من الدراسات السابقة وجود ندرة في تلك الدراسات؛ حول موضوع دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية، والعلاقة بينهما.
- يتضح من خلال عرض الدراسات السابقة أن متطلبات ذكاء الأعمال يجب توافرها لتحقيق جودة الخدمات التعليمية؛ ولذلك لا بد أن يكون هناك تخطيط سليم، وواضح يقوم على تحديد احتياجات الجامعات المصرية (محل الدراسة)، من أجل تطبيق ذكاء الأعمال بصورة شاملة.
- تؤكد نتائج الدراسات السابقة على أن ذكاء الأعمال وتقنياته وتطبيقاته يحتاج إلى التقدم بسرعة كبيرة خاصة في قطاع التعليم العالي؛ نظراً لوجود التحديات التكنولوجية المتطورة، وعرض القضايا الهامة مثل: أهمية التفاعل البشري في العملية التعليمية، وحماية الخصوصية، وضمان الشفافية، ومدى القدرة على التحكم في استخدام التقنيات الجديدة.
- أكدت بعض الدراسات على الاهتمام بالبنية التحتية التكنولوجية كأحد أهم المتطلبات الضرورية لتحقيق جودة الخدمات التعليمية.
- أكدت غالبية الدراسات السابقة على أهمية الإنطلاق في بناء مختلف القدرات التنظيمية، والتمويلية، والبشرية، والتكنولوجية، وغيرها لمؤسسات التعليم العالي، كمحور أساسي لتحقيق جودة الخدمات التعليمية.
- أشارت بعض الدراسات إلى كيفية تطبيق آليات ذكاء الأعمال.

• الفجوة البحثية:

○ وجود قلة في الدراسات السابقة في إيجاد العلاقة والأثر بين تقنيات ذكاء الأعمال بأبعاده كمتغير مستقل، وتحسين جودة الخدمات التعليمية كمتغير تابع - على حد علم الباحث-، وهو ما يؤدي إلى تحقيق هدف الدراسة المنشود في توسيع مجال الدراسة، ورفعتها في إيجاد هذه العلاقة والأثر، وربطهما بمستويات الأداء وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية محل الدراسة.

- تحاول الدراسة سد الفجوة البحثية بدراسة ميدانية لقياس دور وأثر تقنيات نكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية بقطاع التعليم العالي، والذي يعد أحد أهم القطاعات الحيوية بجمهورية مصر العربية.
- لم تتعرض الدراسات السابقة لمجال التطبيق بمؤسسات التعليم العالي، وخاصةً في الجامعات المصرية (محل الدراسة) الحالية.
- يسعى الباحث إلى الاستفادة من الدراسات السابقة في تكوين منهج علمي عن موضوع الدراسة، والقدرة على تحديد مشكلة الدراسة، وتحديد متغيرات الدراسة وصياغة فروضها، وتحقيقها بشكل صحيح.
- استفاد الباحث من إطلاع على الدراسات السابقة لإثراء الإطار النظري؛ وبناء وتكوين أداة الدراسة؛ حيث قائمة الإستقصاء، مع التعقيب على النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية.
- لذلك سوف يستعرض الباحث خلال الدراسة الحالية أهم العناصر والنقاط التي تؤدي إلى تحقيق الهدف من إعداد تلك الدراسة.

ثانياً: مشكلة وتساؤلات الدراسة:

تشهد المؤسسات في مختلف المجالات تغيرات سريعة ومستمرة في بيئاتها، نتيجة للتطور التكنولوجي والمعلوماتي، وقد ظهرت أساليب تقنية وإدارية مختلفة لمواجهة التحديات التي ترتبط بالمعلومات، حيث أن المعلومات أصبحت مورداً هاماً لأي مؤسسة. ومن هذه الأساليب نكاء الأعمال وهو عبارة عن مجموعة من التطبيقات، والأدوات، التي تمكن من الوصول إلى البيانات، وتحليلها، وتحويلها إلى معلومات؛ ومن ثم تحسين جودة الخدمات التعليمية، وتحسين الأداء إلى أقصى حد ممكن بمؤسسات التعليم العالي، وقد أجرى الباحث دراسة إستطلاعية على عينة مبدئية ميسرة قوامها (30 مفردة) من أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم بالجامعات المصرية بمحافظة القاهرة الكبرى خلال شهر مايو 2024م؛ وذلك للحصول على معلومات إستكشافية حول مدى إدراكهم لمفهوم نكاء الأعمال، وأبعاده، ومتطلباته، ودوره في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية؛ من أجل المساعدة في تحديد وبلورة مشكلة وتساؤلات الدراسة، والتوصل إلى صياغة دقيقة لفروضها، وقد اشتملت الدراسة على أسلوب الدراسة المكتبية، وتم فيها جمع البيانات الثانوية المتعلقة بمفهوم نكاء الأعمال وتحسين جودة الخدمات التعليمية لدى أعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة بالجامعات المصرية بمحافظة القاهرة الكبرى. وبناءً على إجابات بعض أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم بالجامعات المصرية (محل الدراسة) بمحافظة القاهرة الكبرى، كانت نتائج الدراسة الإستطلاعية على النحو التالي:

- أن 67% من أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم ليس لديهم الإلمام الكافي بمفهوم ذكاء الأعمال وتقنياته، ومدى إمكانية الاستفادة منه في العملية التعليمية.
- تبين عدم وجود ثقافة تشجع على التوجه نحو الإلمام بمفهوم ذكاء الأعمال وتطبيقاته، والقدرة على الإبداع وتحسين الخدمة التعليمية من خلاله بالجامعات المصرية (محل الدراسة).
- عدم وجود مرونة وتدفق سريع في المعلومات، تساعد أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة.
- وجود قصور في بعض الأنظمة والقواعد المعمول بها بالجامعات المصرية (محل الدراسة).
- إستشعار أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم بأنه يجب مواكبة التكنولوجيا المتطورة والمستحدثة، والعمل على تحسين جودة الخدمات التعليمية.

وفي ضوء الدراسات السابقة، والدراسة الاستطلاعية تمثلت المشكلة البحثية في: "عدم وجود إدراك كافي بدور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية"، وهذا ما دفع الباحث إلى إعداد وإجراء الدراسة الحالية على نطاق واسع .

ويمكن للباحث ترجمة مشكلة الدراسة من خلال مجموعة من التساؤلات، وذلك كما يلي:

1. ما هو دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة) ؟
2. هل توجد علاقة بين أبعاد ذكاء الأعمال، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة) ؟
3. ما مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم بالجامعات المصرية (محل الدراسة) لأهمية تطبيق تقنيات ذكاء الأعمال في العملية التعليمية ؟

ثالثاً: أهمية الدراسة:

* تستمد الدراسة الحالية أهميتها على النحو التالي:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تعد الأولى من نوعها - على حد علم الباحث - والتي تناولت دور تقنيات ذكاء الأعمال في قطاع التعليم العالي، وخاصةً بالجامعات المصرية محل الدراسة، حيث أن أغلب الدراسات السابقة تناولت الموضوع في مؤسسات الأعمال بصفة عامة. كما تتبثق أهمية الدراسة الحالية من أهمية ذكاء الأعمال ودوره في تحسين جودة الخدمات التعليمية، وتحقيق رضا المستفيدين.

وتتمثل أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

1- الأهمية النظرية:

- **المساهمة في المعرفة العلمية:** تعتبر الدراسة الحالية تحقيقاً للمعرفة العلمية في مجال ذكاء الأعمال، ودوره في تحسين جودة الخدمات التعليمية، وكذلك تأثيره على رضا المستفيدين في قطاع التعليم العالي؛ وذلك من خلال توفير الأدلة والنتائج القابلة للتحليل، ومساهمة هذه الدراسة في زيادة فهمنا لكيفية تحسين تجربة المستفيدين، وتعزيز رضاهم.
- **تعزيز الأبحاث السابقة:** من خلال إجراء دراسة ميدانية جديدة على الجامعات المصرية محل الدراسة، والتي سوف تساعد في توسيع نطاق المعرفة المتعلقة بدور تقنيات ذكاء الأعمال في قطاع التعليم العالي، مع إمكانية مقارنة النتائج مع الدراسات السابقة، وتوضيح العوامل المؤثرة التي تحقق رضا المستفيدين في سياق محدد.
- تعتبر الدراسة الحالية من الناحية العلمية إضافة مثمرة إلى الدراسات السابقة التي تناولت مجال استخدام تقنيات ذكاء الأعمال، فقد وجد الباحث ندرة في الدراسات السابقة التي تناولت موضوع دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية بقطاع التعليم العالي، وخاصةً بالجامعات المصرية (محل الدراسة).
- تتيح الدراسة الحالية تكوين إطار نظري يهتم بجميع الجوانب التي تخص العلاقة والأثر بين متغيري الدراسة؛ مما يوفر مرجعاً علمياً لها، ويفيد الباحثين والمهتمين في هذا المجال؛ وبالتالي إثراء المكتبة الأكاديمية بهذه الدراسة.
- تناولت الدراسة الحالية مفهوم ذكاء الأعمال بالتطبيق على قطاع التعليم العالي، والذي يعتبر من أهم القطاعات الهامة والحيوية بجمهورية مصر العربية.
- أهمية نشر ثقافة ذكاء الأعمال بإعتباره تكنولوجيا حديثة ومتطورة؛ لتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية، والمباردة بوضعها موضع التطبيق في النظم التعليمية الحديثة.

2- الأهمية العملية:

- **تحسين جودة الخدمات التعليمية:** من خلال فهم دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية، وتحقيق رضا المستفيدين؛ حيث يمكن للدراسة الحالية أن توفر توجيهات قابلة للتطبيق في الجامعات المصرية محل الدراسة بصفة خاصة، وقطاع التعليم العالي بصفة عامة، وتطبيق ممارسات أقل لضمان رضا المستفيدين، وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

- **تعزيز التواصل والعلاقة مع المستفيدين:** بمساهمة الدراسة الحالية في تعزيز التواصل والعلاقة بين الجامعات المصرية والطلاب؛ وذلك من خلال تحليل أداء تقنيات ذكاء الأعمال، وتوصل الدراسة إلى الأساليب الفعالة لبناء ثقة المستفيدين، وتعزيز تجربتهم الإيجابية في قطاع التعليم العالي.
- **تحقيق أهداف التنمية المستدامة الشاملة:** تعزز الدراسة أهداف التنمية المستدامة الشاملة المتعلقة بالتعليم ورفاهية المجتمع؛ وذلك من خلال تحقيق رضا المستفيدين، وتحسين الوصول إلى الخدمات التعليمية، مع تعزيز الجودة والمساواة في تقديم الخدمات التعليمية؛ مما يسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة الشاملة ذات الصلة.
- **زيادة الاهتمام بموضوع تقنيات ذكاء الأعمال وتحسين جودة الخدمات التعليمية؛** وذلك لاهتمام الدراسة الحالية بمجال التطبيق وهو مؤسسات التعليم العالي.
- **تعد الجامعات من أكثر القطاعات أهمية نظراً للخدمات المختلفة التي تقدمها للمجتمع؛** فالجامعة هي نواة المجتمع العلمية؛ حيث تخريج دفعات من الطلاب لتغذية سوق العمل؛ ولتحقيق التنمية المستدامة، وبذلك تعتبر الدراسة إثراءً فكرياً للباحثين من الناحية العملية.
- **تزويد أعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة، وغيرهم من المهتمين بالمعلومات اللازمة** لزيادة إدراكهم ووعيهم بأهمية مفهوم ذكاء الأعمال وتقنياته، وكيفية تفعيله بالجامعات المصرية.
- **التعامل مع التغيرات والتطورات المتغيرة والتي تفرض الإعتماد على تقنيات ذكاء الأعمال،** وخدماته الإلكترونية.

رابعاً: أهداف الدراسة:

يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة).
- التعرف على مدى الإهتمام بتطبيق تقنيات ذكاء الأعمال بالجامعات المصرية (محل الدراسة).
- التعرف على مدى إمكانية توافر متطلبات تطبيق ذكاء الأعمال بالجامعات المصرية (محل الدراسة).
- التعرف على مدى تأثير أبعاد ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية (محل الدراسة).
- التعرف على مستوى إدراك أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم لأهمية تطبيق تقنيات ذكاء الأعمال بالجامعات المصرية (محل الدراسة).

- الوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، والتي من شأنها توفير البنية التحتية لتطبيق تقنيات نكاء الأعمال.

خامساً: فروض الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة، يمكن صياغة فروض الدراسة؛ وذلك على النحو التالي:

• الفرض الرئيسي:

" توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقنيات نكاء الأعمال، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية "

* وينبثق من الفرض الرئيسي مجموعة من الفروض الفرعية وهي:

▪ الفرض الفرعي الأول:

" توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا نكاء الأعمال (أحد أبعاد نكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة) "

▪ الفرض الفرعي الثاني:

" توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين هيكلية نكاء الأعمال (أحد أبعاد نكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة) "

▪ الفرض الفرعي الثالث:

" توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية لنكاء الأعمال (أحد أبعاد نكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة) "

سادساً: متغيرات الدراسة:

- تنقسم متغيرات الدراسة على النحو التالي:

1- المتغير المستقل: نكاء الأعمال وأبعاده (تكنولوجيا نكاء الأعمال، هيكلية نكاء الأعمال، البنية التحتية لنكاء الأعمال).

2- المتغير التابع: جودة الخدمات التعليمية.

سابعاً: منهجية الدراسة:

• اعتمد الباحث في إعداد الدراسة على المناهج الآتية:

1- **المنهج الوصفي:** حيث يقوم المنهج الوصفي على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الإنتهاء إلى وصف علمي دقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة كما يقوم هذا المنهج على الحقائق المرتبطة بها؛ حيث لا يقتصر هذا المنهج على عملية وصف الظاهرة أو المشكلة؛ وإنما يشمل أيضاً تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها، والتوصل إلى توصيف دقيق للظاهرة أو المشكلة ونتائجها؛ ومن ثم استخدام هذا المنهج لدراسة دور تطبيق تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة).

2- **المنهج التحليلي:** حيث استخدام أساليب التحليل الإحصائي والأساليب الإحصائية والرياضية المختلفة لمعالجة البيانات وتحليلها، وكذلك تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة، والتي تتناسب مع طبيعة تلك الدراسة، وذلك من خلال الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة:

1- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم بالجامعات المصرية؛ ونظراً لكبر مجتمع الدراسة في ظل قيود الوقت والجهد؛ سوف تقتصر الدراسة على بعض الجامعات الواقعة في نطاق محافظة القاهرة الكبرى، وهي: (جامعة القاهرة، جامعة عين شمس، جامعة حلوان) باعتبارها أعرق وأقدم ثلاث جامعات حكومية.

2- عينة الدراسة:

اعتمد الباحث على أسلوب العينة الإحصائية العشوائية البسيطة، بدلاً من أسلوب الحصر الشامل؛ نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة، ونظراً لتشابه مجتمع الدراسة في العديد من الخصائص، هذا وفي ضوء أن مجتمع الدراسة كبير جداً؛ ووفقاً للجداول الإحصائية المصممة؛ فقد تحديد حجم العينة الممثلة لمجتمع الدراسة عند درجة ثقة 95%، وعند حدود خطأ معياري 5%؛ فإن حجم العينة الذي يزيد مجتمعه عن (500 ألف مفردة) هو (384 مفردة)؛ وذلك باعتبار أن مجتمع الدراسة كبير. (إدريس، 2008، ص 439)

كما اعتمدت الدراسة في تحديد حجم العينة الأمثل في حالة مجتمع الدراسة كبير الحجم؛ وفقاً للمعادلة التالية:

$$n = \frac{z^2 x \hat{p}(1 - \hat{p})}{\epsilon^2}$$

n = حجم العينة المطلوب.

Z = القيمة المعيارية التي تقابل مستوى ثقة معين، والتي تستخرج من جداول التوزيع الطبيعي المعياري، والتي تساوي (1.96) عند مستوى ثقة (95%).
p̂ = نسبة الظاهرة في المجتمع، والذي يأخذ القيمة (0.05).
ε = نسبة الخطأ المسموح به، والذي يأخذ القيمة (0.05).

وبالتعويض في المعادلة نجد أن:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5(1-0.5)}{(0.05)^2} \cong 384$$

ومن خلال المعادلة السابقة نجد أن حجم مفردات عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم بالجامعات المصرية (محل الدراسة)؛ يجب ألا يقل عن (384) مفردة.
كما أن عدد استثمارات الاستقصاء المستلمة، والصالحة للتحليل الإحصائي (361) استمارة، وأن عدد الإستثمارات الغير صالحة والمستبعدة (23) استمارة؛ لعدم صلاحيتها للمعالجة الإحصائية؛ وبذلك يصبح عدد الاستثمارات التي أخضعت للمعالجة الإحصائية (361) استمارة، بنسبة مئوية 94%.

تاسعاً: الإطار النظري:

1- مفهوم ذكاء الأعمال:

يشار إلي مفهوم ذكاء الأعمال في اللغة الإنجليزية بالمصطلح (BI) وهو إختصار لـ (Business Intelligence)، وقد تعددت وتنوعت المفاهيم والتعريفات التي قدمها الباحثين والكتاب حول مصطلح ومفهوم ذكاء الأعمال علي حسب خلفيتهم العلمية، ووجهة النظر التي ينظرون من خلالها إلي هذا المفهوم.

حيث أشارت (صالح، 2023، ص5) إلي مفهوم ذكاء الأعمال بأنه "عبارة عن نظام معلومات داخل المؤسسة، يتميز بإستخدام مجموعة من الأدوات المتكاملة لجمع البيانات، وتخزينها، وتحليلها، وعرضها بأشكال متعددة، وطرق ذكية؛ بهدف دعم متخذي القرار في جميع المستويات الإدارية بالمؤسسة،

واستخراج، واستنتاج معلومات دقيقة، ومعرفة جديدة، لإكتشاف الفرص، ومواجهة التحديات، وتحويلها إلى خطط عملية؛ وبالتالي تحسين أداء المؤسسة، وتحقيق ميزة تنافسية، وهذا النظام يتطور بتطور التقنيات". كما عرف (مجاهد، 2023، ص 589) **ذكاء الأعمال** بأنه "عبارة عن مصطلح عام يشبه المظلة يندرج تحته مجموعة من التطبيقات، والبنية التحتية، والأدوات، وأفضل الممارسات التي تمكن من الوصول إلى البيانات وتحليلها؛ لإستخراج معلومات، تهدف إلى تحسين عملية إتخاذ القرارات، وتحسين الأداء لأقصى حد ممكن".

وترى (بلقاضي، 2021، ص 18) أن **ذكاء الأعمال** عبارة عن "مجموعة التقنيات والأدوات والممارسات التي تجمع معلومات الأعمال الهامة وتدمجها وتحللها وتقدمها، حيث يمكن للمنظمة الإستفادة من ذكاء الأعمال عندما تتمكن من الوصول إلى عرض شامل لبيانات المنظمة، واستخدامها في اتخاذ قرارات أفضل".

كما يُعرف **ذكاء الأعمال** بأنه "الوصول إلى البيانات أو المعلومات المناسبة لإتخاذ قرارات الإدارة المناسبة في الوقت المناسب". (Aly et al., 2021)

ويشير كل من (Boukhatem ; Yabouche, 2020) إلى **ذكاء الأعمال** بأنه "النهج الذي تتبعه الإدارة؛ بحيث يسمح للمؤسسة بتحديد المعلومات المفيدة، وذات الصلة لقراراتها".

ومن خلال ما سبق ذكره يُعرف الباحث مفهوم **ذكاء الأعمال** بأنه "عبارة مجموعة من التقنيات والأدوات والبرامج والممارسات التي تعمل على تحليل البيانات بعد جمعها وفرزها، ودمجها، وتقديمها للمؤسسة في صورة معلومات؛ بما يمكنها من الإستفادة منها في تحسين الخدمات المقدمة، ومن أجل زيادة فعاليتها وجودتها؛ فضلاً عن دورها في تقديم أحدث المعلومات عن الخدمات والأنشطة المختلفة؛ بهدف توفير المعلومات اللازمة لمتخذي القرار داخل المؤسسة".

2- أبعاد ذكاء الأعمال:

يشير مفهوم ذكاء الأعمال إلى مجموعة من التقنيات والأدوات التي تساعد على تحويل كميات كبيرة من البيانات من المصادر المختلفة إلى معلومات ذات أهمية؛ لدعم اتخاذ القرار، وتحسين الأداء التنظيمي، وكذلك تحسين جودة الخدمات المقدمة، ومن هنا برزت تقنيات وأدوات ذكاء الأعمال في العقد الماضي كقوة دافعة أساسية لتعزيز وتحسين الخدمات التي تقدمها مؤسسات الأعمال.

(Ramakrishnan et al., 2012, p.486)

ويتكون ذكاء الأعمال من خلال دراستنا الحالية إلى ثلاثة أبعاد تتضح على النحو التالي:

• تكنولوجيا ذكاء الأعمال (Business Intelligence Technology) :

تشير تكنولوجيا ذكاء الأعمال إلى درجة ومدى الجاهزية والإستعداد التكنولوجي لتبني مفهوم ذكاء الأعمال في المؤسسة، وأيضاً بناء نماذج نظم ذكاء الأعمال، ونظم المعلومات التي تساعد في الربط والدمج وتدفق البيانات عبر فرق العمل، جاعلة الهيكل التنظيمي هيكلاً منظماً بطريقة سلسلة وخدمة لإتخاذ القرارات، وأيضاً التعاون والتعلم التفاعلي وإدراك الفرص وتوليدها، فضلاً عن الجوانب المتعلقة بالأمن والخصوصية للبيانات والتحليلات. (الحارثي؛ والخثلان، 2022، ص111)

بالإضافة إلى ذلك تعتمد تكنولوجيا ذكاء الأعمال على تحليل البيانات، وتقديم معلومات قابلة للتنفيذ؛ بحيث تساعد الإدارة العليا، والعاملين داخل المؤسسات على اتخاذ قرارات عمل مستنيرة، كجزء من عملية ذكاء الأعمال، وتقوم المؤسسات بجمع البيانات من أنظمة تكنولوجيا المعلومات الداخلية، والمصادر الخارجية، وإعدادها للتحليل، وتشغيل الاستعلامات مقابل البيانات، وإنشاء تصورات للبيانات، ولوحات معلومات ذكاء الأعمال، والتقارير؛ لإتاحة نتائج التحليلات لمستخدمي الأعمال من أجل اتخاذ القرار التشغيلي، وتطوير عملية التخطيط الإستراتيجي. (Rouhani et al., 2016, p.34)

• هيكلية ذكاء الأعمال (Business Intelligence Architecture) :

يشير العنصر الهيكلي لذكاء الأعمال إلى التصميم التنظيمي المعياري الذي يساعد على تسهيل الهندسة التقنية، والوظائف، والإبداعات ذات الصلة بذكاء الأعمال، ففي كثير من الأحيان تمثل الهياكل التنظيمية هياكل منطقية تشمل الوظائف أو الوحدات داخل المؤسسة؛ وبالتالي فإن الهياكل المبنية بشكل غير منطقي، قد يؤدي إلى أن تصبح المؤسسة جامدة، فقد لا يحدث تبادل للمعلومات، وعدم وجود تعاون عبر الإدارات، والأقسام المختلفة بالمؤسسة؛ مما يؤدي إلى وظائف دون المستوى الأمثل للهيكل التنظيمي لذكاء الأعمال الفعال؛ وعلى الرغم من تناغم الهياكل التنظيمية المختلفة مثل: تصميم هياكل بحسب المنتج أو الوظائف؛ إلا أن آثار هياكل ذكاء الأعمال غير معروفة بصورة أوضح، ومع ذلك فإن التكيف الهيكلي الذي يتضمن الهيكل الهرمي الرسمي، مع إمكانية تحقيق المرونة، والتنسيق، والتعاون من أجل جمع البيانات، والمعلومات، واستخدامها بشكل يكون له تأثيراً مباشراً على تحفيز المؤسسة نحو مؤسسة ذات ذكاء أعمال فعال. (Popovic, et al., 2012, p.729)

• البنية التحتية لذكاء الأعمال (Business intelligence Infrastructure) :

حيث بات ذكاء الأعمال جزءاً من البنية التحتية الأساسية للمؤسسة، بكونه مصدراً للمعلومات فكل فترة يتم تزويد الموظفين، وبشكل متزايد بقبالية إدخال كميات ملائمة وميسرة من مصادر البيانات عن طريق أنظمة ذكاء الأعمال. (رشيد، 2007، ص51)

وتتضمن بنية ذكاء الأعمال إلى ما هو أشمل من مجرد برنامج ذكاء الأعمال؛ حيث عادةً ما يتم تخزين بيانات ذكاء الأعمال في مستودع بيانات تم إنشاؤه لمؤسسة بأكملها أو في مجموعات بيانات أصغر تحتوي على مجموعات فرعية من معلومات الأعمال للأقسام ووحدات الأعمال، وغالباً ما تكون مرتبطة بمستودع بيانات المسسة، بالإضافة إلى ذلك يتم استخدام البيانات القائمة على مجموعات أو أنظمة البيانات الضخمة (Big Data) الأخرى بشكل متزايد كمستودعات أو منصات احتفاظ بالبيانات غير المنظمة أو شبه المنظمة؛ حيث يمكن أن تتضمن بيانات ذكاء الأعمال معلومات تاريخية، وبيانات في الوقت الفعلي تم جمعها من أنظمة المصدر عند إنشائها؛ مما يمكّن أدوات وتقنيات ذكاء الأعمال من دعم صنع القرارات الإستراتيجية، والتكتيكية. (Rouhani et al., 2016, p.42).

وفي إطار ما سبق ذكره عن أبعاد ذكاء الأعمال يرى الباحث أن تناغم تلك الأبعاد مع بعضها البعض يعمل على تحقيق المؤسسة لأهدافها المنشودة؛ حيث تسعى المؤسسة إلى أن يكون لديها بنية تحتية قوية تتضمن أنظمة معلومات تشمل المكونات المادية والبشرية، والتي تتمثل في البيانات والإجراءات والأجهزة والبرامج المتطورة، حيث تسمح بنشر ونقل وتجميع البيانات، والحصول على أفضل الحلول التكنولوجية التي تناسب احتياجاتها ومتطلباتها.

3- مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

يعتبر التعليم من حقوق الإنسان، والأساس الذي تقوم عليه شخصية الفرد، فتكمن قوة أي مجتمع في جودة التعليم الذي يوفره لأبنائه، فالتعليم يعزز مكانة الأفراد، ويؤدي إلى تقدم المجتمع ككل؛ لذا فإن تحسين جودة الخدمات التعليمية وتجويدها؛ سوف يعود بالنفع على المجتمع ككل. (السواط ؛ الشماسي، 2023، ص414)

وتُعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها " عملية استيفاء النظام للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة وفعالية النظام التعليمي بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) من أجل تحقيق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة، والفعالية لكل منها من أهداف النظام". (Forghani et al., 2020, p.54)

وأيضاً عُرِفَت جودة الخدمة التعليمية بأنها " الدرجة التي تقدم بها الخدمة التعليمية للأفراد، والنتائج المرغوبة من قبل الأفراد؛ بما يتفق مع معرفتهم الحالية، وخبراتهم السابقة بخصوص هذه الخدمات ". (Ntuli, 2019, p.11).

وقد عُرفت **جودة الخدمة التعليمية** بأنها "المعايير الواجب توافرها في عناصر العملية التعليمية بالجامعات، والمتعلقة بالمدخلات والمخرجات، والتي من شأنها تلبية متطلبات المجتمع والطلاب والموظفين وأعضاء هيئة التدريس". (حمد وآخرون، 2019، ص167)

ويمكن تعريف **مفهوم جودة الخدمة التعليمية** على أنها: "المستوى الذي تقدم به مجموعة الأنشطة الأكاديمية وغير الأكاديمية داخل الجامعة لتلبية احتياجات الطلاب ورغباتهم، ويتم قياسه بالدرجة التي تحصل عليها الخدمة على أبعاد المقياس المعد لذلك". (عبدالحى، 2017، ص118)

ومن ثم يرى الباحث أنه يمكن تعريف **مفهوم جودة الخدمة التعليمية** على أنها: "تمثل مجموعة خصائص، ومميزات النظام التعليمي، ومقدرته على تقديم منتج تعليمي متميز، قادر على أن يلبي ويحقق كافة الاحتياجات الحالية والمستقبلية، والتطلعات الإستراتيجية للمستفيد من الخدمة، والطالب، وسوق العمل، والمجتمع".

4- عناصر وأبعاد جودة الخدمات التعليمية:

تناولت العديد من الدراسات والأبحاث العلمية عناصر وأبعاد جودة الخدمات التعليمية، والتي تؤدي إلى تحسين مستوى العملية التعليمية، وسوف يستعرض الباحث لعناصر وأبعاد جودة الخدمات التعليمية من عدد من الدراسات، والتي أشارت إلى العناصر، والأبعاد المختلفة لجودة الخدمات التعليمية؛ وذلك على النحو التالي:

* **الإستجابة (Responsiveness):** وتعني سرعة إستجابة مقدمى الخدمة لإحتياجات ورغبات الطلاب. (تواتي، 2017، ص68)

كما يمكن التعبير عن سرعة الإستجابة برغبة مقدمي الخدمة في مساعدة العملاء، وتزويدهم بالخدمة في الحال، ويتضمن هذا البعد أو العنصر (السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة، والإستجابة الفورية لطلبات العملاء، والإستعداد الدام للتعاون مع العملاء، والرد الفوري على استفسارات وشكاوي العملاء. (سعيد، 2018، ص61)

ويرى الباحث أن يشتمل هذا البعد على ما يلي:

- حرص أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم على تقديم خدمات وأنشطة تعليمية فورية للطلاب.
- الرغبة الدائمة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم على الإستجابة لطلباتهم.
- الإلتزام بمواعيد المحاضرات، والرد على استفسارات الطلاب.
- المجاملة واللفظ في التعامل مع احتياجات الطلاب.

▪ قياس مدى اهتمام مؤسسات التعليم العالي بإعلام طلابها بوقت تأدية الخدمات التعليمية، وحرصها على ذلك.

* **الإعتمادية (Reliability):** وتعني درجة الإتساق في أداء الخدمة، وتقديمها بشكل صحيح من أول مرة. كما تعني الإعتمادية بقدرة المؤسسة على أداء الخدمة التي وعدت بها بشكل صحيح، وهذا البعد يتضمن (تقديم الخدمة في المواعيد المحددة، والدقة وعدم وجود أخطاء، والثقة في العاملين مقدمي الخدمة، والحرص على حل مشاكل العملاء). (منصور، 2016، ص 63)

ويرى الباحث أن يشتمل هذا البعد على ما يلي:

- توافر عدد كاف من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
- إجراءات التعامل مع مؤسسات التعليم العالي.
- الحرص على حل مشكلات الطلاب.

* **الإتصال (Connection):** ويعني سهولة تبادل المعلومات بين طرفي الخدمة مقدم الخدمة والطالب بشكل سهل وبسيط، كما يتعلق بمدى قدرة مقدم الخدمة (أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم) على شرح خصائص الخدمة للعميل (الطلاب)، والدور الذي يجب أن يلعبه العميل (الطلاب) للحصول على الخدمة المطلوبة (الخدمات التعليمية). (عطية، 2020، ص 100)

ويرى الباحث أن يشتمل هذا البعد على ما يلي:

- سهولة توافر تبادل المعلومات بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، وبين الطلاب.
 - توافر البنية التحتية التكنولوجية التي تساعد على توافر المعلومات المطلوبة بمؤسسات التعليم العالي.
- * **المصداقية (الموثوقية) (Relibility):** وتعني توافر الثقة بين مقدم الخدمة من خلال مراعاة مصالح وإحتياجات الطلاب. (ثابت، 2019، ص 103)

وكذلك تعني بخلق وكسب الثقة والمصداقية في المعاملات؛ حيث تعد الثقة بشكل عام عنصراً أساسياً ومهماً للعلاقات التبادلية الناجحة؛ فهي تمثل الرغبة والإستعداد وإعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع العميل ثقته الكاملة. (نصر، 2020، ص 107)

ويرى الباحث أن يشتمل هذا البعد على ما يلي:

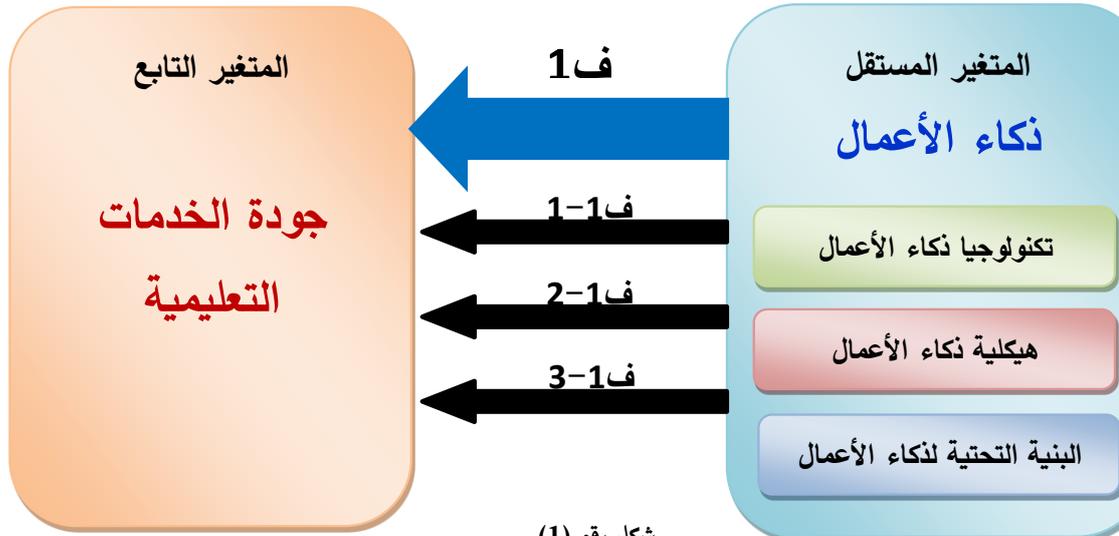
- الإحساس بالأمان والثقة في التعاملات.
- ضمان الحصول على الخدمة حسب الموعد.
- أداء سليم من طرف العاملين.

* **الجوانب المادية والبشرية الملموسة (Tangibility):** وتتمثل في المظهر الخارجي للأفراد والأجهزة والمعدات والتجهيزات والمكان ووسائل الإتصال وغيرها. (سعيد، 2018، ص 61)

ويرى الباحث أن يشتمل هذا البعد على ما يلي:

- ملاءمة موقع مؤسسات التعليم العالي، وسهولة الوصول إليها.
- ملاءمة المظهر الخارجي لمؤسسات التعليم العالي، والتصميم الداخلي لمساحة مؤسسات التعليم العالي.
- توافر عدد كاف من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
- توافر عدد كاف من معامل تعليم اللغات.
- توافر الأجهزة والمعدات والآلات الحديثة والمتطورة اللازمة للعملية التعليمية (الأجهزة السمعية، والأجهزة البصرية والمرئية).

يوضح شكل رقم (1) نموذج الدراسة على النحو التالي:



شكل رقم (1)

نموذج الدراسة ومتغيراتها

المصدر: نموذج الدراسة ومتغيراتها من إعداد الباحث، من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة.

سابعاً: منهجية الدراسة:

• اعتمد الباحث في إعداد الدراسة على المناهج الآتية:

1- **المنهج الوصفي:** حيث يقوم المنهج الوصفي على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الإنتهاء إلى وصف علمي دقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة كما يقوم هذا المنهج على الحقائق المرتبطة بها؛ حيث لا يقتصر هذا المنهج على عملية وصف الظاهرة أو المشكلة؛ وإنما يشمل أيضاً تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها، والتوصل إلى توصيف دقيق للظاهرة أو المشكلة ونتائجها؛ ومن ثم استخدام هذا المنهج لدراسة دور تطبيق تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة).

2- **المنهج التحليلي:** حيث استخدام أساليب التحليل الإحصائي والأساليب الإحصائية والرياضية المختلفة لمعالجة البيانات وتحليلها، وكذلك تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة، والتي تتناسب مع طبيعة تلك الدراسة، وذلك من خلال الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة:

1- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم بالجامعات المصرية؛ ونظراً لكبر مجتمع الدراسة في ظل قيود الوقت والجهد؛ سوف تقتصر الدراسة على بعض الجامعات الواقعة في نطاق محافظة القاهرة الكبرى، وهي: (جامعة القاهرة، جامعة عين شمس، جامعة حلوان) باعتبارها أعرق وأقدم ثلاث جامعات حكومية.

2- عينة الدراسة:

اعتمد الباحث على أسلوب العينة الإحصائية العشوائية البسيطة، بدلاً من أسلوب الحصر الشامل؛ نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة، ونظراً لتشابه مجتمع الدراسة في العديد من الخصائص، هذا وفي ضوء أن مجتمع الدراسة كبير جداً؛ ووفقاً للجداول الإحصائية المصممة؛ فقد تحديد حجم العينة الممثلة لمجتمع الدراسة عند درجة ثقة 95%، وعند حدود خطأ معياري 5%؛ فإن حجم العينة الذي يزيد مجتمعه عن (500 ألف مفردة) هو (384 مفردة)؛ وذلك باعتبار أن مجتمع الدراسة كبير.

(إدريس، 2008، ص 439)

كما اعتمدت الدراسة في تحديد حجم العينة الأمثل في حالة مجتمع الدراسة كبير الحجم؛ وفقاً للمعادلة التالية:

$$n = \frac{z^2 x \hat{p}(1 - \hat{p})}{\epsilon^2}$$

n = حجم العينة المطلوب.

Z = القيمة المعيارية التي تقابل مستوى ثقة معين، والتي تستخرج من جداول التوزيع الطبيعي المعياري، والتي تساوي (1.96) عند مستوى ثقة (95%).
p̂ = نسبة الظاهرة في المجتمع، والذي يأخذ القيمة (0.05).
ε = نسبة الخطأ المسموح به، والذي يأخذ القيمة (0.05).

وبالتعويض في المعادلة نجد أن:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5(1-0.5)}{(0.05)^2} \cong 384$$

ومن خلال المعادلة السابقة نجد أن حجم مفردات عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم بالجامعات المصرية (محل الدراسة)؛ يجب ألا يقل عن (384) مفردة.
كما أن عدد استثمارات الاستقصاء المستلمة، والصالحة للتحليل الإحصائي (361) استمارة، وأن عدد الإستثمارات الغير صالحة والمستبعدة (23) استمارة؛ لعدم صلاحيتها للمعالجة الإحصائية؛ وبذلك يصبح عدد الاستثمارات التي أخضعت للمعالجة الإحصائية (361) استمارة، بنسبة مئوية 94%.

تاسعاً: الإطار النظري:

1- مفهوم ذكاء الأعمال:

يشار إلي مفهوم ذكاء الأعمال في اللغة الإنجليزية بالمصطلح (BI) وهو إختصار لـ (Business Intelligence)، وقد تعددت وتنوعت المفاهيم والتعريفات التي قدمها الباحثين والكتاب حول مصطلح ومفهوم ذكاء الأعمال علي حسب خلفيتهم العلمية، ووجهة النظر التي ينظرون من خلالها إلي هذا المفهوم.

حيث أشارت (صالح، 2023، ص5) إلي مفهوم ذكاء الأعمال بأنه "عبارة عن نظام معلومات داخل المؤسسة، يتميز بإستخدام مجموعة من الأدوات المتكاملة لجمع البيانات، وتخزينها، وتحليلها، وعرضها بأشكال متعددة، وطرق ذكية؛ بهدف دعم متخذي القرار في جميع المستويات الإدارية بالمؤسسة،

واستخراج، واستنتاج معلومات دقيقة، ومعرفة جديدة، لإكتشاف الفرص، ومواجهة التحديات، وتحويلها إلى خطط عملية؛ وبالتالي تحسين أداء المؤسسة، وتحقيق ميزة تنافسية، وهذا النظام يتطور بتطور التقنيات". كما عرف (مجاهد، 2023، ص 589) **ذكاء الأعمال** بأنه "عبارة عن مصطلح عام يشبه المظلة يندرج تحته مجموعة من التطبيقات، والبنية التحتية، والأدوات، وأفضل الممارسات التي تمكن من الوصول إلى البيانات وتحليلها؛ لإستخراج معلومات، تهدف إلى تحسين عملية إتخاذ القرارات، وتحسين الأداء لأقصى حد ممكن".

وترى (بلقاضي، 2021، ص 18) أن **ذكاء الأعمال** عبارة عن "مجموعة التقنيات والأدوات والممارسات التي تجمع معلومات الأعمال الهامة وتدمجها وتحللها وتقدمها، حيث يمكن للمنظمة الإستفادة من ذكاء الأعمال عندما تتمكن من الوصول إلى عرض شامل لبيانات المنظمة، واستخدامها في اتخاذ قرارات أفضل".

كما يُعرف **ذكاء الأعمال** بأنه "الوصول إلى البيانات أو المعلومات المناسبة لإتخاذ قرارات الإدارة المناسبة في الوقت المناسب". (Aly et al., 2021)

ويشير كل من (Boukhatem ; Yabouche, 2020) إلى **ذكاء الأعمال** بأنه "النهج الذي تتبعه الإدارة؛ بحيث يسمح للمؤسسة بتحديد المعلومات المفيدة، وذات الصلة لقراراتها".

ومن خلال ما سبق ذكره يُعرف الباحث مفهوم **ذكاء الأعمال** بأنه "عبارة مجموعة من التقنيات والأدوات والبرامج والممارسات التي تعمل على تحليل البيانات بعد جمعها وفرزها، ودمجها، وتقديمها للمؤسسة في صورة معلومات؛ بما يمكنها من الإستفادة منها في تحسين الخدمات المقدمة، ومن أجل زيادة فعاليتها وجودتها؛ فضلاً عن دورها في تقديم أحدث المعلومات عن الخدمات والأنشطة المختلفة؛ بهدف توفير المعلومات اللازمة لمتخذي القرار داخل المؤسسة".

2- أبعاد ذكاء الأعمال:

يشير مفهوم ذكاء الأعمال إلى مجموعة من التقنيات والأدوات التي تساعد على تحويل كميات كبيرة من البيانات من المصادر المختلفة إلى معلومات ذات أهمية؛ لدعم اتخاذ القرار، وتحسين الأداء التنظيمي، وكذلك تحسين جودة الخدمات المقدمة، ومن هنا برزت تقنيات وأدوات ذكاء الأعمال في العقد الماضي كقوة دافعة أساسية لتعزيز وتحسين الخدمات التي تقدمها مؤسسات الأعمال.

(Ramakrishnan et al., 2012, p.486)

ويتكون ذكاء الأعمال من خلال دراستنا الحالية إلى ثلاثة أبعاد تتضح على النحو التالي:

• تكنولوجيا ذكاء الأعمال (Business Intelligence Technology) :

تشير تكنولوجيا ذكاء الأعمال إلى درجة ومدى الجاهزية والإستعداد التكنولوجي لتبني مفهوم ذكاء الأعمال في المؤسسة، وأيضاً بناء نماذج نظم ذكاء الأعمال، ونظم المعلومات التي تساعد في الربط والدمج وتدفق البيانات عبر فرق العمل، جاعلة الهيكل التنظيمي هيكلاً منظماً بطريقة سلسلة وخدمة لإتخاذ القرارات، وأيضاً التعاون والتعلم التفاعلي وإدراك الفرص وتوليدها، فضلاً عن الجوانب المتعلقة بالأمن والخصوصية للبيانات والتحليلات. (الحارثي؛ والخثلان، 2022، ص111)

بالإضافة إلى ذلك تعتمد تكنولوجيا ذكاء الأعمال على تحليل البيانات، وتقديم معلومات قابلة للتنفيذ؛ بحيث تساعد الإدارة العليا، والعاملين داخل المؤسسات على اتخاذ قرارات عمل مستنيرة، كجزء من عملية ذكاء الأعمال، وتقوم المؤسسات بجمع البيانات من أنظمة تكنولوجيا المعلومات الداخلية، والمصادر الخارجية، وإعدادها للتحليل، وتشغيل الاستعلامات مقابل البيانات، وإنشاء تصورات للبيانات، ولوحات معلومات ذكاء الأعمال، والتقارير؛ لإتاحة نتائج التحليلات لمستخدمي الأعمال من أجل اتخاذ القرار التشغيلي، وتطوير عملية التخطيط الإستراتيجي. (Rouhani et al., 2016, p.34)

• هيكلية ذكاء الأعمال (Business Intelligence Architecture) :

يشير العنصر الهيكلي لذكاء الأعمال إلى التصميم التنظيمي المعياري الذي يساعد على تسهيل الهندسة التقنية، والوظائف، والإبداعات ذات الصلة بذكاء الأعمال، ففي كثير من الأحيان تمثل الهياكل التنظيمية هياكل منطقية تشمل الوظائف أو الوحدات داخل المؤسسة؛ وبالتالي فإن الهياكل المبنية بشكل غير منطقي، قد يؤدي إلى أن تصبح المؤسسة جامدة، فقد لا يحدث تبادل للمعلومات، وعدم وجود تعاون عبر الإدارات، والأقسام المختلفة بالمؤسسة؛ مما يؤدي إلى وظائف دون المستوى الأمثل للهيكل التنظيمي لذكاء الأعمال الفعال؛ وعلى الرغم من تناغم الهياكل التنظيمية المختلفة مثل: تصميم هياكل بحسب المنتج أو الوظائف؛ إلا أن آثار هياكل ذكاء الأعمال غير معروفة بصورة أوضح، ومع ذلك فإن التكيف الهيكلي الذي يتضمن الهيكل الهرمي الرسمي، مع إمكانية تحقيق المرونة، والتنسيق، والتعاون من أجل جمع البيانات، والمعلومات، واستخدامها بشكل يكون له تأثيراً مباشراً على تحفيز المؤسسة نحو مؤسسة ذات ذكاء أعمال فعال. (Popovic, et al., 2012, p.729)

• البنية التحتية لذكاء الأعمال (Business intelligence Infrastructure) :

حيث بات ذكاء الأعمال جزءاً من البنية التحتية الأساسية للمؤسسة، بكونه مصدراً للمعلومات فكل فترة يتم تزويد الموظفين، وبشكل متزايد بقبالية إدخال كميات ملائمة وميسرة من مصادر البيانات عن طريق أنظمة ذكاء الأعمال. (رشيد، 2007، ص51)

وتتضمن بنية ذكاء الأعمال إلى ما هو أشمل من مجرد برنامج ذكاء الأعمال؛ حيث عادةً ما يتم تخزين بيانات ذكاء الأعمال في مستودع بيانات تم إنشاؤه لمؤسسة بأكملها أو في مجموعات بيانات أصغر تحتوي على مجموعات فرعية من معلومات الأعمال للأقسام ووحدات الأعمال، وغالباً ما تكون مرتبطة بمستودع بيانات المسسة، بالإضافة إلى ذلك يتم استخدام البيانات القائمة على مجموعات أو أنظمة البيانات الضخمة (Big Data) الأخرى بشكل متزايد كمستودعات أو منصات احتفاظ بالبيانات غير المنظمة أو شبه المنظمة؛ حيث يمكن أن تتضمن بيانات ذكاء الأعمال معلومات تاريخية، وبيانات في الوقت الفعلي تم جمعها من أنظمة المصدر عند إنشائها؛ مما يمكّن أدوات وتقنيات ذكاء الأعمال من دعم صنع القرارات الإستراتيجية، والتكتيكية. (Rouhani et al., 2016, p.42).

وفي إطار ما سبق ذكره عن أبعاد ذكاء الأعمال يرى الباحث أن تناغم تلك الأبعاد مع بعضها البعض يعمل على تحقيق المؤسسة لأهدافها المنشودة؛ حيث تسعى المؤسسة إلى أن يكون لديها بنية تحتية قوية تتضمن أنظمة معلومات تشمل المكونات المادية والبشرية، والتي تتمثل في البيانات والإجراءات والأجهزة والبرامج المتطورة، حيث تسمح بنشر ونقل وتجميع البيانات، والحصول على أفضل الحلول التكنولوجية التي تناسب احتياجاتها ومتطلباتها.

3- مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

يعتبر التعليم من حقوق الإنسان، والأساس الذي تقوم عليه شخصية الفرد، فتكمن قوة أي مجتمع في جودة التعليم الذي يوفره لأبنائه، فالتعليم يعزز مكانة الأفراد، ويؤدي إلى تقدم المجتمع ككل؛ لذا فإن تحسين جودة الخدمات التعليمية وتجويدها؛ سوف يعود بالنفع على المجتمع ككل. (السواط ؛ الشماسي، 2023، ص414)

وتُعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها " عملية استيفاء النظام للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة وفعالية النظام التعليمي بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) من أجل تحقيق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة، والفعالية لكل منها من أهداف النظام". (Forghani et al., 2020, p.54)

وأيضاً عُرِفَت جودة الخدمة التعليمية بأنها " الدرجة التي تقدم بها الخدمة التعليمية للأفراد، والنتائج المرغوبة من قبل الأفراد؛ بما يتفق مع معرفتهم الحالية، وخبراتهم السابقة بخصوص هذه الخدمات ". (Ntuli, 2019, p.11).

وقد عُرفت **جودة الخدمة التعليمية** بأنها "المعايير الواجب توافرها في عناصر العملية التعليمية بالجامعات، والمتعلقة بالمدخلات والمخرجات، والتي من شأنها تلبية متطلبات المجتمع والطلاب والموظفين وأعضاء هيئة التدريس". (حمد وآخرون، 2019، ص167)

ويمكن تعريف **مفهوم جودة الخدمة التعليمية** على أنها: "المستوى الذي تقدم به مجموعة الأنشطة الأكاديمية وغير الأكاديمية داخل الجامعة لتلبية احتياجات الطلاب ورغباتهم، ويتم قياسه بالدرجة التي تحصل عليها الخدمة على أبعاد المقياس المعد لذلك". (عبدالحى، 2017، ص118)

ومن ثم يرى الباحث أنه يمكن تعريف **مفهوم جودة الخدمة التعليمية** على أنها: "تمثل مجموعة خصائص، ومميزات النظام التعليمي، ومقدرته على تقديم منتج تعليمي متميز، قادر على أن يلبي ويحقق كافة الاحتياجات الحالية والمستقبلية، والتطلعات الإستراتيجية للمستفيد من الخدمة، والطالب، وسوق العمل، والمجتمع".

4- عناصر وأبعاد جودة الخدمات التعليمية:

تناولت العديد من الدراسات والأبحاث العلمية عناصر وأبعاد جودة الخدمات التعليمية، والتي تؤدي إلى تحسين مستوى العملية التعليمية، وسوف يستعرض الباحث لعناصر وأبعاد جودة الخدمات التعليمية من عدد من الدراسات، والتي أشارت إلى العناصر، والأبعاد المختلفة لجودة الخدمات التعليمية؛ وذلك على النحو التالي:

* **الإستجابة (Responsiveness):** وتعني سرعة إستجابة مقدمى الخدمة لإحتياجات ورغبات الطلاب. (تواتي، 2017، ص68)

كما يمكن التعبير عن سرعة الإستجابة برغبة مقدمي الخدمة في مساعدة العملاء، وتزويدهم بالخدمة في الحال، ويتضمن هذا البعد أو العنصر (السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة، والإستجابة الفورية لطلبات العملاء، والإستعداد الدام للتعاون مع العملاء، والرد الفوري على استفسارات وشكاوي العملاء. (سعيد، 2018، ص61)

ويرى الباحث أن يشتمل هذا البعد على ما يلي:

- حرص أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم على تقديم خدمات وأنشطة تعليمية فورية للطلاب.
- الرغبة الدائمة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم على الإستجابة لطلباتهم.
- الإلتزام بمواعيد المحاضرات، والرد على استفسارات الطلاب.
- المجاملة واللفظ في التعامل مع احتياجات الطلاب.

▪ قياس مدى اهتمام مؤسسات التعليم العالي بإعلام طلابها بوقت تأدية الخدمات التعليمية، وحرصها على ذلك.

* **الإعتمادية (Reliability):** وتعني درجة الإتساق في أداء الخدمة، وتقديمها بشكل صحيح من أول مرة. كما تعني الإعتمادية بقدرة المؤسسة على أداء الخدمة التي وعدت بها بشكل صحيح، وهذا البعد يتضمن (تقديم الخدمة في المواعيد المحددة، والدقة وعدم وجود أخطاء، والثقة في العاملين مقدمي الخدمة، والحرص على حل مشاكل العملاء). (منصور، 2016، ص 63)

ويرى الباحث أن يشتمل هذا البعد على ما يلي:

- توافر عدد كاف من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
- إجراءات التعامل مع مؤسسات التعليم العالي.
- الحرص على حل مشكلات الطلاب.

* **الإتصال (Connection):** ويعني سهولة تبادل المعلومات بين طرفي الخدمة مقدم الخدمة والطالب بشكل سهل وبسيط، كما يتعلق بمدى قدرة مقدم الخدمة (أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم) على شرح خصائص الخدمة للعميل (الطلاب)، والدور الذي يجب أن يلعبه العميل (الطلاب) للحصول على الخدمة المطلوبة (الخدمات التعليمية). (عطية، 2020، ص 100)

ويرى الباحث أن يشتمل هذا البعد على ما يلي:

- سهولة توافر تبادل المعلومات بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، وبين الطلاب.
- توافر البنية التحتية التكنولوجية التي تساعد على توافر المعلومات المطلوبة بمؤسسات التعليم العالي.

* **المصداقية (الموثوقية) (Relibility):** وتعني توافر الثقة بين مقدم الخدمة من خلال مراعاة مصالح وإحتياجات الطلاب. (ثابت، 2019، ص 103)

وكذلك تعني بخلق وكسب الثقة والمصداقية في المعاملات؛ حيث تعد الثقة بشكل عام عنصراً أساسياً ومهماً للعلاقات التبادلية الناجحة؛ فهي تمثل الرغبة والإستعداد وإعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع العميل ثقته الكاملة. (نصر، 2020، ص 107)

ويرى الباحث أن يشتمل هذا البعد على ما يلي:

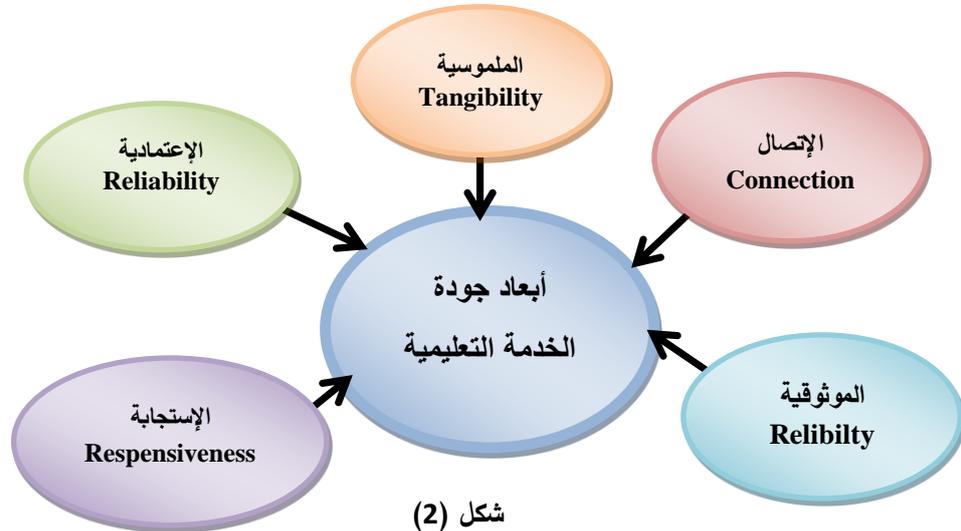
- الإحساس بالأمان والثقة في التعاملات.
- ضمان الحصول على الخدمة حسب الموعد.
- أداء سليم من طرف العاملين.

* **الجوانب المادية والبشرية الملموسة (Tangibility):** وتتمثل في المظهر الخارجي للأفراد والأجهزة والمعدات والتجهيزات والمكان ووسائل الإتصال وغيرها. (سعيد، 2018، ص 61)

ويرى الباحث أن يشتمل هذا البعد على ما يلي:

- ملاءمة موقع مؤسسات التعليم العالي، وسهولة الوصول إليها.
- ملاءمة المظهر الخارجي لمؤسسات التعليم العالي، والتصميم الداخلي لمساحة مؤسسات التعليم العالي.
- توافر عدد كاف من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
- توافر عدد كاف من معامل تعليم اللغات.
- توافر الأجهزة والمعدات والآلات الحديثة والمتطورة اللازمة للعملية التعليمية (الأجهزة السمعية، والأجهزة البصرية والمرئية).

ويوضح شكل رقم (2) أبعاد جودة الخدمة التعليمية، وذلك على النحو التالي:



شكل (2)

أبعاد جودة الخدمة التعليمية

المصدر: من إعداد الباحث من خلال الاطلاع علي الدراسات السابقة.

- العلاقة التكاملية بين تقنيات ذكاء الأعمال، ودورها في تحسين جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي:

يرى الباحث أنه يمكن توضيح العلاقة التكاملية بين تقنيات ذكاء الأعمال، ودورها في تحسين جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من خلال النقاط التالية:

- تقنيات ذكاء الأعمال لديها القدرة على جمع البيانات، وتصنيفها، ودمجها، وتخزينها في مستودعات البيانات؛ بما يعزز القدرة المعلوماتية لمؤسسات التعليم العالي من خلال استخدام ذكاء الأعمال في تحليل البيانات الموجودة؛ بما يسمح للمؤسسات التعليمية العالي بتحسين جودة الخدمات، والأنشطة التعليمية للطلاب، وتحقيق الريادة والتميز؛ وبما يعزز من ميزتها التنافسية، وهذا يتفق مع نتائج دراسات كلاً من: دراسة (البلوي، 2023)، ودراسة (الحارثي؛ والختلان، 2022)، ودراسة (Boudiaf, 2022)، ودراسة (صبره، 2022).
- تنامي الدور المؤثر والفعال لأبعاد تقنيات ذكاء الأعمال، والمتمثلة في: (تكنولوجيا ذكاء الأعمال، هيكلية ذكاء الأعمال، البنية التحتية لذكاء الأعمال)، في تحسين وتطوير جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة)، مع العمل على توسيع نطاق تطبيقها؛ وخاصةً بعد التطورات التكنولوجية والانفتاح على فضائيات ومجالات المعرفة متعددة المصادر. وهذا يتفق مع نتائج دراسات كلاً من دراسة (آل عزام، 2022)، ودراسة (الغريب، 2022)، ودراسة (Al Eid ; Yavuz, 2022).
- تعمل تقنيات ذكاء الأعمال على فهم وتلبية احتياجات الطلاب؛ لتحقيق رضاهم وتقديم خدمات وأنشطة تعليمية تتناسب مع تطلعاتهم، وتحسن من الصورة الذهنية للجامعات المصرية محل الدراسة، وهذا يتفق مع نتائج دراسات كلاً من دراسة (صالح، 2023)، ودراسة (Ali ; Jamil, 2022)، ودراسة (Aldaher ; Iscan, 2022)، ودراسة (سعدالدين، 2021).
- تسهم نظم ذكاء الأعمال في تعزيز الميزة التنافسية بمؤسسات التعليم العالي من خلال مساهمتها في استكشاف فرص الأعمال الجديدة، وتحليل البيانات الذي يسهم بدوره في زيادة قدرة الجامعة على فهم بيئتها الداخلية والخارجية، وزيادة معرفتها بعملائها. وهذا يتفق مع نتائج دراسات كلاً من دراسة (N. Nithya, et al, 2021)، ودراسة (علي، 2020)، ودراسة (V. D. Kolychev, et al, 2019).

عاشراً: تحليل البيانات والنتائج:

1- أداة جمع البيانات:

في ضوء أهداف وفروض الدراسة الحالية، قام الباحث بتصميم قائمة استبيان، يتمثل هدفها الرئيسي في جمع البيانات من أفراد المجتمع وعينته.

2- تصميم أداة جمع البيانات:

لقد تضمنت مرحلة تصميم وإعداد قائمة الاستقصاء الحصول على بعض الأفكار والمتغيرات من واقع استقراء الدراسات السابقة مع مراعاة تطوير بعض العوامل والملاحم الأساسية لتتناسب مع أهداف وفروض الدراسة الحالية، وتمت صياغة أداة الدراسة في صورتها الأولية وتم عرضها على مجموعة من المحكمين، وفي ضوء ملاحظاتهم تم حذف بعض الفقرات لعدم مناسبتها، وتم تغيير بعض العبارات لتتناسب صياغتها مع موضوع الدراسة؛ بحيث تكون أكثر دقة، ولذلك أصبحت الأداة بصورتها النهائية مكونة من (41) عبارة شكلت في مجملها مجموعة من المقاييس التي يفترض توافرها، وتتطلب الإجابة على عبارات الاستقصاء الإختيار من بين خمسة بدائل لتلائم استخدام مقياس (ليكرت) ذي الدرجات الخمس (*Five Point Likert Scale*) بحيث أن الإستجابات "موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماماً" أعطيت الأوزان التالية على الترتيب (5،4،3،2،1)، ويبين جدول رقم (1) محاور قائمة الإستقصاء وتوزيع العبارات الواردة بها.

جدول رقم (1)

محاور قائمة الإستقصاء

رقم المحور	عنوان المحور	العبارات
المحور الأول: تقنيات ذكاء الأعمال		
1	البعد الأول: تكنولوجيا ذكاء الأعمال.	8 عبارات
2	البعد الثاني: هيكلية ذكاء الأعمال.	9 عبارات
3	البعد الثالث: البنية التحتية لذكاء الأعمال.	9 عبارات
المحور الثاني: جودة الخدمات التعليمية		
		15 عبارة

المصدر: قائمة الإستقصاء.

3- محتوى أداة الدراسة:

قام الباحث بتصميم الاستقصاء كأداة للدراسة بشكل يتناسب مع متغيراتها؛ وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة حيث تكونت إستمارة الاستقصاء من الأجزاء التالية:

• وقد تكونت قائمة الاستقصاء من قسمين رئيسيين:

▪ **القسم الأول:** عبارة عن مجموعة من العبارات المتعلقة بمتغيري الدراسة من خلال المجالات والأبعاد المكونة للاستقصاء، ويشمل هذا القسم على (26) عبارة تعبر عن المتغير المستقل بأبعاده الثلاثة، و (15) عبارة تعبر عن المتغير التابع كالتالي:

▪ **المحور الأول: ذكاء الأعمال (المتغير المستقل)** ويتكون من ثلاثة أبعاد وهي:

- **البعد الأول:** تكنولوجيا ذكاء الأعمال، ويتكون من 8 عبارات.

- **البعد الثاني:** هيكلية ذكاء الأعمال، ويتكون من 9 عبارات.

- **البعد الثالث:** البنية التحتية لذكاء الأعمال، ويتكون من 9 عبارات.

▪ **المحور الثاني:** يتعلق بجودة الخدمات التعليمية (المتغير التابع)، ويتكون من 15 عبارة.

• **القسم الثاني:** حيث يشتمل على الخصائص الديموجرافية لمفردات عينة الدراسة، والتي تمثلت في (إسم الجامعة، نوع الكلية، النوع، الفئة العمرية، المستوى الوظيفي، سنوات العمل بالجامعة).

4- طرق جمع البيانات:

تم الاعتماد في هذه المرحلة على أسلوب المقابلات الشخصية في استيفاء استمارات الاستقصاء.

جدول رقم (2)

تحديد عينة الدراسة وعدد الإستمارات الموزعة والصالحة للتحليل

مجتمع الدراسة	عدد الإستمارات الموزعة	عدد الإستمارات المستلمة والصالحة للتحليل الإحصائي	عدد الإستمارات الغير الصالحة للتحليل الإحصائي	نسبة عدد الإستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي
أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم بالجامعات المصرية (محل الدراسة)	384	361	23	94%

المصدر: من إعداد الباحث.

يتضح من جدول رقم (2) أن عدد الاستثمارات التي تم توزيعها على المبحوثين هو (384) استثمار، وأن عدد استثمارات الاستقصاء المستلمة والصالحة للتحليل الإحصائي هو (361) استثمار، وأن عدد الإستثمارات الغير صالحة والمستبعدة هو (23) استثمار؛ لعدم صلاحيتها للمعالجة الإحصائية، وبذلك يصبح عدد الاستثمارات التي أخضعت للمعالجة الإحصائية هو (361) استثمار، بنسبة مئوية **94%**. وقد قام الباحث بعد تحليل البيانات بالأساليب الإحصائية، بتفسيرها واستخلاص النتائج والدلالات منها بأسلوب منطقي، حيث أن الأسلوب الإحصائي يعد وسيلة لمساعدة الباحث في التحليل والاستنتاج.

5- اختبار صدق وثبات قائمة الإستقصاء:

تم اختبار ثبات وصدق الإستقصاء المستخدم في هذه الدراسة باستخدام أسلوبين وهما:

• الصدق والثبات لإستمارة الاستقصاء:

تم استخدام طريقة ألفا كرومباخ لقياس صدق وثبات محاور استمارة الإستقصاء المستخدمة في الدراسة. وطبقاً لجدول رقم (3) حيث المتغير المستقل "تقنيات ذكاء الأعمال" فقد بلغت قيمة ثبات المقياس لإجمالي المتغير المستقل هو 0.901 بمعامل صدق ذاتي 0.949، الأمر الذي يدل على ثبات اتجاهات المستقضي آرائهم بدرجة مرتفعة، وكان ثبات البعد الأول "تكنولوجيا ذكاء الأعمال" 0.803 بمعامل صدق ذاتي 0.896 كما أن معامل ثبات البعد الثاني "هيكلية ذكاء الأعمال" 0.816 بمعامل صدق ذاتي 0.903، والبعد الثالث "البنية التحتية لذكاء الأعمال" حقق ثبات 0.844 بمعامل صدق ذاتي 0.919، أما المتغير التابع "جودة الخدمات التعليمية" فكانت قيمة الثبات له 0.915 بمعامل صدق ذاتي 0.957. ويتسم الثبات لهذه لاستمارة الإستقصاء بالإرتفاع، وكذلك درجة صدق مرتفعة.

جدول رقم (3)

معاملات ثبات وصدق عبارات محاور الإستقصاء

رقم المحور	المحور	عدد العبارات	Cronbach's Alpha الثبات	الصدق
1	المحور الأول: تقنيات ذكاء الأعمال	26	0.901	0.949
	البعد الأول: تكنولوجيا ذكاء الأعمال.	8	0.803	0.896

0.903	0.816	9	البعد الثاني: هيكلية ذكاء الأعمال.	
0.919	0.844	9	البعد الثالث: البنية التحتية لذكاء الأعمال.	
0.957	0.915	15	المحور الثاني: جودة الخدمات التعليمية	2

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً للتحليل الإحصائي.

• الصدق الداخلي لأبعاد الدراسة:

يقصد بالصدق الداخلي لعبارات الإستقصاء بمدى اتساق جميع عبارات الاستقصاء مع المحور الذي تنتمي إليه. أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه، وعليه قمنا بحساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة.

جدول رقم (4)

معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الأول "تكنولوجيا ذكاء الأعمال"

رقم العبارة	عبارات البعد الأول: تكنولوجيا ذكاء الأعمال	الصدق الداخلي
1	توجد آليات وخطط تنفيذية تشجع على استخدام تقنيات ذكاء الأعمال.	0.537**
2	وجود ثقافة تنظيمية بالجامعة داعمة لتطبيق تقنيات ذكاء الأعمال.	0.578**
3	توجد بالجامعة برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم؛ لكيفية استخدام تقنيات ذكاء الأعمال.	0.559**
4	تعد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الموجودة كافية لتحقيق الأهداف الأساسية المرتبطة بأداء الجامعة.	0.547**
5	توافر الجاهزية والإستعداد التكنولوجي لتبني مفهوم ذكاء الأعمال في الجامعة.	0.607**
6	تعد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الموجودة كافية لتحقيق الأهداف المرتبطة بالبرامج الأكاديمية.	0.615**
7	توافر نظم المعلومات التي تساعد على الربط والدمج وتدفع البيانات بسهولة ويسر.	0.638**
8	تستفيد الجامعة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات في التوقع والتحليل وبناء سيناريوهات المستقبل.	0.520**

* المصدر: نتائج التحليل الإحصائي SPSS ** قيمة معامل الارتباط معنوي عند مستوى معنوية 1%

يتضح من نتائج جدول رقم (4) أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الأول، والدرجة الكلية لهذا السؤال دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط للعبرة الثامنة 0.520 وكان الحد الأعلى 0.638 للعبرة السابعة، وجميعهم درجة ارتباط قوية. وعليه فإن جميع عبارات البعد الأول مشتقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي إليه؛ مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول "تكنولوجيا ذكاء الأعمال".

جدول رقم (5)

معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الثاني " هيكلية ذكاء الأعمال "

رقم العبارة	عبارات البعد الثاني: هيكلية ذكاء الأعمال	الصدق الداخلي
1	يحقق هيكل ذكاء الأعمال المرونة من أجل جمع البيانات والمعلومات، واستخدامها بشكل أكثر تأثيراً.	0.389**
2	يساعد هيكل ذكاء الأعمال على التنسيق والتعاون بين جميع الأطراف بشكل أكثر فعالية.	0.657**
3	توجد إستراتيجيات مصاغة وواضحة؛ لتنفيذ تقنيات ذكاء الأعمال، تتلائم مع خصائص البيئة الجامعية ومتطلباتها.	0.630**
4	تصدر الجامعة التعليمات واللوائح المنظمة داخل العمل؛ بما يتفق مع مقتضيات التعامل الإلكتروني بالشكل الصحيح.	0.689**
5	يتوافر لدى الجامعة هيكل تنظيمي مرن، يمكنها من مواكبة التطورات التي تمس الجانب التكنولوجي.	0.537**
6	يتوافر لدى الجامعة أنظمة تخزين للبيانات تضمن المحافظة عليها، وعدم تعرضها للفقد أو التلف.	0.626**
7	توجد بالجامعة أنظمة تحليل للبيانات المخزنة في قواعد البيانات، قادرة على استخراج المعلومات بشكل أكثر تفصيلاً.	0.637**
8	تساعد أنظمة تحليل للبيانات على تصنيف وترتيب البيانات بشكل أكثر دقة.	0.615**
9	تعمل أنظمة تنقيب البيانات على الإستغلال الأمثل للبيانات من خلال تحليل البيانات، وإيجاد المعلومات من مجاميع البيانات الكبيرة داخل مستودعات البيانات.	0.633**

* المصدر: نتائج التحليل الإحصائي SPSS ** قيمة معامل الارتباط معنوي عند مستوى معنوية 1%

يتضح من نتائج جدول رقم (5) أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الثاني، والدرجة الكلية لهذا السؤال دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط للعبرة الأولى 0.389 وكان الحد الأعلى 0.689 للعبرة الرابعة، وجميعهم درجة ارتباط قوية. وعليه فإن جميع عبارات البعد الثاني مشتقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي إليه؛ مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني "هيكلية ذكاء الأعمال".

جدول رقم (6)

معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الثالث "البنية التحتية لذكاء الأعمال"

رقم العبارة	عبارات البعد الثالث: البنية التحتية لذكاء الأعمال	الصدق الداخلي
1	توافر البنية التحتية لذكاء الأعمال، والتي تسهل من تطبيق التقنيات، والوظائف والإبداعات ذات الصلة بذكاء الأعمال.	0.619**
2	يعتبر ذكاء الأعمال من البنية التحتية الأساسية للجامعة؛ لكونه مصدراً هاماً للمعلومات.	0.645**
3	يتم تزويد أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم، بالعديد من مصادر البيانات الملائمة والميسرة عن طريق أنظمة ذكاء الأعمال.	0.461**
4	تحرص الجامعة على إدراج مخصصات مالية سنوية مناسبة؛ لضمان جودة التطبيق.	0.606**
5	توجد آليات للحصول على التغذية العكسية (Feedback) من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، لضمان تطوير وتحديث تقنيات ذكاء الأعمال.	0.636**
6	وجود مستوى عال من الدقة والوضوح للتحليل المتقدم لبيانات الجامعة؛ بما يسهم في زيادة جودة الخدمات التعليمية، وسهولة الحصول عليها.	0.733**
7	تمتلك الجامعة بنية تحتية لذكاء الأعمال؛ ولكنها تحتاج إلى تطوير لمواكبة أحدث التقنيات، ومستوى أداء تنظيمي أفضل.	0.748**
8	توافر الكوادر المدربة لفريق ذكاء الأعمال؛ مما يساعد الجامعة على أن تكون منظمة ذات ذكاء أعمال.	0.717**
9	تمتلك الجامعة القدرة على بناء مستودعات البيانات، والمحافظة على البنية التحتية للبيانات.	0.716**

* المصدر: نتائج التحليل الإحصائي SPSS ** قيمة معامل الارتباط معنوي عند مستوى معنوية 1%

يتضح من نتائج جدول رقم (6) أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الثالث، والدرجة الكلية لهذا السؤال دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط

للعبارة الثالثة 0.461 وكان الحد الأعلى 0.748 للعبارة السابعة، وجميعهم درجة ارتباط قوية. وعليه فإن جميع عبارات البعد الثالث مشتقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي إليه؛ مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث "البنية التحتية لنكء الأعمال".

جدول رقم (7)

معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات المحور الثاني " جودة الخدمات التعليمية "

رقم العبارة	عبارات المحور الثاني: جودة الخدمات التعليمية	الصدق الداخلي
1	توافر الأجهزة والمعدات والأدوات التي تحتاجها الجامعة من أجل تحسين الخدمة التعليمية المقدمة.	0.617**
2	توجد آلية للصيانة الدورية المنتظمة للأجهزة والمعدات؛ لضمان استمرار عملها بكفاءة وفعالية.	0.630**
3	ساهمت أنظمة تكنولوجيا المعلومات بالجامعة في رفع كفاءة أنشطة التعليم والتعلم.	0.490**
4	ساعدت أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحديثة بالجامعة في دعم عمليات التواصل الدائم بينها وبين الطلاب.	0.589**
5	ساهمت أنظمة تكنولوجيا المعلومات المتطورة بالجامعة في تطوير العملية التعليمية بشكل مباشر.	0.548**
6	ساهمت وحدات تكنولوجيا المعلومات بالجامعة على تكوين بنية تحتية معلوماتية، ساعدت في تحقيق أهداف العملية التعليمية.	0.511**
7	ساعدت وحدات تكنولوجيا المعلومات بالجامعة من خلال التواصل الدائم على تقديم خدمات تعليمية جيدة ومتنوعة.	0.692**
8	تسعى الجامعة إلى تطوير البرامج الأكاديمية بشكل مستمر؛ بما يتناسب مع احتياجات سوق العمل.	0.684**
9	يواكب المحتوى العلمي للبرامج الأكاديمية المقدمة المعرفة المعاصرة في مجالات التعليم المختلفة.	0.687**
10	يتمتع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، بالمعرفة، والمهارة، والخبرات العلمية المناسبة.	0.749**
11	تعمل الجامعة على تبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمات التعليمية.	0.683**
12	ينمي المحتوى العلمي للبرامج الأكاديمية توليد المعرفة والقدرة على التطبيق الفعلي لها لدى الطلاب.	0.723**
13	تقوم الجامعة بتصميم مواقع إلكترونية متطورة على الإنترنت، وتحديثها بصفة مستمرة؛ بما يساعد في تقديم الخدمات التعليمية للطلاب بسهولة ويسر.	0.732**
14	تحفز الجامعة الطلاب على تطبيق كافة معارفهم المكتسبة من الخدمات التعليمية المقدمة.	0.704**
15	يعتبر الإهتمام بجودة الخدمات التعليمية من أولويات وأهداف الجامعة.	0.691**

* المصدر: نتائج التحليل الإحصائي SPSS ** قيمة معامل الارتباط معنوي عند مستوى معنوية 1%

يتضح من نتائج جدول رقم (7) أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات المحور الثاني، والدرجة الكلية لهذا السؤال دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط للعبرة الثالثة عشر 0.490 وكان الحد الأعلى 0.749 للعبرة العاشرة، وجميعهم درجة ارتباط قوية. وعليه فإن جميع عبارات المحور الثاني مشتقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي إليه؛ مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني "جودة الخدمات التعليمية".

6- توصيف خصائص عينة الدراسة:

قام الباحث بوصف كل خاصية من الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة، ويوضح الجدول التالي خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (8)

الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة

م	البيانات الشخصية	التكرار	النسبة
1	جامعة القاهرة	147	40.7 %
	جامعة عين شمس	112	31 %
	جامعة حلوان	102	28.3 %
2	أنثى	65	18 %
	ذكر	296	82 %
3	أقل من 35 سنة	235	65.1 %
	من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة	99	27.4 %
	من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة	11	3.1 %
	55 سنة فأكثر	16	4.4 %
4	كلية عملية	88	24.4 %
	كلية نظرية	273	75.6 %
	معيد	182	50.4 %
	مدرس مساعد	67	18.5 %

5	مدرس	74	20.5 %
	أستاذ مساعد	11	3.1 %
	أستاذ	11	3.1 %
	أستاذ متفرغ	16	4.4 %
6	أقل من 5 سنوات	167	46.3 %
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	142	39.3 %
	من 10 سنوات إلى 15 سنة	15	4.2 %
	أكثر من 15 سنة	37	10.2 %
	الإجمالي	361	100 %

المصدر: القسم الثاني من قائمة استقصاء الدراسة الميدانية.

ويتضح من جدول رقم (8) ما يلي:

- أن نسبة عالية من مفردات العينة كانت تخص جامعة القاهرة؛ حيث بلغ عددهم (147) من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بنسبة مئوية قدرها (40.7 %)؛ ثم تلتها جامعة عين شمس والتي بلغ عدد عينتها (112) بنسبة قدرها (31 %)، وأخيراً جامعة حلوان والتي بلغ عدد عينتها (102) بنسبة قدرها (28.3 %).
- كما أن معظم مفردات العينة من الذكور، وقد بلغ عددهم (296) مفردة، بنسبة قدرها (82 %)، في حين بلغ عدد الإناث (65) مفردة، بنسبة قدرها (18 %).
- يلاحظ أن أغلب مفردات عينة الدراسة من الفئة العمرية (أقل من 35 سنة)، حيث بلغ عددهم (235) مفردة، بنسبة (65.1 %)، تليها الفئة العمرية (من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة) حيث بلغ عددهم (99) مفردة، بنسبة (27.4 %)، ثم تليها الفئة العمرية (55 سنة فأكثر) حيث بلغ عددهم (16) مفردة، بنسبة (4.4 %)، وأخيراً الفئة العمرية (من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة) حيث بلغ عددهم (11) مفردة، بنسبة (3.1 %).

- وقد تم توزيع مفردات عينة الدراسة حسب التخصص العلمي إلى فئتين؛ حيث يلاحظ أن معظم مفردات العينة ينتموا إلى الكليات النظرية؛ حيث بلغ عددهم (273) مفردة، بنسبة مئوية مقدارها (75.6%)، تليها الكليات العملية، والتي بلغ عددهم (88) مفردة، بنسبة مئوية (24.4%).
- وأيضاً تم توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي إلى ستة فئات؛ حيث يلاحظ أن معظم مفردات العينة من فئة (معيد)؛ حيث بلغ عددهم (182) مفردة، بنسبة مئوية قدرها (50.4%)، تلتها فئة (مدرس)، والتي بلغ عددهم (74) مفردة، بنسبة مئوية (20.5%)، ثم فئة (مدرس مساعد)، والتي بلغ عددهم (67) مفردة، بنسبة مئوية (18.5%)، ثم فئة (أستاذ متفرغ) والتي بلغ عددهم (16) مفردة بنسبة مئوية (4.4%)، وأخيراً الفئتين (أستاذ مساعد)، وكذلك (أستاذ) بنفس النسبة المئوية (3.1%).

يخلص الباحث من توصيف الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة، إلى تمثيل عينة الدراسة لكافة الفئات المحددة، وأن نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم من جامعة القاهرة، ومعظمهم من الذكور، كما أن غالبية مفردات عينة الدراسة من الفئة العمرية (أقل من 35 سنة)، وأن أغلب مفردات العينة من من ينتمون إلى الكليات النظرية، وأن معظم مفردات العينة من فئة (معيد)؛ ومما سبق يتبين أن الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة متماشية مع المنطق، ومع التوزيع الطبيعي، ومتناسبة مع خصائص مجتمع الدراسة، مما يجعل العينة ممثلة لمجتمع الدراسة.

7- نتائج اختبارات الفروض:

أسفرت الدراسة الحالية واختبارات الفروض الخاصة بها (وذلك بإستخدام اختبار تحليل الانحدار بهدف قياس العلاقة بين متغيرات الدراسة، عند مستوى دلالة معنوية $\alpha = 5\%$ Sig) عن النتائج التالية:

■ إختبار الفرض الرئيسي:

قام الباحث في هذا الجزء من الدراسة بعرض نتائج الدراسة الميدانية، والخاصة بدراسة " دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية "، وذلك لاختبار مدي صحة الفرض الرئيسي من الدراسة، ومؤداه: " توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقنيات ذكاء الأعمال، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية ".

وينتق عن هذا الفرض الرئيسي، ثلاث فروض فرعية، تم اختبارها على النحو التالي:

■ الفرض الفرعي الأول:

" توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا نكاء الأعمال (أحد أبعاد نكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة) ."

▪ الفرض الفرعي الثاني:

" توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين هيكلية نكاء الأعمال (أحد أبعاد نكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة) ."

▪ الفرض الفرعي الثالث:

" توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية لنكاء الأعمال (أحد أبعاد نكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة) ."

جدول رقم (9)

علاقة الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع

النتيجة	ترتيب الأهمية	المحور الثاني جودة الخدمات التعليمية	البعد	فروض الدراسة
قبول الفرض الرئيسي		0.691**	تقنيات نكاء الأعمال	الفرض الرئيسي
قبول الفرض	3	0.397**	البعد الأول: تكنولوجيا نكاء الأعمال.	الفرض الفرعي الأول
قبول الفرض	2	0.567**	البعد الثاني: هيكلية نكاء الأعمال.	الفرض الفرعي الثاني
قبول الفرض	1	0.740**	البعد الثالث: البنية التحتية لنكاء الأعمال.	الفرض الفرعي الثالث

** قيمة معامل الارتباط معنوي عند مستوى معنوية 0.01

يوضح جدول رقم (9) وجود علاقة ارتباط بين إجمالي المحور الأول للدراسة "تقنيات نكاء الأعمال" والمحور الثاني "جودة الخدمات التعليمية"، ووجود علاقة ارتباط قوية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 1%؛ حيث توجد علاقة الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل "تقنيات نكاء الأعمال"، والمتغير التابع "جودة الخدمات التعليمية" وقبول الفروض الفرعية الثلاثة عند مستوى معنوية 0.01

• اختبار مدى صحة الفرض الفرعي الأول:

يهدف هذا الفرض إلى التعرف على العلاقة بين "تكنولوجيا نكاء الأعمال، و جودة الخدمات التعليمية"، واختبار مدى صحة هذا الفرض، والذي ينص علي أنه: " توجد علاقة معنوية ذات دلالة

إحصائية بين تكنولوجيا نكاء الأعمال (أحد أبعاد نكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة)".
وقد تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعدها "تكنولوجيا نكاء الأعمال، و جودة الخدمات التعليمية"، وذلك لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقام الباحث بدراسة هذه العلاقة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (10)

نتائج تحليل الإنحدار بين تكنولوجيا نكاء الأعمال، و جودة الخدمات التعليمية

المتغير المستقل	المتغير التابع	β	الخطأ المعياري	القيمة الإحصائية T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	القيمة الإحصائية F
تكنولوجيا نكاء الأعمال	جودة الخدمات التعليمية	0.123	0.060	2.455*	0.030	0.402	0.493	115.557**

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً للتحليل الإحصائي.

يتضح من جدول (10) ما يلي:

- وجود تأثير معنوي إيجابي ومباشر لمتغير تكنولوجيا نكاء الأعمال، و جودة الخدمات التعليمية، حيث بلغ 0.402
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية لبعدها تكنولوجيا نكاء الأعمال، و جودة الخدمات التعليمية، حيث بلغت قيمة (T) 2.455^* عند مستوى معنوية 0.030
- بلغ معامل التحديد (R^2) 0.493 من التغيرات في جودة الخدمات التعليمية ناتج عن التغير في تكنولوجيا نكاء الأعمال.
- في ضوء ما سبق من نتائج، تم قبول صحة الفرض الفرعي الأول لهذه الدراسة، ومؤداه:
" توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا نكاء الأعمال (أحد أبعاد نكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة) ".

• اختبار مدى صحة الفرض الفرعي الثاني:

يهدف هذا الفرض إلى التعرف على العلاقة بين " هيكلية نكاء الأعمال ، و جودة الخدمات التعليمية"، واختبار مدى صحة هذا الفرض، والذي ينص علي أنه: " توجد علاقة معنوية ذات دلالة

إحصائية بين هيكلية نكاء الأعمال (أحد أبعاد نكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة)".

وقد تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعء " هيكلية نكاء الأعمال ، و جودة الخدمات التعليمية"، وذلك لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقام الباحث بدراسة هذه العلاقة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (11)

نتائج تحليل الإنحدار بين هيكلية نكاء الأعمال، و جودة الخدمات التعليمية

المتغير المستقل	المتغير التابع	β	الخطأ المعياري	القيمة الإحصائية T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	القيمة الإحصائية F
هيكلية نكاء الأعمال	جودة الخدمات التعليمية	0.183	0.059	3.106**	0.002	0.534	0.493	115.557**

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً للتحليل الإحصائي.

ينتضح من جدول (11) ما يلي:

- وجود تأثير معنوي إيجابي ومباشر لمتغير هيكلية نكاء الأعمال، و جودة الخدمات التعليمية، حيث بلغ 0.534.
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية لبعء هيكلية نكاء الأعمال، و جودة الخدمات التعليمية، حيث بلغت قيمة (T) 3.106^{**} عند مستوى معنوية 0.002
- بلغ معامل التحديد (R^2) 0.493 من التغيرات في جودة الخدمات التعليمية ناتج عن التغير في هيكلية نكاء الأعمال.
- في ضوء ما سبق من نتائج، تم قبول صحة الفرض الفرعي الثاني لهذه الدراسة، ومؤداه: " توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين هيكلية نكاء الأعمال (أحد أبعاد نكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة) ".

• اختبار مدى صحة الفرض الفرعي الثالث:

يهدف هذا الفرض إلى التعرف على العلاقة بين "البنية التحتية لنكاء الأعمال ، و جودة الخدمات التعليمية"، ولاختبار مدى صحة هذا الفرض، والذي ينص علي أنه: " توجد علاقة معنوية ذات دلالة

إحصائية بين البنية التحتية لذكاء الأعمال (أحد أبعاد ذكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة)".

وقد تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد "البنية التحتية لذكاء الأعمال، و جودة الخدمات التعليمية"، وذلك لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقام الباحث بدراسة هذه العلاقة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (12)

نتائج تحليل الإنحدار بين البنية التحتية لذكاء الأعمال ، و جودة الخدمات التعليمية

المتغير المستقل	المتغير التابع	β	الخطأ المعياري	القيمة الإحصائية T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	القيمة الإحصائية F
البنية التحتية لذكاء الأعمال	جودة الخدمات التعليمية	0.590	0.053	11.071**	0.000	0.631	0.493	115.557**

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً للتحليل الإحصائي.

يتضح من جدول (12) ما يلي:

- وجود تأثير معنوي إيجابي ومباشر لمتغير البنية التحتية لذكاء الأعمال ، و جودة الخدمات التعليمية، حيث بلغ 0.631.
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية لبعد البنية التحتية لذكاء الأعمال ، و جودة الخدمات التعليمية، حيث بلغت قيمة (T) 11.071** عند مستوى معنوية 0.000
- بلغ معامل التحديد (R^2) 0.493 من التغيرات في جودة الخدمات التعليمية ناتج عن التغير في البنية التحتية لذكاء الأعمال.
- في ضوء ما سبق من نتائج، تم قبول صحة الفرض الفرعي الثاني لهذه الدراسة، ومؤداه: " توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية لذكاء الأعمال (أحد أبعاد ذكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة) ".

ويوضح الجدول رقم (13) ملخصاً لنتائج اختبارات مدي صحة فروض الدراسة كما يلي:

جدول رقم (13)

ملخص نتائج اختبارات مدي صحة فروض الدراسة

النتيجة	الفروض	م
فرض مقبول	" توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقنيات ذكاء الأعمال، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية ."	الفرض الرئيسي
فرض مقبول	" توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا ذكاء الأعمال (أحد أبعاد ذكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة) ."	الفرض الفرعي الأول
فرض مقبول	" توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين هيكلية ذكاء الأعمال (أحد أبعاد ذكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة) ."	الفرض الفرعي الثاني
فرض مقبول	" توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية لذكاء الأعمال (أحد أبعاد ذكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة) ."	الفرض الفرعي الثالث

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

من خلال الجدول السابق يتبين قبول صحة الفرض الرئيسي بفروضه الفرعية الثلاثة، حيث أكدت الدراسة على وجود علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية لأبعاد تقنيات ذكاء الأعمال، المتمثلة في: (تكنولوجيا ذكاء الأعمال، هيكلية ذكاء الأعمال، البنية التحتية لذكاء الأعمال) وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة).

• الخاتمة: تتضمن الخاتمة ما يلي:

• نتائج الدراسة:

- كشفت نتائج الدراسة إلي وجود علاقة معنوية إيجابية وجوهرية لأبعاد تقنيات ذكاء الأعمال، والمتمثلة في: (تكنولوجيا ذكاء الأعمال، هيكلية ذكاء الأعمال، البنية التحتية لذكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة).
- أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة معنوية إيجابية وجوهرية لبعد تكنولوجيا ذكاء الأعمال، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة)، وهذا يعنى أن تكنولوجيا

ذكاء الأعمال تلعب دوراً هاماً في تحسين وتطوير جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة).

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية إيجابية وجوهرية لبعد هيكلية ذكاء الأعمال؛ مما يدل على أن هيكلية ذكاء الأعمال تلعب دوراً هاماً تحسين وتطوير جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة).

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية إيجابية وجوهرية لبعد البنية التحتية لذكاء الأعمال وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة)؛ مما يدل على أن البنية التحتية لذكاء الأعمال تلعب دوراً هاماً في تحسين وتطوير جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة).

وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد تقنيات ذكاء الأعمال، والمتمثلة في: (تكنولوجيا ذكاء الأعمال، هيكلية ذكاء الأعمال، البنية التحتية لذكاء الأعمال)، وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية (محل الدراسة).

• توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، يقترح الباحث مجموعة من التوصيات، التي يرى أنها تعزز من دور أبعاد سلاسل الكتل؛ ومن ثم سوف تساعد في تعزيز وتحسين العملية التدريبية لدى العاملين بالبنك الأهلي المصري محل الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (14)

توصيات الدراسة المقترحة

م	التوصية	المسئول عن التنفيذ	الإطار الزمني	آليات التنفيذ
1	قيام الإدارة العليا والقيادات بالجامعات المصرية محل الدراسة بتشجيع وتطبيق وتعميم فكرة تقنيات ذكاء الأعمال، من خلال توضيح مفهومها، ودورها الفعال والمؤثر في تحسين جودة الخدمات التعليمية لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم بالجامعات المصرية محل الدراسة.	الإدارة العليا والقيادات بالجامعات المصرية محل الدراسة	طويلة الأجل مدة تزيد عن ثلاث سنوات	إعداد البرامج التدريبية والمحاضرات والندوات بالجامعات المصرية
2	وضع خطة ورؤية استراتيجية حديثة	القيادات والمسئولين	طويلة الأجل	التركيز على الإهتمام بوجود

خطوط إتصال مفتوحة مع مصادر الحصول على المعلومات ذات الأهمية من البيئة المحيطة	البداية من الآن ولمدة تزيد عن عام	عن تكنولوجيا المعلومات بالجامعات المصرية محل الدراسة	بالجامعات المصرية تتناسب مع التطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتحول الرقمي، مع توفير الشفافية لهذه الخطة والرؤية، وربط أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات المصرية بها، مع تحقيق المرونة بحيث يمكن إستيعابها في ظل التغيرات المتلاحقة، والمستمرة.	
التنسيق بين وزارة التعليم العالي، ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ووزارة المالية	طويلة الأجل مدة تزيد عن ثلاث سنوات	القيادات والمسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات بالجامعات المصرية محل الدراسة	إرساء بنية تقنية قوية تتكون من (مكونات مادية، شبكات اتصال قوية، قواعد بيانات وبرمجيات، كوادر بشرية مدربة جيداً)	3
التنسيق بين جميع المسؤولين داخل الجامعات المصرية محل الدراسة	قصيرة الأجل مدة لا تزيد عن عام	الإدارة العليا والقيادات والمسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات، وإدارة الموارد البشرية بالجامعات المصرية محل الدراسة	تحديث الهياكل التنظيمية، والأنظمة واللوائح الإدارية، والمالية؛ بما يتناسب مع متطلبات تقنيات ذكاء الأعمال، والتكنولوجيا المتطورة.	4
دورات تدريبية، وورش عمل مستمرة	قصيرة الأجل مدة لا تزيد عن عام	المسؤولين وفرق العمل الخاصة بتكنولوجيا المعلومات بالجامعات المصرية محل الدراسة	تدريب أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات المصرية على استخدام التكنولوجيا المتطورة في جميع أنشطة الأعمال.	5
التنسيق بين جميع المسؤولين داخل الجامعات المصرية محل الدراسة	قصيرة الأجل مدة لا تزيد عن عام	المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات بالجامعات المصرية محل الدراسة	تنسيق المعلومات من خلال تقديم المعلومات الواضحة والكاملة والموثقة في الوقت المناسب، وتشجيع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات المصرية لمشاركة معلوماتهم مع بعضهم البعض، والتأكد من وصول المعلومات إليهم	6
التنسيق بين جميع المسؤولين داخل الجامعات المصرية محل الدراسة	طويلة الأجل	المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات	ربط الجامعات المصرية مع بعضها البعض بشبكات اتصال فعالة وقوية، لتوفير	7

الدراسة	وبصفة مستمرة	بالجامعات المصرية محل الدراسة	التخصصات المختلفة في جميع المجالات، من أجل توفير الوقت والتكلفة.	
التنسيق بين جميع المسؤولين داخل الجامعات المصرية محل الدراسة	طويلة الأجل البدء من الآن وبصورة مستمرة	المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات بالجامعات المصرية محل الدراسة	توفير آلية إلكترونية تسمح بربط الجامعة ككل بجميع كلياتها النظرية والعملية؛ بما يضمن التواصل الفعال بين الجميع، وبين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم	8

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع المكتوبة باللغة العربية:

1. إلياس، أحمد فاروق (2022)، متطلبات تقنية البيانات الضخمة وتأثيرها على ذكاء الأعمال وإنعكاسه على البراعة التنظيمية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للبحوث التجارية، جامعة المنوفية، كلية التجارة، س9، ع3، يوليو.
2. البلوي، نادية خلف سالم (2023)، أثر القيادة الابتكارية على تحسين ذكاء الأعمال من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة تبوك، المجلة الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية، المملكة العربية السعودية، تبوك، ع41، يناير.
3. البناء، طلعت أسعد عبدالحميد (2022)، المشاركة الإجتماعية عبر مواقع التواصل الإجتماعي على جودة الخدمة التعليمية: دراسة ميدانية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة بالإسماعيلية، مج13، ع2، أبريل.
4. التواني، هانى محمد عبد الله (2017)، أثر تطبيق التسويق الداخلى على جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية.
5. الجنيدى، كفاية عثمان (2022)، ذكاء الأعمال ودوره في تنمية رأس المال البشري في الجامعات الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن.
6. الحارثي، فيصل بن مبارك؛ الختلان، منصور بن زيد إبراهيم (2022)، واقع تطبيق ذكاء الأعمال بجامعة الأمير سطاتم بن عبدالعزيز، مجلة القراءة والمعرفة، جامعة عين شمس، كلية التربية، ع248، يونيو.
7. السواط، أحلام؛ الشماسي، فيصل حويد حمدان (2023)، جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطالبات ذوات الإعاقة السمعية في مدارس الدمج بمدينة الطائف وعلاقتها بتوافقهن النفسي من وجهة نظرهن، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، كلية التربية، مج89، ع1، يناير.
8. الغامدي، محمد بن حامد؛ عقيلي، عثمان بن موسى (2022)، دور نظم المعلومات في تعزيز ذكاء الأعمال في جامعة الملك عبدالعزيز، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، جامعة الملك عبدالعزيز، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، مج30، ع3.

9. الغريب، أيمن فاروق أنور (2022) ، دور نكاء الأعمال بالقطاع الخاص في تعزيز الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية في قطاع البنوك بمحافظة دمياط، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة بالإسماعيلية، مج13، ع2، أبريل.
10. بلقاضي، خديجة (2021)، دور نكاء الأعمال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية: دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بولاية أم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
11. ثابت، محمد سيد محمد (2019)، أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية، ص2.
12. حسن، هدى علي (2018)، أثر نظم المعلومات الإدارية على ذكاء الأعمال" ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان، كلية الأعمال، الأردن.
13. خال، سارة خالد؛ حمد، حسيبة سليم ؛ محمد، جيمن بابكر (2019)، العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، مج25، ع111، العراق.
14. رشيد، مازن إسماعيل (2007)، تقييم المنافع المتحققة من أنظمة ذكاء الأعمال في خلق قيمة للمنظمات: دراسة تشخيصية وتحليلية لشركتي عراقنا والأثير للاتصالات الخلوية ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، العراق، ص ص50-51.
15. زعلوك، أسماء هارون محارب (2023)، دور ممارسات التسويق التفاعلي في تحسين جودة الخدمة التعليمية: دراسة تطبيقية على مؤسسات التعليم العالي بمحافظة مطروح، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة بالإسماعيلية، مج14، ع1، يناير.
16. سعود، وفاء عبد السميع عمارة (2021)، دور نظام التعليم عن بعد في تحسين جودة الخدمة التعليمية خلال فترة جائحة كورونا: دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة بالإسماعيلية، مج12، ع4، ص ص921-960.
17. سعيد، هند مصطفى أحمد (2018)، أثر التسويق بالعلاقات على جودة الخدمة التعليمية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية.

18. شفيق، جيهان محمد (2014)، تصميم مقياس جودة الخدمات للتعليم العالي: رؤية واقعية، المؤتمر الدولي العاشر للجمعية العربية لتكنولوجيا التربية بعنوان: آفاق في تكنولوجيا التربية، الفترة من 6-7 أغسطس، ص 94.
19. صالح، عهود عبدالعزيز (2021)، مراجعة أدبيات موضوع: ذكاء الأعمال والمؤسسات الأكاديمية، *Literature Review Topic: Business Intelligence and Academic Institutions*، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مج 2، ع 3، أبريل.
20. صبره، أحمد محمد على (2023)، إطار مقترح لدور ذكاء الأعمال في تحقيق التمايز المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي، مجلة البحوث الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مركز الإستشارات والبحوث والتطوير، مج 41، ع 1، يناير.
21. عبدالحى، أسماء الهادي إبراهيم (2017)، جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية - جامعة المنصورة: دراسة ميدانية، مجلة تطوير الأداء الجامعي، جامعة المنصورة، كلية التربية، مج 5، ع 3، أكتوبر.
22. عطية، أحمد رجب أحمد حسن (2020)، العلاقة بين ممارسات التسويق الداخلي وجودة الخدمات التعليمية الجامعية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية.
23. علي، طارق محمد (2022)، أثر جودة الخدمات على العملية التعليمية: دراسة ميدانية بالمعهد العالي للهندسة - أكاديمية الشروق، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، ع 3، أكتوبر.
24. علي، هدى عبدالرحيم؛ بشري ناصر (2020)، دور نظام ذكاء الأعمال في تعزيز الأداء العالي: دراسة استطلاعية لعينة من المصارف الأهلية في محافظة أربيل، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مج 40، ع 4، ديسمبر.
25. علي، هدى عبدالرحيم؛ بشري ناصر (2020)، دور نظام ذكاء الأعمال في تعزيز الأداء العالي: دراسة استطلاعية لعينة من المصارف الأهلية في محافظة أربيل، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مج 40، ع 4، ديسمبر.
26. ماجد، زيد صادق (2020)، تقييم جودة الخدمات التعليمية: دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من كليات جامعة البصرة، مجلة الاقتصادي الخليجي، جامعة البصرة، مركز دراسات الخليج العربي، ع 43، ص 70-130.

27. مجاهد، أماني جمال ؛ عبدالعاطي، أسامة غريب (2023)، تطبيقات برمجيات نكاء الأعمال في تحليل البيانات في المكتبات - دراسة تطبيقية على مكتبة مصر العامة، أعمال المؤتمر والمعرض السنوي السادس والعشرين: التقنيات الناشئة وتطبيقاتها في المكتبات ومؤسسات المعلومات، جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، الكويت، مارس.
28. محيبس، حسام على ؛ عبدالحسين، عباس عويد (2020)، دور إدارة المواهب في جودة الخدمة التعليمية: دراسة استطلاعية في جامعة سومر، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة سومر، كلية الإدارة والاقتصاد، مج10، ع4، العراق.
29. مصطفى، لنده سيد محمد (2022)، واقع جودة الخدمات التعليمية كمنطلق لتحقيق التميز المؤسسي بكليات الخدمة الاجتماعية: دراسة مطبقة على كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع26.
30. منصور، رشا ضياء الدين إبراهيم (2016)، قياس أثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية.
31. نصر، هاجر محمد محمد (2020) ، أثر التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة التسويقية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية.

ثانياً: المراجع المكتوبة باللغة الأجنبية:

1. Al Eid, Ali Alhousain ; Yavuz, Uğur (2022), "The Effect of Using Decision Support Systems Applications and Business Intelligence Systems in Making Strategic Decisions: A Field Study in the City of Gaziantep", **Global Journal of Economics and Business (GJEB)**, Vol.12, No.2, April.
2. Al-Mawali, Nasser; Moosa, Anis; Ananda S; (2021), "Fourth Industrial Revolution and Business Dynamics: Issues and Implications", Nature Singapore Pte Ltd, London.
3. Amrullah, Abdul-Malik Karim ; Bakhabazy, Yaser Salfh Mahfoudh (2022), "Evaluation of the quality of educational services at the Islamic Guidance Institute in Indonesia from the point of view of students", **Journal of Educational and Psychological Sciences**, Vol.6, No. 43, September.
4. Asmus, S. D. (2019), "Decision Environments Moderating Effects on Business Intelligence Capabilities and Business Intelligence Success (Unpublished Doctoral dissertation)", Capella University.
5. Basile, L. J.; Carbonara, N.; Pellegrino, R., & Panniello, U. (2022), "Business Intelligence in the Healthcare Industry: The Utilization of a Data-Driven Approach to Support Clinical Decision-Making", **Technovation**, Vol.120, February.
6. Boudiaf, Ilyes (2022), "Develop the Business Intelligence Based on knowledge Management Approach: Case Study of Telecom Operators in Algeria", **Finance and Business Economics Review**, Vol. 6, No. 4, December.
7. Boukhatem, M. & Yabouche, A,. (2020), "Business Intelligence: A Manageria to Improve Business Performance: Case Study Henke Algeria", **Journal of Strategy and Development**, Vol. 10, No.1.
8. Chen, Yansheng & Lin, Zhijun (2021), "Business Intelligence Capabilities and Firm Performance: A Study in China", **International Journal of Information Management**, Vol.57, April.
9. Forghani, M. A., Rashidinezhad, M., Gholshan, S., & Darbandi, S. (2020), "Evaluating the Quality of Educational Services of Bahonar University of Kerman Using the Combined Approach of Kano Model and QFD", **Higher Education Letter**, Vol.13, No. 49.
10. Galeeva, R. B. (2016), "SERVQUAL Application and Adaptation for Educational Service Quality Assessments in Russian Higher Education", **Quality Assurance in Education**, Vol.24, No.3.

- 11.Hakami, Mohsen Ali (2020), "Students' Views of E-Learning Usage in Higher Education: An Explanatory Sequential Study", **Journal of Education**, Al-Azhar University, Faculty of Education.
- 12.Huang, Z. X., ; Savita. K. S., & Zhong-jie, J. (2022), "The Business Intelligence Impact on the Financial Performance of Strt-ups, Information Proccessing & Management, Vol.59, No.1.
- 13.N. Nithya, N., & Kiruthika, R., (2021), "Impact of Business Intelligence Adoption on performance of Banks: a conceptual framework", **Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing**, Vol. 12, No.2.
- 14.Ntuli A. Kapologwe; Albino, Kalolo; Naomi, H. Isanzu; Josephine, Borghi & Stephen, M. Kibusi (2019), "The Structural Quality of Maternal Health Services in Primary Health Care Facilities in Tanzania: Findings from a Baseline Study", July, p.11.
- 15.Popovic A., Hackney R., Coelho S. & Jaklic J. (2012),"Towards Business Intelligence Systems Success: Effects of Maturity and Culture on analytical Decision Making", **Decision Support Systems**, Vol. 54.
- 16.Popovic A., Hackney R., Coelho S. & Jaklic J. (2012),"Towards Business Intelligence Systems Success: Effects of Maturity and Culture on analytical Decision Making", **Decision Support Systems**, Vol. 54.
- 17.Ramakrishnan, Thiagarajan; Jones, Mary C. & Sidorova, Anna (2012), "Factors Influencing Business Intelligence (BI) Data CollectionStrategies: An Empirical Investigation", **Decision Support Systems**, Vol. 52, No.2, January.
- 18.Rouhani, Saeed; Ashrafi, Amir; Ravasan Ahad Zare, & Afshari, Samira (2016), "The Impacct Model of Business Intelligence on Decision Support and Organizational Benefits", **Journal of Enterprise Information Management**, Vol. 29, No.1.
- 19.Sneha, Satisfaction Rajput; Avantika Singh Sengar & Shirish Gupta, (2019), "Establishing the Relationship between Service Quality and Student Satisfaction", **Shirish Gupta Prestige Institute of Management**, Students.

(ملحق الدراسة):

قائمة استقصاء

السيد الدكتور الفاضل/ السيدة الدكتورة الفاضلة

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان: " دور تقنيات نكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية "؛ وذلك للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من أكاديمية السادات للعلوم الإدارية - كلية العلوم الإدارية - قسم إدارة الأعمال، والمفهوم المبسط لنكاء الأعمال، والذي يتم عرضه من خلال الدراسة الحالية يتمثل في " مجموعة الأدوات والبرامج والممارسات التكنولوجية الحديثة المتطورة، والمستخدمة في تحسين جودة الخدمات التعليمية داخل مؤسسات التعليم العالي، فضلاً عن دوره في تقديم أحدث المعلومات عن الأنشطة المختلفة وزيادة فعاليتها "، ويتطلب إجراء هذه الدراسة التعرف على آراء واتجاهات السادة أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم بالجامعات المصرية نحو الدور المؤثر والفعال لتقنيات نكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية، وقد تم تصميم هذا الاستقصاء لهذا الغرض.

لذا فإن الباحث يأمل في تعاونكم المثمر، وقدر مساهمتكم في إتمام هذه الدراسة؛ وذلك بالإجابة على العبارات الواردة بالقائمة، وتحري الدقة، والموضوعية عند الإجابة عن كل عبارة، وثقوا بأن جهدكم هو الأساس لنجاح هذه الدراسة.

كما أوضح لسيادتكم أن ما تقدمونه من معلومات، وآراء سوف تكون موضع السرية التامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. أشكركم على حسن تعاونكم.

مع خالص تمنياتي لسيادتكم بمزيد من الرقى والتقدم ،،،

الباحث

سعد صلاح عشري على

أولاً: المحاور الرئيسية للدراسة:

1- المحور الأول: تقنيات ذكاء الأعمال وأبعاده:

برجاء تحديد مدى موافقتكم أو عدم موافقتكم على العبارات التالية التي تتعلق بالمتغير المستقل " ذكاء الأعمال وأبعاده "، وذلك بوضع علامة (√) أمام الخانة المناسبة، وذلك على المقياس المذكور أدناه الذي تتراوح قيمه بين (5) " موافق تماماً " و (1) " غير موافق تماماً".

م	العبارات	موافق تماماً (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماماً (1)
• تقنيات ذكاء الأعمال:						
أولاً: تكنولوجيا ذكاء الأعمال:						
1	توجد آليات وخطط تنفيذية تشجع على استخدام تقنيات ذكاء الأعمال.					
2	وجود ثقافة تنظيمية بالجامعة داعمة لتطبيق تقنيات ذكاء الأعمال.					
3	توجد بالجامعة برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم؛ لكيفية استخدام تقنيات ذكاء الأعمال.					
4	تعد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الموجودة كافية لتحقيق الأهداف الأساسية المرتبطة بأداء الجامعة.					
5	توافر الجاهزية والإستعداد التكنولوجي لتبني مفهوم ذكاء الأعمال في الجامعة.					
6	تعد أنظمة تكنولوجيا المعلومات الموجودة كافية لتحقيق الأهداف المرتبطة بالبرامج الأكاديمية.					
7	توافر نظم المعلومات التي تساعد على الربط والدمج وتدقق البيانات بسهولة ويسر.					
8	تستفيد الجامعة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات في التوقع والتحليل وبناء سيناريوهات المستقبل.					
ثانياً: هيكلية ذكاء الأعمال:						
9	يحقق هيكل ذكاء الأعمال المرونة من أجل جمع البيانات والمعلومات، واستخدامها بشكل أكثر تأثيراً.					
10	يساعد هيكل ذكاء الأعمال على التنسيق والتعاون بين جميع الأطراف بشكل أكثر فعالية.					

م	العبارات	موافق تماماً (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماماً (1)
11	توجد إستراتيجيات مصاغة وواضحة؛ لتنفيذ تقنيات ذكاء الأعمال، تتلائم مع خصائص البيئة الجامعية ومتطلباتها.					
12	تصدر الجامعة التعليمات واللوائح المنظمة داخل العمل؛ بما يتفق مع مقتضيات التعامل الإلكتروني بالشكل الصحيح.					
13	يتوافر لدى الجامعة هيكل تنظيمي مرن، يمكنها من مواكبة التطورات التي تمس الجانب التكنولوجي.					
14	يتوافر لدى الجامعة أنظمة تخزين للبيانات تضمن المحافظة عليها، وعدم تعرضها للفقْد أو التلف.					
15	توجد بالجامعة أنظمة تحليل للبيانات المخزنة في قواعد البيانات، قادرة على إستخراج المعلومات بشكل أكثر تفصيلاً.					
16	تساعد أنظمة تحليل للبيانات على تصنيف وترتيب البيانات بشكل أكثر دقة.					
17	تعمل أنظمة تنقيب البيانات على الإستغلال الأمثل للبيانات من خلال تحليل البيانات، وإيجاد المعلومات من مجاميع البيانات الكبيرة داخل مستودعات البيانات.					
ثالثاً: البنية التحتية لذكاء الأعمال:						
18	توافر البنية التحتية لذكاء الأعمال، والتي تسهل من تطبيق التقنيات، والوظائف والإبداعات ذات الصلة بذكاء الأعمال.					
19	يعتبر ذكاء الأعمال من البنية التحتية الأساسية للجامعة؛ لكونه مصدراً هاماً للمعلومات.					
20	يتم تزويد أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم، بالعديد من مصادر البيانات الملائمة والميسرة عن طريق أنظمة ذكاء الأعمال.					
21	تحرص الجامعة على إدراج مخصصات مالية سنوية مناسبة؛ لضمان جودة التطبيق.					
22	توجد آليات للحصول على التغذية العكسية (Feedback) من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، لضمان تطوير وتحديث تقنيات ذكاء الأعمال.					
23	وجود مستوى عال من الدقة والوضوح للتحليل المتقدم لبيانات الجامعة؛ بما يسهم في زيادة جودة الخدمات التعليمية، وسهولة الحصول عليها.					
24	تمتلك الجامعة بنية تحتية لذكاء الأعمال؛ ولكنها تحتاج إلى					

م	العبارات	موافق تماماً (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماماً (1)
	تطوير لمواكبة أحدث التقنيات، ومستوى أداء تنظيمي أفضل.					
25	توافر الكوادر المدربة لفريق نكاه الأعمال؛ مما يساعد الجامعة على أن تكون منظمة ذات نكاه أعمال.					
26	تمتلك الجامعة القدرة على بناء مستودعات البيانات، والمحافظة على البنية التحتية للبيانات.					

2- المحور الثاني: جودة الخدمات التعليمية:

برجاء تحديد مدى موافقتكم أو عدم موافقتكم على العبارات التالية التي تتعلق بالمتغير التابع " جودة الخدمات التعليمية "، وذلك بوضع علامة (√) أمام الخانة المناسبة، وذلك على المقياس المذكور أدناه الذي تتراوح قيمه بين (5) "موافق تماماً" و (1) "غير موافق تماماً".

م	العبارات	موافق تماماً (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماماً (1)
1	توافر الأجهزة والمعدات والأدوات التي تحتاجها الجامعة من أجل تحسين الخدمة التعليمية المقدمة.					
2	توجد آلية للصيانة الدورية المنتظمة للأجهزة والمعدات؛ لضمان إستمرار عملها بكفاءة وفعالية.					
3	ساهمت أنظمة تكنولوجيا المعلومات بالجامعة في رفع كفاءة أنشطة التعليم والتعلم.					
4	ساعدت أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحديثة بالجامعة في دعم عمليات التواصل الدائم بينها وبين الطلاب.					
5	ساهمت أنظمة تكنولوجيا المعلومات المتطورة بالجامعة في تطوير العملية التعليمية بشكل مباشر.					
6	ساهمت وحدات تكنولوجيا المعلومات بالجامعة على تكوين بنية تحتية معلوماتية، ساعدت في تحقيق أهداف العملية التعليمية.					
7	ساعدت وحدات تكنولوجيا المعلومات بالجامعة من خلال التواصل الدائم على تقديم خدمات تعليمية جيدة ومتنوعة.					
8	تسعى الجامعة إلي تطوير البرامج الأكاديمية بشكل مستمر؛ بما يتناسب مع احتياجات سوق العمل.					

م	العبارات	موافق تماماً (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماماً (1)
9	يواكب المحتوى العلمي للبرامج الأكاديمية المقدمة المعرفة المعاصرة في مجالات التعليم المختلفة.					
10	يتمتع أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم، بالمعرفة، والمهارة، والخبرات العلمية المناسبة.					
11	تعمل الجامعة على تبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمات التعليمية.					
12	ينمي المحتوى العلمي للبرامج الأكاديمية توليد المعرفة والقدرة على التطبيق الفعلي لها لدى الطلاب.					
13	تقوم الجامعة بتصميم مواقع إلكترونية متطورة على الإنترنت، وتحديثها بصفة مستمرة؛ بما يساعد في تقديم الخدمات التعليمية للطلاب بسهولة ويسر.					
14	تحفز الجامعة الطلاب على تطبيق كافة معارفهم المكتسبة من الخدمات التعليمية المقدمة.					
15	يعتبر الإهتمام بجودة الخدمات التعليمية من أولويات وأهداف الجامعة.					

ثانياً: البيانات الشخصية:

فيما يلي مجموعة من البيانات الشخصية من فضلك حدد الاختيار الذي يناسبك؛ وذلك بوضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب لحضرتك.

1- إسم الجامعة:

2- الإسم (إختياري):

3- التخصص العلمي:

4- النوع: ذكر () أنثي ()

5- الفئة العمرية:

▪ أقل من 35 سنة. ()

▪ من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة. ()

▪ من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة. ()

▪ 55 سنة فأكثر.

()

6- المستوى الوظيفي:

▪ أستاذ متفرغ.

()

▪ أستاذ.

()

▪ أستاذ مساعد.

()

▪ مدرس.

()

▪ مدرس مساعد.

()

▪ معيد.

()

7- سنوات العمل بالجامعة:

▪ أقل من 5 سنوات.

()

▪ من 5 سنوات إلي 10 سنوات.

()

▪ من 10 سنوات إلي 15 سنة.

()

▪ أكثر من 15 سنة.

()

ولسيادتكم جزيل الشكر،،،