

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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

سلمى عبده عمر عون
222001359

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2025

جدول المحتويات

2	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
3	1.1. المقدمة:.....
5	1.2. مشكلة الدراسة.....
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
6	1.3. أهمية الدراسة.....
7	1.3.1. على المستوى النظري:.....
7	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
7	1.4. أسئلة الدراسة.....
8	1.5. أهداف الدراسة.....
8	1.6. فرضيات الدراسة.....
8	1.7. نموذج الدراسة.....
10	1.8. منهجية الدراسة.....
12	1.9. الدراسة الميدانية.....
13	1.10. مخطط المشروع المقترح.....
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
1	
3	
14	2.1. المقدمة:.....
14	2.2. المتغير المستقل.....
14	2.3. المتغير التابع.....
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
15	2.5. الخاتمة.....
16	قائمة المراجع.....

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

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

أشارت الدراسات السابقة إلى الدور الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين البيئة التعليمية، حيث أوضحت دراسة (الشيخ والشاعر، 2022) أن توافر البنية التحتية التكنولوجية يساهم في رفع كفاءة الأداء الأكاديمي والإداري. كما أظهرت دراسة (حيدر، 2020) أهمية تدريب الكوادر التعليمية وتوفير الأدوات التقنية لضمان الاستفادة المثلى. وفي السياق المحلي، بيّنت دراسة في جامعة أم القرى أن استخدام منصات الذكاء الاصطناعي بين الطالبات كان بدرجة مرتفعة، رغم وجود معوقات تقنية وتنظيمية.

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

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

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

1.2. مشكلة الدراسة

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

1.3. فجوات على المستوى النظري

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

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

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

1.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي

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

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

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

سؤال الدراسة:

ولذا جاءت هذه الدراسة للإجابة على السؤال التالي:

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

1.3. أهمية الدراسة

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

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

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

1.3.1. على المستوى النظري:

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

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

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

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

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

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

1.4. أسئلة الدراسة

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

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

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

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

1.5. أهداف الدراسة

يسعى البحث الى تحقيق الهدف الرئيسي الآتي:

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

ويتفرع منها الأهداف الآتية:

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

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

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

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

1.6. فرضيات الدراسة

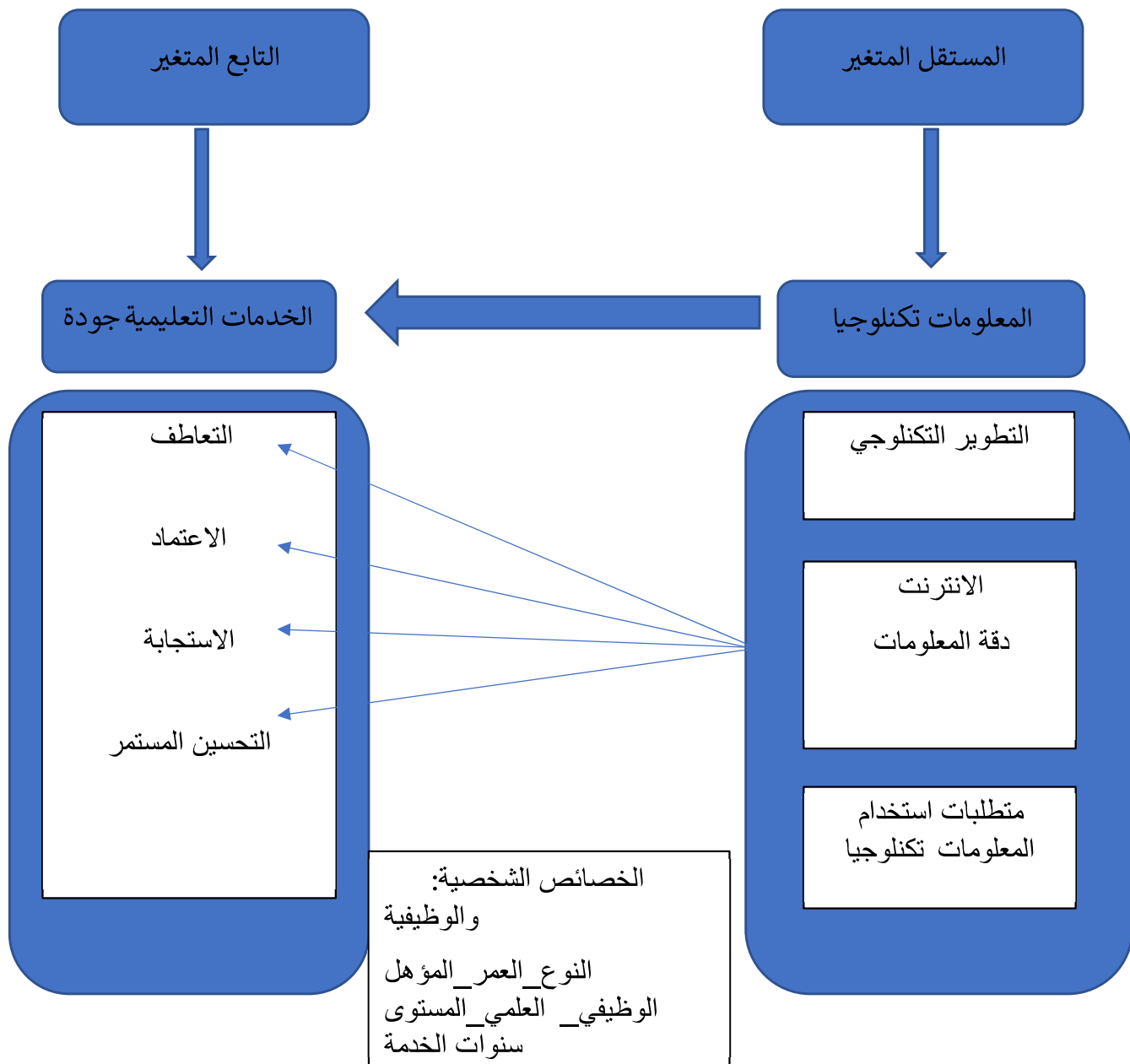
1/الفرضية الصفرية (H1): لا يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية في جامعة أم القرى.

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

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

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

1.7. نموذج الدراسة



1.8. منهجية الدراسة

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

فلسفة البحث:

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

منهج البحث:

يتبع البحث المنهج الاستقرائي، حيث يبدأ بجمع البيانات الواقعية الميدانية، ثم تحليلها لاستخلاص الأنماط والعلاقات بين المتغيرات. يركز هذا المنهج على دراسة الأثر الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في البيئة التعليمية، ويهدف إلى تقديم حلول عملية مبنية على نتائج واقعية.

نوع البحث:

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

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

استراتيجية البحث:

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

الافق الزمني:

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

جمع وتحليل البيانات:

جمع البيانات:

الدراسات الميدانية: تم إجراء دراسات ميدانية شملت استبيانات موجهة لأعضاء هيئة التدريس والطلبة، بهدف تقييم تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية.

المراجعة الأدبية: تم تحليل الأدبيات السابقة والدراسات المتعلقة بتكنولوجيا التعليم، لبناء إطار نظري يدعم فهم العلاقة بين التكنولوجيا وجودة التعليم الجامعي.

تحليل البيانات:

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

التحليل الإحصائي: تم توظيفه لقياس العلاقة بين استخدام التكنولوجيا ومكونات الجودة التعليمية، مثل:

التعاطف: مراعاة احتياجات الطلبة الفردية.

الاعتمادية: الثقة في الخدمات التعليمية الرقمية.

الاستجابة: سرعة وكفاءة التفاعل عبر المنصات التقنية.

1.9. الدراسة الميدانية

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

1/ آل سرور (2018):

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

2/ زبار وناصر (2018):

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

3/ سالم (2022):

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

4/ البقمي، ه. م. ر. (2025):

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

1.10. مخطط المشروع المقترح

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

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- . عبد العاطي عمر (2005). "تقنية المعلومات وتطبيقاتها العلمية والعملية"، والتي توضح دور التقنية الحديثة في حياة الإنسان، وتطوير أسلوب تفكيره وتأثيرها في التعليم.
- . صلاح الدين محمد الأمين (2008). "التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات ودورها في التعليم بمختلف مراحله"، والتي تتناول تأثير تكنولوجيا المعلومات على تطوير أساليب التعلم.
- . حيدر كريم سكر وكفاح يحيى صالح (2008). "دراسة تناقش تأثير استخدام الحاسوب والإنترنت في التعليم الجامعي في العراق"، مشيرة إلى كيفية تغيير بيئة التعليم الجامعي من خلال دمج التكنولوجيا في العملية التعليمية.
- . آل سرور، م. (2018). "التقنيات الحديثة في التعليم وأثرها على أداء المعلم والطالب.
- . زبار، ح. ، وناصر، ص. (2018). "تأثير تكنولوجيا التعليم على جودة التعليم الجامعي: دراسة تطبيقية في جامعة بابل.
- . حيدر، ع. (2020). "أثر تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي"، 36(2)، 88-102.
- . خيرة خليل (2021). "دورة تكنولوجيا المعلومات في تحويل التعليم إلى بيئة تعلم مبتكرة تدعم استخدام الوسائط المتعددة والتقنيات الحديثة
- . عبد العزيز طلبة عبد الحميد (2021). "دور تكنولوجيا المعلومات على تغيير بيئة التعليم من خلال تسهيل التواصل بين الطلاب والمعلمين عبر الإنترنت، وتقديم محتوى تعليمي مبتكر يدعم التفاعل المستمر كما تساهم هذه البيئة في تطوير أساليب التعليم والتعلم بما يتناسب مع التغيرات التكنولوجية."
- . محمد محمود الشخي وأمال مفتاح الشاعر (2022). "دورة البنية التحتية التكنولوجية ونظم المعلومات في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري في الجامعات"، مجلة العلوم التربوية، 45(3)، 120-135.
- . سالم ، ن. (2022). دور الجامعات السعودية في تعزيز الاستدامة من خلال تكنولوجيا التعليم.
- . البقمي، ه. م. ر. (2025). دور التكنولوجيا في تحسين جودة التعليم وتعزيز الاستدامة في التعليم ما قبل الجامعي في المملكة العربية السعودية. مجلة التربية، جامعة طنطا، المجلد (91)، العدد (1) ، ص. 67_93.

