

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

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
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:	8
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.....	0
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
2.5. الخاتمة	11
قائمة المراجع	12

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 (الشيخي والشاعر، 2022) أن توافر البنية التحتية التكنولوجية يسهم 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 و علة 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 الإشارة الى أن العديد من الدراسات استخدمت مقاييس غير موحدة لقياس جودة الخدمات التعليمية، مما جعل من الصعب مقارنة النتائج.

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

1.2.1. 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 كافى الى تأثير بيئة التعليم على فعالية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الجامعات.

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

سؤال الدراسة:

ولذا جاءت هذه الدراسة للإجابة على السؤال التالي:

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

1.3. أهمية الدراسة

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

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

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

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

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

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
- . 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

