



4

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



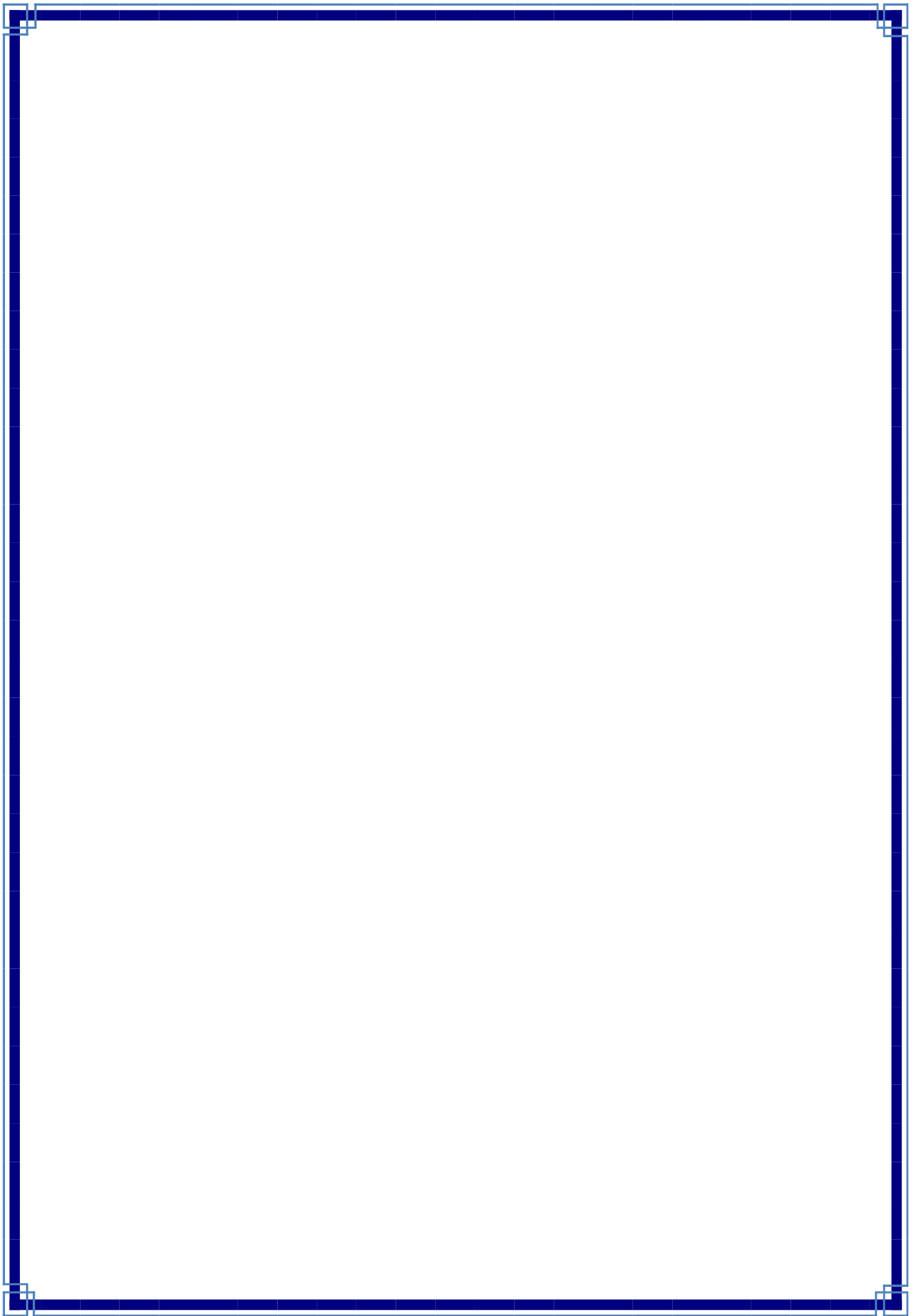
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
شعبة: علوم إقتصادية
تخصص: إقتصاد و تسيير مؤسسات
بغنوان:

تأثير معوقات الإدارة الإلكترونية على جودة
التعليم في المدارس الخاصة.
دراسة حالة مدارس الإمتياز التعليمية للفترة 2025/2024

من إعداد الطالبتين: سماح نصبة – أسماء نعيطي
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2025/ 05/27
أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر أ- جامعة قاصدي مرباح-ورقلة)	الأستاذ(ة): ليلي المقدم
مشرفا ومقررا.	(أستاذ محاضر أ- جامعة قاصدي مرباح-ورقلة)	الأستاذ: النجمي سعيدات
مناقشا.	(أستاذ محاضر أ- جامعة قاصدي مرباح-ورقلة)	الأستاذ(ة): بشير وذان

السنة الجامعية: 2025/2024





جامعة قاصدي مرباح، ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
شعبة: علوم إقتصادية
تخصص: إقتصاد و تسيير مؤسسات
بغنوان:

تأثير معوقات الإدارة الإلكترونية على جودة
التعليم في المدارس الخاصة.
دراسة حالة مدارس الإمتياز التعليمية للفترة 2025/2024

من إعداد الطالبتين: سماح نصبة – أسماء نعيطي
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2025/ 05/27
أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر أ- جامعة قاصدي مرباح-ورقلة)	الأستاذ(ة): ليلي المقدم
مشرفا ومقررا.	(أستاذ محاضر أ- جامعة قاصدي مرباح-ورقلة)	الأستاذ: النجمي سعيدات
مناقشا.	(أستاذ محاضر أ- جامعة قاصدي مرباح-ورقلة)	الأستاذ(ة): بشير وذان

السنة الجامعية: 2025/2024



الحمد لله ربنا بما خلقنا ورزقنا وهديتنا وعلمتنا ووهبتنا كل الخير
وفرجت علينا لك الحمد في الأصل والمال والمعافة وبسطت
رزقنا

وأظهرت أمننا وأحسنمت معافاتنا ومن كل ما سألناك أجبتنا، ربنا
أعطيتنا فلك الحمد على كل نعمة أنعمت بها علينا أمسا أو
حاضرا أو علانية أو خاصة أو حي أو ميت أو شاهد أو غائب
لك الحمد حتى ترضى وإذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى

إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الرسول المصطفى وأهله ومن وفى اما بعد
الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة ومسيرتنا الدراسية بذكرتنا هذه
ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى ...
الى امي الغالية صاحبة القلب الطيب وابي العزيز صاحب القلب الكبير من كنتم سندي وشعلتي
التي تنير حياتي وتدفعني لتمييز..
الى من شاركني حياتي حلوها ومرها اخوتي
رعاكم وحفظكم الله..

كل الشكر الى من ساندنا في الوصول و بالأخص الزميلة و الصديقة قريدة سمية التي رافقتني
في مشواري هذا ولم تبخل على بمعرفتها كذلك و من موظفين مدرسة الامتياز والى كل من
ساندنا من قريب او بعيد

لكم جميعا كل المحبة والعرفان جزاكم الله كل الخير في الدنيا والآخرة.

سماح...

إهداء

الحمد لله الذي أنشأ وبرأ ، وخلق الماء والثرى فإنما طلبت العلم لوجه الله، وذلك فضل الله
يهديه من يشاء والله ذو الفضل العظيم

إلى نفسي...

إلى من بذلت الجهد، وتحملت التعب، وسهرت الليالي من أجل الوصول إلى هذه اللحظة...
أهديك هذا الإنجاز تقديراً لصبرك، وعزيمتك، وإصرارك على النجاح رغم كل العقبات.
أهديك هذه المذكرة، فخر تعبك، وثمار اجتهادك.

الى امي وابي سندي حفظهما الله ورعاهما
والى اخوتي دمت في امان الله

أسماء...

شُكْرُهُ وَعِرْفَانُهُ

قال الله تعالى: "لئن شكرتم لأزدنكم" [سورة ابراهيم الآية: 7]

الحمد لله حمدا يوافي نعمه ويكافئ مزيده ونشكره على توفيقه لنا في اتمام هذا العمل ، واقتداء برسوله الذي حثنا على الشكر كما قال " الشكر قيد النعمة وسبب دوامها ومفتاح المزيد منها". نسجل عظيم شكرنا الى الأستاذ المشرف " سعيادات النجمي " حفظه الله ورعاه والذي لم يخل علينا بالإرشادات والتوجيهات وكان على اتصال دائم معنا طوال مدة انجاز هذه المذكرة ولن يتسع المقال لمقامك وفضلك وجزاك الله كل خير . وكذلك نتوجه بالشكر الكثير لكل أساتذتنا الأفاضل ونشكر لجنة المناقشة على قبول مناقشة مذكرتنا ولكل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو بعيد لإتمام هذا العمل .

وختاماً ندعو الله أن يتقبل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم

سماح ، اسماء

هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير معوقات الادارة الالكترونية على جودة التعليم بالمدارس التعليمية، في المؤسسة التعليمية الخاصة " الامتياز " بورقلة وتم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات وكانت الدراسة على عينة بلغ عددها "30" فردا من عمال المؤسسة بغية اختبار صحة فرضيات الدراسة، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستمارة عن طريق استخدام برنامج SPSS (EXCEL بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط، تحليل الانحدار المحدد المتعدد و البسيط و في الاخير تم التوصل الى جملة من النتائج اهمها:

- معوقات الادارة الالكترونية على مستوى مؤسسة الامتياز بورقلة تعوقه مجموعة من العقبات الإدارية ، تقنية ، مالية، بشرية، وهذه المعوقات تتفاوت من حيث الأهمية.
- يمكن الحد و التقليل من هذه المعوقات من خلال الاعتماد على مجموعة من الاليات و الاجراءات التي تتفاوت كذلك بدورها حسب الأهمية

الكلمات المفتاحية : الادارة الالكترونية ، معوقات الادارة الالكترونية ، الجودة ، جودة التعليم ، المدارس الخاصة

Abstract:

This study aimed to investigate the impact of obstacles to electronic management on the quality of education in educational institutions, specifically at the private educational institution "Al-Imtiaz" in Ouargla. A questionnaire was used as a means of data collection, and the study was conducted on a sample of 30 individuals from the institution's staff to test the validity of the study's hypotheses. The data collected from the questionnaire were analyzed using SPSS and Excel programs, relying on arithmetic means, standard deviations, correlation coefficients, and both simple and multiple regression analyses. Ultimately, several findings were reached, the most important of which are:

- The obstacles to electronic management at Al-Imtiaz Institution in Ouargla are hindered by a range of administrative, technical, financial, and human obstacles, which vary in significance.
- These obstacles can be mitigated and reduced through the implementation of a set of mechanisms and procedures that also vary in importance.

Keywords: Electronic management , Obstacles of electronic management , Quality , Quality of education

المحتويات

قائمة المحتويات

دعاء	١
إهداء	ب
اهداء	ج
شكر وعرفان	د
ملخص	هـ
قائمة المحتويات	و
قائمة الجداول	ز
قائمة الأشكال	ح
قائمة الملاحق	ط
مقدمة	ي
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر معوقات الإدارة الالكترونية على جودة التعليم في مدارس الخاصة	01
المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمعوقات الإدارية الإلكترونية	03
المبحث الثاني : الدراسات العربية و الدراسات الأجنبية	17
خلاصة الفصل	27
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير معوقات الإدارة الالكترونية على تطوير جودة التعليم في مدرسة الامتياز التعليمية	28
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.	30
المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها	39
خلاصة الفصل الثاني	53

المحتويات

53	الخاتمة
56	قائمة المراجع
60	قائمة الملاحق
82	الفهرس

الجدول

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	الدراسات السابقة	25-23
1-02	مجتمع الدراسة.	33
2-02	عينة الدراسة.	33
3-02	توزيع افراد العينة وفق متغير الجنس.	34
4-02	توزيع افراد العينة وفق متغير العمر.	35
5-02	توزيع افراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي.	36
6-02	توزيع افراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة.	37
7-02	معامل ثبات الأداة (الفاكرونباخ)	39
8-02	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعـد المعوقات الإدارية	40
9-02	التحليل الاحصائي للفرضية الأولى	41
-02 10	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعـد المعوقات البشرية	42
-02 11	التحليل الاحصائي للفرضية الثانية	43
-02 12	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعـد المعوقات التقنية	43
-02 13	التحليل الاحصائي للفرضية الثالثة	44
-02 14	قيم المتوسطات الحسابية لبعـد المعوقات المالية	45

الجدول

46	التحليل الاحصائي للفرضية الرابعة	-02 15
46	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للإدارة الالكترونية	-02 16
47	نتائج اختبار الفرضيات	-02 17

الاشكال

قائمة الاشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
05	نموذج للدراسة	1-01
09	ابعاد معوقات الإدارة الإلكترونية	01- 2
14	علاقة بين جودة التعليم والعملية التعليمية	3-01
16	ابعاد جودة التعليم	4-01
32	هيكل التنظيمي لمؤسسة الامتياز التعليمية	1-02
34	دائرة نسبية لمتغير الجنس	2-02
35	أعمدة تكرارية لمتغير العمر	3-02
36	أعمدة تكرارية لمؤهل العلمي	4-02
37	دائرة نسبية لسنوات العمل	5-02

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الاستبيان	61
02	قائمة الأساتذة المحكمين	65
03	مخرجات برنامج SPSS	65

المقدمة

مقدمة

مقدمة :

شهد العالم في العقود الأخيرة تحولات جوهرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أثرت بشكل مباشر على مختلف القطاعات، وعلى رأسها القطاع التربوي. وقد أصبح التوجه نحو الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية تملئها تحديات العصر، في ظل السعي إلى تحقيق الكفاءة، والفعالية، والشفافية في تسيير المؤسسات ، ولم يعد بالإمكان الاعتماد على النمط الإداري التقليدي الذي يُعد محدوداً في قدرته على مواكبة المتغيرات التقنية الحديثة ومتطلبات الجودة.

في هذا السياق، تُعد الإدارة الإلكترونية من أبرز الحلول التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة لتطوير العمل الإداري داخل المؤسسات التعليمية فهي تتيح تحسين سير العمليات الإدارية، تسريع الخدمات، وتسهيل التواصل بين مختلف الفاعلين في المؤسسة التربوية، غير أن هذا التحول لا يتم بسهولة، إذ تعترض المؤسسات التعليمية، خاصة الخاصة منها، عدة معوقات تحول دون التطبيق الفعلي والفعال للإدارة الإلكترونية.

وتتنوع هذه المعوقات بين نقص في الكفاءات البشرية المؤهلة، ضعف البنية التحتية التكنولوجية، محدودية الموارد المالية، بالإضافة إلى مقاومة التغيير وضعف الوعي الرقمي لدى العاملين، كل هذه العوامل يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على جودة التعليم، سواء على مستوى العمليات التعليمية، أو مخرجات التعلم، أو البيئة التربوية ككل.

وانطلاقاً من أهمية الموضوع، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر معوقات الإدارة الإلكترونية على جودة التعليم في المدارس الخاصة، من خلال دراسة ميدانية على مؤسسة "الامتياز" الخاصة بولاية ورقلة، بهدف رصد المعوقات الرئيسية، وقياس انعكاسها على تطوير جودة الأداء التربوي، مع تقديم مقترحات وتوصيات من شأنها أن تساهم في تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل فعال يخدم جودة التعليم.

مشكلة الدراسة

بغية التعرف على تأثير معوقات الإدارة الإلكترونية على جودة تعليم في مدرسة الامتياز ارتئينا الى طرح الاشكالية التالية :

الإشكالية الرئيسية:

● ماهي معوقات الإدارة الإلكترونية و ما مدى تأثيرها على على جودة التعليم في

مدرسة الامتياز التعليمية بورقلة ؟

و انطلاقاً من هذه الاشكالية نطرح التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما مدى تأثير الكفاءات المورد البشري في الادارة الالكترونية على تحسين جودة التعليم ؟

المقدمة

2. ما مدى تأثير ضعف التسيير و التخطيط الاداري للإدارة الالكترونية في الحد من تطوير جودة التعليم بالمدارس ؟
3. ما مدى تأثير ضعف البنية التحتية من (عتاد والبرمجيات ، الاجهزة ، شبكات الاتصال لاتصال ...) على تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين جودة التعليم ؟
4. الي اي مدى يؤثر التمويل الموجه للإدارة الالكترونية على قدرة تطوير جودة التعليم؟

الفرضية العامة :

- معوقات الادارة الالكترونية بمختلف ابعادها البشرية و الإدارية و المالية تؤثر سلبا على تحسين جودة التعليم في المدارس.

الفرضيات الفرعية:

1. غياب التنسيق و التخطيط الجيد من معوقات الإدارة الالكترونية التي تنعكس سلبا على تحسين جودة التعليم
2. يعتبر ضعف المورد البشري كأحد عناصر معوقات الإدارة الالكترونية التي تؤثر سلبا في تحسين جودة التعليم
3. تؤثر ضعف البنية التحتية كأحد المعوقات الأكثر شيوعا والتي تؤثر سلبا على تحسين جودة التعليم بالمدارس
4. تؤثر محدودية تمويل في الادارة الالكترونية كأحد معوقات التي تحول دون تحسين من جودة التعليم

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة نظراً لدورها في تسليط الضوء على تأثير معوقات الإدارة الإلكترونية على جودة التعليم، مما يساهم في تطوير استراتيجيات لتحسين كفاءة المؤسسات التعليمية فمن الناحية النظرية، تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية من خلال تحليل العوائق التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على جودة العملية التعليمية أما من الناحية التطبيقية، فتوفر رؤية واضحة لصناع القرار حول أبرز المعوقات، مما يساعد في وضع حلول عملية لتعزيز فعالية الإدارة الإلكترونية كما تبرز الدراسة أهمية تحسين البنية التحتية الرقمية، وتعزيز المهارات التقنية لدى الكوادر الإدارية والتعليمية، إضافة إلى دعم السياسات والاستراتيجيات التي تساهم في تحقيق تحول رقمي ناجح .ونتيجة لذلك، تساهم هذه الدراسة في

المقدمة

تحسين جودة التعليم من خلال مواجهة تحديات الإدارة الإلكترونية، مما يعزز من كفاءة المؤسسات التعليمية ويدعم استدامة التطور في هذا القطاع الحيوي.

أهداف الدراسة:

- التعرف على المعوقات التقنية والإدارية والبشرية التي تواجه الإدارة الإلكترونية.
- تقييم تأثير هذه المعوقات على جودة التعليم.
- تقديم مقترحات لتحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس

منهج الدراسة:

- المنهج الوصفي التحليلي: لفهم المعوقات وتأثيرها على جودة التعليم.

اسباب اختيار الموضوع :

1. أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم ودورها في تطوير العملية التعليمية.
2. تزايد الاعتماد على التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية مما يجعل دراسة تحدياته أمراً ضرورياً.
3. وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية مثل ضعف البنية التحتية ونقص المهارات الرقمية، مما يستدعي البحث في تأثيرها.
4. قلة الدراسات التي تتناول العلاقة بين معوقات الإدارة الإلكترونية وجودة التعليم مما يجعل هذا البحث مساهمة علمية جديدة.
5. مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة و السعي لفهم كيفية تسخيرها في تحسين جودة التعليم

حدود الدراسة :

الحدود المكانية : تمت هذه الدراسة في المؤسسة ذات طابع خاص المتمثلة في مدرسة الامتياز التعليمية لولاية ورقلة

الحدود البشرية : تمت هذه الدراسة على الموظفين و الإداريين في مدرسة الامتياز التعليمية

الحدود الزمنية : قمنا بتطبيق هذه الدراسة في الفترة الممتدة من شهر فيفري 2024 الى شهر ماي من نفس السنة

الحدود الموضوعية : ركزنا في هذه الدراسة على معوقات الادارة الالكترونية كمتغير مستقل من خلال ابعاده واثاره في تطوير على المتغير التابع جودة تعليم.

المقدمة

منهج الدراسة وادوات المستخدمة :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للمتغيرين معوقات الإدارة الإلكترونية وجودة تعليم من خلال عرض المفاهيم والتعاريف والمصطلحات التي تخص المداخل العامة للمتغيرين والأثر والعلاقة فيما بينهما , و تتمثل أهمها في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والمقالات و وفي الجانب التطبيقي لدراسة الحالة تم الاعتماد على الاستبيان و كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية واستخدام برنامج SPSS وبرنامج MICROSOFT EXCEL، بالإضافة إلى المقابلة كأداة لتشخيص وتقييم مستوى توفر أبعاد متغيرات الدراسة والعلاقة فيما بينهم

صعوبات الدراسة :

واجهتنا بعض العصبوبات التي كان من شأنها عرقلة انجاز هذه الدراسة على اكمل وجه من بين الصعوبات نذكر:

- نقص المراجع التي ناولت معوقات الإدارة الالكترونية في قطاع التعليم
- ضيق الوقت المستغرق اثناء الدراسة

هيكل الدراسة :

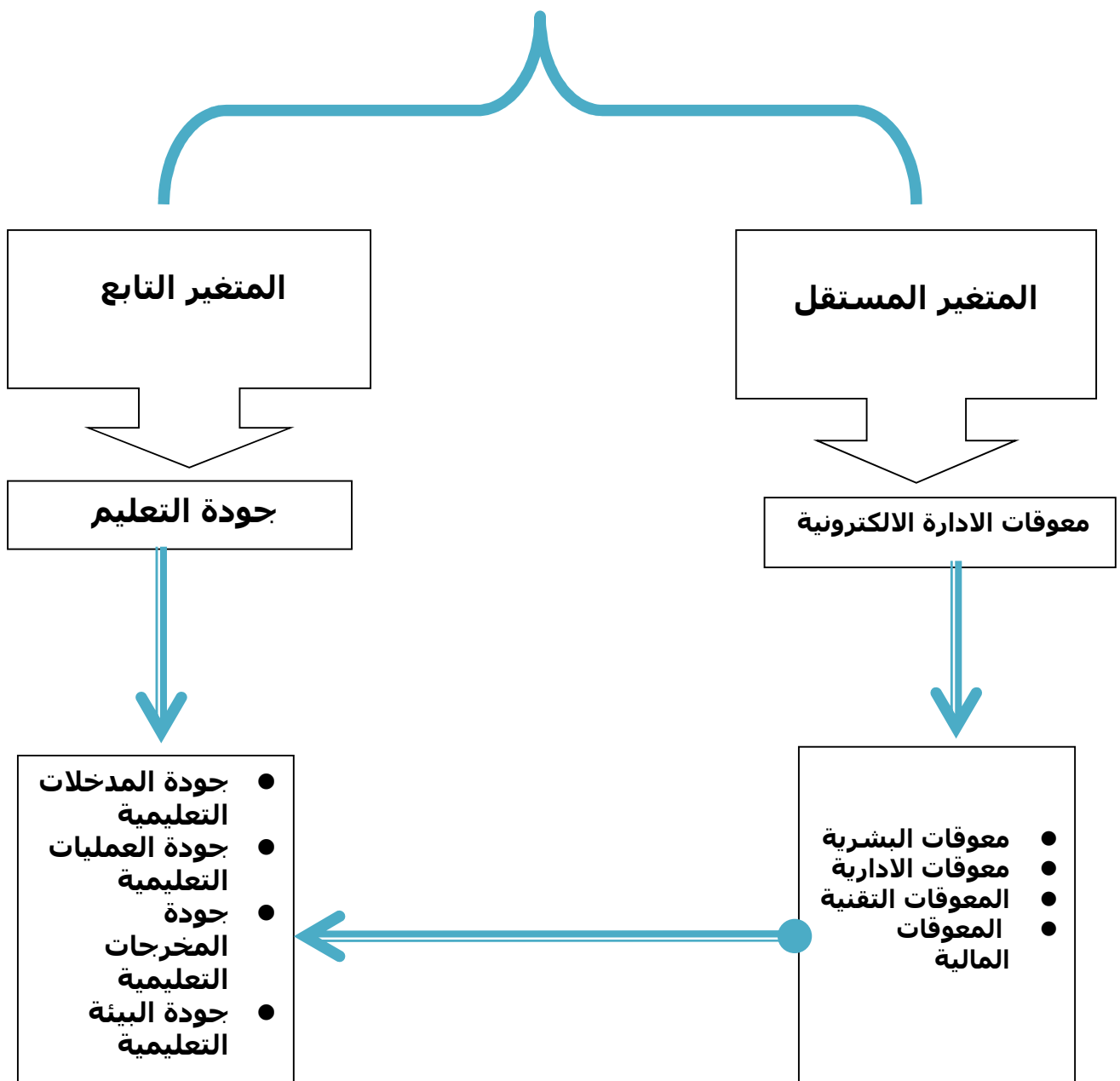
بغرض التحكم في جوانب هذا البحث والتمكن من انجازه افتتحناه بمقدمة وتم قسمه الى فصلين :

- ❖ الفصل الاول: الادبيات النظرية و التطبيقية لمعوقات الادارة الالكترونية و جودة تعليم
- ❖ المبحث الاول: الادبيات النظرية لمعوقات الادارة الالكترونية و جودة التعليم
- ❖ المبحث الثاني : الادبيات النظرية والتطبيقية لمعوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم
- ❖ الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمعوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم لدى مدرسة الامة ياز التعليمية لولاية ورقلة
- ❖ المبحث الاول: منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة في الدراسة
- ❖ المبحث الثاني : مناقشة نتائج الدراسة

أهم المصطلحات الواردة في البحث:

- الإدارة الإلكترونية: التقنيات المعلوماتية والحديثة التي تستخدم في تنفيذ العمليات الإدارية
- معوقات الإدارة الإلكترونية : مجموعة التحديات التي تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية
- الجودة: الخصائص والميزات التي تميز منتج او خدمة
- تعليم : عملية منظمة تهدف إلى نقل المعرفة والمهارات والقيم من جيل إلى آخر
- جودة التعليم : توفير تعليم فعال يحقق نتائج جيدة للمتعلمين ويلبي احتياجات المجتمع.

تأثير معوقات الادارة الالكترونية على جودة التعليم
بالمدارس الخاصة



المصدر: من اعداد الطالبتين

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية حول
معوقات الادارة الالكترونية وجودة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الإدارة الإلكترونية وجودة التعليم

تمهيد :

نظراً لأن المؤسسات التعليمية أصبحت مطالبة بمواكبة التغيرات التكنولوجية المتسارعة، فإن التحول نحو الإدارة الإلكترونية بات ضرورة لتحديث أساليب التسيير وضمان جودة الأداء التعليمي. غير أن هذا التحول يواجه مجموعة من المعوقات التي قد تُعيق تحقيق الأهداف المرجوة، خاصة في ظل محدودية الإمكانيات وصعوبة التكيف مع متطلبات الرقمنة. ومن هذا المنطلق، جاء هذا الفصل النظري ليعرّف بالإدارة الإلكترونية، ويُبرز معوقاتهما، ثم يُوضح مفهوم جودة التعليم، أبعاده، وأهميته. كما يهدف الفصل إلى بيان العلاقة النظرية بين المتغيرين، واستخلاص مؤشرات تدعم التحليل الميداني لاحقاً. وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين كما يلي:

1. المبحث الأول يتناول المفاهيم النظرية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية ومعوقاتهما، وكذلك جودة التعليم من حيث المفهوم، الأبعاد، الآثار والأسباب ..
2. المبحث الثاني يستعرض الدراسات السابقة، العربية والأجنبية، التي تناولت العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة التعليم و الفروقات بين الدراسة الحالية و السابقة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الإدارة الالكترونية وجودة التعليم

المبحث الاول :الادبيات النظرية لمعوقات الادارة الالكترونية ة و جودة التعليم :

بالتوازي مع التطور السريع في مختلف المجالات التكنولوجية بدأت المؤسسات في استخدام أحدث الابتكارات وهو الإدارة الالكترونية بهدف تسهيل التعاملات و الإجراءات وتقليل الاعتماد على الوثائق الورقية بقدر المستطاع.

ويسلط الضوء هذا المبحث بالجوانب المتعلقة بمفهوم بالإدارة الالكترونية مع التركيز على تحديد المفاهيم والعناصر الأساسية المرتبطة بها حيث تم تقسيم هذا المطلب الى أربعة فروع على النحو التالي:

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي لمعوقات الإدارة الالكترونية

مع تزايد اعتماد على التطور الالكتروني وتوجه المؤسسات نحو الإدارة الإلكترونية والتي أثبتت نجاحها في الكثير منها ولكن بالرغم من ذلك الا ان هنالك عقبات تعوق سيروية تطبيقها واصبح التعامل معها والخروج بحلول ضرورة حتمية

الفرع الأول :نشأة ومفهوم الإدارة الالكترونية

أولاً: نشأة الإدارة الالكترونية

تعود نشأة الادارة الالكترونية كمفهوم عن حديث ناتج عن تطور نوعي افرزته تقنيات الاتصالات الحديثة في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة الى توظيف تكنولوجيا الحديثة في اطار علاقات المواطن و المؤسسات وربط الادارة العامة و الوزارات و عبر اليات التكنولوجيا و بالتالي التحول الجذري في مفاهيم الادارة التقليدية وتطويرها¹ ولقد ظهر اول استخدام للتقنية في انشطة الحكومات وكان تطبيقها بصورة مصغرة واساليب بسيطة حيث بدأت بالظهور في اواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الامريكية في هيئة البريد المركزي ومفهوم الادارة الالكترونية يدل على ان كل شخص يستطيع الحصول على خدمات عبر الهاتف او الحاسوب دون الحاجة للولوج الى المؤسسة².

وفي عام 1996 بدأت شركة مايكروسفت الامريكية باستخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسساتها مما ادى الى تقليل استخدام الوثائق وفي نهاية التسعينيات استخدم

¹ صدام حماسة الحكومة الالكترونية الطريق نحو الاصلاح الإداري عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، الاردن 2013ص72

² سعد غالب ياسين الادارة الالكترونية واثاق تطبيقاتها العربية، مركز معهد الادارة العامة، المملكة العربية السعودية 2005ص03

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

مصطلح الادارة الالكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمي وهو ما ساعد على ظهور الثورة الرقمية التي تقودنا الى عصر المعرفة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي (Email ;Yahoo) التي سهلت عمل الادارة في تعاملاتها و تقديمها للخدمات³

ثانيا: مفهوم الادارة الالكترونية

سننتقل الى مفهوم الادارة ثم الادارة الالكترونية:

تعريف الادارة:

- لغة: هي الاحاطة، ادار الراي والامر أي احاط بهما.
- اصطلاحا: فهي فن قيادة و توجيه أنشطة جماعة من الناس نحو تحقيق هدف مشترك.⁴

تعريف الادارة الالكترونية: للإدارة الالكترونية عدت تعاريف نذكر منها :

- **التعريف الاول :** هي تبادل الاعمال و المعاملات بين الاطراف من خلال استخدام الوسائل الالكترونية بدلا من الاعتماد على الوسائل العادية الاخرى كوسائل للاتصال مباشرة.⁵
- **و يرى الفريد الذي عرفها بانها " اسلوب جديد للعمل الاداري بواسطة استخدام التقنية الحديثة المتمثلة بالحاسب الالي و الشبكة الدولية للمعلومات) الانترنت من اجل تحقيق الكفاءة والفعالية في اداء العمل"**⁶
- **التعريف الثالث:** عملية مكننة جميع مهام وانشطة المؤسسة الادارية، بالاعتماد على المعلومات الضرورية للوصول الى تحقيق اهداف الادارة الجديدة في تقليل استخدام الاوراق وتبسيط الاجراءات و القضاء على الروتين وكذلك الانجاز السريع و الدقيق للمهام والمعاملات⁷
- **التعريف الرابع:** مدخل يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات للقيام بالوظائف الادارية وانجاز العمليات التنفيذية والاعتماد على الانترنت في تقديم الخدمات بصورة الكترونية

³ هاء زبيدي، فوزية بوتواتي، أثر الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماستر في ادارة اعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2023، ص03

⁴ نفس المرجع السابق

⁵ محمد محمود واخرون، الحكومة الالكترونية وتطبيقها في الوطن العربي المنظم و الوطنية للتنمية الادارية، الاردن، 2004، ص11

⁶ بن براهيم فارس، المقدم إسماعيل، اسهامات الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مذكرة ماستر في ادارة الاعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2020، ص04

⁷ بوزكري جيلالي، الادارة الالكترونية في مؤسسات الجزائر وقع و افاق، اطروحة دكتوراة في علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2016، ص31

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

بالإضافة الى تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة و بين الاطراف الخارجية مما يساعد على اتخاذ القرار و رفع كفاءة الاداء وفعاليته.⁸

من خلال ما سبق من التعريفات السابقة يمكننا استنتاج تعريف عام للإدارة الالكترونية : هي استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة (مثل الحواسيب، الإنترنت، والبرمجيات) في تنفيذ العمليات الإدارية بهدف تحسين الكفاءة، تسريع الإجراءات، وتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات وكمثال على ذلك استخدام نظام الكتروني لتنظيم الطلاب بدلا من النظام التقليدي الورقة

الفرع الثاني: متطلبات الادارة الالكترونية وعناصرها

اولا: متطلبات الادارة الالكترونية

تتكون متطلبات الادارة الالكترونية من:

1. المتطلبات الادارية: تعد امرا جوهريا لتطبيق الادارة الالكترونية اذ تساهم في التطوير و التغيير و تدعّمه وتأخذ بكل جديد من خلال استخدام الحداثة في الاساليب الادارية وتوجد العديد من المتطلبات التي ينبغي عليها ان توفرها⁹ وهي:
 - وضع خطط واستراتيجيات التأسيس : فالانتقال الى نظم العمل الالكترونية ليس امرا سهلا يتحقق بمجرد اصدار اوامر، انما هو نتاج تغيير جذري وحذري بدءا من طريقة تفكير المسؤولين وادارتهم ونظرتهم لوظائفهم، ويضيف سعد غالب ياسين:
 - الهيكل الالكتروني: الادارة الالكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، افقية وعمودية باتصالاتها، وقبلها منها بنية شبكية تستند الى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار و المبادرة و الريادة والاداء وانجاز الاعمال بكفاءة وفعالية.
 - التطوير الاداري: هي عملية التطوير الشامل في الجهاز الاداري ككل وتغييره بشكل يتلاءم مع طبيعة عمل الادارة الالكترونية.

2. المتطلبات المالية: وهي الموارد التي تخصصها المنظمة لعملية التحول نحو الادارة الالكترونية¹⁰ وتعتبر من العوامل الرئيسية التي تعوق مشاريع الادارة الالكترونية فجميع المتطلبات تعتمد على المتطلب المالي بشكل كبير .

⁸ شيماء رضا عبد الله حسين، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات بدولة الكويت، ضمن المتطلبات للحصول على درجة دكتوراة الفلسفة في التربية، جامعة المنصورة، بالكويت، 2023، ص1154

⁹ هناء زبيدي، فوزية بوتواتي، اثر الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماستر في ادارة الاعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة بالجزائر، 2023، ص 09

¹⁰ وسام بن صالح، د الهادي بوقفلول، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بقطاع الخدمات الصحية، الملتقى الوطني الاول حول التسيير الصحي، سكيكدة 2018 ص 06

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

3. المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري من اهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق نجاح أي مشروع وله اهمية بالغة في تطبيق الادارة الالكترونية.¹¹

4. المتطلبات التقنية: وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في ان واحد لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت بالإضافة الى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات الية واجهزة ومعدات، قواعد البيانات و البرامج وعلى العموم فان البنية التحتية التقنية تنقسم الى:

- البنية التحتية الصلبة للأعمال الالكترونية: وتتمثل في كل التوصيلات الارضية والخلوية عن بعد واجهزة الحاسوب و الشبكات و تكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الاعمال الالكترونية وتبادل البيانات الكترونيا.
 - البنية التحتية الناعمة للأعمال الالكترونية: وتشمل مجموعة الخدمات و المعلومات و الخبرات و برمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها انجاز وظائف الاعمال الالكترونية.¹²
- شبكات الاتصال اهمها:

*شبكة الانترنت: عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة.

*الشبكة الداخلية او الانترنت: هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للأنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة

*الشبكة الخارجية او الاكسترنت: وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترنت.

5. المتطلبات الامنية: تعد مسألة امن المعلومات من اهم معضلات العمل الكترونيا، بمعنى ان المعلومات ان و الوثائق التي يجب حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها الكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على امنها حيث توفر الامن الالكتروني و السرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية وكذلك صون الارشيف الالكتروني من أي عبث.¹³

¹¹ نفس المرجع رقم 01 ص 10

¹² محمد بن السعيد محمد العريشي، امكانية تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العامة للتربية و التعليم بالعاصمة المقدسة، رسالة ماجستير في الادارة التربوية والتخطيط، جامعة ام القرى بالمملكة العربية السعودية، 2008، ص 29.54

¹³ د موسى عبد الناصر، د محمد قرشي، مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي، جامعة بسكرة بالجزائر، 2011، ص 91

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

ثانيا: عناصر الادارة الالكترونية

تعددت عناصر الادارة الالكترونية وهي:

✓ عتاد الحاسوب: او ما يقصد به اجهزة الحواسيب وملاحقاتها ينبغي على المؤسسة قبل تطبيق التقنية في دوائرها ان تتأكد ان لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من اجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل المواقع الادارية التابعة لها،¹⁴ كما يجب عليها السعي وراء امتلاك احدث ما توصل اليه صانعو العتاد في العالم.

✓ البرمجيات و الشبكات او شبكات الاتصال: البرمجيات هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الالى و الاستفادة من امكانياته المختلفة بينما الشبكات فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت، الاكستراكت وشبكة الانترنت التي تمثل شبكة قيمة للمؤسسة و لإدارتها الالكترونية.¹⁵

✓ صناع المعرفة: يتكون من القيادات الرقمية Digital Leaderships والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، راس مال الفكري في المنظمة.¹⁶

الفرع الثالث: معوقات الادارة الالكترونية :

ان التحكم في الادارة الالكترونية وعناصرها ومسايرة كافة تطوراتها بهدف تأقلم مع طبيعة العصر الحالي اصبح ضرورة لازمة في كافة المنظمات غير ان وضع استراتيجية متكاملة للانتقال إلى نمط الإدارة الالكترونية لا يعني أنّ الطريق ممهدة لتطبيق و تنفيذ هذه الاستراتيجية ببساطة و سلاسة ، و ذلك لأنّ العديد من المشاكل التي قد تظهر وتعيق تطبيق تلك الاستراتيجية ولتفادي هذه المشاكل أو وضع الحلول المناسبة لها، من الضروري معرفة و ادراك كافة العناصر و المتغيرات التي يمكن أن تأثر وتشخيصها في البيئة التي يراد تطبيق الادارة الالكترونية فيها .¹⁷

أولاً: مفهوم معوقات :

يمكن الإشارة الى مفهوم معوقات في اللغة :على انه جمع كلمه معوق ما هو ما يحول دون تحقيق الشيء شيء ما او يعوق سيره فيسبب المنع والتأخر او الابطاء.

¹⁴مجلة ذهبية، الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، جامعة 08ماي 1945 بالجزائر،

¹⁵د موسى عبد الناصر ،د محمد قريشي ،مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي، جامعة بسكرة بالجزائر، 2011 ص89

¹⁶تميرة مطر المسعودي، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية الدولية بالملكة المتحدة، ص29

¹⁷ سميرة مهدي حسن ،مجلة دياى للعلوم الهندسية، المجلد التاسع، العدد الثالث أيلول 2016 دراسة معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

اما عن اصطلاحا: المعوقات هي مجموعة من العوامل أو الشروط التي تعرقل تنفيذ الأنشطة، أو تحد من فاعلية الأداء داخل المنظمات، مما يؤدي إلى تأخر أو ضعف في تحقيق الأهداف المرسومة¹⁸.

كما يمكن الذكر ان المعوق هو كل ما من شأنه أن يحد من قدرة الأفراد أو المؤسسات على أداء مهامهم بالصورة المثلى، سواء كان ذلك بسبب عوامل داخلية تتعلق بالإمكانيات أو المهارات، أو خارجية تتعلق بالبيئة والتنظيم والموارد¹⁹.

إذا يمكننا القول عامة ان معوقات الإدارة الالكترونية : هي التي تعرف على انها جملة من التحديات داخل المؤسسات التنظيمية وغيرها فنجد انعكاسها المباشر في رداءة جودة الخدمات المقدمة مما يعكس صورة سيئة على المؤسسة

ثانيا : ابعاد معوقات الادارة الالكترونية :

ومن اهم هذ المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية وتسبب تخرب وعقبة في تسيرها ونجاحها هي:

المعوقات البشرية :

يعد العنصر البشري الكفة الاثقل في ميزان التقدم والرقمي المجتمعات في مختلف المجالات غير ان نقص الكفاءات والافراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية اصبح مشكل تعاني منه اغلب الدول وبالأخص الدول النامية ويؤكد كلا جيسب وفالسيش على ان النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي يعد معوقا يواجه مؤسسات عن ممارستها للتكنولوجيا الحديثة والتحكم فيها

المعوقات الإدارية:

ان ظهور معوقات اداريه جديده قد تعرقل تحول نحو الإدارة الإلكترونية وان الادراك المبكر لهذه المعوقات يساعد على تشخيصها والخروج بحلول فعل فوجد انه من ابرز المعوقات الإدارية هي ضعف اهتمام الإدارة العليا بمتابعه تطبيق الإدارة الإلكترونية الإدارية وافتقار التشريعات واللوائح المنظمة لبرنامج الإلكترونية وكذلك مستوى الادارات العليا البرامج التخطيط الإلكترونية

¹⁸ الأحمد، محمد عبد الغني. (2010). الإدارة العامة: مفاهيم نظرية وتطبيقات عملية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. ص. 217.

¹⁹ العبيدي، عبد الكريم. (2006). أساسيات الإدارة: النظرية والتطبيق. دار وائل للنشر، الأردن. ص. 133.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

معوقات التقنية:

في عصر التحول الرقمي احدثت معلومات قفزه كبيره خاصه للدول المتقدمة حيث كان لها دور ايجابي على شعوبها ومؤسساتها التنظيمية عن طريق هذه التقنيات وتطبيقها يمكن وضع المنظمات في موقع تنافسي عن طريق توظيفها في ادارتها ومؤسساتها وفي الجهة المقابلة لم تستطيع الدول النامية الاستفادة من هذه التقنيات وهذا بسبب وجود معوقات تقنيه حاله في سبيل التقدم في المجال المعلوماتي والتكنولوجي ولعل من اهم هذه ضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات ومعلومات

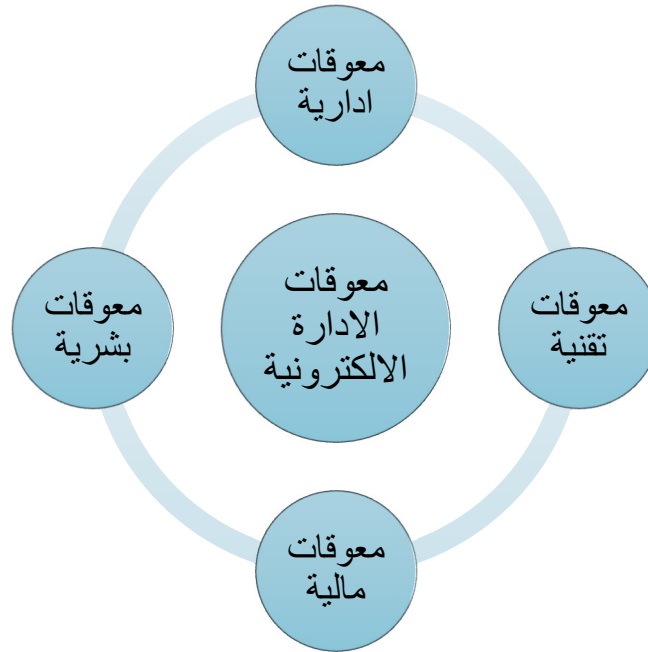
فان عدم وجود بنيه تحتيه متكاملة على مستوى الدولة يعرقل تطبيق هذه الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها وكذا عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الاداريين

المعوقات المالية :

مما لا شك فيه ان ادماج مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج الى اموال كافيه لمواكبه التغير التقني الحديث وتوفير كافه مستلزماته لكن ما نراه ان المؤسسات تعاني من نقص في الامكانيات المادية هو الكافية لمثل هذه المشاريع وهذا ما يولد اهم المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية وهي ضعف الاستثمار والتطور يده بالضرورة مشاركته القطاع الخاص بالاستثمار والتمويل من اجل تحسين البنيه التحتية للشبكات والاتصالات والقيام بعملية صيانته للأجهزة وانشاء معاهد التدريب الخاصة بالحاسب الالي

الشكل رقم : (1-2): يوضح ابعاد معوقات الاداة الالكترونية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم



مصدر: من اعداد الطالبتين

الفرع الرابع : اسباب واثار معوقات الادارة الالكترونية :

1. المعوقات البشرية:

- يؤدي نقص تكوين لدى العاملين والموظفين الى عرقلة الإدارة الإلكترونية
- عدم الوعي التام بمفاهيم الإدارة الإلكترونية
- مقاومه التغيير الراجع الى التخوف من فقدان الوظيفة وصعوبة التكيف مع واقع التحول الرقمي
- ضعف الكفاءة الرقمية لدى العاملين²⁰

الاثار

- تسبب الازعاج الناتجة عن سوء استخدام الأنظمة الإلكترونية في انخفاض الإنتاجية داخل المؤسسة
- الاعتماد الشبه كلي على نظام الورقية رغم توفر بدائل الكترونيه الاسهل
- انخفاض جوده الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة للمتعاملين

²⁰ Heeks, R. (2006). *Understanding and measuring e-government: International benchmarking studies*. Government Information Quarterly, 23(2), 165–186.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

- تأخر وبطء في تبني نظام الإدارة الإلكترونية تطبيقها بشكل الامثل²¹

2. المعوقات المالية:

الاسباب:

- ان تكاليف مرتفعة للأجهزة الخاصة بالإدارة الإلكترونية تؤدي الى صعوبة في ادخالها ضمن نظام المؤسسة
- ميزانيه محدودة للمشاريع الخاصة الإدارة الإلكترونية رقمته الخدمات الإدارية
- غياب الاستثمار في مجالات التكوين للموارد البشرية
- غياب القنوات تمويل المستدام لدعم مشاريع التحول الرقمي²²

الاثار:

- تفادي الشروع في مشاريع التحول الرقمي متبنيها داخل المؤسسة نظرا لتكاليفها مرتفعة
- اللجوء الى الحلول البديلة غير فعاله ومنخفضه الجودة
- غياب التنافسية الرقمية في بيئة العمل الحديثة لدى المؤسسة
- بطء في تحديث البنية التحتية التكنولوجية

3. المعوقات التقنية:

الاسباب:

- وجود ثغرات وفروقات بين الانظمة بيانات المؤسسة
- قصور في الخبرة التقنية اللازمة لتشغيل الأنظمة الإلكترونية وصيانتها
- ضعف في الحماية الأمنية حماية البيانات والمعاملات الإلكترونية في المؤسسة
- بني تحتية قديمة(شبكات، خوادم، اجهز)

نفس المرج السابق²¹

²² Azab, N. A., Kamel, S., & Dafoulas, G. (2009). *A business framework for supporting e-government implementation in developing countries*. Electronic Journal of e-Government, 7(1), 1–10.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

الاثار:

- توقف النظام الالكتروني او احتمال تعرضه للانحيار بشكل متكرر
- غياب الثقة في التعاملات الإلكترونية وهذا بسبب مشاكل الأمانة المتواصلة
- صعوبة في تقديم الخدمات الإلكترونية والمستفيدين زبائن
- يؤدي الى عرقلة تطوير الأنظمة او توسيع استخدامها على مستوى المؤسسة²³

4.المعوقات الإدارية:

الاسباب :

- تؤدي الرؤية الاستراتيجية غير الواضحة الى عرقلة التحول الرقمي واعتماده داخل المؤسسات
- وجود ثغرات وغياب التنسيق بين الادارات المختلفة في تنفيذ المشاريع الإلكترونية
- اللجوء والبقاء على نظام اداريه تقليديه معاكسه للتكنولوجيا الحديثة
- غياب القيادة في مجال الرقمي وعملية اتخاذ القرار

الاثار:

- ان غياب التخطيط والمتابعة والرقابة تؤدي الى عرقلة مشاريع الإدارة الإلكترونية
- التمسك بالإجراءات الإدارية المعقدة ر قممتها ظاهريا
- عدم وجود في الهيكل الاداري ما احتياجات متطلبات الأنظمة الرقمية
- قصور في استثمار البيانات المتوفرة الكترونيا في عملية صنع القرار²⁴

المطلب الثاني: مفاهيم العامة لجودة التعليم:

أصبح مفهوم الجودة من المفاهيم الأكثر شيوعا في عصرنا اذ اولت له المؤسسات والباحثون اهتماما كبيرا سواء في مجال الادارة او الاقتصاد وغيرها من المجالات إذ تعتبر إدارة الجودة من المفاهيم الحديثة في مجال الادارة ومدخل أساسي لمواجهة عولمة الأسواق واشتداد المنافسة،

²³ Gil-García, J. R., & Helbig, N. (2006). *Exploring e-government benefits and success factors*. Government Information Quarterly, 23(2), 157–186.

²⁴ Weerakkody, V., Janssen, M., & Dwivedi, Y. K. (2011). *Transformational change and business process reengineering (BPR): Lessons from the British public sector*. Government Information Quarterly, 28(3), 320–328.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

بسبب ارتفاع حجم العرض على الطلب، فأصبح البقاء والاستمرار صفة ملازمة للجودة في حياة منظمات الأعمال²⁵

الفرع الاول: ماهية الجودة

تعتبر الجودة القاعدة الاساسية التي تبنى عليها العديد من المفاهيم الجودة الشاملة والوصول الى تعريف دقيق والمعنى الذي يتضمنه مفهوم الجودة قبل الوصول الى شموليتها.

● مفهوم الجودة:

الجودة لغةً: من "أجاد" أي "يأتي بالفعل الجيد من الفعل او القول " وأجاد بالشيء:
صَيَّرَهُ جَيِّدًا، والجيد نقيض الرديء، وجَادَ الشَّيْءُ بمعنى صَارَ جَيِّدًا²⁶

تعددت التعاريف التي ترتبط بالجودة نظرا للاهتمام الشديد الذي عرفته من طرف روادها ومن أشهر التعاريف ما يلي:

ويرجع أصل الكلمة الإنجليزية Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء و درجة صلابته، والتي كانت تعني قديما الدقة والإتقان خلال قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها واستخدامها لأغراض الحماية²⁷

وكما عرفها جوزيف Josèphejuran بأنها "الملائمة للغرض او الاستعمال أي ان السلع والخدمات يجب ان تلبي احتياجات مستخدميها."

كما يعرفها ishikwakauro الجودة: بأنها "تلك العملية التي يتسع مداها لتشمل جودة العمل وجودة الخدمة و جودة المعلومات والتشغيل وجودة القسم والنظام وجودة المورد البشري وجودة الأداء و غيرها²⁸.

الجودة حسب تعريف Baker بأنها: "جعل السلعة أكثر قدرة على الأداء المتميز في السوق"²⁹.

إذا استنتاجا لما سبق فيمكننا القول ان مفهوم الجودة بشكل عام هل تلك جملة الميزات والخصائص التي تميز خدمة او منتجا عن اخرا و التي تضمن التحسين المستمر .

الفرع الثاني: مفهوم جودة التعليم

2525

²⁶احمد يرابح ، فاضلة خالد ، مجلة الإدارة وريادة الأعمال

المجلد 3، العدد 2، جامعة الجزائر

²⁸نفس المرجع السابق

²⁹ قويدر العياش ، مجلة الحقيقة العدد 11، 2008 مارس إدارة الجودة الشاملة مدخل للتميز والتنافس على المستقبل الاغواط ، الجزائر

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

بدا سنعرف التعليم ثم ننتقل الى مفهوم جودة التعليم

اولا: تعريف التعليم: يعتبر التعليم مشروعاً إنسانياً يهدف إلى مساعدة الأفراد في التعلم حيث يمكن تعريف التعليم على أنه: الترتيب المتعمد للظروف التعليمية لتعزيز بلوغ الأهداف المطلوبة، ويساعد التعليم في اكتساب الخبرات المطلوبة لإحداث تغيير مطلوب وبالتالي يحدث التعلم.³⁰ ومما لا شك فيه أن له أهمية كبيرة في إعداد المواطن ومن أجل تطوير التعليم كان لا بد من ادماج مفهوم الجودة من أجل تحقيق احسن النتائج وتقديم خدمات جيدة لذا فالأخذ بالجودة في التعليم يمكننا من تحقيق جودة التعليم الذي هو أداة التقدم.

مفهوم جودة التعليم:

عُرِّفَت جودة الخدمات التعليمية بأنها: مقدرة مجموع خصائص و مميزات المنتجات العلمية على تلبية متطلبات الطالب و سوق العمل ، والمجتمع، وكافة الجهات الداخلية و الخارجية المنتفعة.³¹

● كما يمكن القول أن الجودة في التعليم تعني التغيير عن المناخ الإداري وتنظيم متكامل فيه وجهات النظر حول طبيعة الأهداف التربوية ووسائل تحقيقها والمستويات المعيارية والسلوكية³²

● وعُرفَت جودة الخدمة التعليمية أنها: «مجموعة من الخصائص والمواصفات التي يجب توفرها في جميع عناصر و مكونات المنظومة التربوية (مدخلات، عمليات، مخرجات ، إدارة العاملين³³).

ومن خلال ما سبق يمكننا القول وبشكل عام أن جودة التعليم تشير إلى مدى تحقيق النظام التعليمي لأهدافه بكفاءة وفعالية، بما يضمن تطوير قدرات المتعلمين معرفياً و مهارياً وسلوكياً، ويستجيب لمتطلبات سوق العمل والمجتمع فتشمل الجودة على كفاءة المعلمين وملائمة بيئة التعليم وكذا أساليب التقييم

ثانيا: الجودة العملية التعليمية :

عند قياس جودة العملية التعليمية ومدى تحقيقها يكون اعتمادا على النقاط التالية المهمة :

1. التركيز الواضح على الطالب أو الدارس.
2. التكامل مع إستراتيجية الجهة التعليمية (المدرسة/الإدارة التعليمية/ الوزارة).
3. الاهتمام بمشاركة الطلاب لأعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري بالمدرسة.
4. استمرارية التحسين³⁴.

³⁰حمودي رابع ، فاضلة خالد،مجلة الإدارة وريادة الأعمال

³¹سعد عزيز حبيب الروقي ، كتاب جودة الخدمة التعليمية روى وآفاق تحقيق الريادة العالمية في التعليم، مكة المكرمة

³²مروى عمرة ، مجلة سلوك ، العدد22 سنة 2022، الجودة التعليمية ،جامعة الشهيد حمى لخضر ،الوادي ، الجزائر

³³سعد عزيز حبيب الروقي ، كتاب جودة الخدمة التعليمية روى وآفاق تحقيق الريادة العالمية في التعليم،مكة المكرمة

³⁴نفس المرجع السابق 25

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

ف نجد ان التركيز في عملية تحقيق الجودة في العملية التعليمية تنطلق من مدخلاتها التعليمية وسقلها في العملية التعليمية من خلال الافراد القائمين على تقديم هذه الخدمة وتتبع ثغرات التي تحول دون سيرورتها وإيجاد التناسق بين الإدارة والأساتذة والطلبة وفي البيئة التعليمية مما يأتي بمخرجات تعليمية ذات جوة عالية

الشكل رقم : (1-3) مخطط يبين العلاقة بين الجودة والعملية التعليمية:



المصدر: من اعداد الطالبتين

الفرع الثالث : ابعاد جودة التعليم في المؤسسات التعليمية :

يمكن تلخيص أهم المحاور التي ترتبط بها جودة التعليم في العناصر والأبعاد التالية:

1. جودة المدخلات التعليمية:

تشمل المدخلات التعليمية جميع العناصر التي تدخل في النظام التعليمي قبل بدء العملية التعليمية، مثل:

- المعلمون : كفاءتهم، تأهيلهم الأكاديمي، وخبراتهم المهنية.
- الطلاب: مستوى تحصيلهم السابق، دافعيتهم للتعلم، واستعدادهم النفسي والمعرفي.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

- المناهج الدراسية: حداثتها، ملاءمتها لاحتياجات الطلاب، وتوافقها مع متطلبات سوق العمل.
- الموارد التعليمية: توفر الكتب، المختبرات، والتقنيات الحديثة³⁵.

2. جودة العمليات التعليمية:

- تركز العمليات التعليمية على كيفية تنفيذ التعليم داخل الصفوف الدراسية، وتشمل:
- أساليب التدريس: فاعلية الطرق المستخدمة، وتنوعها لتلبية احتياجات الطلاب المختلفة.
 - التفاعل الصفوي: العلاقة بين المعلم والطلاب، وتشجيع المشاركة الفعالة.
 - التقييم المستمر: استخدام أدوات تقييم متنوعة لقياس تقدم الطلاب وتقديم تغذية راجعة³⁶.

3. جودة البيئة التعليمية:

- تشمل البيئة التعليمية الظروف المحيطة بالعملية التعليمية، مثل:
- البنية التحتية: توفر المباني المناسبة، والتجهيزات اللازمة.
 - المناخ المدرسي: وجود بيئة آمنة ومحفزة للتعلم.
 - الدعم النفسي والاجتماعي: تقديم الدعم اللازم للطلاب لمواجهة التحديات المختلفة³⁷.

4. جودة المخرجات التعليمية:

- تتمثل المخرجات التعليمية في النتائج التي تحققها العملية التعليمية، مثل:
- تحصيل الطلاب: مستوى المعرفة والمهارات المكتسبة.
 - جاهزية الخريجين: مدى استعدادهم للانخراط في سوق العمل.
 - البحث العلمي: جودة الأبحاث والمشاريع التي يتم إنتاجها داخل المؤسسة التعليمية³⁸.

الشكل رقم : (1-4): يوضح ابعاد جوة التعليم

³⁵العنزي، س. ع. ح.، & العبادي، س. ع. ر. (2010). مدخل الجودة ومؤشرات أوسع لتقويم جودة العملية التعليمية: دراسة تطبيقية في جامعة بغداد. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.

³⁶مقل، أ. م. أ. (2010). قياس جودة التعليم الجامعي عبر مدخلي الإنتاجية والكفاءة: دراسة حالة كلية الاقتصاد - جامعة عدن. المؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن.

³⁷بن سعدون، ف.، & الحمر، م. (2020). تأثير أبعاد البيئة المدرسية على المردود التربوي والتحصيل التعليمي لدى تلاميذ الطور المتوسط-تلمسان نموذجاً. مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية.

³⁸شاكر، أ. (2021). مؤشرات الجودة والتعلم في التدريس التربوي. موقع إي عربي

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم



المصدر: من اعداد الطالبتين

الفرع الرابع: أهمية جودة تعليم وتحقيقها في مؤسسات التعليم :

إن الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية قد تفوق على الاهتمام بالسلع في كثير من بلدان العالم، حيث ان مخرجات التعليم اصبح لها تأثير الأكبر في بناء مجتمع متسلح بالعلم والمعرفة والمساهمة الفاعلة لرفع المستوى العلمي للمجتمع، في ما يلي نذكر أهمية جودة التعليم في مؤسسات التعليم³⁹:

- دراسة متطلبات المجتمع و احتياجات أفراد و الوفاء بتلك الاحتياجات.
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم لها فائدة كبيرة كونها تستهدف الاستخدام الأمثل للموارد البشرية و المادية كما تقلل من المهام عديمة الفائدة، و تستعمل في الأخطاء و تمكن لنظام شامل ومدرّس ينعكس إيجاب اعلی سلوك الطلاب، وتفعيل التدريس
- مواجهة التغيرات المتسارعة في كافة مجالات الحياة، و عدم ثبوت كفاءة و فعالية الأساليب الجزئية أو غير المتكاملة في تطوير النظام التعليمي، و ضرورة و جود حل شامل متكامل لمشكلات تعليم.
- تنمية التفاعل و التواصل داخل جماعة العمل و إشباع حاجات المتعلمين و زيادتها بالرضا و تحسين جودة المتعلم في الجوانب المعرفية والمهارية والأخلاقية.
- الإسهام في حل المشكلات التي تعوق العملية التعليمية و تحقيق الرقابة الفعّالة و المستمرة لعملية التعلم والتعليم و تحقيق مكاسب مادية وخبرات توعية العاملين في المؤسسة التعليمية و أفراد المجتمع التعليمي.

³⁹ سعد عزيز حبيب الروقي، كتاب جودة الخدمة التعليمية رؤى و آفاق تحقيق الريادة العالمية في التعليم، مكة المكرمة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

- ضبط النظام الإداري و تطويره لأي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار و تحديد المسؤوليات بدقة ، كما أن تطبيق نظام جودة الخدمة التعليمية يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير

المبحث الثاني : الدراسات السابقة لمعوقات الادارة الالكترونية و تحسين جودة التعليم و ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة

سنتطرق في هذا المبحث الى الدراسات والبحوث المتعلقة بمعوقات الادارة الالكترونية والعملية التعليمية ، وسنقوم بعرض الدراسات والبحوث السابقة التي اتجهت نحو دراسة هذا الموضوع ، ونقوم بمقارنتها بدراستنا الحالية وعرض اهم النتائج :

المطلب الاول: عرض الدراسات السابقة

في هذا المطلب سنقوم بعرض الدراسات السابقة على المستوى الوطني والعربي و الاجني

الفرع الأول :الدراسات العربية:

● الدراسة الأولى:

من اعداد زينة البشير ولي الدين بعنوان: تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية بالجزائر 2023

عالجت الدراسة الإشكالية : ماهي المعوقات و التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية في تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر العاملين؟

تطرق الباحث في الدراسة الى هدف التعرف على اهم العراقيل و التحديات التي تقف امام تطبيق الإدارة الالكترونية في القطاع العام بالجزائر بالاعتماد على منهج دراسة حالة باستخدام الاستبانة تم توزيعها على عينة حجمها 36 عامل على مستوى المؤسسة الاستشفائية بقصر حيران ولاية الاغواط في الأخير توصلت الدراسة الى بعض النتائج لعل أهمها:

وجود معوقات تتعلق بالمعوقات الفنية والبعض الاخر يتعلق بالمعوقات التنظيمية وكذلك المالية ما يتعلق بنقص الامكانيات

● الدراسة الثانية :

من اعداد :قروود محمد ، سين سعيدة عنوان الدراسة :الإدارة الالكترونية كتوجه معاصر لترقية الادارة المدرسية : مجلة التغير الاجتماعي العدد 6 –جامعة بسكرة 2023

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية كتوجه معاصر في ترقية الإدارة المدرسية و ذلك من خلال دراسة الإمكانيات المتاحة و التحديات التي تواجه تطبيقها حيث اعتمد الباحث

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

على المنهج الوصفي التحليلي و استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات العينة كانت مجموعة من الإداريين و المشرفين التربويين في المؤسسات التعليمية توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج و هي كالتالي:

تعتبر الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة لمواكبة التطورات التكنولوجية و تحسين كفاءة العمل الإداري في المدارس.

هناك نقص في البنية التحتية التكنولوجية مما يحد من إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بفعالية. ضعف تكوين و تأهيل الموارد البشرية لاستخدام الأنظمة الإلكترونية يشكل عائقاً رئيسياً أمام تطبيقها.

الحاجة إلى تطوير سياسات واستراتيجيات واضحة لدعم التحول نحو الإدارة الإلكترونية. أهمية توفير الدعم المادي و التقني اللازم لضمان نجاح عملية التحول الرقمي في الإدارة المدرسية. وجود مقاومة للتغيير لدى بعض الفاعلين في المجال التربوي بسبب غياب الوعي الكافي بأهمية الإدارة الإلكترونية.

• الدراسة الثالثة:

عنوان الدراسة :معوقات تطبيق الادارة الالكترونية داخل مؤسسات التعليم العالي وسبل نجاحها : مجلة قضايا معرفية المجلد 2 رقم 6// جامعة محمد بن الصديق جيجل(الجزائر)، 2021

هدفت الدراسة إلى تحديد معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية و البحث عن سبل مواجهتها. كما سعت إلى التعرف على العقبات البشرية، المادية، التقنية، و الإدارية التي تحد من تطبيق هذا النوع من الإدارة حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي و استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات العينة كانت مجموعة من الإداريين و العاملين في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج و هي كالتالي: ضعف الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين و عدم توفر الكفاءة اللازمة لاستخدام التقنيات الحديثة.

نقص التجهيزات التقنية و المادية الضرورية مثل الحواسيب الحديثة و شبكات الإنترنت القوية.

غياب دورات تدريبية متخصصة للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية.

عدم وجود استراتيجية واضحة و متكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات.

ضعف التنسيق بين مختلف الفاعلين داخل مؤسسات التعليم العالي مما يعرق ل التحول الرقمي.

الحاجة إلى تحسين البنية التحتية الرقمية و تعزيز ثقافة التغيير داخل المؤسسات.

• الدراسة الرابعة:

• **من اعداد وائل محمد جبريل وبعنوان : معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بإدارة ال**

خدمات الصحية بدرنة دولة ليبيا 2020

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

عالجت الدراسة الإشكالية: ما هي أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية في مدينة درنة من وجهة نظر العاملين؟

تهدف المقالة الى تحديد اهم الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في لقطاع الصحي لمدينة درنة اعتمدت الدراسة منهج دراسة حالة الذي يهتم بدراسة حالة واحدة قائمة باستخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة حيث بلغ مجمع العينة 89 عامل في الأخير توصلت الى جملة من النتائج وهي :

المستوى العام لمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بإدارة الخدمات الصحية محل الدراسة متوسط المعوقات البشرية حظيت بالمركز الأول وبدرجة ممارسة مرتفعة تليها المعوقات الإدارية و المتطلبات التقنية احتلت الثالثة في الأخير المعوقات المالية بالمركز الرابع.

• الدراسة الخامسة:

عنوان الدراسة: واقع تطبيق الادارة الالكترونية في المدارس الابتدائية من وجهة نظر المدرسين انفسهم بمدينة الاغواط : مجلة العلوم الاجتماعية المجلد 14 العدد 2 / جامعة الاغواط، 2020

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدرسة الابتدائية بمدينة الأغواط من وجهة نظر المدرسين أنفسهم و مدى توفر الإمكانيات اللازمة لذلك و الصعوبات التي تواجه التطبيق حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي و استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات شملت العينة 30مدرّس ومديرة من المدارس الابتدائية في مدينة الأغواط توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج وهي كالتالي:

لا يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل كامل في المدارس الابتدائية من وجهة نظر المدرسين. لا تتوفر الإمكانيات البشرية و المادية و التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية. هناك صعوبات تعيق التطبيق مثل نقص البنية التحتية التكنولوجية و ضعف شبكات الاتصال. لا يتم تنظيم دورات تدريبية للمشرفين الإداريين في المدارس الابتدائية حول الإدارة الإلكترونية. رغم الصعوبات يوجد اهتمام من طرف المدرسين بسياسة الإدارة الإلكترونية و رغبة في مواكبة التطورات خاصة من الفئات الشابة.

• الدراسة السادسة :

عنوان الدراسة: درجة توافر متطلبات الادارة الالكترونية في المدارس الخاصة الضفة الغربية : مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية العدد 6 من اعداد :د.ربيع شفيق لطفي عطير، 2017

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الخاصة في الضفة الغربية و معرفة تأثير متغيرات الجنس و المؤهل العلمي و سنوات الخدمة على توافر هذه المتطلبات حيث

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي المسحي واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات و شملت العينة 100 مدير من مديري المدارس الخاصة في الضفة الغربية توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج و هي كالتالي:

كانت درجة توافر المتطلبات المادية و المالية و البشرية الفنية مرتفعة في حين كانت متطلبات السلامة و الأمان و المتطلبات الإدارية متوسطة

لم يكن هناك فروق دالة إحصائية تعزل متغير الجنس باستثناء متطلبات السلامة و الأمان حيث كانت الفروق لصالح الذكور.

لم تكن هناك فروق ذات دلالة لمتغير سن و الخدمة مما يشير إلى خضوع جميع المديرين لتدريب متساو بغض النظر عن الخبرة.

كانت هناك فروق دالة إحصائية تعزل متغير المؤهل العلمي حيث كان الحاصلون على مؤهلات عليا أكثر قدرة على تلبية متطلبات الإدارة الإلكترونية.

• الدراسة السابعة

من اعداد الأستاذ: مكيد علي بجامعة المدية

الأستاذ: بوزكري جيلالي بالمركز الجامعي تيسمسيلت بعنوان: معوقات تطبيق الإدارة

الإلكترونية في الجامعات الجزائرية دراسة حالة المركز الجامعي 2008

عاجلت الدراسة إشكالية : اهم المعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية؟

تمحورت هذه الدراسة حول تحديد اهم العقبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجامعات الجزائرية وتحديد الاليات التي تزيل هذه العقبات كان هذا بداية بتحديد مجتمع الدراسة ثم عينتها التي قدرت ب35 اداري تغطي جميع المستويات الإدارية مروراً بوضع الاستبيان ثم التوصل الى النتائج وهي ان تطبيق الإدارة الإلكترونية تعرقله مجموعة من المعوقات إدارية ،تقنية، فنية وأخرى أمنية ومالية وتختلف هذه المعوقات حسب الأهمية وللحد منها يجب الاعتماد على مجموعة اليات التي تتفاوت بدوها من حيث الأهمية النسبية

الفرع الثاني: الدراسات الاجنبية :

• الدراسة الاولى:

The Impact and Benefits of the E-System for Administration Management in Primary and Secondary Schools for Teachers and Parents”University, “Hasan Prishtina”, Prishtina, Republic of Kosova 2023

هدفت الدراسة إلى تحديد دور أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية و ذلك من خلال تحليل تأثير هذه الأنظمة على الأداء الإداري والتعليمي حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي و استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات و تم تحليلها باستخدام

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) العينة كانت مجموعة من الموظفين في وزارة التربية و التعليم في اليمن توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج و هي كالتالي:

ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية من خلال تسهيل العمليات الإدارية و تقليل التكاليف

هناك علاقة إيجابية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية و تحسين جودة الخدمات التعليمية.

لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة بناءً على متغيرات الجنس والعمر ومستوى مهارات الحاسوب.

أوصت الدراسة بضرورة التزام وزارة التربية والتعليم بتدريب الموظفين على الإدارة الإلكترونية وتوفير الدعم المالي اللازم لتفعيل هذه الأنظمة في جميع الإدارات بالإضافة إلى تعزيز استخدام الشبكات الإلكترونية للتواصل بين مكاتب الوزارة المختلفة.

• الدراسة الثانية:

Article Title: E-GOVERNMENT PERFORMANCE IN JORDAN

Hamdan Hasan Al-Onizat, PhD Student ,Prof. Saleh Oqeili, Dr.

Bassam Hijazi 2023

عالجت الإشكالية: ما مدى تأثير غياب عملية تقييم أداء المنهجية على نجاح وتطوير برنامج الحكومة الالكترونية في الاردن ؟

كان الهدف الرئيسي للمقال هو استكشاف عملية تقييم برنامج الحكومة الالكترونية في الأردن وتحليل تقييم أداء الإدارة الحكومية باستخدام المنهج الوصفي تحليلي و اجراء مقابلات مع مديري المعلومات للإجابة عن أسئلة الدراسة (لم يتم تحديد العينة) في الأخير وجدت الدراسة ان عملية تقييم المنهجية هو العامل الرئيسي الذي أدى الى تراجع برنامج الحكومة الالكترونية في الأردن وهو احد العوامل الأساسية التي تعيق تطور الحكومة الالكترونية في الاردن مما يستدعي ب تبني نهج اكثر منهجية لقياس الأداء و تحليل البيانات لاستخدامها في تحسين الخدمات الالكترونية.

• الدراسة الثالثة :

Article Title “The Role Of Electronic Management Systems In Improving The Quality Of Educational Services “ Elementary Education Online, 2021; Vol 20 (Issue 6)

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير و فوائد نظام الإدارة الإلكترونية في المدارس الابتدائية و الثانوية و مدى تأثيره على عمل المعلمين و أولياء الأمور و الطلاب من حيث تسهيل العمليات الإدارية و تحسين التواصل حيث اعتمد الباحث على المنهج التحريبي من خلال تقسيم المشاركين إلى مجموعتين (تجريبية و ضابطة) لمقارنة تأثير استخدام النظام الإلكتروني على الأداء التعليمي و الإداري و استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات إلى جانب تحليل البيانات باستخدام أساليب كمية و كيفية. العينة كانت 30 معلمًا و 30 ولي أمر متدرسين فيكوسوفو واحدة حكومية و أخرى خاصة حيث تم اختبار النظام الإلكتروني في المدرسة الحكومية. توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج و هي كالتالي: ساهم نظام الإدارة الإلكترونية في تحسين تنظيم الحصص الدراسية للمعلمين مما وفر لهم المزيد من الوقت للإعداد و التدريس. عزز النظام التواصل بين المعلمين و الطلاب و أولياء الأمور حيث تمكن الأولياء من متابعة تقدم أبنائهم بسهولة و ساعد في تقليل الأخطاء أثناء تسجيل الدرجات و الغياب كما سهل عمليات تحليل الأداء و إعداد التقارير التربوية.

• الدراسة الرابعة :

Article Title :Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E-government in Jord , Dr Mahammad Ali Alqadah, Professor Leyla Murad khanli 2021

عاجلت الإشكالية: كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الحكومة الالكترونية؟ ناقشت الدراسة دور الإدارة الالكترونية في تطوير الحكومة الالكترونية في الأردن باستخدام منهج الوصفي تحليل بالتطرق و وصف مفهوم الإدارة الالكترونية و المعوقات التي تواجه تطبيقها من خلال عرض مبادرات الحكومة الأردنية في التحول الرقمي، في الأخير تم توصل الباحثين الى نتائج تتعلق بمشروع انشاء الإدارة الالكترونية أهمها: الإدارة الالكترونية ليست بمجرد تحويل نظام اداري تقليدي بل هي نظام متكامل ومعقد على جميع ابعاد سياسية اجتماعية و ثقافية الإدارة الالكترونية بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات العامة والخاصة من خلال الانتقال الى اتصال افتراضي مما يحسن سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى جهات الادارية اثناء مهامها

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

المطلب الثاني : موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

الفرع الأول : أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

سنحاول في هذا المطلب تقديم مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (العربية والأجنبية) و استخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

• أوجه التشابه:

يمكن التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

- 1- فيما يخص أداة جمع المعلومات: اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة (العربية والأجنبية) على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات؛
- 2- المنهج المستعمل: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكلا الدراستين (الحالية والسابقة)، وكأداة لتحليل المعلومات تم اعتماد البرنامج الإحصائي spss.

• أوجه الاختلاف:

بالرغم من أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة إلا أنها لا تخلو من الاختلاف، و سنوضحها بالتفصيل في الجدول الموالي:

جدول رقم (1.1) : اوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

عنوان الدراسة	مؤسسة محل الدراسة	إشكالية الدراسة	المتغيرين	أبعاد الدراسة	المنهج المعتمد	النتائج
الدراسة الحالية: تأثير معوقات الإدارة الإلكترونية على تطوير جودة التعليم في مدارس الخاصة	مدرسة الامتياز التعليمية - ورقلة	ما مدى تأثير معوقات الإدارة الإلكترونية على جودة التعليم في مدرسة الامتياز؟	مستقل: معوقات الإدارة الإلكترونية تابع: جودة التعليم	المعوقات: بشرية، تقنية، إدارية، مالية الجودة: المدخلات، العمليات، البيئة، المخرجات	وصفي تحليلي واستقرائي باستخدام الاستبيان والمقابلة (SPSS)	جميع الأبعاد تؤثر على جودة التعليم بدرجات متفاوتة
تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية بالجزائر	المؤسسة الاستشفائية بقصر حيران - الأغواط	ماهي المعوقات والتحديات التي تواجه المؤسسات الصحية في تطبيق الإدارة الإلكترونية؟	مستقل: معوقات الإدارة الإلكترونية تابع: تطبيق الإدارة الإلكترونية	فنية، تنظيمية، مالية	منهج دراسة حالة باستخدام استبيان	وجود معوقات فنية ومالية
معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية دراسة حالة المركز الجامعي 2008	المركز الجامعي تيسمسيلت	ما هي أهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية؟	مستقل: معوقات الإدارة الإلكترونية تابع: التطبيق الفعلي	إدارية، تقنية، فنية، مالية، أمنية	وصفي تحليلي باستبيان	تعدد المعوقات والأهمية، مع اقتراح
معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية بدرنة - ليبيا	إدارة الخدمات الصحية بدرنة - ليبيا	ما هي أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمات الصحية؟	مستقل: المعوقات تابع: تطبيق الإدارة الإلكترونية	بشرية، إدارية، تقنية، مالية	دراسة حالة باستخدام استبيان	المعوقات البشرية قديمة، تلبها الإداريون نية ثم المالية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الإدارة الالكترونية وجودة التعليم

واقع تطبيق الادارة الالك ترونية في المدارس الاب تدائية من وجهة نظر المد ربين انفسهم بمدينة الاغو اط	مدارس ابتدائية -الأغواط	واقع تطبيق الإدارة الإلك ترونية في المدارس الابتدا ئية	مستقل :معوقات الإدارة ا لإلكترونية تابع :الواقع التطبيقي	بشرية، تقنية، مادية	وصفي تحليلي باستبيان	غياب البنية التحتية ف الشبكات، نقص يب
:معوقات تطبيق الادارة ا لإلكترونية داخل مؤسسا ت التعليم العالي وسبل ن جاحها :	جامعة محمد بن الصديق -جيجل	معوقات تطبيق الإدارة الإ للكترونية داخل التعليم الع الي	مستقل :المعوقات تابع :فاعلية الإدارة الإلك ترونية	بشرية، تقنية، إدارية، مالية	وصفي تحليلي باستبيان	نقص التكوين، التجه ، غياب استراتيجية ة
الإدارة الالكترونية كتوجه معاصر لترقية الادارة المد رسية	جامعة بسكرة	هل يمكن للإدارة الإلكتر ونية ترقية الإدارة المدرس ية؟	مستقل :تطبيق الإدارة الإ للكترونية تابع :تحسين الأداء	بشرية، تقنية، مادية، استرا تيجية	وصفي تحليلي باستبيان	ضعف البنية، غياب يب، مقاومة التغيير

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الإدارة الإلكترونية وجودة التعليم

درجة توافر متطلبات الادارة الإلكترونية في المدارس الخاصة الضفة الغربية	مدارس خاصة - الضفة الغربية	درجة توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المدارس الخاصة	مستقل: المتطلبات تابع: التوافر والتأثير	مالية، بشرية، تقنية، أمان، إدارية	مسخي وصفي باستبيان	توافر متفاوت، ضامان، فروق حسب
Electronic Management and Its Role... (2021)	الحكومة الإلكترونية - الأردن	كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الحكومة الإلكترونية؟	مستقل: الإدارة الإلكترونية تابع: أداء الحكومة الإلكترونية	سياسية، اجتماعية، ثقافية، تقنية	وصفي تحليلي	الإدارة الإلكترونية عقد يعيد تعريف ال
E-GOVERNMENT PERFORMANCE IN JORDAN (2023)	الحكومة الإلكترونية - الأردن	ما مدى تأثير غياب تقييم الأداء على نجاح الحكومة الإلكترونية؟	مستقل: غياب تقييم الأداء تابع: نجاح البرنامج	منهجية التقييم، تحليل الأداء، استراتيجيات	وصفي تحليلي ومقابلات	غياب التقييم المنهجي رئيسي في الف
The Role Of EMS In Improving Quality (2021)	مدارس ابتدائية وثانوية - كوسوفو	ما تأثير نظام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التعليمية؟	مستقل: النظام الإلكتروني تابع: جودة الخدمات	تنظيم، تواصل، تقييم، تقارير	تجريبي	تحسن الأداء، تقليل طاء، تعزيز التواصل

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الإدارة الالكترونية وجودة التعليم

تعزيز الثقة، تحسين الجودة، تقليل التكاليف	وصفي تحليلي	مالية، بشرية، تدريب، شبكات	مستقل: أنظمة الإدارة الإلكترونية تابع: جودة الخدمات	ما دور أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم؟	وزارة التربية - اليمن	Impact and Benefits of E-System (Kosovo)
---	-------------	----------------------------	--	---	-----------------------	--

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

الفرع الثاني : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة بالإضافة إلى ما يلي:

1- تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة للباحث لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة؛

2- ساهمت في الإثراء الفكري للجانب النظري لدراسة وإعداد الجانب التطبيقي؛

3- ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل على الباحثة في الانطلاق في الدراسة الحالية؛

4- ساهمت بشكل كبير في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة وأيضاً تحديد المنهجية الملائمة مما فتح المجال للباحثين في إعداد المنهجية المتبعة؛

5- المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة مما ساهم على تحديد الباحثين للأداة المناسبة من أجل اختبار فرضيات الدراسة الحالية؛

6- الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما يوفر علينا الكثير من الجهد والوقت في إعداد الاسـ تبيان ؛

7- ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل معوقات الإدارة الالكترونية والمتغير التابع ع جودة تعليم

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول معوقات الادارة الالكترونية وجودة التعليم

خلاصة الفصل الأول:

بعد تناولنا لمختلف المفاهيم النظرية من خلال التطرق لمبحثين في مقدمته تم تناول مجموعة من التعاريف تخص المتغيرين

ومن ثم تم التطرق لأهم أبعادهما وأهميتهما، وبعدها نستخلص، أن معوقات الإدارة الإلكترونية ماهي إلا مجموعة العوامل و الصعوبات التي تمر بها الإدارة الالكترونية والتي تحول دون تطبيقها وتشمل المعوقات التقنية ، معوقات البشرية ، المعوقات الإدارية ، المعوقات المالية و ما لها تأثير على تحقيق جودة التعليم الذي يعتبر من اهم الأهداف في مؤسسات التعليم التي تطمح لتحقيق خدمات تعليمية ذات جودة عالية والتي تخدم في بناء مجتمع متماسك ومتطور فتسعى في نفس الوقت الى تفادي هاته المعوقات و العمل على معالجتها للبقاء على مسار التحسين المستمر ففي النهاية تأثر معوقات الإدارة الالكترونية بشكل مباشر على مستوى جودة التعليم في المؤسسات التعليمية ، وحتى نؤكد او ننفي او نزيد او ننقص ما جاء في هذا الفصل النظري لابد من الانتقال الى فصل التطبيقي والذي يعتبر تحقيق ميداني يبحث بظاهرة محل الدراسة .

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لتأثير معوقات الإدارة
الالكترونية على تطوير جودة التعليم
في مدرسة الامتياز التعليمية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول للدراسة الذي تناولنا فيه الجانب النظري لكل من معوقات الإدارة الالكترونية و جودة التعليم وكذا مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، في هذا الفصل سنحاول إسقاط الجانب النظري على مدرسة الامتياز التعليمية بولاية ورقلة مبرزين بذلك اهم معوقات الإدارة الالكترونية التي تواجهها مؤسسة وكيف تنعكس على تطوير جودة التعليم بالمؤسسة محل الدراسة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

1.المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة؛

2.والمبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

سيتم في هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية قصد تنظيم المعلومات من أجل الوصول إلى النتائج، والتطرق أيضا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات ومعالجتها.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

بغرض التعرف على اثر معوقات الإدارة الالكترونية على تطوير جودة التعليم في مدرسة الامتياز التعليمية اعتمدنا على:

الفرع الأول : منهج الدراسة

يبرهن المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في إعداد بحثه وذلك للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ومنه يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نستخدم على المناهج التالية:

1- المنهج الوصفي التحليلي: مكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها أملا في التوصل إلى تعميمات ذات معنى تزيد بها رصيد معارفنا، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداة الاستبيان والمقابلة من أجل جمع البيانات.

2- المنهج الإحصائي: مكننا من اختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.

ولمعرفة مدى تأثير معوقات الإدارة الالكترونية على تطوير جودة التعليم في مدرسة الامتياز التعليمية تم استخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

✓ **المصادر الثانوية:** تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، الملتقيات والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

✓ **المصادر الأولية:** تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، ووزعت على الموظفين والمعلمين في مدرسة الامتياز التعليمية بورقولة، كما قمنا

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

بمقابلة مع مكلف بالإدارة العامة للمؤسسة الإدارية الامين العام و كذا مع مسؤولي قسم الاعلام لدعم نتائج الاستبيان

الفرع الثاني: تقديم عام حول المؤسسة:

سوف نحاول فيما يلي تقديم المؤسسة محل الدراسة ألا وهي مدرسة الامتياز التعليمية بورقلة وبعدها نتناول مجتمع وعينة الدراسة.

1. التعريف بالمؤسسة:

الامتياز للخدمات التعليمية هي مؤسسة جزائرية بولاية ورقلة تم إنشاؤها سنة 2010 من قبل فريق متخصص في مجال التعليم والتسويق و التدريب ويتمثل نشاطها في تزويد طلاب وعلماء بخدمات ومنتجات تعليمية عالية الجودة مكونة من فريق تربوي يضم خيرة الكفاءات من أساتذة و معلمين و مربيات يشرف على تعليم التلاميذ و الطلاب في جميع الاطوار و الاعمار (ما قبل التمدرس و الدعم المدرسي للطور الابتدائي و المتوسط و الثانوي)، حيث تقدم أيضا تكوينا عاليا في اللغات الأجنبية كلغة ثانية خاصة الإنجليزية من خلال تمثيل شركة بريطانية عالمية مختصة (إي بلانيت) عن طريق نظام الفرانشايز، ومنذ بدأ نشاطها قطعت المؤسسة خطوات كبيرة في مجال التعليم والتدريس واكتسبت خبرة متميزة جعل خدماتها التعليمية ، تقع مدرسة الامتياز التعليمية في ولاية ورقلة وتمتلك فرعان الفرع الأول في وسط المدينة: شارع اول نوفمبر طريق غرداية مفترق الطرق علي ملاح اما الفرع الثاني في حي النصر: شارع FNPOS حي النصر كما ان للمؤسسة مركزا للتدريب و التطوير يقدم مجموعة من الدورات المتخصصة تجمع بين الأساليب التقليدية والتكنولوجيا الحديثة لتحقيق مجموعة متنوعة من الأهداف و النجاحات فبفضل تطور التكنولوجيا والإستراتيجية المتبعة أصبحت تنافس المدارس الوطنية وتطمح للوصول الى افاق وخبرات عالمية .

2. الهيكل التنظيمي للمؤسسة الامتياز التعليمية

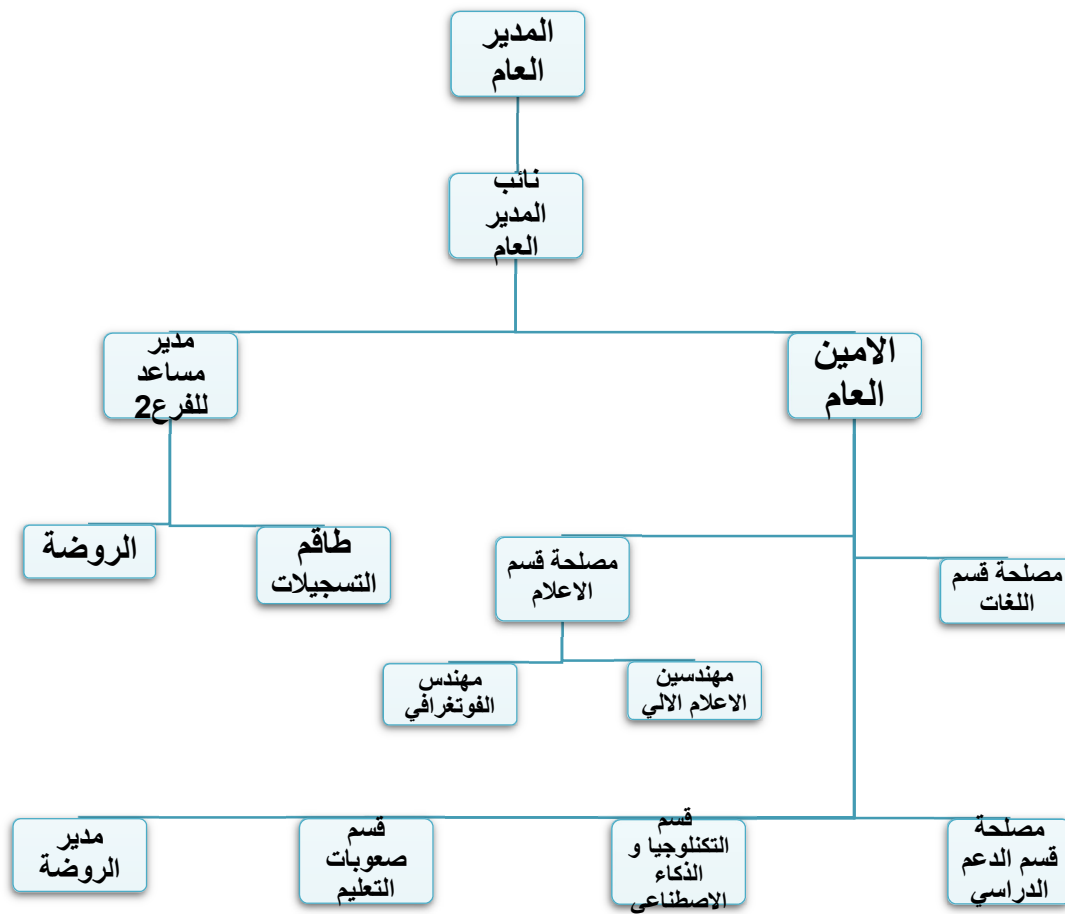
و يتكون من :

- المدير العام :المسؤول المباشر لكل الأقسام
- نائب المدير العام
- الأمين العام : المكلف بالإدارة العامة للمؤسسة
- المدير المساعد لفرع الثاني
- مصلحة قسم الاعلام :قسم مكلف ب :
 - التسويق الالكتروني وخلق صورة لخدمات المؤسسة على الواقع الافتراضي وبشكل ادق على مواقع التواصل الاجتماعي
 - الاشراف والتنسيق والتنظيم وعلى التغطيات خلال الفعاليات المنظمة من طرف المؤسسة أو مشاركتها في مختلف الفعاليات المحلية او الوطنية.
 - طرح استراتيجيات تسويقية وتحليل احتياج العملاء لاقتراح قرارات على مجلس ادارة المؤسسة من أجل تحسين جودة الخدمة في مختلف اقسام وفروع المؤسسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

- قسم التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي
- قسم الدعم
- قسم اللغات
- قسم صعوبات التعليم
- قسم الروضة

الشكل 2. 01: يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة الامتياز التعليمية



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات المؤسسة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

الفرع الثالث : مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة : ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مدرسة الامتياز التعليمية

والموضح ادناه

- جدول رقم (1.2) : يوضح مجتمع الدراسة

المؤسسة	التأسيس	نوع المؤسسة	عدد الاساتذة	عدد الموظفين	عنوان المؤسسة
مؤسسة الامتياز للخدمات التعليمية	سنة 2010	مدرسة خاصة	121 أستاذ	65 عامل	ورقة

المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات المؤسسة

2. عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من مجموع العاملين بمدرسة الامتياز التعليمية

تم توزيع 45 استبانة على جميع العمال بالمؤسسة محل الدراسة، وتم استرجاع 30 صالحة للتحليل أي ما يعادل (66.67%)، وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع بـ (15) استبيانات أي بنسبة (33.33%)، أما في ما يخص الاستبيانات الغير صالحة للتحليل فكانت (0) استبانة، والجدول أدناه يوضح عينة الدراسة

- جدول رقم (2.1) : يوضح عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزعة	الصالحة للتحليل	الغير مسترجعة	الغير صالحة للتحليل
العدد	45	30	15	0
النسبة المئوية	100%	66.67%	33.33%	0%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لتوزيع الاستبيانات.

3. خصائص عينة الدراسة:

يقصد بخصائص عينة الدراسة البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين وذلك لمعرفة الخصائص الديمغرافية لهم، وقد اشتملت عينة الدراسة على الخصائص التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة في العمل، مكان العمل) وذلك لمعرفة تأثيرها على متغيرات الدراسة في المؤسسة محل الدراسة ويمكن إيضاحها في ما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

1- متغير الجنس:

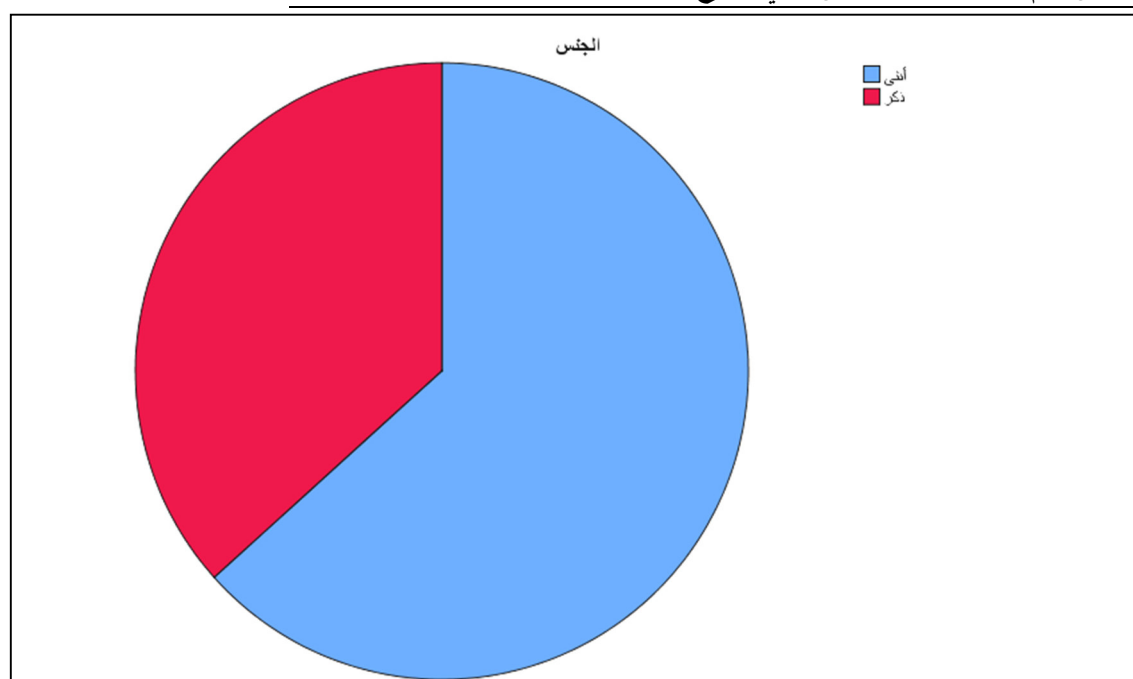
من خلال الدراسة التي قامت بها الطالبتين كانت إجابات المستجوبين على هذا المتغير كما يوضحه الجدول التالي :

- جدول رقم (2,3): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة وفق متغيرات الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	11	36.7%
أنثى	19	63.3%
المجموع الكلي	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss.

الشكل رقم (2,02) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول (3,2): أن نسبة الإناث (60%) تفوق نسبة الذكور (40%) في عينة الدراسة. ويعكس هذا التوزيع واقع القوة العاملة في المؤسسة محل الدراسة، حيث يُلاحظ تفوق نسبي للعنصر النسوي في القطاع التربوي، خاصة في المدارس الخاصة التي تميل لتوظيف الإناث في مجالات التعليم والتسيير التربوي، مما قد يؤثر على طبيعة التفاعل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية، خصوصاً من حيث التكوين والميول التقنية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

-متغير العمر (السن):

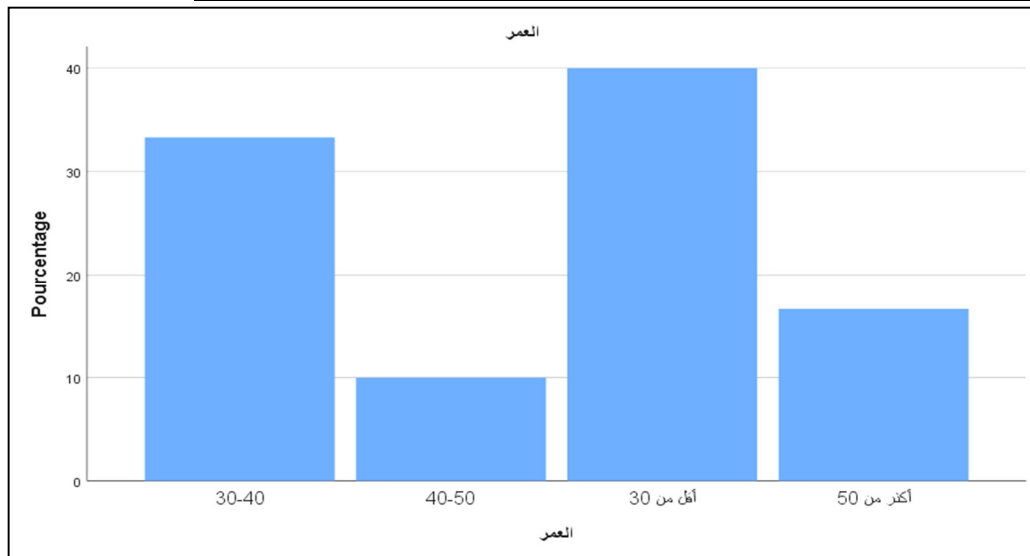
وفقا لمتغير الجنس فإن هذا الأخير لهم أعمار متفاوتة تختلف من جنس إلى آخر، فالجدول الموالي يوضح متغير العمر حسب الفئات العمرية من 30 سنة أو أقل إلى الفئة العمرية أكثر من 50 سنة فما فوق ولتوضيح أكثر لاحظ الجدول التالي:

- جدول رقم (2,4): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 30 سنة	9	30%
30-40 سنة	10	33.3%
40-50 سنة	4	33.3%
أكثر من 50 سنة	7	23.3%
المجموع الكلي	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

الشكل: رقم (2,3) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

تُظهر نتائج توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية أن الغالبية تتراوح أعمارهم بين 31 و40 سنة بنسبة (46.7%)، تليها فئة الشباب بين 20 و30 سنة بنسبة (36.7%). هذا يُشير إلى أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على فئة عمرية شابة ووسطية، ما قد يعزز فرص التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث التفاعل مع التكنولوجيا والتدريب المستمر، في حين أن الفئة الأكبر سناً (16.6%) قد تواجه تحديات أكثر في التأقلم مع البيئة الرقمية الحديثة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

- المؤهل العلمي:

يعد المؤهل العلمي لدى العاملين معياراً أساسياً لتصنيفهم كلاً حسب النشاط الذي يقوم به، كما يعد معياراً لتقييمهم كلاً حسب مستواه التعليمي. فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي.

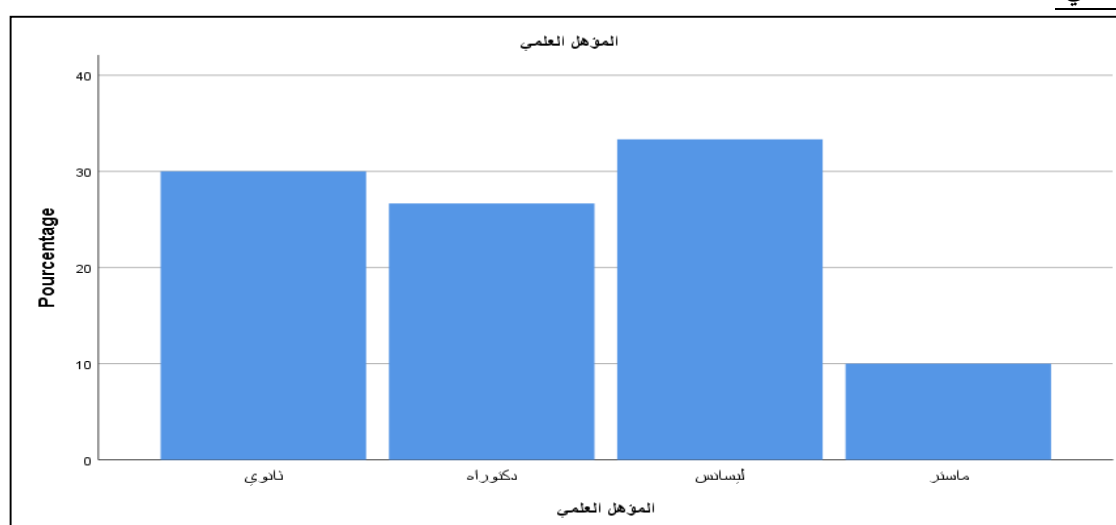
- جدول رقم (2,5): يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
ثانوي	7	23.3%
ليسانس	13	43.3%
ماستر	4	13.3%
دكتوراه	6	20%
المجموع الكلي	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج spss

الشكل رقم (2,4) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مؤهل

العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج spss

يلاحظ من خلال هذا التوزيع أن غالبية أفراد العينة يحملون شهادة الليسانس بنسبة (53.3%)، تليها شهادة الماستر (30%). وهذا يدل على أن أغلب الموظفين والإداريين بالمؤسسة محل الدراسة لديهم تأهيل أكاديمي معتبر، وهو ما يمكن أن يساهم إيجاباً في استيعاب نظم الإدارة الإلكترونية والتفاعل معها بشكل فعال، إذا توفرت البيئة التدريسية والتقنية المناسبة.

- الخبرة في العمل:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

تتميز الخبرة بتراكم سنوات العمل في مجال معين فالخبرة هي أساس بناء الأفراد وزيادة معارفهم وتطور أي مؤسسة. فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل في المؤسسة محل الدراسة.

- جدول رقم (2، 6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	تكرار	النسبة المئوية (%)
سنوات الخبرة	7	23.3%
2-5 سنوات	11	36.7%
5-10 سنوات	7	23.3%
أكثر من 10 سنوات	5	16.7%
المجموع الكلي	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج spss.

الشكل رقم (2، 5) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج spss

تشير النتائج إلى أن فئة العاملين ذوي خبرة أقل من 5 سنوات تُشكّل النسبة الأكبر (43.3%)، مما يدل على أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على طاقات جديدة. هذا قد يساهم في سرعة تقبّل التغييرات التكنولوجية وتبني نظام الإدارة الإلكترونية، في حين أن ذوي الخبرة الطويلة (23.4%) قد يواجهون بعض التحفظات أو التحديات في التأقلم، إلا أن خبرتهم تمثل رصيلاً مهماً في ضمان جودة الأداء المؤسسي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة:

الفرع الأول : أدوات الدراسة:

تم استخدام الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات من خلال الاعتماد على بعض الدراسات السابقة.

❖ الاستبيان: ثم إعداد استبانة وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي (قوي بشدة، موافق، متوسطة، غير قوي بشدة، غير موافق) وباستخدام هذا المقياس نحصل على خمس مجالات بقيم المتوسطات الحسابية لكل مجال نتيجة تقابله من "غير قوي بشدة الى قوي بشدة" حيث مدى كل مجال 0.80 وعليه يكون لدينا:

- المجال من 1 الى 1.80 النتيجة هي غير قوي بشدة.
 - المجال من 1.80 الى 2.60 النتيجة هي غير موافق.
 - المجال من 2.60 الى 3.40 النتيجة هي متوسطة.
 - المجال من 3.40 الى 4.20 النتيجة موافق.
 - المجال من 4.20 الى 5 النتيجة هي قوي بشدة.
- وقد قسمت الاستبانة الى ثلاث اقسام وهي:

القسم الأول: يتضمن المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، حالة مدنية، المؤهل العلمي، الخبرة في العمل).

القسم الثاني: يتضمن المتغير المستقل وهو معوقات الإدارة الالكترونية بأبعادها لأربعة (المعوقات البشرية، المعوقات الإدارية، المعوقات التقنية، المعوقات المالية)، وشملت على (20) عبارة موزعة لكل بعد، قسمت وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي

القسم الثالث: يتضمن المتغير التابع وهو جودة التعليم بأبعاده الأربعة (جودة المدخلات التعليمية، جودة العمليات التعليمية، جودة البيئة التعليمية، جودة المخرجات التعليمية)، وشمل هذا القسم على (20) عبارة موزعة لكل بعد قسمت وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي.

❖ صدق أداة الدراسة:

يقصد بالصدق أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيئاً آخر، وفي إطار حرص الطالبين على تحقيق الصدق لحتوى استمارة الاستبانة قامت الطالبتين بعرضها على الأستاذ المشرف للاستفادة من توجيهاته وكذلك مجموعة من الأساتذة المحكمين وهم أربعة مختصين في المجال وأسماء المحكمين تجدهم في الملحق رقم (02) وقد استجابت الطالبتين لآراء المحكمين

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافات في ضوء الاقتراحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة إلى الصورة النهائية.

❖ ثبات أداة الدراسة:

يعني الثبات أن الاختبار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره وقامت الطالبتين بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس الذي يوضحه الجدول الموالي ف لوحظ أن معامل الثبات للمؤسسة الامتياز التعليمية تقدر 88% وهي نسبة مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية تفي بأغراض الدراسة بحيث يجب ألا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي نعتمد على النتائج المتوصل إليها في البحث.

- جدول رقم (2,7): يوضح معامل الثبات الادارة (الفاكرونباخ)

عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
40	0.882

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

❖ أساليب المعالجة الإحصائية:

قامت الطالبتين في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو صدق أداة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، وهذه الأساليب هي:

- ✓ معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة؛
- ✓ مقاييس الاحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
- ✓ مصفوفة الارتباط سييرمان لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتبعية؛
- ✓ معامل الانحدار البسيط وذلك لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل (معوقات الإدارة الإلكترونية) على المتغير التابع (جودة التعليم)؛
- ✓ اختبار Teste-T واختبار ANOVA لاختبار تأثير أبعاد المتغير المستقل؛
- ✓ كما استخدمنا في البحث مقياس ليكارت الخماسي التالي في محوري الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

❖ المقابلة: تم القيام بمقابلة مباشرة مع الأمين العام للمؤسسة وكذا مصلحة قسم الاعلام لمؤسسة الامتياز التعليمية ب ورقة. وهذا من اجل تحديد المتغيرين (معوقات الإدارة الالكترونية و جودة التعليم) في المؤسسة وتدعيم الدراسة لاحقا

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشة:

في هذا المبحث سيتم عرض النتائج من خلال اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها من خلال المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد موضوع الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها.

الفرع الأول النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: يعتبر ضعف المورد البشري كأحد عناصر معوقات الإدارة الالكترونية بشكل سلبي في عملية تحسين جودة التعليم .

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الطالبتين بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أحد أبعاد معوقات الإدارة الالكترونية موضوع الدراسة.

البعد الأول : المعوقات الإدارية :

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد معوقات البشرية ومن ثم تحليلها.

عرض النتائج:

- جدول رقم (2,8): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده المعوقات الإدارية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
01	تغيب الخطط الواضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدرسة.	3.10	1.447	متوسطة
02	يُضعف غياب الدعم الإداري جهود التحول نحو الإدارة الإلكترونية.	2.83	1.510	متوسطة
03	يعرقل ضعف التنسيق بين الإدارات تطبيق الإدارة الإلكترونية.	2.90	1.539	متوسطة
04	يفشل القائمون على الإدارة في تبني قيادة رقمية فعالة.	2.77	1.040	متوسطة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

05	يفرض النظام الإداري المركزي صعوبة في اعتماد الإدارة الإلكترونية.	3.23	1.331	متوسطة
	المتوسط العام لبعدها معوقات الإدارة	2.96	1.373	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات spss.

تحليل النتائج:

نلاحظ قيم المتوسطات الحسابية في الجدول كلها تتراوح بين 2.77 و 3.23 هذا يدل على أن وجهات نظر أفراد العينة كانت متوسطة بشكل عام، وقد أظهرت العبارة " يفرض النظام الإداري المركزي صعوبة في اعتماد الإدارة الإلكترونية" أعلى متوسط حسابي مما يدل على انسجام نسبي في الرأي لدى أصحاب العينة يعني أن المركزية الإدارية تمثل أحد أبرز العوائق أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية تليها عبارة "تغيب الخطط الواضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدرسة" وهذا يشير أيضاً إلى تصور عام لضعف الجانب التخطيطي في هذا المجال.

وبشكل عام بلغ المتوسط العام لهذا البعد 2.96 وهو ما يصنف ضمن المستوى المتوسط مما يدل على أن هذه المعوقات موجودة ولكنها ليست عقبة جوهريّة أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الأفراد المستجوبين.

التحليل الإحصائي للفرضية الأولى

- جدول رقم (2,9): يوضح التحليل الإحصائي للفرضية 01

معادلة النموذج	قيمة F (SIG)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة معامل الانحدار B	قرار الاختبار
$Y = 2.129 + 0.384X + e_i$	0.524	0.00	0.524	0.384	قبول الفرضية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات spss.

تشير النتائج إلى وجود ارتباط متوسط موجب بين غياب التنسيق و تحسين جودة التعليم، كما تفسر هذه المتغيرات نسبة 27.5% من التباين في جودة التعليم لذا يتم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: يعتبر ضعف المورد البشري كأحد عناصر معوقات الإدارة الالكترونية بشكل سلب في عملية تحسين جودة التعليم .

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الطالبتين بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المثلثة، والتي تقيس أحد أبعاد معوقات الإدارة الالكترونية موضوع الدراسة.

البعد ثاني : المعوقات البشرية

عرض النتائج:

- جدول رقم (2، 10): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المعوقات البشرية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
01	يفتقر الموظفون في المدرسة إلى الكفاءة اللازمة لاستخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية.	2.87	1.613	متوسطة
02	يضعف وعي المعلمين بأهمية التحول الرقمي في الإدارة المدرسية.	3.17	1.392	متوسطة
03	يقاوم بعض الموظفين استخدام التكنولوجيا في العمل الإداري.	3.07	1.484	متوسطة
04	يتجاهل المسؤولون الحاجة إلى تقديم دورات تدريبية حول الإدارة الإلكترونية.	3.00	1.339	متوسطة
05	يفتقر الموظفون في المدرسة إلى الكفاءة اللازمة لاستخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية.	3.33	1.446	متوسطة
	المتوسط العام لبعد معوقات البشرية	3.08	1.454	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات SPSS.

تحليل النتائج:

نلاحظ في الجدول المتعلق ببعد المعوقات البشرية قيم المتوسطات تتراوح ما بين 2.87 إلى 3.33 و أفراد العينة كانوا متوسطين في تقييمهم لهذه المعوقات، في حين حصلت العبارة "يفتقر الموظفون في المدرسة إلى الكفاءة اللازمة لاستخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية" على أعلى متوسط حسابي بمقدار 3.33 يشير هذا إلى وجود توافق جزئي بين المستجوبين على أن نقص الكفاءة والمهارات لدى الموظفين يمثل أبرز المعوقات كما أبدوا رايهم بموافقة جزئية على ضعف وعي المعلمين بأهمية التحول الرقمي كذلك يشكل عائق امام تطبيق الإدارة الالكترونية بمتوسط حسابي 3.17.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

اما بشكل عام بلغ المتوسط العام لبعدها المعوقات البشرية 3.08 وهو ما يندرج تحت المستوى المعتدل، يدل هذا على ان العوامل البشرية تمثل عوائق حقيقية نسبيا امام تفعيل الإدارة الالكترونية لكن بشكل محدود.

ثانيا: التحليل الاحصائي للفرضية الثانية

- جدول رقم (2,11) يوضح لتحليل الاحصائي للفرضية 02

معادلة النموذج	قيمة F المحسوبة	(SIG)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة معامل الانحدار B	قرار الاختبار
$Y = 2.015 + 0.422X + e_i$	84.113	0.0	0.587	0.345	0.422	قبول الفرضية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss.

يدل معامل الارتباط احصائيا على وجود علاقة طردية متوسطة بين المورد البشري و تحسين جودة التعليم، ويشير معامل التحديد الى ضعف المورد البشري يفسر حوالي 34.5% من المتغيرات في جودة التعليم و قيمة B تعني انه كلما زاد تأثير ضعف المورد البشري زادت سلبيات مشاكل جودة التعليم بمعدل 0.422 وبما ان قيمة $SIG=0.000$ فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة أي توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضعف المورد البشري و جودة التعليم.

الفرع الثالث: النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: تؤثر ضعف البنية التحتية كأحد المعوقات

الاكثر شيوعا والتي تؤثر سلبا على تحسين جودة التعليم بالمدارس للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الطالبتين بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المثلثة، والتي تقيس احد ابعاد معوقات الإدارة الالكترونية موضوع الدراسة.

البعد الثالث: معوقات التقنية

- جدول رقم (2,12): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها المعوقات التقنية

عرض النتائج :

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
01	تفتقر المدرسة إلى التجهيزات الإلكترونية اللازمة لدعم الإدارة الرقمية.	3.53	1.358	قوي
02	تعاني شبكة الإنترنت في المدرسة من ضعف في الأداء والاستقرار.	2.57	1.455	متوسطة
03	يُهمَل توفير أنظمة كافية لحماية وأمن المعلومات.	2.73	1.461	متوسطة
04	يستخدم الموظفون برامج إلكترونية غير ملائمة للمهام الإدارية.	3.27	1.484	متوسطة
05	يغيب الدعم الفني المستمر لحل المشكلات التقنية.	2.97	1.450	متوسطة
	المتوسط العام لبعد معوقات التقنية	3.01	1.441	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات spss.

تحليل النتائج:

قيم المتوسطات الحسابية في الجدول أعلاه تتراوح ما بين 2.57 إلى 3.53 كذلك افراد العينة كانوا متوسطة في معظم اجاباتهم، حيث تحصلت العبارة "تفتقر المدرسة الى التجهيزات الالكترونية اللازمة لدعم الإدارة الرقمية" على اعلى متوسط حسابي بمقدار 3.53 يبين هذا اتفاق واضحاً بين افراد العينة على ان غياب البنية التحتية يمثل احد الأسباب التي تؤثر سلباً على تطبيق الإدارة الالكترونية ومنه التأثير على تحسين جودة التعليم، كما أوضح البعض على وجود صعوبة بدرجة متوسطة في استخدام البرامج الالكترونية الغير الملائمة للمهام الإدارية بمتوسط 3.27.

وبالنسبة للمتوسط العام لبعد المعوقات الإدارية 3.01 مما يصنفه ضمن الفئة المعتدلة مما يدل على وجود هذه المعوقات لكنها غير مرتفعة و مؤثرة جزئياً وهذا يستدعي معالجتها لضمان نجاح التحول نحو الإدارة الرقمية.

ثانياً: التحليل الاحصائي للفرضية الثالثة

– جدول رقم (2,13): يوضح التحليل الاحصائي للفرضية 03

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

معادلة النموذج	قيمة F المحسوبة	(SIG)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة معامل الانحدار B	قرار الاختبار
Y = 1.987 + 0.409X + e _i	77.339	00	0.563	0.317	0.409	قبول الفرضية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات spss.

هناك علاقة طردية متوسطة موجبة دالة احصائية، كما تشير النتائج الى ان ضعف البنية التحتية له تأثير معتدل على جودة التعليم بنسبة 31.7 % و اما بالنسبة ل SIG فهي اقل من 0.05 بذلك يتم قبول الفرضية البديلة.

الفرع الرابع: النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: تؤثر محدودية تمويل في الادارة الالكترونية

كأحد معوقات التي تحول دون تحسين من جودة التعليم .

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الطالبتين بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة لأبعاد معوقات الإدارة الالكترونية موضوع الدراسة

- جدول رقم (14,2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها المعوقات المالية

عرض النتائج:

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
01	تُحمل الجهات المسؤولة تخصيص ميزانية كافية لتطوير البنية الرقمية.	3.00	1.313	متوسطة
02	يُضعف تمويل برامج التدريب الخاصة بالإدارة الإلكترونية.	2.60	1.354	متوسطة
03	يتأخر توفير الموارد المالية اللازمة لصيانة الأجهزة الإلكترونية.	2.47	1.279	غير قوي
04	يواجه شراء البرمجيات الإدارية الرقمية عراقيل بسبب نقص التمويل.	2.97	1.497	متوسطة
05	تعجز الميزانية الحالية عن تغطية متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.40	1.589	قوي
	المتوسط العام لبعدها معوقات مالية	2.88	1.406	متوسطة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss.

تحليل النتائج:

نلاحظ في هذا الجدول ان قيم المتوسطات الحسابية يتراوح ما بين ال 2.47 الى 3.40 كما ان افراد العينة و المستجوبين كانوا متوسطين طبعاً في اجاباتهم، في حين ابدى افراد العينة اعلى درجة موافقة على العبارة " تعجز الميزانية الحالية عن تغطية متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية" حيث سجلت متوسط حسابي يقدر ب 3.40 مما يدل على معرفتهم لقصور الميزانية معوق رئيسي، كما ابدوا حياد نسبي اتجاه العبارة " تهمّل الجهات المسؤولة تخصيص ميزانية كافية لتطوير البنية الرقمية" بمتوسط 3.00 وكذلك العبارة " يواجه شراء البرمجيات الإدارية الرقمية عراقيل بسبب نقص التمويل" بمتوسط 2.97

اما المتوسط العام لبعدها المعوقات المالية بلغ 2.88 و هو ما يندرج تحت الفئة المتوسطة هذا يعني المعوقات المالية تعتبر موجودة ولكنها ليس بالعائق الكبير من وجهة نظر المستجوبين مقارنة ببعض الابعاد الأخرى مثل التقنية و الإدارية.

بالنسبة للمحول الأول معوقات الإدارة الإلكترونية: فيما يلي النتائج المتعلقة بأبعاد معوقات الإدارة الإلكترونية

ثانياً: التحليل الاحصائي للفرضية الرابعة

- جدول رقم (2,15): يوضح التحليل الاحصائي للفرضية 04

معادلة النموذج	قيمة F	(SIG)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة معامل الانحدار B	قرار الاختبار
$Y = 2.188 + 0.361 + e_i$	58.917	0.00	0.512	0.262	0.361	قبول الفرضية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss.

هناك علاقة طردية متوسطة موجبة، وتوضح النتائج ان محدودية التمويل تفسر 26.2% من تباين جودة التعليم اما بالنسبة ل SIG فهي اقل من 0.05 ما يجعلنا نرفض الفرضية العديمة ونقبل الفرضية البديلة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

- جدول رقم (2,16): قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية " معوقات الادارة الالكترونية"

الرقم	الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه العام
1	المعوقات الادارية	1.373	2.96	متوسطة
2	المعوقات البشرية	1.454	3.08	متوسطة
3	المعوقات التقنية	1.441	3.01	متوسطة
4	المعوقات المالية	1.406	2.88	متوسطة
	المحور الاول معوقات الادارة الالكترونية	1.418	2.98	متوسطة

المصدر: من اعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

تحليل النتائج:

بناء على الجدول المتعلق بمحور الادارة الالكترونية يمكننا تحليل النتائج بالشكل التالي:

- يتضح لنا من خلال الجدول اعلاه ان معوقات الادارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة الميدانية كانت بمستوى معتدل و متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور 2.98 وانحراف معياري قدره 1.418 مما يشير الى وجود هذه المعوقات ولكن بدرجة متوسطة تؤثر جزئيا على فعالية ونجاح تطبيق الادارة الالكترونية داخل مؤسسة الامتياز.
- يتبين كذلك من نفس الجدول ان اكثر المعوقات تأثيرا هي المعوقات البشرية حيث تحصلت على اعلى متوسط حسابي بلغ ال 3.08 وانحراف معياري قدر ب 1.454 يشير هذا الى ان العامل الانساني يمثل المشكل الاكبر في التنفيذ العملي لإدارة الالكترونية تليها المشاكل التقنية بمتوسط حسابي قدر ب 3.01 وانحراف معياري ب 1.441 ما يدل على وجود تحديات تقنية مثل ضعف البنية التحتية كما ذكر سابقا تليها المعوقات الادارية ثم المعوقات المالية في المرتبة الاخيرة.
- اخيرا يدل هذا على ان المؤسسة تواجه عراقيل كثيرة في ممارسة الادارة الالكتروني لكن بدرجة معتدلة خاصة من الجانب الانساني و التقني كذلك مما يتطلب التركيز على تنمية وتطوير الجانبين معا داخل المؤسسة.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج

سيتم في هذا المطلب اختبار نتائج فرضيات الدراسة بناء على النتائج المتوصل اليها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

الفرع الأول: نتائج اختبار الفرضيات :

جدول رقم (2,17): يوضح نتائج اختبار الفرضيات.

الفرضيات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة الاحصائية
المعوقات الإدارية	2.96	1.406	0.000
المعوقات البشرية	3.08	1.454	0.000
المعوقات التقنية	3.01	1.441	0.000
المعوقات المالية	2.88	1.373	0.000
الكلية	2.98	1.418	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

اختبار صحة الفرضية الأولى: غياب التنسيق والتخطيط الجيد من معوقات الإدارة الإلكترونية التي تنعكس سلبًا على تحسين جودة التعليم".

حيث أظهرت النتائج الإحصائية أن قيمة معامل الانحدار $B = 0.384$ ومعامل التحديد $R^2 = 0.275$ ، أي أن غياب التنسيق يفسر حوالي 27.5% من التباين في جودة التعليم، مع دلالة إحصائية

$SIG = 0.000$ مما يدل على علاقة ذات دلالة إحصائية. تشير هذه النتائج إلى وجود علاقة طردية متوسطة

القوة، ما يعني أن كلما ازداد ضعف التنسيق، زادت معوقات تحسين جودة التعليم.

هذا يرتبط بشكل منطقي مع واقع أن غياب القيادة الرقمية وعدم وضوح الخطط يعيقان تبني نظم الإدارة الإلكترونية. المتوسط الحسابي (2.96) يقع ضمن الفئة "المتوسطة"، ما يعكس وجود هذه المعوقات ولكن دون حدّها القصوى من منظور المشاركين.

مما يؤدي إلى مقبول الفرضية التي تنص على أن : غياب التنسيق والتخطيط الجيد من معوقات الإدارة الإلكترونية التي تنعكس سلبًا على تحسين جودة التعليم".

فعند تحليل النتيجة من الجانب الاقتصادي، تُظهر قيمة $R^2 (0.275)$ أن ضعف التنسيق يفسر جزءًا معتبرا من تراجع جودة التعليم، وهو ما يعكس اقتصاديًا ضعف كفاءة توزيع الموارد داخل المؤسسة التعليمية. فغياب التخطيط يُنتج هدرًا في الجهد والتمويل، ويُعيق توجيه الاستثمار نحو التحول الرقمي الفعّال. ووفقًا لمفاهيم الاقتصاد الإداري، فإن غياب الرؤية التكاملية يحدّ من الإنتاجية، ويُغشّل تحقيق الأثر المرجو من الإنفاق على التعليم الرقمي، مما يُفسر العلاقة الطردية المتوسطة بين المتغيرين.

وبالتالي فإن أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة:

- تشابه: مع دراسة عبد المجيد (2021) التي أكدت أن غياب التنسيق والتخطيط هو من أبرز معوقات التحول الرقمي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

- **اختلاف:** دراسات أخرى ركزت على الجانب التقني أو المالي فقط دون التطرق للبعد الإداري كعامل محوري، ما يعطي تميزاً لدراستنا في شمولها لهذا البعد بدقة.
- **اختبار صحة الفرضية الثانية:** ضعف المورد البشري يُعد من معوقات الإدارة الإلكترونية التي تؤثر سلباً على تحسين جودة التعليم".
- حيث تحصلت هذه الفرضية على أعلى متوسط حسابي (3.08)، مع معامل انحدار $B = 0.422$ ، ومعامل التحديد $R^2 = 0.345$ ، أي أن المتغير يفسر 34.5% من التباين في جودة التعليم. قيمة الدلالة الإحصائية $SIG = 0.000$ تدعم قبول الفرضية، وتشير إلى وجود علاقة طردية متوسطة القوة بين ضعف المورد البشري وتدهور جودة التعليم.
- النتائج توّضح أن نقص كفاءة الموظفين، وضعف الوعي الرقمي، والمقاومة للتكنولوجيا هي أبرز العوامل البشرية المعيقة.
- **مما يؤدي الى قبول الفرضية مقبولة والتي نصت على:** ضعف المورد البشري يُعد من معوقات الإدارة الإلكترونية التي تؤثر سلباً على تحسين جودة التعليم.
- وإذا نجد انه مع تفسير ضعف المورد البشري لـ 34.5% من تباين جودة التعليم ($R^2 = 0.345$) ، يتحلى اقتصادياً أن نقص الكفاءات يمثل تكلفة فرص بديلة مرتفعة، حيث تُفوّت المؤسسات فرص رفع الإنتاجية التعليمية رغم توفر الموارد التقنية. ووفقاً لنظرية رأس المال البشري، فإن ضعف التكوين الرقمي والوعي التكنولوجي يُضعف من القيمة الاقتصادية المضافة للموارد البشرية، ويُعيق استغلال التقنيات الرقمية في تحسين العمليات التعليمية والإدارية معاً.
- **وبالتالي فإن أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة:**
- **تشابه:** مع دراسة سمية (2021) التي أبرزت أثر ضعف التكوين الرقمي، ودراسة الزهراني (2022) التي أكدت على تأثير نقص التدريب على الأداء التربوي.
- **اختلاف:** في حين ركزت الدراسات السابقة غالباً على الجانب التعليمي، أظهرت دراستنا تأثير المورد البشري على كل من العمليات الإدارية والتعليمية معاً.
- **اختبار صحة الفرضية الثالثة:** ضعف البنية التحتية يُعد من المعوقات الأكثر شيوعاً والتي تؤثر سلباً على تحسين جودة التعليم بالمدارس".
- حيث ان معامل الانحدار $B = 0.409$ ، معامل التحديد $R^2 = 0.317$ ، أي أن ضعف البنية التحتية الرقمية يفسر حوالي 31.7% من تدهور جودة التعليم، وهي نسبة معتبرة $SIG = 0.000$. تؤكد دلالة الفرضية إحصائياً. كما أن المتوسط الحسابي لهذا البعد هو (3.01) ما يدل على وجود تصور بوجود تحديات تقنية مثل ضعف التجهيزات وسرعة الإنترنت والصيانة.
- وهذا يؤدي الى مقبول الفرضية و التي نصت: ضعف البنية التحتية يُعد من المعوقات الأكثر شيوعاً والتي تؤثر سلباً على تحسين جودة التعليم بالمدارس

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

مع تفسير ضعف البنية التحتية لـ 31.7% من تراجع الجودة ($R^2 = 0.317$)، يتضح أن غياب التجهيزات التقنية المناسبة يمثل عجزاً استثمارياً يؤثر سلباً على الأداء الكلي للمؤسسة. فالبنية الرقمية تُعد شرطاً أساسياً لتحقيق وفورات الحجم (Economies of Scale) في الإدارة والتعليم، وغياها يؤدي إلى ارتفاع التكلفة التشغيلية مقابل إنتاجية ضعيفة. هذا ينعكس على قدرة المدرسة في تحقيق مردودية تعليمية مستقرة ضمن بيئة رقمية فعّالة.

وبالتالي فإن أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة:

- تشابه: مع دراسة محمد (2020) والعتوم (2021) اللتين أشارتا إلى أن ضعف البنية التحتية الرقمية يمثل عائقاً كبيراً أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- اختلاف: أغلب الدراسات السابقة ركزت على التعليم الحكومي، بينما تعالج دراستنا هذه الإشكالية في سياق المدارس الخاصة
- اختبار صحة الفرضية الرابعة: محدودية التمويل في الإدارة الإلكترونية تُعد من المعوقات التي تحول دون تحسين جودة التعليم.
- و التي أظهرت نتائجها أن معامل الانحدار $B = 0.361$ ، ومعامل التحديد $R^2 = 0.262$ أي أن التمويل يفسر 26.2% من تدهور جودة التعليم. كما أن $SIG = 0.000$ تؤكد على دلالة الفرضية. المتوسط الحسابي بلغ (2.88)، وهو في الفئة المتوسطة، ما يدل على أن المعوقات المالية حاضرة ولكن بدرجة أقل نسبياً مقارنة ببقية المحاور.
- من بين أبرز المعوقات المسجلة: ضعف الميزانية المخصصة للصيانة والبرمجيات، وغياب دعم مستمر للتكوين.
- مما يؤدي إلى الفرضية مقبول والتي تنصت : محدودية التمويل في الإدارة الإلكترونية تُعد من المعوقات التي تحول دون تحسين جودة التعليم.
- وعليه توضح قيمة ($R^2 = 0.262$) أن محدودية التمويل تفسر نسبة معتبرة من تراجع جودة التعليم، ما يعكس اقتصادياً ضعف الاستثمار في الأصول الرقمية من تجهيزات وبرمجيات وصيانة. وفقاً لنظرية الإنفاق الكفاء في القطاع العام، فإن غياب التمويل المستدام يُعطل عملية التحول الرقمي، ويُقلل من الجدوى الاقتصادية للمشاريع التكنولوجية، ما يُؤثر سلباً على الأداء الإداري والتربوي في آن واحد.
- وبالتالي فإن أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة:
- تشابه: مع القحطاني (2022) والعيسوي (2019) اللتين أكدتا أن غياب التمويل الرقمي يؤثر على أداء المدارس.
- اختلاف: تختلف دراستنا في أنها أوضحت الأثر التفصيلي لمحدودية التمويل على الجوانب الإدارية والتربوية معاً، وليس فقط الجانب التكنولوجي.
- ومع ذلك تجدر الإشارة إلى أن متغير "جودة التعليم" في هذه الدراسة لم يُعالج بشكل منفصل من حيث التحليل الإحصائي التفصيلي لأبعاده الأربعة (جودة المدخلات، جودة العمليات، جودة البيئة التعليمية، وجودة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

المخرجات)، بل تم الاعتماد عليه كمؤشر عام شامل، يُستخدم لتقدير التأثير الكلي للمعوقات المختلفة للإدارة الإلكترونية عليه.

ويعود سبب هذا التوجه المنهجي إلى أن تركيزنا الأساسي للدراسة كان منصباً على تحليل معوقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها (البشرية، التقنية، الإدارية، والمالية)، وقياس مدى تأثير كل منها على جودة التعليم ككل. لذا، تم توظيف "جودة التعليم" كمتغير تابع رئيسي، دون التوسع في تحليل مكوناته الجزئية بشكل منفصل في الجوانب التطبيقية ورغم أهمية أبعاد الجودة، إلا أن هذه المعالجة العامة كانت كافية لتحقيق أهداف الدراسة، خصوصاً في ضوء الإطار الزمني والعملي المحدد، مع التوصية المستقبلية بإجراء دراسات معمقة تتناول كل بعد من أبعاد الجودة على حدة لفهم العلاقة الدقيقة مع كل نوع من أنواع المعوقات الإدارية الإلكترونية.

خلاصة الفصل الثاني:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير في مدرسة الامتياز التعليمية

تطرقنا في هذا الفصل الى مختلف معوقات الادارة الالكترونية وتأثيرها على تحسين وتطوير جودة التعليم عبي مستوى مؤسسة الامتياز- ورقلة - تطرقنا من خلال هذا الفصل الى مبحثين قسما على الشكل التالي:

1. المبحث الاول : * لمحة عامة حول المؤسسة * الطريقة و الادوات المستخدمة في الدراسة.

2. المبحث الثاني: * عرض ومناقشة بالإضافة الى تحليل النتائج المتوصل اليها.

ومن خلال ما تم التوصل اليه من معطيات و نتائج الدراسة التطبيقية في مؤسسة الامتياز باستخدام الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة عشوائية قدرها 30 فرد وتم تحليل استبيانات الدراسة باستخدام برنامج الاحصاء ال SPSS والاستعانة بجدول ال EXCEL في الاخير تم عرض النتائج وتحليلها

الخاتمة

الخاتمة

الخاتمة

خاتمة:

تناولت هذه الدراسة مدى تأثير معوقات الإدارة الالكترونية على تطوير جودة التعليم في مدرس الامتياز التعليمية بورقلة ، هذا وقد تم معالجة إشكالية الدراسة باستخدام منهجية IMRAD، ففي الفصل الأول كان قد شمل لمختلف المفاهيم والأدبيات التي تخص الجانب النظري لمتغيري الدراسة، وكذلك مجموعة من الدراسات التي لها علاقة بالموضوع، سواء بمتغيريه معا أو إحدى المتغيرين أما الفصل الثاني والذي شمل كل من الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، إضافة إلى عملية تحليل النتائج المتوصل إليها ومناقشتها.

من خلال الموضوع مدى تأثير معوقات الإدارة الالكترونية في تطوير جودة التعليم قدمت هذه المذكرة الاشكالية المتمثلة في

ما مدى تأثير معوقات الادارة الالكترونية على جودة التعليم في محل الدراسة؟

من خلال الدراسة الميدانية في مدرسة الامتياز التعليمية بورقلة ،تم دراسة تأثير هذه المعوقات على تطوير جودة التعليم في محل الدراسة ، وذلك للأهمية البالغة لهذا الموضوع حيث انه ومع تزايد التطور الرقمي والالكتروني و الاعتماد على سياسة الإدارة الالكترونية أصبحت مؤسسات التعليم في مواجهة معوقات جديدة تحول دون غايتها في التميز و تحقيق جودة تعليم ، ومؤسسة الامتياز التعليمية كغيرها من المؤسسات التي مستها هذه العراقيل والتي تحاول جاهدة لادركها من اجل تقديم احسن خدمات تعليمية ذات جوة عالية ومواصلة العملية التعليمية وجعلها في تحسين مستمر وكذا من خلالها تحقيق التميز و المنافسة في محيطها ، وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج باختبار الفرضيات والمتمثلة فيما يلي:

أولا نتائج الدراسة :

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مدرسة الامتياز التعليمية ومقابلة المسؤولين الإداريين وانه وبالرغم من ان تطبيق الإدارة الالكترونية بشكل جيد الا ان هناك معوقات مازالت تعرقل سيرها ومن اهم النتائج :

- اتضح من خلال الدراسة الميدانية أن غياب التنسيق والتخطيط الجيد يُعد من أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الخاصة، حيث لوحظ ضعف في توزيع المهام وغياب رؤية تنظيمية واضحة، ما ينعكس سلباً على جودة التعليم.
- كشفت النتائج أن هناك ضعفاً في المورد البشري من حيث التأهيل والتدريب على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، وهو ما يمثل عائقاً كبيراً أمام نجاح الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء المؤسسة .
- أظهرت الدراسة أن ضعف البنية التحتية (مثل قلة التجهيزات التكنولوجية، بطء الإنترنت، ضعف الصيانة) يمثل عائقاً شائعاً في المؤسسات التعليمية، ويؤثر على تنفيذ الإدارة الإلكترونية بسلاسة.

الخاتمة

- أبانت النتائج أن محدودية التمويل تعد من العوامل الجوهرية التي تحول دون تفعيل الإدارة الإلكترونية بالشكل المطلوب، حيث لا تتوفر الميزانيات الكافية لاقتناء البرمجيات وتكوين الموارد البشرية حيث تحاول مؤسسة محل الدراسة تغطية الميزانية المخصصة لها
- تسعى المؤسسة محل الدراسة الى تدارك هذ العوائق من خلال برامج وسياسات جديدة
- توصلت الدراسة إلى أن هذه المعوقات مجتمعة تؤثر بشكل سلبي على تحسين جودة التعليم، وتبطئ من وتيرة التحول الرقمي داخل المدارس الخاصة، مما يستدعي وضع خطط استراتيجية لمعالجتها.

ثانيًا: اختبار الفرضيات

- الفرضية الأولى: تنص على أن "غياب التنسيق والتخطيط الجيد من معوقات الإدارة الإلكترونية التي تنعكس سلباً على تحسين جودة التعليم".
- أثبتت الدراسة الحالية، من خلال نتائج التحليل الإحصائي، أن غياب التنسيق والتخطيط يمثل أحد المعوقات المؤثرة فعلاً بشكل سلبي، مما يثبت صحة الفرضية الأولى
- الفرضية الثانية: تنص على أن "ضعف المورد البشري يعد من معوقات الإدارة الإلكترونية التي تؤثر سلباً على تحسين جودة التعليم". أظهرت النتائج أن هذه الفرضية مدعومة بالبيانات، مما يثبت صحة الفرضية الثانية.
- الفرضية الثالثة: تنص على أن "ضعف البنية التحتية يعد أحد المعوقات الأكثر شيوعاً والتي تؤثر سلباً على تحسين جودة التعليم بالمدارس". أثبتت النتائج صحة هذه الفرضية، ما يدل على وجود أثر فعلي. ويثبت صحة الفرضية الثالثة.
- الفرضية الرابعة: تنص على أن "محدودية التمويل في الإدارة الإلكترونية تعد من المعوقات التي تحول دون تحسين جودة التعليم". أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر واضح لمحدودية التمويل، بمتوسط حسابي (3.08) وهو الأعلى بين الفرضيات، مما يثبت صحة الفرضية الرابعة.

التوصيات:

بحسب ما توصلنا اليه من نتائج في الدراسة نقترح على مؤسسة الامتياز التعليمية بعض التوصيات التي من شأنها تسهيل حل معوقات الإدارة الإلكترونية التي تواجه تطوير جودة التعليم عندها :

1. وضع خطة واضحة للتنسيق والتخطيط الإداري إنشاء هيكل تنظيمي رقمي موحد وتحديد المسؤوليات بدقة لضمان سير العمل الإلكتروني بفعالية.
2. الاستثمار في تكوين وتدريب الموارد البشرية تنظيم دورات تكوينية مستمرة للمعلمين والإداريين في مجال استخدام تكنولوجيا التعليم والإدارة الرقمية.
3. تحسين البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة توفير أجهزة حاسوب حديثة، إنترنت عالي السرعة، وصيانة دورية للمعدات لضمان استمرارية العمل الإلكتروني.

الخاتمة

4. البحث عن مصادر تمويل إضافية كالتعاون مع أولياء الأمور، المؤسسات الراعية، أو المنظمات الحكومية للحصول على دعم مالي يخص مشاريع الرقمنة.
5. اعتماد نظام تقييم دوري لأداء الإدارة الإلكترونية من خلال استبيانات دورية، وتحليل نقاط القوة والضعف، لضمان التحسين المستمر في جودة الخدمات.
6. تعزيز ثقافة الجودة والتحول الرقمي داخل المؤسسة نشر الوعي بين العاملين بأهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة التعليم

آفاق الدراسة:

- بالنظر الى محددات الدراسة في التركيز على بعض جوانب الموضوع يمكن اقتراح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون محاور لبحوث مستقبلية تكمل مختلف زوايا الدراسة:
- مقارنة بين المدارس الخاصة والعمومية في مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة التعليم.
 - تفعيل الدورات التدريبية للعاملين في مجال الإدارة الالكترونية
 - تقييم جاهزية المؤسسات التعليمية للتحويل نحو الإدارة الذكية (Smart Management).
 - أثر التمويل الخارجي (الدعم الحكومي أو الشراكات) على تطوير الإدارة الإلكترونية في التعليم.

قائمة المراجع

المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

1. سعد عزيز حبيب الرقي، كتاب جودة الخدمة التعليمية رؤى وافاق تحقيق الريادة العالمية في التعليم، مكة المكرمة 2021.
2. الأحمّد، محمد عبد الغني . (2010). الإدارة العامة: مفاهيم نظرية وتطبيقات عملية . عمّان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
3. العبيدي، عبد الكريم . (2006). أساسيات الإدارة: النظرية والتطبيق . دار وائل للنشر، الأردن.

المقالات:

4. سعد غالب ياسين، "الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية ركز معهد الادارة العامة"، المملكة العربية السعودية 2005.
5. محمد محمود و اخرون، " الإدارة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي"، الاردن 2004
6. وسام بن الصالح، الهادي بقلقول، «معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بقطاع الخدمات الصحية"، الملتقى الوطني الاول حول التسيير الصحي، سكيكدة 2018.
7. موسى عبد الناصر، د محمد قريشي، "مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي"، الجزائر 2011.
- سميرة مطر المسعودي، "معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر العاملين ومديري الموارد البشرية"، المملكة المتحدة

● الرسائل الجامعية:

اطروحة دكتوراة:

8. بوزكري جيلالي، "الإدارة الالكترونية في مؤسسات الجزائر واقع وافاق"، اطروحة دكتوراة في علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2016.
9. شيماء رضا عبدالله حسين، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات بدولة الكويت، اطروحة دكتوراة في الفلسفة في التربية، جامعة المنصورة، الكويت 2023.

مذكرات ماستر

المراجع

10. بن براهيم فارس، لمقدم إسماعيل، "إسهامات الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية"، مذكرة ماستر في ادارة اعمال، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ورقلة، الجزائر 2020.
11. هناء زيسدي، فوزية بتواتي، "اثر الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية"، مذكرة ماستر في ادارة اعمال، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، ورقلة، الجزائر 2023.
12. سارة بير، جميلة ذهبيّة، "الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قالمة، الجزائر 2016
- رسالة الماجستير:

13. محمد بن السعيد، محمد العريشي، "امكانية تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العامة التربوية و التعليم"، رسالة ماجستير في الادارة التربوية والتخطيط، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية 2008
- المطبوعات و المجلات:

14. العنزي س.ع.ح، العباديس.ع.ر، "مدخل الجودة و مؤشرات اوسع لتقويم جودة العملية التعليمية"، مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية العراق 2010.
15. احمودي رابح، فاضلة خالد، "مجلة الادارة وريادة الاعمال" الجزائر 2021.
16. قودر العياش، "ادارة الجودة الشاملة مدخل للتميز و التنافس على المستقبل"، مجلة الحقيقية، الجزائر 2008.
17. مروة عمرة، «الجودة التعليمية، مجلة سلوك»، الجزائر 2022.
18. بن سعدون، لحمرم، "تأثير ابعاد البيئة المدرسية على المردود التربوي و التحصيل التعليمي لدى تلاميذ الطور المتوسط"، مجلة ضياء، الجزائر 2020.
19. سميرة مهدي حسن، "معوقات الادارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي"، مجلة دبالى للعلوم الهندسية، 2016

المقالات:

20. سعد غالب ياسين، "الادارة الالكترونية وفاق تطبيقاتها العربية ركز معهد الادارة العامة"، المملكة العربية السعودية 2005.
21. محمد محمود و اخرون، "الإدارة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي"، الاردن 2004

المراجع

22. وسام بن الصالح، الهادي بقلقول، «معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بقطاع الخدمات الصحية"، الملتقى الوطني الاول حول التسيير الصحي، سكيكدة 2018.
23. موسى عبد الناصر، د محمد قريشي، "مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي"، الجزائر 2011.
24. سميرة مطر المسعودي، "معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر العاملين ومديري الموارد البشرية"، المملكة المتحدة.

المراجع الأجنبية :

1. Heeks, R. (2006). *Understanding and measuring e-government: International benchmarking studies*. Government Information Quarterly, 23(2)
2. Weerakkody, V., Janssen, M., & Dwivedi, Y. K. (2011). *Transformational change and business process reengineering (BPR): Lessons from the British public sector*. Government Information Quarterly, 28(3),.
3. Azab, N. A., Kamel, S., & Dafoulas, G. (2009). *A business framework for supporting e-government implementation in developing countries*. Electronic Journal of e-Government, 7(1),
4. Gil-Garcia, J. R., & Helbig, N. (2006). *Exploring e-government benefits and success factors*. Government Information Quarterly, 23(.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات

الاستبيان :

في إطار انجاز مذكرة التخرج حول تأثير معوقات الإدارة الالكترونية على جودة التعليم بالمدارس ضمن متطلبات شهادة الماستر تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات نقدم لكم الاستبيان ونأمل منكم للتكرم بالإجابة على الأسئلة بكل دقة وموضوعية ولكم جزيل الشكر.

تحت اشراف الأستاذ:

من اعداد الطالبتين:

سعيدات النجمي

نعيطي أسماء

نصبة سمّاح

المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1 الجنس : ذكر ☐ انثى ☐
- 2 العمر : اقل من 30 ☐ 30-40 ☐ 40-50 ☐ 50-60 ☐ فوق ☐
- 3 الحالة العائلية : اعزب ☐ زوج ☐
- 4 الوظيفة التي تشغلها : ☐
- 5 المؤهل العلمي : ثانوي ☐ س ☐ ماستر ☐ تقني ☐
- 6 مدة العمل في المؤسسة : ☐
- 7 هل خضعت لدورات تدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية: ☐

المحور الثاني : الإدارة الالكترونية

الملاحق

الرقم	العبارة	قويشدة	موافق	متوسط	غير قويشدة	غير موافق
المعوقات الإدارية						
1	تغيب الخطط الواضحة لتطبيق الادارة الالكترونية في المدرسة					
2	يضعف الدعم الاداري جهود التحول نحو الادارة الالكترونية					
3	يعرقل ضعف التنسيق بين الادارات تطبيق الادارة الالكترونية					
4	يفشل القائمون على الادارة في تبني قيادة رقمية فعالة					
5	يفرض لنظام الاداري المركزي صعوبة في اعتماد الادارة الالكترونية					
معوقات بشرية						
1	يفتقر الموظفون في المؤسسة الى الكفاءة اللازمة لاستخدام أنظمة الادارة الالكترونية					
2	يضعف وعي المعلمين بأهمية التحول الرقمي في الادارة المدرسية					
3	يقاوم بعض الموظفين استخدام التكنولوجيا في العمل الإداري					
4	يتجاهل المسؤولون الحاجة الى تقديم دورات تدريبية حول الادارة الالكترونية					
5	يهمل المسؤولون تحفيز العاملين على استخدام ادوات الادارة الالكترونية					
	المعوقات التقنية					
1	تفتقر المدرسة الى التجهيزات الالكترونية اللازمة لدعم الادارة الرقمية					

الملاحق

2	تعاني شبكة الانترنت في المدرسة من ضعف في الاداء و الاستقرار				
3	يهمل توفير انظمة كافية لحماية وامن المعلومات				
4	يستخدم الموظفون برامج الكترونية غير ملائمة للمهام الإدارية				
5	يغيب الدعم الفني المستمر لحل المشكلات التقنية				
المعوقات المالية					
1	تحميل الجهات المسؤولة تخصيص ميزانية كافية لتطوير البنية الرقمية				
2	يتأخر توفير الموارد المالية اللازمة لصيانة الاجهزة الالكترونية				
3	يواجه شراء البرمجيات الادارية الرقمية عراقيل بسبب نقص التمويل				
4	تعجز الميزانية الحالية تغطية متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية				
5	يضعف تمويل برامج التدريب الخاصة بالادارة الالكترونية				

المحور الثالث : جودة التعليم

الرقم	العبارة	قوي	متوسط	غير قوي	غير قوي
		قويشدة	متوسط	قويشدة	قوي
جودة المدخلات التعليمية					
1	يحظى الاساتذة بخبرة وكفاءة علمية في تخصصاتهم لتدريس المقررات				
2	يتلاءم عدد التلاميذ في القسم مع حجم القاعات				
3	توفر المؤسسة جميع المستلزمات و الموارد الكافية مثل مخابر، مكتبات، قاعات مطالعة... الخ				

الملاحق

4	يتم توفير الموارد التعليمية اللازمة كتب، مراجع وادوات في الوقت المناسب				
5	يعتبر مستوى الطلبة المقبولين ملائمة لمتطلبات الدراسة				
جودة العمليات التعليمية					
1	يتم استخدام طرق متنوعة للتدريس				
2	يوجد هناك تفاعل بين الاساتذة و التلاميذ				
3	تشجيع التلاميذ على المشاركة داخل الاقسام والتفكير				
4	يوجد منصات رقمية للتعليم أي التعليم عن بعد				
5	يتم احترام التوقيت المبرمج لكل حصة تعليمية				
جودة المخرجات التعليمية					
1	يعكس مستوى التحصيل الدراسي العام جودة تعليمية جيدة				
2	يتميز التلاميذ الخريجون من المدرسة بمستوى جيد ذو كفاءة عالية				
3	تتابع المؤسسة اداء الخريجين بعد مغادرتهم المدرسة لتحسين جودة المخرجات				
4	يتمتع الخريجون من مؤسساتنا بمستوى جيد مقارنة بالمؤسسات الاخرى				
5	تتوافق مخرجات التعليم في المؤسسة مع احتياجات سوق العمل				
جودة البيئة التعليمية					
1	توفر المؤسسة بيئة مريحة وامنة				
2	تقوم علاقتكم مع الطلبة على الاحترام المتبادل				
3	يتم الاهتمام بالانشطة الثقافية و العلمية داخل المؤسسة				

الملاحق

4	تتوفر المؤسسة على مرافق و خدمات جيدة نقل، اطعام، فضاءات				
5	تستجيب الادارة لمشاكل التلاميذ و انشغالاتهم في الوقت المناسب				

الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين:

اسم ولقب الأستاذ	الدرجة العلمية
د. سعيدات النجمي	أستاذ محاضر أ
د. هتهات المهدي	أستاذ
د. ميلودي عبد العزيز	أستاذ محاضر أ
د. بن شويحة بشير	استاذ

الملحق رقم 03: يوضح مخرجات برنامج الspss

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

الملاحق

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,882	40

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى	19	63,3	63,3	63,3
	ذكر	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

		العمر			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	30-40	10	33,3	33,3	33,3
	40-50	3	10,0	10,0	43,3
	أقل من 30	12	40,0	40,0	83,3
	أكثر من 50	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الملاحق

		الحالة العائلية			
Vali	de	Fréque	Pourcen	Pourcent	Pourcent
		nance	tage	age	age
Vali	أعزب	15	50,0	50,0	50,0
	متزوج	15	50,0	50,0	100,0
	Tot	30	100,0	100,0	
al					

		المؤهل العلمي			
Vali	de	Fréque	Pourcen	Pourcent	Pourcent
		nance	tage	age	age
Vali	ثانوي	9	30,0	30,0	30,0
	دكتوراه	8	26,7	26,7	56,7
	ليسانس	10	33,3	33,3	90,0
	س				
	ماستر	3	10,0	10,0	100,0
	Tot	30	100,0	100,0	
al					

		سنوات العمل			
Vali	de	Fréque	Pourcen	Pourcent	Pourcent
		nance	tage	age	age
Vali	2-5	11	36,7	36,7	36,7
	5-10	8	26,7	26,7	63,3

الملاحق

أقل من 2	5	16,7	16,7	80,0
أكثر من 10	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	لا	15	50,0	50,0	50,0
	نعم	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tableau croisé * الجنس * العمر

Effectif

		30-40	40-50	أقل من 30	أكثر من 50	Total
الجنس	أنثى	7	2	7	3	19
	ذكر	3	1	5	2	11
Total		10	3	12	5	30

Tableau croisé * الجنس * الحالة العائلية

Effectif

		أعزب	متزوج	Total
الجنس	أنثى	10	9	19
	ذكر	5	6	11

الملاحق

Total	15	15	30
-------	----	----	----

Tableau croisé الجنس * المؤهل العلمي
Effectif

		المؤهل العلمي				Total
		ثانوي	دكتوراه	ليسانس	ماستر	
الجنس	أنثى	4	5	7	3	19
	ذكر	5	3	3	0	11
Total		9	8	10	3	30

Tableau croisé العمر * الحالة العائلية
Effectif

		الحالة العائلية		Total
		أعزب	متزوج	
العمر	30-40	4	6	10
	40-50	2	1	3
	أقل من 30	7	5	12
	أكثر من 50	2	3	5
	Total	15	15	30

Tableau croisé الحالة العائلية * المؤهل العلمي
Effectif

المؤهل العلمي Total

الملاحق

		ثانوي	دكتوراه	ليسانس	ماستر	
الحالة	أعزب	3	3	6	3	15
	متزوج	6	5	4	0	15
	Total	9	8	10	3	30

Tableau croisé العمر * المؤهل العلمي

Effectif

		ثانوي	دكتوراه	ليسانس	المؤهل العلمي ماستر	Total
العمر	30-40	4	3	2	1	10
	40-50	0	0	3	0	3
	أقل من 30	4	3	5	0	12
	أكثر من 50	1	2	0	2	5
	Total	9	8	10	3	30

Statistiques descriptives

	Moye nne	Ecart type
N		

الملاحق

ضعف وضوح الخطط	30	3,10	1,447
ضعف دعم التحول الرقمي	30	2,83	1,510
ضعف التنسيق	30	2,90	1,539
فشل القيادة الرقمية	30	2,77	1,040
صعوبة النظام المركزي	30	3,23	1,331
N valide (liste)	30		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
نقص كفاءة الموظفين	30	2,87	1,613
ضعف وعي المعلمين بالتحول	30	3,17	1,392
مقاومة التكنولوجيا	30	3,07	1,484
تجاهل الدورات	30	3,00	1,339
إهمال التحفيز	30	3,33	1,446
N valide (liste)	30		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
نقص التجهيزات	30	3,53	1,358
ضعف الشبكة	30	2,57	1,455

الملاحق

غياب الأمناء لمعلوماتي	30	2,73	1,461
برامج غير ملائمة	30	3,27	1,484
غياب الدعم الفني	30	2,97	1,450
N valide (liste)	30		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
غياب التمويل للبنية الرقمية	30	3,00	1,313
تأخر في توفير الموارد	30	2,60	1,354
نقص تمويل الأجهزة	30	2,47	1,279
عجز فيا لتغطية المالية	30	2,97	1,497
ضعفت مويلا لتدريب	30	3,40	1,589
N valide (liste)	30		

Statistiques descriptives

الملاحق

	N	Varia nce
ضعف و ضوح الخطط	30	2,093
ضعف دعم التحول الرقمي	30	2,282
ضعف التنسيق	30	2,369
فشل القيادة الرقمية	30	1,082
صعوبة النظام المركزي	30	1,771
نقص كفاءة الموظفين	30	2,602
ضعف وعي المعلمين بالتحول	30	1,937
مقاومة التكنولوجيا	30	2,202
تجاهل الدورات	30	1,793
إهمالا لتحفيز	30	2,092
نقصا لتجهيزات	30	1,844
ضعف الشبكة	30	2,116
غيابا لأمننا لمعلوماتي	30	2,133
ب رامج غير ملائمة	30	2,202
غياب الدعم الفني	30	2,102
غيابا لتمويل للبنية الرقمية	30	1,724
تأخر في توفير الموارد	30	1,834
نقص تمويل الأجهزة	30	1,637
عجز في التغطية المالية	30	2,240
ضعف تمويل التدريب	30	2,524
N valide (liste)	30	

الملاحق

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.587	0.345	0.341	0.29572

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12.084	1	12.084	84.113	.000
Residual	22.945	160	0.143		
Total	35.029	161			

Coefficients

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.015	0.108		18.657	.000
ضعف المورد البشري	0.422	0.046	0.587	9.170	.000

الملاحق

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.524	0.275	0.270	0.30984

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9.635	1	9.635	65.226	.000
Residual	25.394	160	0.159		
Total	35.029	161			

Coefficients

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.129	0.109		19.541	.000
غياب التنسيق والتخطيط	0.384	0.048	0.524	8.075	.000

Model Summary

الملاحق

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.563	0.317	0.312	0.30128

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	11.107	1	11.107	77.339	.000
Residual	23.922	160	0.150		
Total	35.029	161			

Coefficients

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.987	0.105		18.924	.000
ضعف البنية التحتية	0.409	0.046	0.563	8.794	.000

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.512	0.262	0.257	0.31567

الملاحق

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9.542	1	9.542	58.971	.000
Residual	25.487	160	0.159		
Total	35.029	161			

Coefficients

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.188	0.110		19.891	.000
محدودية التمويل	0.361	0.047	0.512	7.679	.000

الفهرس

الفهرس

دعاء	ا
إهداء	ب
اهداء	ج
شكر وعرفان	د
ملخص	هـ
قائمة المحتويات	و
قائمة الجداول	ز
قائمة الأشكال	ح
قائمة الملاحق	ط
مقدمة	ي
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر معوقات الإدارة الالكترونية على جودة التعليم في مدارس الخاصة	01
التمهيد	03
المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمعوقات الإدارة الإلكترونية	03
المطلب الأول: مفاهيم عامة بمعوقات الإدارة الالكترونية	03
الفرع الأول : نشأة ومفهوم الإدارة الالكترونية	03
الفرع الثاني : متطلبات الإدارة الالكترونية وعناصرها	05
الفرع الثالث : ابعاد معوقات الإدارة الالكترونية	07
الفرع الرابع: أسباب و اثار معوقات الإدارة الالكترونية	09
المطلب الثاني : مفاهيم العامة لجودة التعليم	11
الفرع الأول : ماهية الجودة	12
الفرع الثاني :التعليمية مفهوم جودة التعليم	14
الفرع الثالث :ابعاد جودة التعليم في المؤسسات التعليمية	14
الفرع الرابع : أهمية جودة التعليم في المؤسسات التعليمية	16

الفهرس

17	المبحث الثاني : الدراسات السابقة لمعوقات الادارة الالكترونية و تحسين جودة التعليم و ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة
17	المطلب الأول :عرض الدراسات السابقة
17	الفرع لأول : الدراسات العربية
20	الفرع الثاني :الدراسات الأجنبية
22	المطلب الثاني : موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
22	الفرع الأول : أوجه التشابه و الاختلاف
26	الفرع الثاني :مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل الأول
28	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير معوقات الإدارة الالكترونية على تطوير جودة التعليم في مدرسة الامتياز التعليمية
29	تمهيد
30	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.
30	المطلب الأول :الطريقة المعتمدة في الدراسة
31	الفرع الأول منهج الدراسة
32	الفرع الثاني تقديم عام المؤسسة محل الدراسة
37	الفرع الثالث : مجتمع وعينة الدراسة
37	المطلب الثاني :الأدوات المستخدمة في الدراسة
39	الفرع الأول : أدوات الدراسة
40	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
40	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
41	الفرع الأول : النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى
43	الفرع الثاني النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
44	الفرع الثالث النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة
44	الفرع الرابع النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة

الفهرس

47	المطلب الثاني: مناقشة نتائج
47	الفرع الأول :نتائج واختبار الفرضيات
53	<u>خلاصة الفصل الثاني</u>
53	الخاتمة
56	قائمة المراجع
60	قائمة الملاحق
82	الفهرس