أثر تطبيق

الإدارة الإلكترونية

في تحقيق الجودة الشاملة

د. عبدالله بن معيوف الجعيد

١٤٣٤هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

هذا الكتاب وقف لله تعالى

يجوز طباعته ونشره لخدمة العمل التطوعي والخيري

أصل هذا الكتاب رسالة علمية مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية

الفهرس

الفصل الأول : مدخل الدراسة ٦

المقدمـــة: ٧

مشكلة الدراسة: ٩

أسئلة الدراسة: ١٠

أهداف الدراسة: ١١

أهمية الدراسة: ١٢

حدود الدراسة: ١٢

أولاً الحدود الموضوعية: ١٢

ثانياً: الحدود المكانية: ١٢

ثالثاً: الحدود الزمانية: ١٣

مصطلحات الدراسة: ١٣

الفصل الثاني : الدراسات السابقة ١٧

تمهيد ١٨

المبحث الأول: الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية: ١٨

المبحث الثاني: الدراسات التي تناولت الجودة الشاملة ٣٦

المبحث الثالث: التعليق على الدراسات السابقة وعلاقتها بالدراسة الحالية ٥٣

الفصل الثالث : الإطار النظري للدراسة ٥٥

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية ٥٦

المبحث الثاني: الجودة الشاملة ٨٤

الفصل الرابع: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة ١٣٩

المبحث الأول: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية في تحقيق الجودة الشاملة ١٤١

المبحث الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية في تحقيق الجودة الشاملة. ...١٤٥

المبحث الثالث: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين في تحقيق الجودة الشاملة.....١٥٢

الفصل الخامس : إجراءات الدراسة.....١٥٦

أولاً: منهج الدراسة:.....١٥٧

ثانياً: مُجتمَع الدّراسة والعينة: ١٥٨

ثالثاً: أداة الدراسة: ١٦٦

رابعاً: المعالجات الإحصائية:.....١٧٥

الفصل السادس: نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها ١٧٧

إجابة السؤال الأول وتفسيره ومناقشته: ١٧٨

إجابة السؤال الثاني وتفسيره ومناقشته:.....١٨٢

إجابة السؤال الثالث وتفسيره ومناقشته: ١٨٧

إجابة السؤال الرابع وتفسيره ومناقشته:.....١٩٤

إجابة السؤال الخامس وتفسيره ومناقشته: ١٩٩

إجابة السؤال السادس وتفسيره ومناقشته:.....٢٠٤

إجابة السؤال السابع وتفسيره ومناقشته: ٢١١

الفصل السابع: ملخص النتائج والتوصيات والمقترحات ٢٣٠

أولاً: ملخص نتائج الدراسة: ٢٣١

ثانياً: التوصيات: ٢٤٣

ثالثاً: المقترحات : ٢٤٥

قائمة المصادر والمراجع..... ٢٤٧

أولاً: المصادر :..... ٢٤٨

ثانياً: المراجع العربية:..... ٢٥٠

ثالثاً: المراجع الإكترونية: ٢٦١

قائمة الملاحق ٢٦٢

ملحق رقم (١)..... ٢٦٣

ملحق رقم (٢)..... ٢٦٤

الفصل الأول

مدخل الدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة

المقدمـــة:

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستغفره، ونعوذ بالله من شرور أنفسنا ومن سيئات أعمالنا، من يهده الله فلا مضل له، ومن يضلل فلا هادي له، وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد أن محمداً عبده ورسوله.

قال تعالى: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱتَّقُواْ ٱللَّهَ وَقُولُواْ قَوۡلٗا سَدِيدٗا ٧٠ يُصۡلِحۡ لَكُمۡ أَعۡمَٰلَكُمۡ وَيَغۡفِرۡ لَكُمۡ ذُنُوبَكُمۡۗ وَمَن يُطِعِ ٱللَّهَ وَرَسُولَهُۥ فَقَدۡ فَازَ فَوۡزًا عَظِيمًا ﴾ [الأحزاب: ٧١،٧٠].

عصرنا عصر الانفجار المعرفي في كل مجالاته الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، ومن مظاهر هذا الانفجار ظهور ما يعرف بالإدارة الإلكترونية التي كان لها النصيب الكبير في الدخول في مختلف مناحي الحياة ومنها الناحية التعليمية، حيث أصبحت الحاجة ملحة لتكون عامل تقدم وازدهار للجانب التعليمي.

وإن التطور السريع في النظم المعلوماتية، والزيادة الهائلة في حجم المعلومات المتدفقة التي يتعامل معها العمل الإداري في مختلف القطاعات، وهذا يقتضي التفكير بجدية في الجانب التكنولوجي وتفعيله في العمل الإداري. [١]

وذكر غنيم (٢٠٠٤م) أنه " في هذا المناخ ولدت الإدارة الإلكترونية باعتبارها اتجاهاً جديداً في الإدارة المعاصرة، وأصبحت تسود العالم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستحدثة في تطوير أعمال المنظمات سواء كانت منظمات أعمال أو منظمات حكومية وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت في إنجاز كل أعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وكذلك إنجاز كل وظائفها

[١] الغامدي، عادل بن مشعل بن عزيز آل هادي (١٤٣٠هـ). أهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المختصين، مطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في مناهج وطرق تدريس التربية الإسلامية، جامعة أم القرى.

من تسويق وإنتاج وتمويل واستثمار وأعمال مكتبية وغير ذلك من أعمال بعقلية عالمية وبسرعة فائقة". [٢]

وهذا يعود إلى أهمية الإدارة الإلكترونية وقدرتها على على تحقيق الجودة الشاملة في القطاع التعليمي وغيره من القطاعات، وذكر ياسين (١٤٢٦هـ) "بأن الإدارة الإلكترونية تتجلى أهميتها في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة، أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة، وأن الإدارة الإلكترونية تمثل نوعًا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركةاتجاهاته".[١]

والمتأمل في مدارسنا يجد أنها بحاجة ملحة لتفعيل الإدارة الإلكترونية في نظامها الإداري أملاً في تجويد العمل الإداري مما يعود نفعه للإداريين، والمعلمين والطلاب وأولياء أمورهم.

وهذا ما جعل الغامدي (١٤٣٠هـ) يقول: " المتتبع لواقع مدارسنا اليوم مع خضم التطورات العالمية المتسارعة في شتى المجالات يلحظ أنها أصبحت تواجه العديد من التحديات سواء على مستوى التطورات التقنية، أو من حيث سرعة التغير والانفتاح الثقافي، أو على مستوى الجانب الاقتصادي والاجتماعي، وكل ذلك وغيره يدعو المسؤولين والقائمين على التربية والتعليم إلى تغيير نظرة التربية التقليدية إلى مفهوم شامل وواسع يقوم على إدراك المستجدات والمتغيرات العالمية المتلاحقة، ومحاولة القدرة على التعامل معها وتوظيفها التوظيف الأمثل بما يتماشى مع ثقافة وطبيعة المجتمع، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال بناء نظام تربوي يتبنى تقديم برامج تعليمية متميزة تطبق الجودة ومعاييرها وأدوارها في الحقل التربوي، وتنهض

---

[٢] غنيم، أحمد محمد (٢٠٠٤م). الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، مكتبة المنصورة، ص٧.

[١] ياسين، سعد غالب (١٤٢٦هـ). الرياض، معهد الإدارة العامة،مركز البحوث، ص ٣٥.

بمستوى الفرد والمجتمع، ويقوم عليها قائد مبدع يوظف كل ما لديه من إمكانات وطاقات في خدمة تلاميذه وتحسين أدائهم العلمي والمهاري".[١]

لذا فقد جاءت هذه الدراسة لتوضيح أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة أملاً في تطبيق ذلك في مدارسنا.

مشكلة الدراسة:

من الملاحظ في مدارسنا أن العمل الإداري ما زال في مهده، وقد انعكست آثار عدم التقدم على المعلم والطالب، فأصبحنا نرى بعض الأعمال لا يتم إنجازها في الوقت المحدد لها، حيث نرى المعلم ما زال يستخدم الأساليب التقليدية في تناوله للدروس؛ مما كان له التأثير السلبي على مخرجات التعليم.

ولقد أشارت خطة التنمية السابعة (١٤٢٠هـ) بالمملكة العربية السعودية إلى تحقيق العديد من الأهداف والسياسات والبرامج ومنها رفع كفاءة الأداء العلمي والإداري لتحسين مستوى العملية التعليمية وتقديم الخدمات الإدارية الحديثة بالوسائل التقنية المتقدمة بأقل تكلفه ممكنة. [١]

ولا شك أن تحقيق الجودة الشاملة في التعليم هدف كبير من أهداف التعليم في المملكة العربية السعودية، ولا بد أن يقوم هذا الهدف على أسس راسخة، وأساليب حديثة تثمر في تحقيقه.

---

[٢] الغامدي، عادل بن مشعل بن عزيز آل هادي (١٤٣٠هـ)، مرجع سابق، ص ٩٠-٩١.

[١] وزارة التخطيط (١٤٢٠هـ). خطة التنمية السابعة، المملكة العربية السعودية، ص ٢٩٥-٢٩٦.

ويرى الباحث أن كثيراً من الدول قد سبقت في تحقيق الجودة الشاملة مستندة إلى التطور الهائل في استخدام التقنية الحديثة، ومن هنا كان الباحث أمام مشكلة، وهي: ما أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة.

وتعرف مشكلة الدراسة بأنها: " وجود الباحث أمام تساؤلات أو غموض مع وجود رغبة لديه في الوصول إلى الحقيقة".[٢]

ولذا فقد جاءت هذه الرسالة للرد على التساؤل التالي:

- **ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية بمدينة الرياض؟**

أسئلة الدراسة:

ويتفرع عن السؤال السابق عدة أسئلة:

١- ما درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض؟

٢- ما درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض؟

٣- ما درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض؟

٤- ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض؟

---

[٢] عدس، عبد الرحمن؛ وآخرون (٢٠٠٥م): البحث العلمي ، مفهومه أدواته أساليبه، عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع، ص ٨١.

٥- ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض؟

٦- واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض؟

٧- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض وفقاً لمتغيرات الدراسة؟

أهداف الدراسة:

سعت الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

١- إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري.

٢- بيان أهمية استخدام الإدارة الإلكترونية وأثرها على الطلاب.

٣- تنمية الدوافع لدى الإداريين لاستخدام الإدارة الإلكترونية.

٤- تسليط الضوء على مفهوم الجودة الشاملة.

٥- إبراز أهمية تحقيق الجودة الشاملة وانعكاس أثرها على المعلم والطالب.

٦- التغلب على معوقات تحقيق الجودة الشاملة في مدارسنا.

أهمية الدراسة:

١- تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة حيث إنها تربط بين أمرين هامين للتقدم الإداري وهما الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة.

٢- تتوافق هذه الدراسة مع توجهات كثير من الدول ومنها المملكة العربية السعودية في انتهاجها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شتى المجالات ومنها المجال المهم وهو مجال التعليم.

٣- تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة حيث إنها تعمل على توفير كثير من النفقات مما يساعد على اقتصاديات التعليم والمعرفة.

٤- تعتبر هذه الدراسة من أول الدراسات التي تعكس وجهة نظر مديري المدارس حول تطوير العمل الإداري والجودة الشاملة.

حدود الدراسة:

التزم الباحث في دراسته بالحدود التالية:

أولاً الحدود الموضوعية:

اقتصرت الدراسة على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في الجوانب التالية: مجال التأسيس والتجهيزات التقنية، مجال الخدمات الإدارية، مجال خدمات المستفيدين.

ثانياً: الحدود المكانية:

اقتصرت هذه الدراسة على المدارس الأهلية بمدينة الرياض.

ثالثاً: الحدود الزمانية:

تم تطبيق هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي ١٤٣٤هـ.

مصطلحات الدراسة:

- **أثر:**

جاء في المعجم الوسيط: (أثر) فِيهِ ترك فِيهِ أثرًا.[١]

وقال الرازي: و التأثيرُ إبقاء الأثر في الشيء[٢].

وفي لسان العرب: والتأْثير إِبْقاءُ الأَثر في الشيء وأَثَّرَ في الشيء ترك فيه أَثراً.[٣]

- **تطبيق:**

جاء في المعجم الوسيط: التطبيق: إخضاع المسائل والقضايا لقاعدة علمية أو قانونية أو نحوها[٤].

وفي دراستنا الحالية يعرف الباحث التطبيق إجرائيًاً بأنه: الممارسة الفعلية للإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة.

- **الإدارة الإلكترونية:**

بعد اطلاع الباحث على كثير من التعريفات، عرفها الباحث بأنها: استخدام مختلف التقنيات الإلكترونية المتمثلة في الحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت) في كافة العمليات الإدارية؛ بحيث تتحول إلى إدارة بدون أوراق.

---

[١] مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، دار الدعوة ، ص٥.

[٢] الرازي، محمد بن أبي بكر بن عبد القادر (١٤١٥هـ). مختار الصحاح، بيروت: مكتبة لبنان ناشرون، ص٧.

[٣] ابن منظور، محمد بن مكرم (١٤٠٥هـ). لسان العرب،بيروت: دار صادر، الجزء الأول، ص٢٥.

[٤] مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، مرجع سابق (ص٥٥٠).

- **الجودة الشاملة في التعليم:**

وقبل أن نتكلم عن مفهوم الجودة الشاملة في التعليم ينبغي الرجوع إلى المعاجم العربية للتعرف على معنى كلمة (الجودة).

التعريف اللغوي للجودة الشاملة:

قال الفيروز آبادي في القاموس المحيط: الجَيِّدُ، ككَيِّسٍ ضِدُّ الرَّدِيءِ، جِيادٌ وجِياداتٌ وجَيائِدُ، وجادَ يَجُودُ جُودَةً وجَوْدَةً صارَ جَيِّداً، وأَجَادَهُ غيرُهُ، وأَجْوَدَهُ، وجادَ وأجادَ أَتَى بالجَيِّدِ، فهو مِجْوادٌ.[١]

وجاء في مختار الصحاح للرازي: (ج و د): شيءٌ جيدّ والجَمْع جِيَاد وجَيائِد بالهمزة على غير قياس، وجَادَ بماله يَجُود جُوداً فهو جَوَادٌ وقوم جُودٌ بوزن هُود وأَجْوَاد بالفتح وأَجَاوِد بوزن مَسَاجد وجُوَدَاء بوزن فُقَهاء وكذا امْرَأة جوَادٌ ونِسْوة جُودٌ أيضاً. وجاد الشيءُ يجود جُوْدة بفتح الجيم وضمها أي صار جَيّدا.[٢]

وقال ابن منظور: (جود) الجَيِّد نقيض الرديء على فيعل وأَصله جَيْوِد فقلبت الواو ياء لانكسارها ومجاورتها الياء ثم أُدغمت الياء الزائدة فيها والجمع جِياد وجيادات جمع الجمع أَنشد ابن الأَعرابي كم كان عند بَني العوّامِ من حَسَب ومن سُيوف جِياداتٍ وأَرماحِ وفي الصحاح في جمعه جيائد بالهمز على غير قياس وجاد الشيءُ جُودة وجَوْدة أَي صار جيِّداً وأَجدت الشيءَ فجاد والتَّجويد مثله وقد قالوا أَجْوَدْت كما قالوا أَطال وأَطْوَلَ وأَطاب وأَطْيَبَ وأَلان وأَلْيَن على النقصان والتمام ويقال هذا شيء جَيِّدٌ بَيِّن الجُودة والجَوْدة وقد جاد جَوْدة وأَجاد أَتى بالجَيِّد من القول أَو الفعل ويقال أَجاد فلان في عمله وأَجْوَد وجاد عمله يَجود جَوْدة.[١]

---

[١] الفيروزآبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب (١٩٨٧م). القاموس المحيط، بيروت: مؤسسة الرسالة، ج١، ص٢٦٩.

[٢] الرازي، زين الدين محمد بن أبي بكر (١٩٦٤م). مختار الصحاح، القاهرة: دار الحديث، ج١، ص٥٧.

[١] ابن منظور، محمد بن مكرم (١٤٠٥هـ)، مرجع سابق، الجزء الثالث، ص١٣٥.

تعريف الجودة الشاملة:

عرفها الغفيلي (١٤٣٢هـ)بأنها : أسلوب عمل يتضمن مجموعة من الإجراءات والتنظيمات والمبادئ يتم عن طريقها تقديم الخدمة الإشرافية من قبل المشرف التربوي بغية تحقيق أهداف الإشراف التربوي بجودة عالية.[٢]

ويرى الحسين (١٤٢٨هـ) أن الجودة في التعليم تعني: " إعداد عقل منظم ومبدع يحقق احتياجات وتطلعات جميع أصحاب الحصص".[٣]

أما الخطيب (٢٠٠٣م) فيرى أن مفهوم الجودة الشاملة في التعليم له معنيان مترابطان: أحدهما واقعي والآخر حسي. والجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بانجاز مؤشرات ومعايير حقيقة متعارف عليها مثل: معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية، ومعدلات تكلفة التعليم. أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم، ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية. فعندما يشعر المستفيد أن ما يقدم له من خدمات يناسب توقعاته ويلبي احتياجاته الذاتية، يمكن القول بأن المؤسسة التعليمية قد نجحت في تقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب التوقعات والمشاعر الحسية لذلك المستفيد، وأن جودة خدماتها قد ارتفعت إلى مستوى توقعاته.[١]

---

[٢] الغفيلي عبد الله بن جديع داهي (١٤٣٢هـ). واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي من قبل المشرفين التربويين، متطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في المناهج والإشراف التربوي، جامعة أم القرى، ص٢٠.

[٣] الحسين، إبراهيم بن عبد الكريم (١٤٢٨هـ). من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة،" معوقات التحول " ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر، الذي تقيمه الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، تحت عنوان (الجودة في التعليم العام)، القصيم، ص٦٠٣.

[١] الخطيب، محمد (١٤٢٨هـ). مدخل لتطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر، الذي تقيمه الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، تحت عنوان (الجودة في التعليم العام)، القصيم، ص ٩٣٦.

ويرى الورثان (١٤٢٨هـ) أن الجودة الشاملة أسلوب استراتيجي يقوم على التعاون المشترك والإحساس بالمسؤولية بين العاملين في أداء الأعمال وفق معايير ومبادئ تؤدي إلى تحقيق تميز وتفوق عالٍ في عناصر النظام التعليمي (المدخلات – العمليات – المخرجات) مع الاستمرارية في التطوير والتحسين بمرونة وفعالية تحقيقاً لحاجات ورغبات المستفيدين واعتماداً على تقييمهم لمعرفة مدى التحسن في الأداء.(٢)

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن للباحث أن يخرج بتعريف إجرائي للجودة الشاملة في التعليم وفقاً لهذه الدراسة بأنها: قيام مديرو المدارس الأهلية بتقديم خدمات متميزة من خلال الإدارة الإلكترونية- وفقاً لمعايير معينة- في مجال (في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية – في مجال الخدمات الإدارية – في مجال خدمات المستفيدين (المعلمين – الطلاب وأولياء أمورهم) مما يؤدي إلى تلبية الحاجات وتحسين المخرجات.

- **المدارس الأهلية:**

يعرفها الباحث بأنها: مدارس التعليم العام بمراحلها الثلاث (الابتدائي والمتوسط والثانوي)، والتي يمتلكها أشخاص أو شركات وتشرف عليها وزارة التربية والتعليم.

---

(٢) الورثان، عدنان أحمد (١٤٢٨هـ). مدى نقبل المعلمين لمعايير الجود الشاملة في التعليم – دراسة ميدانية، بحث محكم مقدم إلى اللقاء السنوي الرابع عشر، الذي تقيمه الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، تحت عنوان (الجودة في التعليم العام)، القصيم.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

المبحث الأول: الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: الدراسات التي تناولت الجودة الشاملة.

المبحث الثالث: التعليق على الدراسات السابقة وعلاقتها بالدراسة الحالية.

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

تمهيد :

حظي موضوع الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة باهتمام كبير من الباحثين والدارسين الذين تناولوا الموضوع من أبعاد مختلفة كل حسب تخصصه، خاصة فيما يتعلق بالمؤسسات التعليمية سواء كانت مدارس أو معاهد أو جامعات، وذلك لما يرى الباحث من أهمية تطبيق الجودة الشاملة في المجال الذي يتناوله.

ولا شك أن الدراسات السابقة تشكل تراثاً غنياً ومرجعاً مهما للباحثين، من حيث موضوعاتها وأهدافها ونتائجها، وسوف يستعرض الباحث بعض هذه الدراسات مستفيداً منها في دراسته الحالية.

وسيكون تناول هذه الدراسات على قسمين:

أولاً: الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: الدراسات التي تناولت الجودة الشاملة.

المبحث الأول: الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية:

دراسة الأسمري (١٤٣١هـ)[١]:

(١) الأسمري، علي بن سعد بن جاري (١٤٣١هـ). تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية ومتطلبات تطويرها من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية بمدينة الرياض، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في التربية تخصص الإدارة والتخطيط التربوي، قسم التربية في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

عنوان الدراسة: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية ومتطلبات تطويرها من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية بمدينة الرياض.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمدينة الرياض، والتعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحديد متطلبات تطوير الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية .زيادة الوعي تجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الإدارة المدرسية. والإسهام في تطوير الإدارة المدرسية، من خلال توظيف المديرين لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

وتكون مجتمع الدراسة من مديري المدارس الثانوية الحكومية والأهلية النهارية بمدينة الرياض، خلال الفصل الأول من العام الدراسي ١٤٣٠ هـ /١٤٣١ هـ وعددهم ١٩٣ مديرًا.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي. وصمم استبانة مكونة من معلومات أولية، و(٤٩) عبارة موزعة على ثلاثة محاور.

وكان من أبرز نتائج هذه الدراسة:

١- أن أغلب تطبيقات الإدارة الإلكترونية في إدارات المدارس الثانوية بمدينة الرياض ضعيفة.

٢- هناك بعض المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات المدارس الثانوية بمدينة الرياض.

٣- تأييد أفراد الدراسة بدرجة كبيرة لمقترحات تطوير تطبيقات الإدارة الإلكترونية .

٤- ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية وفقًا لمتغير نوع المدرسة، ومتغير المؤهل العلمي، ومتغير الحصول على دورة حاسب، ومتغير القدرة على استخدام الحاسب الآلي في إدارة المدرسة.

٥- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقًا لمتغير سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية وذلك فيما يتعلق بمحور" مقترحات تطوير الإدارة الإلكترونية ."بينما لا يوجد فروق فيما يتعلق بمحور"واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية " ومحور " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية."

دراسة الجابري (١٤٣١هـ)[١]:

عنوان الدراسة: تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الإدارة الإلكترونية "دارسة استطلاعية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

هدفت الدارسة الحالية إلى التعرف على أثر ثقافة المنظمة وعلاقتها بأداء الموظف في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

واستخدم الباحث في إعداد الجزء التطبيقي من هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتكوَّن مجتمع الدراسة من الإداريين في مختلف الإدارات والأقسام والكليات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة ومن مختلف المستويات الإدارية، وفي تحديد عينة الدراسة تعامل الباحث مع العينة العشوائية التي تألفت من (٢٧٨) مفردة.

وخلص الباحث في دراسة إلى النتائج التالية شيوع الثقة المتبادلة والتعاون بين الموظفين، واهتمام الإدارة بتطوير الموظفين من خلال التدريب، و إتاحة الفرصة لهم للتعرف على مستوى إنجازهم لمهام عملهم.

وأوصت الدراسة بضرورة إعطاء الموظفين المرونة الكافية التي تتيح لهم أداء عملهم بكفاءة وإظهار قدراتهم .وتوفير الفرصة للتدريب على رأس العمل للموظفين في أعمال أخرى غير أعمالهم الحالية بهدف إكسابهم خبرة إضافية لضمان استمرار العمل والسعي لإشعار الأفراد بالأمان في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

دراسة السحيباني (١٤٣٠هـ) [١]:

(١) الجابري، فيصل بن مصطفى محمد (١٤٣١هـ). تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الإدارة الإلكترونية "دارسة استطلاعية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز بجدة" بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإارة ، كلية الاقتصاد والإدارة ، جامعة الملك عبد العزير.

عنوان الدراسة: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض من وجهة نظر القيادات التربوية.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض من وجهة نظر القيادات التربوية، من خلال محاور : التعرف إلى مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات التابعة للإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض، من وجهة نظر القيادات التربوية، والتعرف إلى معوقاتها وأساليب تذليلها والحد منها خلال تقديم المقترحات المناسبة، بالإضافة إلى التعرف إلى الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين آراء أفراد عينة الدراسة تجاه هذه المحاور، والتي تعود لمتغيرات الدراسة :(العمل الحالي، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمشاركة في الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية).

واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة وعينتها من (٩٨) مدير/ة ومساعد/ة، وتشمل عينة الدراسة مجتمع الدراسة نفسه كاملاً.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها:

١- أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض، بمتوسط (٢,٧٧ من ٤).

٢- أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على وجود معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض، بمتوسط (٣,٢٣ من ٤).

---

(١) السحيباني، نوال بنت صالح (١٤٣٠هـ). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض من وجهة نظر القيادات التربوية. دراسة مقدمة متطلباً تكميلياً لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى.

٣- أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن هناك مقترحات تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات التابعة للإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض، بمتوسط (٣,٣٨ من ٤).

٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) فأقل، بين استجابات أفراد الدراسة حول المتطلبات والمقترحات التي تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية، باختلاف متغير :(العمل الحالي، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمشاركة في الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) فأقل، لصالح أفراد عينة الدراسة الذين عملهم الحالي مساعد/ة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

دراسة الغامدي (١٤٣٠هـ)(١):

عنوان الدراسة: واقع الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين والوكلاء.

وقد هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين والوكلاء.
- التعرف على الفروق بين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، وكذلك درجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري والتي يمكن تعزى لمتغيرات [طبيعة العمل, المرحلة الدراسية, سنوات الخبرة العملية في الإدارة لمدرسية, الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي.

(١) الغامدي، عزلا بنت محمد (١٤٣٠هـ). واقع الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين والوكلاء، دراسة مقدمة إلى قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي, حيث قامت بإجراء دراستها على كامل مجتمع الدراسة المتمثل في المديرين والوكلاء العاملين في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية والتي بدأت إدارتها بتطبيق الإدارة الإلكترونية, وبلغ عدد الكلي للمجتمع ٤٩ فرداً.

وصممت الباحثة أداة لدراسة (استبانة) احتوى الجزء الأول على مقدمة تعريفية وبعض الإرشادات, أما الجزء الثاني فشمل بعض الأسئلة الديموغرافية, والجزء الأخير يمثل متن الاستبانة وقد أحتوى على ٦٠ عبارة موزعة على مجلات الإدارة الإلكترونية الثالثة المعتمدة في الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى:

١- رأى المديرون والوكلاء أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتم بدرجة عالية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية.

٢- رأى المديرون أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في تجويد العمل الإداري بدرجة عالية جداً في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية فيما رأى الوكلاء أنه يسهم في ذلك بدرجة عالية.

٣- توجد فروق ذات دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة (a=0.05) حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تعزى لمتغير طبيعة العمل لصالح المديرين ,ومتغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL) لصالح الحاصلين.

٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a=0.05) بين وجهات نظر المجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تعزى لمتغير [طبيعة العمل ,المرحلة الدراسية , السنوات الخبرة العملية في الإدارة لمدرسية , الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)] .

٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a=0.05) بين وجهات نظر المجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية في تجويد العمل الإداري تعزى لمتغير [طبيعة العمل ,المرحلة الدراسية , السنوات الخبرة العملية في الإدارة لمدرسية , الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)].

دارسة آل دحوان (١٤٢٩هـ)(١):

عنوان الدراسة: دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية ، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع، جامعة الملك سعود كلية إدارة الأعمال قسم الإدارة.

سعت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة التطوير الإداري برئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وقد هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على وجهة نظر العاملين حول مدى قيام إدارة التطوير الإداري برئاسة الهيئة الملكية بدورها في زيادة تثقيف العاملين بالجانب الثقافي الإلكتروني لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ودورها في توفير المتطلبات التنظيمية(إعادة تصميم الهيكل التنظيمي، تبسيط إجراءات العمل) لتطبيق الإدارة الإلكترونية، واتجاهات العاملين نحو دورها في إكسابهم المهارات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، والتعرف على ما إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات العاملين نحو مدى قيام الإدارة بالدور المنوط بها في تهيئة بيئة العمل لتطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية.

(١) آل دحوان، عبد الله بن سعيد (١٤٢٩هـ). دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية ، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة جامعة الملك سعود، كلية إدارة الأعمال، قسم الإدارة.

وقد استُخدم المنهج الوصفي المسحي و إجريت دراسة ميدانية لتحقيق أهداف الدارسة، حيث تم تصميم استبانة وتوزيعها على جميع الموظفين العاملين في رئاسة الهيئة الملكية، وعددهم (١٧٩) موظفا.

وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

١- عدم موافقة أفراد الدراسة على قيام إدارة التطوير الإداري بدورها في زيادة تثقيف العاملين بالجانب الثقافي الإلكتروني لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط (٢,٠ من ٥).

٢- عدم موافقة أفراد الدراسة على قيام إدارة التطوير الإداري بدورها في توفير المتطلبات التنظيمية (إعادة تصميم الهيكل التنظيمي، تبسيط إجراءات العمل) لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط (٢,٤٣ من ٥).

٣- أن أفراد الدراسة محايدون بشأن قيام إدارة التطوير الإداري بدورها في إكساب العاملين المهارات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط (٢,٦٧ من ٥).

وبناء على تلك النتائج أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات، من أهمها أن تقوم إدارة التطوير الإداري بدورها فيما يتعلق بتوعية العاملين وتثقيفهم بأهمية الإدارة الإلكترونية وفوائدها، وتعريفهم بالمصطلحات المتعلقة بهذا الجانب، وإكسابهم المهارات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية مع أهمية الاطلاع على التجارب الناجحة في هذا المجال.

دراسة العريشي (١٤٢٩هـ)(١):

عنوان الدراسة: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين).

(١) العريشي، محمد بن سعيد محمد (١٤٢٩هـ). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين) بحث مقدم لإكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى.

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.
- التعرف على العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.
- التعرف على أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.
- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين أفراد عينة دراسية بالنسبة لإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية, تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية: العمل الحالي, سنوات الخبرة, دورات الحاسب الآلي.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، واستخدام الباحث استبانة مقفلة كأداة للدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى:

١- أن أفراد عينة دراسية يرون أن هناك أهمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

٢- أن أفراد عينة دراسية يرون أن هناك عوامل مساعدة على إمكانية لتطبيق الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

٣- أن أفراد عينة دراسية يرون أن هناك معوقات لتطبيق الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

٤- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمعوقات الإدارة الإلكترونية تعزى للمؤهل العلمي لصالح الحاصلين على الماجستير.

٥- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمعوقات الإدارة الإلكترونية تعزى لدورات الحاسب الآلي لصالح الحاصلين على أكثر من ثلاث دورات.

دراسة سيسو (٢٠١٠م)[١]:

عنوان الدراسة: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية بمكتب غزة الإقليمي من خلال دراسة الجوانب الإيجابية والسلبية لنظام الإدارة الإلكترونية الخاص بالمشروع.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإستنتاجي اعتماداً على المصادر الثانوية والأولية (المقابلة). وقد تم جمع البيانات من المصادر الأولية من خلال إجراء ٢٥ مقابلة (مسح كلي) مع كل من له صلة بالمشروع سواء مشرفين أو مدراء أو عاملين, إضافة إلى استخدام المنهج التطبيقي لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من قاعدة البيانات الخاصة بنظام الإدارة الإلكترونية (موضوع الدراسة) والتي تحتوي على بيانات خاصة مفصلة عن مراحل وخطوات العمل بالمشروع لفترة ثلاث سنوات سابقة.

وتوصلت الدراسة إلى:

١- إن نظام الإدارة الإلكترونية يزيد من كفاءة عملية اتخاذ القرار في المشروع.

---

(١) سيسو، محمد طالب (٢٠١٠م). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية، دراسة مقدمة لاستكمال الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية التجارة في الجامعة الجامعة الإسلامية بغزة.

٢- إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المشروع يؤدي إلى خلق نظام الرقابة الإلكترونية دقيق ومحكم مما يؤدي بدوره إلى زيادة في حجم الإنتاج وأيضاً تحسين في جودة الإنتاج.

٣- إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المشروع يؤدي إلى تقليص المصاريف الإدارية وأيضاً إلى انخفاض في مصاريف الموارد البشرية إذا تم توظفه بالشكل السليم.

٤- إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المشروع يؤدي إلى العدالة في توزيع العمل وتقيم الموظف مما يؤدي بدوره إلى الرضا الوظيفي.

دراسة المسعود (١٤٢٩هـ)(١):

عنوان الدراسة: المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس.

وقد هدفت الدراسة إلى:

- معرفة المتطلبات البشرية اللازم توفراها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها.
- معرفة المتطلبات المادية اللازم توفراها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها.
- الوقوف عل الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة في المتطلبات الكلية البشرية والمادية اللازم توافرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس ، التي ترجع إلى متغيرات " المرحلة الدراسية – المؤهل العلمي – سنوات الخدمة – العمل بالمدرسة– الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي."

(١) المسعود، خليفة بن صالح بن خليفة (١٤٢٩هـ). المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس، دراسة مقدمة متطلباً تكميلياً لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، كما استخدام الباحث الاستبانة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة المكون من ٢٣٨ مديرًا ووكيلاً للمدارس الحكومية ،التابعة لإدارة التربية والتعليم بمحافظة الرس، وتمت المعالجة الإحصائية المناسبة عن طريق تحليل البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة أن من أهم المتطلبات اللازم توافرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية ما يلي:

١- ضرورة توافر الهيئة الإدارية المدرسية المؤهلة تأهيلًا فنيًا والقادرة على استخدام تقنية المعلومات الإدارية.

٢- الحاجة إلى تواجد المبرمجين القادرين على تصميم وتطوير البرامج الإلكترونية للأعمال الإدارية المدرسية مع تواجد الفنيين المهرة الذين يعملون على مواجهة الأعطال التي تحدث في الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها وشبكات الاتصال.

٣- أهمية توافر المدربين المؤهلين بإدارات التربية والتعليم لتدريب الهيئة الإدارية المدرسية على استخدام تقنية المعلومات الإدارية.

٤- ضرورة توافر العنصر البشري الفاعل في المدرسة ، والذي يقوم على إدخال وإخراج بياناتها.

٥- الحاجة إلى تحقيق الربط الإلكتروني بين إدارات التربية والتعليم والمدارس التابعة لها ، مع وجود موقع إلكتروني للمدرسة على شبكة الإنترنت للتواصل مع المحيط الخارجي.

٦- الحاجة إلى تأمين أجهزة حواسيب آلية حديثة وملحقاتها لأعضاء الهيئة الإدارية المدرسية، وشبكات الاتصال ، وخط هاتف ذي سرعة عالية في المدارس، مع تأمين البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الإدارية المدرسية، وأنظمة الحماية الآلية المتطورة لحماية بيانات المدارس.

٧- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات مجتمع الدراسة على محاورها وفقًا لبعض المتغيرات التالية (المرحلة الدراسية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الدورات التدريبية).

٨- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد مجتمع الدراسة (مدير – وكيل) بالنسبة لمتغير العمل بالمدرسة حول محاور الدراسة لصالح مديري المدارس.

دراسة الحميدي (١٤٢٨هـ)(١):

عنوان الدراسة : الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الصعوبات(الإدارية و البشرية والتقنية والبرمجية والمالية) التي تحد من استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية الحكومية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري ووكلاء تلك المدارس، والتعرف على درجة صعوبة كل عائق، وتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر المديرين والوكلاء.

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي. وتكونت عينة الدراسة من مديري ووكلاء المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة، بلغ عددهم (١٣١) موزعين إلى (٤٠) مديرا، و(٩١) وكيلا.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١- كشفت الدراسة عن وجود صعوبات إدارية, أهمها: حاجة المدارس إلى موظف فني مختص في تشغيل وصيانة تقنيات الإدارة الإلكترونية، ندرة الدورات التدريبية، غياب اللوائح التي

(١) الحميدي، موسى بن عبد الله محمد (١٤٢٨هـ). الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها. بحث مقدم لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة أم القرى.

تنظم طرق تطبيق الإدارة الإلكترونية. الافتقار إلى خطط لاستخدام الإدارة الإلكترونية، الاعتماد على الوثائق الورقية أكثر من الإلكترونية. البنى التحتية الإنشائية للمدارس غير مهيأة لاستخدام الإدارة الإلكترونية.

٢- كشفت الدراسة عن وجود صعوبات بشرية أهمها: صعوبة التعامل مع البرمجيات الإلكترونية المعتمدة على اللغة الإنجليزية، ضعف التأهيل التقني لـ(المديرين/الوكلاء)، صعوبة إيجاد الوقت الكافي للتعامل مع الإدارة الإلكترونية.

٣- كشفت الدراسة عن وجود صعوبات تقنية أهمها: محدودية الخطوط الهاتفية، التأخر في الدعم الفني، الصيانة الضعيفة، قدم الأجهزة المتوافرة في المدارس.

٤- كشفت الدراسة عن وجود صعوبات برمجية أهمها: البرمجيات المتوافرة لا ترتقي لمستوى التطبيقات العالمية المتقدمة، ندرة مصممي البرامج الإدارية المدرسية.

٥- كشفت الدراسة عن وجود صعوبات مالية أهمها: انعدام دور القطاع الخاص في المساهمة (المالية/العينية)، ضآلة موارد المدرسة المالية، عدم تقديم دعم مالي تحفيزي للمدارس، افتقار المدرسة إلى ميزانية خاصة بالتدريب.

٦- ظهر ترتيب الصعوبات على النحو التالي: الصعوبات المالية بمتوسط.(٣٧ .٤%) ، وبنسبة مئوية مقدارها (٨٧.٤.) ، فالتقنية بمعدل (٤.٠٢ .)، وبنسبة مئوية مقدارها (٨٠.٤ %) ، فالإدارية بمتوسط (٣.٣٩) ،وبنسبة مئوية مقدارها (٧٨.٦%)، فالبرمجية بمتوسط (٣.٨٦) ،وبنسبة مئوية مقدارها (٧٧.٢٪)، فالبشرية بمتوسط(٣.٣٦)،وبنسبة مئوية مقدارها (٦٧.٢٪)

٧- وجود فروق دالة إحصائيًا بين وجهات نظر المديرين والوكلاء فيما يتعلق بالصعوبات الإدارية تعزى لمتغير الوظيفة، لصالح الوكلاء.

٨- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات المديرين والوكلاء فيما يتعلق بالصعوبات الأخرى.

٩- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بكافة الصعوبات بحيث تعزى لمتغيرات (المؤهل، نوع المؤهل، الخبرة).

دراسة بخش (١٤٢٨هـ)(١):

عنوان الدراسة: الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة، خطة مقترحة.

هدفت الدراسة إلى معرفة كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير كليات التربية للبنات بالمملكة في ضوء التحولات المعاصرة من خلال محاور الدراسة الخمسة (المفهوم، الأهمية، الواقع، المتطلبات، المعوقات).

كما هدفت الباحثة إلى وضع خطة مقترحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية.

وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة المكونة من (٢٠٥) فردًا من عميدات ووكيلات ورئيسات أقسام كليات التربية بالمملكة ، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لهذه الدراسة ،وتمت المعالجة الإحصائية المناسبة عن طريق تحليل بيانات هذه الدراسة.

١- أن مفهوم الإدارة الإلكترونية واضح تمام الوضوح لدى عينة الدراسة.

(١) بخش، فوزية بنت حبيب عبد الرشيد (١٤٢٨هـ). الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة ،متطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى.

٢- أن إدراك عينة الدراسة لمفهوم الإدارة الإلكترونية يرتبط بالكفاية والفاعلية في أداء المهام الإدارية ،وأن نجاح الإدارية الإلكترونية مرتبط بالثقافة التنظيمية، واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات.

٣- إجماع عينة الدراسة على أهمية الإدارة الإلكترونية في كافة النواحي الإدارية والفنية بالكليات) رصد نتائج الاختبارات،إجراءات القبول، رفع التقارير ووصول التعاميم والقرارات لحظيًا، نقل المؤتمرات عن بعد، الوصول إلى مصادر المعلومات دون وسيط بشري ، إتاحة التواصل الفعال بين الأقسام والإدارات المختلفة.

٤- أن الإدارة الإلكترونية ليست مطبقة حاليًا في كليات التربية للبنات .كما لا توجد خطة إستراتيجية أو تعليمات واضحة لتطبيقها، بالإضافة إلى عدم تفعيل خدمة الإنترنت في الكليات.

٥- إجماع عينة الدراسة على أن أبرز متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية يتمثل في :وضع خطةاستراتيجية، واستثمار الإمكانات البشرية والمالية، وتدريب منسوبات الكليات على استخدام آليات الإدارة الإلكترونية، وتعزيز المناخ التنظيمي في الكلية للعمل بروح الفريق.

٦- أن أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية يتمثل في قلة المخصصات المالية للبنية التحتية، وضعف الصيانة الدورية للبنية التحتية، وندرة الدورات في مجال الإدارة الإلكترونية، وقلة الدعم الفني، وضعف الكفاية التقنية.

٧- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة على محاور الدراسة وفقا لبعض المتغيرات الديموغرافية التالية: (الجنسية في محور المعوقات لصالح السعوديات ،المؤهل في محور واقع التطبيق لصالح ذوات المؤهل من خارج المملكة،المناطق في محور واقع التطبيق لصالح المنطقة الشرقية وفي محور المتطلبات لصالح المنطقة الوسطى والغربية والشمالية على

التوالي،الدرجة العلمية في محور واقع التطبيق لصالح الحاصلات على درجة أستاذ،الخبرة باستخدام الحاسب في محور المفهوم لصالح ذوات الخبرة من سنة ١١فأكثر.

٨- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة على محاور الدراسة وفقا لبعض المتغيرات الديموغرافية التالية: (تخصص الكلية، إجادة اللغة الإنجليزية، العمل الحالي، سنوات الخبرة في العمل الإداري، عدد الدورات التدريبية).

دراسة التمام (١٤٢٧هـ)(١):

عنوان الدراسة :الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري (دراسة تطبيقية على الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية.

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية.
- التعرف على مدى إسهام تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية من جهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية في الكليات التقنية.
- الكشف عن الفروق بين واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية و مدى إسهام تطبيقها في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية ,من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية بالكليات التقنية.
- الكشف عن الفروق بين وجهات نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية في الكليات التقنية نحو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ,وفقًا بمتغيرات الدراسة.

(١) التمام، عبدالله بن علي (١٤٢٧هـ). الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري، دراسة تطبيقية على الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية، دراسة مقدمة إلى قسم الإدارة التربوية والتخطيط متطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط.

- الكشف عن الفروق بين وجهات نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية في الكليات التقنية نحو مدى إسهام تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية وفقًا لمتغيرات الدراسة.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي التحليلي. وتكونت عينة عشوائية طبقية من أعضاء الهيئة التعليمية التدريبية بالكليات التقنية. واستخدم الباحث الاستبانة حيث صممها الباحث، وتتكون من محورين أحدهما يقيس واقع الإدارة الإلكترونية بالكليات التقنية والأخر يقيس مدى إسهام تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى إدارة الكليات.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١- يرى أفراد العينة أن الكليات التقنية تطبق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي قدره (٢,٧٣).

٢- يرى أفراد العينة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية بدرجة عالية وبمتوسط حسابي قدره (٤,٣٤).

٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع التطبيق و درجة الإسهام في تحسين مستوى إدارة الكليات لصالح درجة الإسهام.

٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن واقع الإدارة الإلكترونية ,تعزى لمتغير الكلية.

٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة عن إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين المستوى الإداري.

المبحث الثاني: الدراسات التي تناولت الجودة الشاملة

دراسة الغفيلي (١٤٣٢هـ)(١):

عنوان الدراسة: واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي من قبل المشرفين التربويين من وجهة نظر المعلمين ومديري المدارس المتوسطة بمحافظة حفر الباطن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة المشرف التربوي لمبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي ، والتعرف على المعوقات التي قد تواجه المشرف التربوي عند تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي ، والتعرف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة تعزى (للعمل الحالي ، وطبيعة المؤهل ، وسنوات الخبرة ، والحصول على دورات في مجال الجودة الشاملة).

استخدم الباحث في الدراسة الحالية المنهج الوصفي المسحي حيث يتناسب هذا المنهج مع أهداف الدراسة من خلال دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع وتسهم بوصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً.

وتكونت عينة الدراسة النهائية من (٤١٩) مستجيبًا منهم (٣٦١) معلمًا و(٥٨) مديرًا يعملون بالمرحلة المتوسطة في إدارة التربية والتعليم بمحافظة حفر الباطن.

(١) الغفيلي، عبدالله بن جديع داهمي (١٤٣٢هـ). واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي من قبل المشرفين التربويين من وجهة نظر المعلمين ومديري المدارس المتوسطة بمحافظة حفر الباطن، متطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في المناهج والإشراف التربوي ، جامعة أم القرى ، كلية التربية ، قسم المناهج وطرق التدريس.

وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات وتكونت أداة الدراسة من (٦٨) فقرة، موزعة على محورين : محور درجة ممارسة المشرف التربوي لمبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي، ومحور المعوقات التي قد تواجه المشرف التربوي عند تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١- أن الدرجة الكلية لممارسة المشرف التربوي لمبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي كانت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (٢،٨٩٨٤).

٢- أن المعوقات التي تواجه المشرف التربوي في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة كانت بدرجة متوسطة حيث بلغ . المتوسط الحسابي (٣,٣٦٤٧).

٣- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول درجة ممارسة المشرفين التربويين لمبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي بمحافظة حفر الباطن تعزى (لطبيعة العمل ولطبيعة المؤهل ، للدورات في مجال الجودة الشاملة).

٤- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول درجة ممارسة المشرفين التربويين لمبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي بمحافظة حفر الباطن تعزى لسنوات الخبرة.

دراسة الغامدي (١٤٣٠هـ)(١):

(١) الغامدي، عادل بن مشعل بن عزيز آل هادي (١٤٣٠هـ). أهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المختصين، مطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في مناهج وطرق تدريس التربية الإسلامية، جامعة أم القرى – كلية التربية قسم المناهج وطرق التدريس.

عنوان الدراسة: أهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المختصين.

هدف هذه الدراسة لتحقيق ما يلي:

- تحديد أهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المختصين المتعلقة بالجانب الشخصي.
- تحديد أهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المختصين المتعلقة بالجانب العلمي.
- تحديد أهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المختصين المتعلقة بالجانب التربوي.
- تحديد أهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المختصين المتعلقة بالجانب الاجتماعي والمشاركة المجتمعة .

واستخدم الباحث المنهج الوصفي ، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة تضمنت معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية ، أما عينة الدراسة فكانت هي المجتمع الأصلي الذي طبقت عليه الدراسة، وتكون من المختصين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مناهج وطرق تدريس التربية الإسلامية في الجامعات بالمنطقة الغربية (جامعة أم القرى، جامعة الملك عبد العزيز، جامعة الطائف) والبالغ عددهم (١٥) عضو هيئة تدريس، وكذلك من مشرفي التربية الإسلامية التابعين لإدارات التربية والتعليم بالمنطقة الغربية (مكة المكرمة، جدة، الطائف) والبالغ عددهم (٧٧) مشرفًا.

وكانت أهم نتائج الدراسة:

١- حظيت معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية المتعلقة بالجانب الشخصي بما تضمنته من مؤشرات بدرجة أهمية عالية من وجهة نظر المختصين.

٢- حظيت معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية المتعلقة بالجانب العلمي بما تضمنته من مؤشرات بدرجة أهمية عالية من وجهة نظر المختصين.

٣- حظيت معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية المتعلقة بالجانب التربوي (المهني) بما تضمنته من مؤشرات بدرجة أهمية عالية من وجهة نظر المختصين.

٤- حظيت معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية المتعلقة بالجانب الاجتماعي والمشاركة المجتمعة بما تضمنته من مؤشرات بدرجة أهمية عالية من وجهة نظر المختصين.

دراسة الطس (١٤٣٠هـ)(١):

عنوان الدراسة: آراء المعلمين نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة في تدريس مادة المكتبة والبحث بالمرحلة الثانوية بمدينة جدة.

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة في تدريس مادة المكتبة والبحث.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة المراد دراستها. وتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي مادة المكتبة والبحث بالمرحلة الثانوية الحكومية بمدارس جدة وكان عددهم (١٠٢) معلماً.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١- أكثر أفراد عينة الدراسة (٩٦,٧٪) من المعلمين الحاصلين على الدرجة الجامعية

(١) الطس، فيصل بن محمد (١٤٣٠هـ). آراء المعلمين نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة في تدريس مادة المكتبة والبحث بالمرحلة الثانوية بمدينة جدة، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في المناهج وطرق الدريس في المواد الاجتماعية. كلية التربية جامعة أم القرى.

(البكالوريوس) ،ومن ذوي الخبرة العملية تتراوح بين (٦ و ١٠ سنوات) حيث بلغت نسبتهم (٣٥.٢٩%) من مجموع أفراد الدراسة ، كما أن غالبيتهم (٩٣.١٣%) من معلمي مادة المكتبة والبحث شاركوا فيما لا يقل عن دورة تدريبية واحدة.

٢- هناك درجة كبيرة من الأهمية لكل من محاور : معايير جودة التخطيط طويل المدى اللازمة لتدريس مادة المكتبة والبحث، معايير جودة التخطيط قصير المدى، معايير جودة تنفيذ تدريس مادة المكتبة ، معايير جودة تفعيل استخدام المكتبة المدرسية.

٣- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد الدراسة نحو محاور : معايير جودة التخطيط طويل المدى اللازمة لتدريس مادة المكتبة والبحث، معايير جودة التخطيط قصير المدى.

٤- الصعوبات التي يواجهها معلم مادة المكتبة تعزى لمتغير المؤهل العلمي ، بينما محور معايير جودة تفعيل استخدام المكتبة المدرسية وجد فيها فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي حيث كانت الفروق لصالح من هم أعلى مؤهلاً علمياً.

٥- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد الدراسة نحو محاور : معايير جودة التخطيط طويل المدى اللازمة لتدريس مادة المكتبة والبحث ، معايير جودة تنفيذ تدريس مادة المكتبة ، معايير جودة تفعيل استخدام المكتبة المدرسية ، الصعوبات التي يواجهها معلم مادة المكتبة تعزى لمتغير الخبرة ، بينما محور معايير جودة التخطيط قصير المدى وجد فيها فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة حيث كانت الفروق لصالح من هم أكثر خبرة.

دراسة الدهاس (١٤٣٠هـ)[١]:

(١) الدهاس، جابر بن عيسى بن أحمد (١٤٣٠هـ). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب التربوي (بنين) بمدينة الرياض ومحافظة الخرج من وجهة نظر المدربين ، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في التربية – تخصص إدارة وتخطيط تربوي، جامعة الإمام محمد بن سعود ، قسم التربية ، كلية العلوم الاجتماعية بالرياض.

عنوان الدراسة: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض ومحافظة الخرج من وجهة نظر المدربين.

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على واقع مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض ومحافظة الخرج من وجهة نظر المدربين.
- التعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض ومحافظة الخرج من وجهة نظر المدربين.
- تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض ومحافظة الخرج من وجهة نظر المدربين.
- التعرف على أهم مقترحات التطبيق لإدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض ومحافظة الخرج من وجهة نظر المدربين.
- التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر أفراد الدراسة باختلاف المتغيرات التالية (الإدارة التعليمية – الوظيفة الحالية – المؤهل العلمي – الخبرة في التدريب – البرامج التدريبية في مجال إدارة الجودة الشاملة).

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي معتمدًا على الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع مشرفي التدريب ومن قدم برامج تدريبية من شاغلي الوظائف التعليمية في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض ومحافظة الخرج خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ١٤٢٩/ ١٤٣٠هـ ،

واستخدم الباحث أسلوب المسح الشامل. وقد بلغ مجتمع الدراسة (١٥٧ فردًا)، ووزعت الاستبانة على مجتمع الدراسة وكان عدد المسترجع منها (١٤٠) استبانة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي:

١- أن أفراد الدراسة موافقون في الجملة على توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض ومحافظة الخرج.

٢- أن أفراد الدراسة يرون أن المتطلبات التي ذكرها الباحث في أداة البحث تتراوح ما بين (مهمة بدرجة كبيرة جدًا) و(مهمة بدرجة كبيرة).

٣- أن أفراد الدراسة موافقون على أن المعوقات التي ذكرها الباحث في أداة الدراسة في الجملة (تؤثر بدرجة عالية) على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمراكز التدريب التربوي.

٤- أن أفراد الدراسة(موافقون بشدة)على المقترحات الثمانية التي ذكرت في أداة الدراسة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمراكز التدريب التربوي وأبرزها ما يلي:

٥- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ فأقل بين اتجاهات أفراد الدراسة التابعين لإدارة التربية والتعليم بمدينة الرياض واتجاهات أفراد الدراسة التابعين لإدارة التربية والتعليم بمحافظة الخرج حول (مبدأ النظام الوقائي) لصالح أفراد الدراسة الذين التابعين لإدارة التربية والتعليم بمدينة الرياض.

٦- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١فأقل بين اتجاهات أفراد الدراسة التابعين لإدارة التربية والتعليم بمدينة الرياض واتجاهات أفراد الدراسة التابعين لإدارة التربية والتعليم بمحافظة الخرج حول (مبدأ التركيز على المستفيد ، مبدأ الإدارة بالحقائق) لصالح أفراد الدراسة التابعين لإدارة التربية والتعليم بمدينة الرياض.

٧- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ فأقل بين اتجاهات أفراد الدراسة الذين درجتهم العلمية بكالوريوس وأفراد الدراسة الذين درجتهم العلمية دكتوراه حول (مبدأ النظام الوقائي) لصالح أفراد الدراسة الذين درجتهم العلمية دكتوراه.

٨- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ فأقل بين اتجاهات أفراد الدراسة الذين درجتهم العلمية ماجستير وأفراد الدراسة الذين درجتهم العلمية دكتوراه حول (مبدأ

النظام الوقائي ، مبدأ الإدارة بالحقائق) لصالح أفراد الدراسة الذين درجتهم العلمية دكتوراه.

٩- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥فأقل بين اتجاهات أفراد الدراسة باختلاف متغير الخبرة في التدريب.

١٠- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥فأقل بين اتجاهات أفراد الدراسة باختلاف متغير حضور دورات في إدارة الجودة.

دراسة زقزوق (١٤٢٩هـ)(١):

عنوان الدراسة: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى.

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على درجة استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (DEMING) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى.
- التعرف على درجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (DEMING) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى.
- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول درجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ(Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر، ودرجة استخدام مبادئ إدارة الجودة

(١) زقزوق، خالد بن جميل مصطفى (١٤٢٩هـ). تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى، ،متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى ، كلية التربية ، قسم الإدارة والتخطيط.

الشاملة لـ (Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى تعزى إلى: الدرجة العلمية، سنوات الخبرة، بلد التخرج.

وتكون مجتمع الدراسة من جميع الذين سبق لهم الاشتراك في البرامج التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر. واستخدم الباحث استبانة من إعداده كأداة للدراسة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١- أن درجة استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى الواردة في أداة هذه الدراسة كانت .(متوسطة) حيث بلغ المتوسط العام (٢,٠٢).

٢- أن درجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ(Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى الواردة في أداة هذه الدراسة كانت(عالية) حيث بلغ المتوسط العام (٢,٥٢).

٣- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة استخدام ودرجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر تعزى للدرجة العلمية.

٤- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة استخدام ودرجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ(Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر تعزى لسنوات الخبرة.

٥- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة استخدام ودرجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ(Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر تعزى لبلد التخرج.

دراسة الشعبان (١٤٢٩هـ)[١]:

عنوان الدراسة: الجودة الشاملة مدخل لتطوير الإدارة المدرسية بمدارس الدمج الحكومية بمراحلها الثلاث بمحافظة جدة.

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على الصعوبات التي يمكن أن تواجهها الإدارة المدرسية بمدارس الدمج الحكومية بمراحلها الثلاث بمحافظة جدة في مجالات الإدارة في تطوير الإدارة المدرسية.
- التعرف على الأنشطة التدريبية التي تقوم بها إدارة التطوير التربوي وإدارة التربية الخاصة والإدارة المدرسية في تطوير وتحسين كفايات مديري مدارس الدمج.
- التعرف على أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- التوصل إلى أهم المقترحات لتطوير الإدارة المدرسية بمدارس الدمج الحكومية بمحافظة جدة في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- التعرف على درجة الممارسة لوظائف الإدارة ،القيادة،التخطيط،التنظيم،التدريب،الرقابة والمتابعة بالنسبة لمديري مدارس الدمج بمحافظة جدة لإدارة الجودة الشاملة.
- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري مدارس الدمج وفقًا لمتغيرات المرحلة الدراسية ،المؤهل ،الدورات ،الخبرة.

واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي الاستدلالي حيث قام بإجراء دراسة ميدانية لعدد ٢٠ شخص لمعرفة واقع الإدارة المدرسية بمدارس الدمج الحكومية بمراحلها الثلاث على عينة من الذين لهم علاقة بمجتمع الدراسة متمثلة في إدارة التطوير التربوي وإدارة التربية

(١) الشعبان، خالد بن محمد صالح بن عبدالله (١٤٢٩هـ). الجودة الشاملة مدخل لتطوير الإدارة المدرسية بمدارس الدمج الحكومية بمراحلها الثلاث بمحافظة جدة.، ، متطلب مكمل لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط.

الخاصة والإدارة المدرسية والمشرفين التربويين ومديري مدارس الدمج، وبعد ذلك قام الباحث بتصميم أداة الدراسة استبانه احتوت على خمس مجالات: مجال القيادة، مجال التخطيط، مجال التنظيم، مجال التدريب، مجال الرقابة والمتابعة وقام بتوزيع الاستبيان على جميع مجتمع الدراسة وهم مديري مدارس الدمج بمدينة جدة والبالغ عددهم ١٢٣ مديرًا.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١- أهم الصعوبات في مجال القيادة المدرسية هي قلة الصلاحيات،وقلة توفر المعلومات الكافية عن الاتجاهات الإدارية الحديثة،وكثرة التعليمات والأعمال الروتينية المقيدة، والمركزية في اتخاذ القرارات.

٢- أهم الصعوبات في مجال التخطيط قلة الإمكانات المادية والبشرية،وقصور في ممارسة التخطيط الاستراتيجي.

٣- أهم الصعوبات في مجال التنظيم كثرة المسؤوليات والأعمال الملقاة على مدير المدرسة وازدحام الفصول بطلاب التعليم العام.

٤- أهم الصعوبات في مجال التدريب قلة الإمكانات المادية،وعدم توفر المختصين، وكثرة المهمات الإدارية والفنية المفروضة على مدير المدرسة.

٥- أهم الصعوبات في مجال الرقابة والمتابعة تتمثل في قصور معايير الرقابة والمتابعة،واتباع أسلوب تجنب المشكلات مع المعلمين،وعدم وجود جهاز متخصص للرقابة والتحسين المستمر،وقصور نماذج التقويم السنوي للعاملين.

٦- إن درجة ممارسة مديري المدارس لمجال القيادة المدرسية و التخطيط والتدريب والرقابة والمتابعة كانت بدرجة متوسطة أما في مجال التنظيم فقد كانت بدرجة عالية.

٧- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) فأقل في درجة ممارسة مديري المدارس المجالات الإدارة المدرسية بمدارس الدمج الحكومية بمدينة جدة تعزى إلى متغيرات

عدد سنوات الخبرة أو المؤهل الدراسي أو المرحلة التعليمية أو عدد الدورات التدريبية بشكل عام.

وأوصت الدراسة بضرورة توفير الإمكانيات المادية والبشرية لهذه المدارس لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة. واهتمام إدارة التطوير التربوي وإدارة التربية الخاصة والإدارة المدرسية والتدريب التربوي بتنظيم برامج تهتم بالجانب التطبيقي العملي أكثر من الجانب النظري. وتشكيل مجلس لإدارة الجودة الشاملة بحيث يتكون أعضاؤه من إدارة التطوير التربوي وإدارة التربية الخاصة والإدارة المدرسية في الإدارة التعليمية بمحافظة جدة وخبراء مختصين بالجودة الشاملة من الجامعات يشرف عليهم جهاز وزارة التربية والتعليم والأمانة العامة للتربية الخاصة ،على أن يرأس المجلس أحد أعضاء المجلس بالتناوب لمدة عام دراسي.

دراسة عياد (١٤٢٨هـ)(١):

عنوان الدراسة: إدارة الجودة الشاملة وأهمية تطبيقها على الوحدات الإدارية بجامعة أم القرى.

حاولت الدراسة التعرف على مدى تطبيق الوحدات الإدارية بجامعة أم القرى لمفهوم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، من وجهة نظر المشرفين والمديرين والعاملين لأبعاد الدراسة الأربعة ، للارتقاء بالأداء الإداري والتنظيمي بالجامعة ولتحقيق الفائدة للمستفيدين والسعي نحو التحسين والتطوير المستمر بجميع أدارت ووحدات ومراكز الجامعة. هدفت هذه الدراسة إلى الارتقاء بمستوى الأداء الإداري والتنظيمي بإدارات وأقسام ووحدات الجامعة المختلفة، والتميز من خلال تحقيق تطبيق مفهوم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة على الوحدات الإدارية في الجامعة، والتي لها تأثير مباشر في ما يتعلق بتقديم الخدمات الجامعية الإدارية والتعليمية ومعرفة درجة الأهمية ومستوى الانحراف المعياري وتحليل التباين الأحادي لمجتمع الدراسة.

(١) عياد، بكر سراج بكر (١٤٢٨هـ). إدارة الجودة الشاملة وأهمية تطبيقها على الوحدات الإدارية بجامعة أم القرى، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي ، لوصف وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها وقد تكون مجتمع الدراسة من ٨٦ فردًا منهم ٨ هم المشرفون على الإدارات بالجامعة ، وعدد ٣٢ هم مديرو الإدارات ، وعدد٢ فردا هم رؤساء الأقسام والوحدات الإدارية ، وعدد ٤٤ فردًا من الموظفين ، وقد تم توزيع الاستمارات عليهم بواقع استمارة واحدة لكل فرد وتمت استعادة عدد ١٠٠ إستبانة ، وتم استبعاد ١٤ إستبانة ، لعدم اكتمال بياناتها ، وهذه الإستبانات تم إعدادها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يتكون من خمس فئات متدرجة : موافق بشدة ، موافق ، موافق نوعًا ما ، غير موافق ، غير موافق بشدة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١- موافقة مجتمع الدراسة على أهمية أن تتبنى إدارة الجامعة تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة بدرجة عالية.

٢- موافقة مجتمع الدراسة على أهمية أن تتبنى الإدارة العليا نشر ثقافة تنظيمية جديدة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بدرجة عالية.

٣- موافقة مجتمع الدراسة على أهمية أن تقوم إدارة الجامعة بتأهيل العاملين للعمل وفق نظام الجودة الشاملة بدرجة عالية.

٤- موافقة مجتمع الدراسة على أهمية اهتمام الإدارة العليا بتطبيق آليات الجودة الشاملة في العمل الإداري بدرجة مرتفعة.

٥- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة من عبارات أبعاد الدراسة الأربعة من قبل أفراد مجتمع الدراسة من المشرفين والمديرين والموظفين.

وكانت أهم توصيات الدراسة: تفعيل إدارة الجامعة لفلسفة ونظام إدارة الجودة الشاملة في جميع إداراتها الأكاديمية والإدارية وتحديد أهدافها بشكل واضح ، من أجل تطبيق نظام

الجودة ، حتى يكون الجميع على علم بالمسؤولية الملقاة على عاتقهم من جراء هذا الالتزام. وقيام إدارة الجامعة بنشر ودعم ثقافة الجودة الشاملة بين الإدارات والأفراد من خلال الأدلة والكتيبات والندوات وحلقات الجودة بالجامعة والعمل على إشاعة مفهوم ومبادئ وأدوات إدارة الجودة الشاملة بين الأفراد من خلال تدريبهم وتأهيلهم بشكل مناسب. وتوفير الدعم المادي اللازم لتطبيق النظام الجديد، وإيجاد قنوات اتصال فعالة لمعرفة احتياجات المستفيدين والعاملين.

دراسة لبان (١٤٢٨هـ)(١):

عنوان الدراسة : إدارة الإشراف التربوي للبنات بمدينة مكة المكرمة في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة (دراسة ميدانية).

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على درجة ممارسة مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإشراف التربوي.
- الكشف عن درجة أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإشراف التربوي ودورها في تطويرها.
- تحديد الصعوبات التي تحد من إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإشراف التربوي.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي. وتكونت عينة الدراسة من جميع المشرفات التربويات بإدارة الإشراف التربوي للبنات، ومركز الإشراف التربوي التابع لها بمدينة مكة المكرمة البالغ عددهن (٢٠٨)، واستخدمت الباحثة استبانة من إعدادها كأداة للدراسة.

(١) لبان، مي بنت علي معتوق (١٤٢٨هـ). إدارة الإشراف التربوي للبنات بمدينة مكة المكرمة في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، دراسة مقدمة إلى قسم الإدارة التربوية والتخطيط، متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية الإدارة والتخطيط، جامعة أم القرى.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١- موافقة مجتمع الدراسة بدرجة متوسطة على ممارسة جميع مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإشراف التربوي للبنات وهي مرتبة تنازليًا على النحو التالي :التعليم والتدريب المستمر، قياس الأداء والإنتاجية، التحسين المستمر للعمل الإشرافي، العمل الجماعي والتمكين، التركيز على المستفيدات، القيادة الفعالة، نظام المعلومات.

٢- موافقة مجتمع الدراسة بدرجة مهمة جدًا على أهمية تطبيق جميع مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإشراف التربوي للبنات وهي مرتبة تنازليًا على النحو التالي :التعليم والتدريب المستمر، التركيز على المستفيدات، التحسين المستمر للعمل الإشرافي، القيادة الفعالة، نظام المعلومات، قياس الأداء والإنتاجية، العمل الجماعي والتمكين.

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإشراف التربوي للبنات تبعًا لعدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، التخصص، وعدد الدورات التدريبية.

٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(٠,٠٥) في درجة أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإشراف التربوي للبنات تبعًا لعدد سنوات الخبرة، لصالح من خبرتهن من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة.

دراسة الحكاري (١٤٢٧هـ)(١):

عنوان الدراسة :مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة.

(١) الحكاري ، لما بنت حسن (١٤٢٧هـ). مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية بمدينة جدة، ، والتعرف على أبرز الصعوبات التي تواجهها الكليات الأهلية بمدينة جدة لتطبيقها إدارة الجودة الشاملة.

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي لوصف وتحليل البيانات التي تم الوصول إليها. وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة تدريس وإداريي الكليات الأهلية بمدينة جدة. أعدت الباحثة استبانة كأداة للدراسة.

توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها:

١- إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية ممكنة بدرجة عالية.

٢- أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية بدرجة عالية جدًا.

٣- وجود معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية كانت بدرجة متوسطة.

٤- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مجتمع الدراسة حول محاور إمكانية التطبيق يعزى لاختلاف الكلية والوظيفة باستثناء المحورين الأول والثالث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية يعزى لاختلاف الجنس وعدد سنوات الخبرة وطبيعة المؤهل والمؤهل الدراسي باستثناء المحور الثالث.

٥- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مجتمع الدراسة حول محاور أهمية التطبيق يعزى لاختلاف الكلية والجنس والوظيفة والمؤهل الدراسي وعدد سنوات الخبرة وطبيعة المؤهل.

٦- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مجتمع الدراسة حول معوقات التطبيق يعزى لاختلاف الكلية والمؤهل الدراسي وعدد سنوات الخبرة وطبيعة المؤهل، في حين

وجدت فروق ذات دلالة إحصائية حول المعوقات تعزى لاختلاف الجنس لصالح الرجال واختلاف الوظيفة لصالح الإداريين.

المبحث الثالث: التعليق على الدراسات السابقة وعلاقتها بالدراسة الحالية

أولاً: التعليق على الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية:

١- يلاحظ ندرة الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة معاً وهذا الذي يظهر اختلاف دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة من حيث موضوعها.

٢- هدفت بعض الدراسات إلى التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية مثل (دراسة سيسو١٤٣١هـ) و (ودراسة دحوان ١٤٢٩هـ).

٣- كما هدفت بعض الدراسات إلى معرفة إمكانية تطبيق أومعوقات أو متطلبات الإدارة الإلكترونية ومنها (دراسة العريشي ١٤٢٩هـ) و(دراسة المسعود ١٤٢٩) و(دراسة السحيباني١٤٣٠هـ).

٤- بعض الدراسات تناولت الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية مثل (دراسة الحميدي ١٤٢٨هـ).

٥- وهناك دراسات تناولت واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية مثل: (دراسة الغامدي١٤٣٠هـ) و(دراسة الأسمري ١٤٣٠هـ) (والجابري ١٤٣٠هـ) و (دراسة التمام ١٤٢٧هـ) و(دراسة بخش١٤٢٧هـ).

٦- من حيث المنهج المستخدم فإن أكثر الدراسات استخدمت المنهج الوصفي.

ثانيا: التعليق على الدراسات التي تناولت الجودة الشاملة:

من خلال استعراض الدراسات التي تناولت الجودة الشاملة فقد لوحظ ما يلي:

١- ندرة الدراسات التي ربطت بين الجودة الشاملة والإدارة الإلكترونية.

٢- هناك بعض الدراسات هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق الجودة الشاملة مثل (دراسة الغفيلي ١٤٣٢هـ) و(دراسة الدهاس ١٤٣٠هـ) و(دراسة زقزوق ١٤٢٩هـ) و(عياد ١٤٢٨هـ).

٣- وجدت بعض الدراسات هدفت إلى التعرف على أهمية تطبيق معايير الجودة كان منها (دراسة الغامدي ١٤٣٠هـ) و(دراسة الطس ١٤٣٠هـ) و(لبان ١٤٢٨هـ).

٤- كما هدفت بعض الدراسات إلى التعرف على أثر إمكانية وأثر تطبيق الجودة الشاملة مثل (دراسة لبان ١٤٢٨هـ) و(دراسة الحكاري ١٤٢٧هـ.).

٥- وأما عن صعوبات تطبيق الجودة الشاملة فتمثلت في (دراسة الشعبان ١٤٢٩هـ).

٦- يلاحظ أن أكثر الدراسات استخدمت المنهج الوصفي.

وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة واتفقت معها في المنهج المستخدم لكن تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في جمعها بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق الجودة الشاملة.

الفصل الثالث

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: الجودة الشاملة

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية

مفهوم الإدارة الإلكترونية

أهداف الإدارة الإلكترونية

أهمية الإدارة الإلكترونية

عناصر الإدارة الإلكترونية

وظائف الإدارة الإلكترونية

متطلبات الإدارة الإلكترونية

ammg96@gmail.com

تمهيد:

إن الناظر إلى الإدارة اليوم يجد أنها قد شهدت تطوراً كبيراً من خلال التطور الحديث في وسائل التقنية والاتصال، وهذا ما أدى لأحد الباحثين أن يقول: " لقد شهدت الإدارة فكرًا وممارسة تطورات ملحوظة في العصر الحديث عن طريق تطور وسائل التقنية المختلفة".[١]

ولا شك أن التطور الحديث يحتم علينا أن نفكر في معاصرة ومجاراة هذا التطور الكبير الذي سيؤدي إلى مخرجات إيجابية إذا تعاملنا معه بشكل إيجابي، واستطعنا أن نسخره لتحقيق الجودة الشاملة في كثير من المجالات التعليمية والإدارية.

والتجاوب من معطيات العصر والاستفادة من تقنية المعلومات الإدارية وتبنيها كإحدى البنى التحتية الرئيسة في أعمال المؤسسات أدت إلى ظهور أساليب حديثة ومعايير متطورة للإدارة بطرق مختلفة عن تلك الطرق التقليدية المتبعة.[٢]

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية أحد المفاهيم الحديثة في علم الإدارة، ومن المفاهيم الحديثة في علم الإدارة؛ ولذا فقد اختلف الباحثون في تحديد مفهوم لها، فمنهم من عرفها بأنها تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات.

وإن المتتبع لأدبيات الإدارة الإلكترونية يجد نفسه أمام العديد من المفاهيم المتعلقة بها، والتعريفات المحددة بصددها، ولكن هذه التعريفات لا تقف عند اتجاه أو اهتمام معين، بل

---

[١] موسى بن عبد الله محمد مهدي، الصعوبات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة، بحث مقدم إلى جامعة أم القرى لاستكمال الحصول على درجة الماجستير، ص ٢٧.

[٢] المسعود، خليفة بن صالح، المتطلبات المادية والبشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية، بحث مقدم إلى جامعة أم القرى لاستكمال الحصول على درجة الماجستير، ص ٢٧.

تتوزع على ثلاثة اتجاهات، الأول: ينظر لها على أساس مادي فلا تخرج عن كونها مجموعة الآلات والمعدات والأجهزة. والثاني: ينظر لها على أساس وظيفي لا تخرج عن كونها تؤدي مجموعة وظائف. والثالث: ينظر لها على أساس تكاملي يشمل الجوانب التنظيمية المادية والوظيفية والبشرية.[١]

وعرفها سيسو (٢٠١٠م) بأنها: " عبارة عن النظام الإداري المسؤول عن إدارة وتنسيق العلاقة بين الكادر البشري والحاسوب وقواعد البيانات والشبكات والإنترنت بهدف الحصول على المعلومات بمرونة وبدقة وسرعة عالية".[٢]

بينما يرى ياسين (١٤٢٦هـ) بأن الإدارة الإلكترونية عبارة عن: " منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيًا وعبر الشبكات"، وهي أيضًا: " إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية".[٣]

وعرفها الفريح بأنها: " أسلوب جديد للعمل الإداري باستخدام التقنية الحديثة المتمثلة بالحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت)؛ من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء العمل".[٤]

وعرفها العوالمة بأنها: " استخدام وسائل التكنولوجيا ونظم المعلومات ووسائل الاتصال والمعرفة العلمية والتطبيقية المتعلقة بها من أجل رفع مستوى الجودة والفعالية الكلية للمؤسسة،

---

[١] الفرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية ٢٠١١م ، ص ١١.

[٢] سيسو، محمد طالب (٢٠١٠م). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، بحث مقدم إلى الجامعة الإسلامية في غزة لاستكمال الحصول على درجة الماجستير، ص ١٣.

[٣] ياسين، سعد غالب (١٤٢٦هـ). الرياض: معهد الإدارة العامة، مركز البحوث. ص ٢٣.

[٤] الفريح، إبراهيم صالح (٢٠٠٣م) انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الإلكترونية .ألقي في مؤتمر الحكومة الإلكترونية :الواقع ١٢ مايو – والتحديات .المنعقد في مسقط في دولة سلطنة عمان.

وذلك من خلال تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات".[٥]

وأما نجم (٢٠٠٩م) فيعرف الإدارة الإلكترونية بقوله: " العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".[١]

في حين عرفها الباز (٢٠٠٣م) بأنها: " الإفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات في تيسير سبل أداء العمل الإداري بتغيير أشكال وسبل تقديم الخدمات والمعلومات من الأسلوب الروتيني إلى أسلوب يدار بواسطة الحاسب الآلي".[٢]

وهذا الاختلاف في التعريفات والتشابه أحياناً جعل أحد الباحثين يقول: وتتفق التعريفات على أن الإدارة الإلكترونية: مفهوم جديد في العمل الإداري من خلال استخدام التقنيات الإلكترونية والإفادة منها في الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه، وتقويم بحيث تكون أكثر فعالية وأحسن مستوى وجودة.[٣]

وبعد دراسة هذه التعريفات يستطيع الباحث أن يعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: استخدام مختلف التقنيات الإلكترونية المتمثلة في الحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت) في كافة العمليات الإدارية بحيث تتحول إلى إدارة بلا أوراق.

---

[٥] العوالمة، نائل عبد الحافظ (٢٠٠٣م). الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة، دراسة استطلاعيّة للقطاع العام في دولة قطر، مجلة الدراسات، مج (٢٩) ، ع (١)، قطر، ص ٢٤٩.

[١] نجم، عبود نجم (٢٠٠٩م) الإدارة والمعرفة الإلكترونية،الاستراتيجية – الوظائف – المجالات – مكتبة دار اليازوري، الأردن، عمان، ص (١٥٨).

[٢] الباز، علي السيد (٢٠٠٣م) .دور الأنظمة والتشريعات في تطبيق الحكومة الإلكترونية .ألقي في مؤتمر الحكومة الإلكترونية :الواقع والتحديات،المنعقد في مسقط في سلطنة عمان –في الفترة ما بين ١٠-١٢ مايو ٢٠٠٣م.

[٣] موسى بن عبد الله محمد مهدي، الصعوبات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة، مرجع سابق ، ص ٢٨.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية لها أهداف عظيمة في تحقيق التقدم الإداري، وتجويد العمل داخل وخارج المؤسسات التربوية؛ لذا حرصت كثير من المؤسسات على أن تغير من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؛ لما لها من أهداف عظيمة.

ذكر مصطفى (٢٠٠١م) مجموعة من هذه الأهداف للإدارة الإلكترونية منها:

١- تقديم فرص ميسرة لتقديم الخدمات الإلكترونية لطالبيها.

٢- تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو معتل المزاج أو غير ماهر في التعامل.

٣- تخفيف مساوئ مركزية السلطة.

٤- تخفيف حدة البيروقراطية،وتعدد توقيعات المنفذين و المسؤولين،وتضخم الهرم الإداري.

٥- الاعتماد على الشبكة العنكبوتية الرشيقة دون الشبكة الهرمية المعوقة.[١]

وأورد سندي (٢٠٠٢م) الأهداف التالية:

١- تطوير الإدارة العامة من خلال:خفض الأعمال الورقية.

٢- تحسين الخدمات،من خلال :خفض التنقل، التوصيل في أي وقت وفي أي مكان وسهولة الوصول للمعلومات.

٣- تحسين التنافس الاقتصادي :استخدام الإنترنت للتجارة العالمية، وإتاحة الفرصة للشركات ذات المقاس المتوسط والصغير لدخول المنافسة.

٤- خفض المصاريف :تكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلية والخارجية.[٢]

---

[١] مصطفى، أحمد سيد (٢٠٠١م). فكر إداري .. الحكومة الإلكترونية،آفاق وتطلعات .مجلة إدارة العصر، مجلة ثقافية علمية تصدرها الجمعية العربية للإدارة،العدد ٣٧ السنة الثامنة– شعبان ١٤٢٢ هـ–أكتوبر ، القاهرة :جمهورية مصر العربية.

وأضاف الريامي (٢٠٠٣م) بأن من أهداف الإدارة الإلكترونية ما يلي:

١- تحسين مستوى أداء الخدمات.

٢- التقليل من التعقيدات الإدارية.

٣- تخفيض التكاليف لطالبي الخدمة عن طريق توفير الوقت والجهد.

٤- تحقيق أقصى درجات رضا المستفيدين.[١]

ويرى العواملة (٢٠٠٣م) أن الإدارة الإلكترونية تحقق كثيراً من الأهداف منها:

١- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.

٢- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم.

٣- تهيئة البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل.[٢]

وأما رضوان (٢٠٠٤م) فيرى أن للإدارة الإلكترونية أهدافًا متعددة منها:

١- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

٢- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.

٣- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.

٤- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

٥- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.

٦- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.

---

[٢] سندي، حسين (٢٠٠٢م). الإدارة الإلكترونية في العالم العربي بين الواقع والطموح،ورقة عمل مقدمة في أكتوبر.

[١] الريامي، محمود ناصر (٢٠٠٣م) متطلبات الحكومة الإلكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها، ندوة الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات ، ربيع الأول ، مسقط ، عمان ، ص٢.

[٢] العواملة، نائل عبد الحافظ (٢٠٠٣م). الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة، مرجع سابق ص٢٦٦.

٧- التعلم المستمر وبناء المعرفة.

٨- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، ومتابعة وإدارة كافة الموارد.[٣]

وأما إبراهيم (٢٠١٠م) فقد أورد عدة أهداف للإدارة الإلكترونية، كان منها:

١- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية.

٢- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.

٣- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

٤- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد.

٥- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن.

٦- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشيف إلكتروني.

٧- إلغاء عامل المكان.

٨- إلغاء تأثير عامل الزمان ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة.

٩- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.[١]

ويرى الباحث أن هذه الأهداف يمكن أن تسهم إسهامًا كبيراً في تحقيق الجودة الشاملة إذا تم تطبيق الإدارة الإلكترونية بطريق جيدة، كما أنها ستسهم في تحقيق أهداف التعليم في مؤسساتنا التعليمية والتربوية.

أهمية الإدارة الإلكترونية:

---

[٣] رضوان، رأفت (٢٠٠٤م)، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، ألقي في الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة مارس، ص٣.

[١] انظر: إبراهيم، خالد ممدوح (٢٠١٠م)، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية الأسكندرية ، ط١، ص ٥١-٥٢.

إن المتأمل لدور الإدارة الإلكترونية في المنظمات التعليمية والإدارية وغيرها يجد أن الإدارة الإلكترونية أصبحت من متطلبات هذا العصر؛ حيث إننا نعيش تطوراً تقنياً كبيراً، ولعل أهميتها كما أورد غنيم (٢٠٠٦م) تعود إلى:

١- تحسين مستوى أداء المنظمة الحكومية، فالإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها للمواطنين، ويحقق التواصل بين المنظمة الحكومية وهؤلاء المواطنين،حيث يمكن توفير إتاحة البيانات والمعلومات أمامهم بشفافية تامة،كما تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمة من عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها لجمهورها بصورة أفضل تسير حركة التعامل مع العاملين بالمنظمة الحكومية،كما تتيح لها فرصة فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المواطنين، مما ييسر أداء الأعمال والمعاملات الحكومية ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها، إضافة إلى التحول نحو الحكومة الإلكترونية مما يكفل أداء الخدمات الحكومية في أقل وحدة زمن وبأعلى درجة من درجات الأداء.

٢- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة، حيث يختلف شكل المنظمة عن الشكل التقليدي الذي يعتمد على استخدام عدد كبير من العاملين، واستخدام الهياكل التنظيمية المعقدة إلى الشكل الإلكتروني الذي يتطلب عمالة قليلة دون التقيد بوجود مواقع جغرافية محددة أو مبانٍ ضخمة كبيرة الحجم،الأمر الذي ينعكس بدوره على التكاليف ويؤدي إلى انخفاضها، وكذلك تخفيض الوقت والنفقات.

٣- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة، حيث تزيل حواجز القيود الجغرافية من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات الإلكترونية، وهذا بدوره يجعل المستهلك يستحوذ على مساحة أكبر للاختيار والمفاضلة بين المعروضات المتعددة.

٤- توجيه الإنتاج وفقًا لاحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين، إذ يوّفر العمل وفقًا لأسلوب الإدارة الإلكترونية معلومة دقيقة عن احتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين، ففي ضوء هذه المعلومات تتمكن المنظمة من توجيه عملياتها الإنتاجية لإشباع رغبات واحتياجات هؤلاء العملاء والمستهلكين.

٥- تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة التنافسية، حيث تتيح الإدارة الإلكترونية للمنظمة فرصة التواجد عن قرب،الأمر الذي يوّفر لها المعلومات عن رغبات العملاء والمستهلكين، وذلك فيما يتعّلق بتشكيلة المنتجات المطلوبة، وهذا بدوره يمكن للمنظمة تحسين جودة منتجاتها، فضلًا عن تحسين مستوى الخدمة؛ مما يؤدي إلى تحسين درجة تنافسية المنظمة.

٦- تلافي مخاطر التعامل الورقي، حيث بإمكان المنظمة في ظل الإدارة الإلكترونية استخدام الحاسوب وتخزين المعلومات ومراقبة الإنتاج وتوفير السجلات والدفاتر؛ الأمر الذي يقضي على سلبيات التعامل الورقي المتمّثلة في بذل الجهد وضياع الوقت وزيادة التكاليف، والتعرض للتلف والفقد والضياع.[١]

في حين ذكر ياسين (١٤٢٦هـ) بأن أهمية الإدارة الإلكترونية تتجلى في: " قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة، أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة. وأن الإدارة الإلكترونية تمثل نوعًا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد

[١] غنيم، أحمد بن علي (٢٠٠٦م). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة. المجة التربوية،العدد(٨١)،٢١ ذو القعدة ١٤٢٧ هـ ديسمبر ٢٠٠٦ م، مجلس النشر العلمي:جامعة الكويت.ص ٤٥-٤٦.

والعشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته".[٢]

أما العريشي (١٤٢٩هـ) فقد حدد أهمية الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

١- تقديم الخدمات بكفاءة.

٢- تقديم الخدمات إلى الجميع.

٣- تسهيل النمو والقدرة على المنافسة (المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم).

٤- الأدوار الجديدة للحكومات (الاستعانة بمصادر خارجية).

٥- تمكين المواطنين من متابعة معاملاتهم.

٦- استخدام الطاقات المحلية.

٧- تخفيض التكاليف وضغط الإنفاق الحكومي.

٨- تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية في بيئتي الاتصال والحوسبة.

٩- تقديم أفضل وأسرع الخدمات داخل وبين مختلف الجهات الحكومية، والعائد من ذلك للمواطنين.

١٠- التقليل من التعقيدات الإدارية.

١١- الابتكار والريادة في الأعمال.

١٢- تقليص دورة الوقت.

---

[٢] ياسين، سعد غالب، مرجع سابق، ص ٣٥.

١٣- تحفيز استخدام الإنترنت .

١٤- إعطاء دور أكثر استراتيجية للموارد البشرية:

- تطوير معلومات جديدة تتعلق بإدارة الأداء.
- العمل على تطوير أنشطة الاتصالات.
- توفير معلومات كمية لمساعدة كل العاملين في صنع القرار.

١٥- تحسين عملية المتابعة وتقييم مستوى تحسن الأداء.

١٦- الشفافية في التعامل.

١٧- كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان والمهارة والمعرفة الفردية.

١٨- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.

١٩- تقليل الحاجة المستمرة إلى الموظفين.

٢٠- أقل عرضة للأخطاء.

٢١- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على انجاز الأعمال.

٢٢- سوف يكون النظام أكثر وضوحاً للمواطنين من حيث ما هو مطلوب.

٢٣- الخصوصية والأمان، حيث تمتع الإدارة الإلكترونية بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصداقية؛ مما يؤدي إلى نموها وتطورها في مجال خدمة الجمهور[١].

ومما سبق يتضح لنا أهمية الإلكترونية في جميع نواحي العمل الإداري، حيث إنها تؤدي إلى اختصار الوقت والجهد، وتحقيق الكثير من الإيجابيات التي تناسب الجودة الشاملة في العمل الإداري.

---

[١] العريشي، محمد بن سعيد (١٤٢٩هـ). إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، بحث مقدم لاستكمال الحصول على درجة الماجستير ، ص ٤٧-٤٨.

عناصر الإدارة الإلكترونية:

ذكر ياسين (٢٠٠٥م) أن الإدارة الإلكترونية وثورة تكنولوجيا المعلومات هي صنيعة الامتزاج الخصب لثلاثية: عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكات الاتصالات، وعلى مدى نصف القرن المنصرم ارتقت هذه التكنولوجيا الثلاثية لتتوالى أجيالها ويتسارع معدل ظهورها حتى جاز لبعض مؤرخي تكنولوجيا المعلومات ذات الخمسين ربيعًا أن يتحدث عن عصورها الحجرية وحفرياتها الرمزية وهم يشيرون بذلك إلى الوسائط البدائية لتبادر المعلومات وعناصر العتاد العتيقة،كذلك إلى الأساليب المتخلفة للبرمجة الموسومة بالقطيعة والخطية وعدم المرونة، إضافة إلى النظم التقليدية لمعمارية عتاد الكمبيوتر ذات الطابع المتلاحق.[٢]

وتشكل شبكة الاتصال وبرامج الحاسوب البنية التقنية الرقمية الركيزة المحورية للإدارة الإلكترونية، وحددها أبو مغايض (١٤٢٥هـ) في الآتي: الحاسب الآلي، وشبكات الحاسب الآلي، ووسائل الاتصال، وأجهزة التحكم بالاتصال.[٣]

أولا: الحاسب الآلي:

عرف إدريس (٢٠٠٥م) الحاسب الآلي بأنه: "عبارة عن جهاز أو ماكينة إلكتروني يقوم باستقبال ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة وذات دلالة للمستخدم، وهذا الجهاز يتمتع بقدرة على استقبال وتخزين وتشغيل واسترجاع البيانات وتحويلها إلى معلومات باستخدام عمليات حسابية ومنطقية من خلال برامج جاهزة يتم تركيبها أو تخزينها، وعن طريق أوامر أو تعليمات محددة من المستخدم له".[١]

---

[٢] ياسين، مرجع سابق، ص٢٤.

[٣] أبو مغايض، يحي محمد (١٤٢٥هـ)، الحكومة الإلكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي، ص ١٥٤.

[١] ياسين، مرجع سابق، ص ٣١٥.

وعرف عيادات الحاسب الآلي بأنه: " آلة إلكترونية ذات سرعة عالية جداً ودقة متناهية يمكنها قبول البيانات وتخزينها ومعالجتها للوصول إلى النتائج المطلوبة"[٢].

وعرفه الصباغ وآخرون بأنه: "آلة إلكترونية يمكن برمجتها لكي تقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها، وجهاز الحاسوب يقوم بتحليل وعرض ونقل المعلومات بإشكالها المختلفة". والمعلومات لها أشكال متنوعة قد تتمثل على هيئة أرقام أو أحرف للنصوص المكتوبة أو المرسومة وصور وأصوات أو حركة كما في الأفلام والكتابات".[٣]

مكونات النظام الحاسوبي:

١- الأجهزة: وهي الآلات أو الوسائل التي تحمل نشاط الحاسبات كالتخزين والاسترجاع والاتصال بالبيانات، وتكون عادة تحت سيطرة البرامجيات (Soft Ware).

٢- البرامج: وتقوم بإعطاء المعلومات عن كيفية التنفيذ والحصول على النتائج المطلوبة، وهي التي توجه المكونات المادية للحاسوب للعمل بأسلوب أو طريقة معينة بغرض الحصول على نتائج معينة.

٣- المعلومات: يجب أن تمثل الترتيب العملي وذلك من خلال التحديد الدقيق لكل مرحلة، ابتداء بجمع البيانات وتحديد الهدف وتنظيم البيانات.

٤- الأشخاص: الذين يتعاملون مع تكنولوجيا المعلومات.

---

[٢] عيادات، يوسف أحمد (٢٠٠٤م)، الحاسب التعليمي وتطبيقاته التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص١٩.

[٣] الصباغ ، حمدي وآخرون (١٤٢٨هـ)، تطبيقات الحاسب والانترنت في التعليم-حقيبة تدريبية—كلية المعلمين بالمدينة المنورة – وكالةالتدريب وخدمة المجتمع، ص ٨.

٥- الخطوات التنفيذية (المعالجة والإجراءات): يجب أن تكون المعالجة مرتبة ومنظمة من أجل الحصول على نتائج ايجابية.[١]

أهمية الحاسوب:

للحاسب أهمية كبيرة في إدارة الأعمال، حيث تسهل وتختصر الوقت والجهد؛ لهذا تكتسب الحواسيب أهمية قصوى من عدة طرق وهي أنها:

١- تبسط لدرجة كبيرة الكثير من الأعمال الصعبة أو التي تأخذ وقتًا طويلاً لا لإنجازه.

٢- تتيح للأعمال التجارية، والإدارات الحكومية، والأفراد، والمعاهد، وسيلة ذات كفاءة عالية لإدارة كم هائل من المعلومات.

٣- تساعد الناس في فهم الأشياء بطريقة أفضل؛ وذلك بتمكينهم من عمل النماذج واختبار النظريات، حيث ذكر العطيات (٢٠٠٦م) أنه اليوم أصبحت التجربة الرقمية إحدى تجارب الحياة العادية ل ٢٠٠ مليون إنسان، حيث تحول الكمبيوتر من مجرد آلة حاسبة إلى جميع ضرورات الحياة اليومية، والى أداة تتغير وتتطور من وقبل تطور حاجات الإنسان، فهو تحول من كمبيوتر إلى فاكس ثم إلى تلفون وكاميرا، ثم إلى تلفون، وأخيراً إلى نظام متكامل لإدارة المكتب والمنزل وضبط الحياة اليومية لكل إنسان.[٢]

ولقد أصبح بإمكان آلاف الملايين من العلماء والباحثين وغيرهم ممن يستخدمون الحواسيب وخدمات الاسترجاع على الخط المباشر التي كانت تعمل مستقلة عن بعضها البعض

---

[١] قنديلجي، عامر إبراهيم؛ والسامرائي، إيمان فاضل (٢٠٠٢م). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ص٧٣.

[٢] العطيات، محمد يوسف (٢٠٠٦م). إدارة التغيير والتحديات العصرية للمدير، رؤية معاصرة لمدير القرن الحادي والعشرين،دار الحامد ، عمان، ص ٢٣٤.

فيما مضى، والتعامل مع موارد الإنترنت كالجماعات الإخبارية الشبكية والبريد الالكتروني والأدلة الإرشادية. [١]

ثانيًا: شبكات الحاسب الآلي:

عرف عمر (١٤٢٤هـ) شبكات الحاسب الآلي بأنها: "عبارة عن دوائر اتصال متصلة يبعضها من خلال مقاسم معينة على متطلبات ونوعية الخدمات المراد تقديمها، وخصصت هذه الدوائر والمقاسم لنقل البيانات والصور".[٢]

وعرفها أبو مغايض (١٤٢٥هـ) بأنها: " توصيل مجموعة من الحواسيب معا بشكل مباشر بواسطة كيبل مخصوص أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية أو عن طريق الأقمار الصناعية بغرض الحصول على البيانات وتبادلها بين هذه الحواسيب".[٣]

أما زين الدين (٢٠٠٧م) عرفها بأنها: "ارتباط مجموعة من أجهزة الكمبيوتر معًا باستخدام قنوات الاتصال السلكية أو اللاسلكية أو مزيج منها حسبما تستدعيه الحاجة، مما يتيح نوعًا من التشغيل والمعالجة المتكاملة للبيانات والبرامج الخاصة بالتطبيقات المتوفرة على أي كمبيوتر في الشبكة لكل المشتركين في الشبكة من أجهزة كمبيوتر، وكل ذلك تم على أساس موحد من القواعد التي يطلق عليها البروتوكولات". [٤]

ولخص زين الدين السمات الخاصة بالشبكات بالآتي:

---

[١] الصادق، حنان (١٤٢٨هـ). التقنيات المعلوماتية :أدوات آنية ومستقبلية، الرياض، مجلة المعلوماتية، العدد٢٠، الرياض، التطوير التربوي، وزارة التربية والتعليم، ص ٢٩.

[٢] عمر، فدوى فاروق إحسان الله (١٤٢٤هـ). استخدام شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) في إدارة مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراة منشورة، وزارة المعارف، وكالة الوزارة لشؤون تعليم البنات،كلية التربية للبنات بجدة، ص ٢٤.

[٣] أبو مغايض، مرجع سابق، ص:١٥٧.

[٤] زين الدين، محمد محمود (٢٠٠٧م)،كفايات التعليم الالكتروني، ط ١، جدة، خوارزم العلمية للنشر، ص١٢٠.

- مجموعة من أجهزة الكمبيوتر المستقلة والمتواجدة في نفس المكان أو في أماكن متباعدة.
- تتصل هذه الأجهزة فيما بينها سلكيا أو لاسلكيًا أو بمزيج منهما حسب ما تقضيه الحاجة.
- توجد مجموعة من البرامج والبروتوكولات لتحقيق هذا الاتصال وتنظميه.
- تهدف هذه الشبكات لتحقيق الاتصال فيما بينها بغرض المشاركة في الموارد والإمكانات والبيانات وتبادل المعلومات.[١]

أنواع الشبكات:

لقد ازدادت الحاجة إلى الحاسب الآلي في الأيام الأخيرة، فأصبح الحاسب في كل مكتب من المكاتب الإدارية وغيرها، وأصبحت كثير من المعاملات تؤدى عن طريق الحاسب الآلي، سواء عن طريق الشبكات أو غيرها، ومع تزايد الحاجة للفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال الشبكات، زاد الاهتمام بهذه التقنية، مما أدى إلى ظهور أشكال وأنواع متعددة تلبي الاحتياجات التقنية والرقمية وهذه الأنواع كما ذكرها الصيرفي (٢٠٠٧م) بالآتي:

١- الشبكات المحلية: (Local Area Network (LAN

ويتكون هذا النوع من الشبكات من مجموعة حواسيب وأجهزة أخرى موصولة ببعضها البعض من خلال كيبل واحد أو أكثر وموزعة ضمن منطقة صغيرة نسبيًا كأن تكون طابق من بناية أو مجموعة أبنية، وتتميز هذه النوعية من الشبكات بسرعتها العالية وقلة أخطاء التراسل فيها، وإمكانية توفير الأجهزة اللازمة لربط الشبكة من وكلاء مختلفين، وذلك يؤدي إلى المرونة في توفير الأجهزة محليًا، وقدرتها على إتاحة ذاكرة كبيرة للمعلومات وإدارتها مركزيًا.

---

[١] زين الدين، مرجع سابق، ص١٢٠.

٢- الشبكات المترامية: (Wide Area Network (WAN

وهي الشبكة التي تغطي منطقة جغرافية واسعة مثل دولة كاملة أو منطقة شاسعة تحت إدارة واحدة، وهذه المنطقة قد تشمل جزءًا كبيرًا من العالم، ونظرًا لامتداد الشبكات الواسعة عبر المساحات الشاسعة والقارات فان شبكة الإنترنت تنتمي بالطبع إلى الشبكات الواسعة، حيث إنها تعد أكبر شبكة في العالم، وشبكة المعلومات الواسعة تستخدم أجهزة يمتد إرسالها إلى مسافات بعيدة مثل خطوط أو عن طريق خطوط عادية أو شبكة حزم Leased Lines التلفونات المؤجرة التحويل، وغالبًا تستخدم الاتصالات عن طريق الأقمار الصناعية أو الميكروويف.

وذكر زين الدين (٢٠٠٧م) بأنه يلاحظ أن شبكات الكمبيوتر الواسعة تشبه الشبكات المحلية مع وجود بعض الاختلافات من حيث:

- المسافة التي تغطيها أكبر والتي قد تصل لآلاف الكيلومترات.
- معدل الخطأ أعلى منم الموجود في الشبكة المحلية.
- تكاليف الشبكة مرتبطة بمقار نقل المعلومات بينما تكاليف الشبكة المحلية ثابتة.
- معدلات سرعة نقل المعلومات أقل من التي تتم عن طريق الشبكة المحلية أحيانًا.
- الروابط بين الشبكة الواسعة أكثر للتلف.[١]

وتتألف كل شبكة من مجموعة مكونات ومهام وخدمات، وهي كالآتي:

- الخوادم Servers: وهي حواسيب متخصصة تجهز الموارد المشتركة لمستخدمي الشبكة على ضوء الإستراتيجية المعلوماتية لمستويات تداولها بين شتى أصناف المستخدمين.

[١] زين الدين، مرجع سابق، ص ٤٨-٤٩.

- الزبائن Clients: ويتمثلون بكل حاسوب يرتبط بالشبكة ويمتلك الصلاحية لاستثمار الموارد المتاحة على الشبكة والدخول إلى ساحتها في ضوء التخويل الممنوح له حسب طبيعة الاشتراك الذي يتمتع به.
- الوسائط Medi: وتشمل الأسلوب الذي ترتبط عبر آليته حواسيب الشبكة فيما بينها.
- البيانات المشتركة Shared Data: وتشمل جميع أنواع الملفات القابلة للاستخدام المشترك بين مستخدمي الشبكة، والتي يباشر الخادم بتوفيرها عبر خدماته المختلفة.
- المعدات المشركة Shared Components: وتشمل الموارد المشتركة مثل: الطابعات ووسائط خزن البيانات الاحتياطية، وغيرها من الموارد التي تتيحها الخادم لمستخدمي الشبكة.

٣- شبكة الانترانيت: Intranet

وهي شبكة حاسوبية خاصة تحاول أن تحاكي في أدائها شبكة الإنترنت عبر المناخ السائد عند استخدامها ، وطبيعة الخدمات التي توفرها للمستخدم.وتعمد المؤسسات والشركات العملاقة إلى إنشاء شبكات إنترنت خاصة لكي تتيح للعاملين فيها إمكانية التعامل مع أنشطة مشابهة لتلك التي نجدها في الإنترنت.

وهي لا تعمل وحدها وإنما تعمل من خلال تكنولوجيا الإنترنت وترتبط عادة بشبكة المنظمة الخارجية، "ومن شبكتي (الإنترنت والاكسترانت) تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمنظمة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية وفي إدارة علاقتها مع بيئتها الخارجية.[١]

٤- شبكة الاكسترانت: Extranet

[١] ياسين، مرجع سابق، ص ٦٨.

وهي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، وتستخدم هذه الشبكة تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة المرور وذلك لان الشبكة غير موجهة إلى الجمهور العام كما هو الحال في شبكة الإنترنت، والتي يقومون بتزويدها بالبيانات والمعلومات التي تهم أصحاب المصالح خارج المنظمة من موردين ومقرضين ووكلاء وسماسرة وتجار وغيرهم.

٥- شبكة الإنترنت: Internet

تتكون شبكة الإنترنت من مجموعة من الشبكات الحاسوبية المتناثرة في أنحاء العالم التي يحكم ترابطها بروتوكول موحد فيما بينها.

ويستفيد منها الموظفون والعاملون في استخداماتهم للشبكتين السابقتين (الانترنت والاكسترانت) إضافة إلى أن شبكة الإنترنت هي القناة الأساسية لممارسة الأعمال الإلكترونية.[١]

أهمية الشبكات:

تحقق الشبكات مزايا عديدة يمكن ذكرها فيما يأتي:

١- المشاركة في الموارد: حيث يمكن الاشتراك باستخدام الموارد الموجودة (الطابعات، الماسحات الضوئية .. الخ)، إلى جانب البيانات المخزنة في قواعد البيانات بالإضافة إلى تبادل الملفات والمعطيات ما بين الأجهزة المختلفة بسرعة والمتاحة في إطار نظام المعلومات الإدارية.

٢- إدارة الشبكة وحمايتها: حيث يتم تحديد مستويات النفاذ إلى الشبكة عن طريق مدير الشبكة إلى جانب استخدام طرق التشفير والسرية لحماية المعلومات ما بين المحطات ومنع الاستخدام غير المخول لها.

[١] أبو فارة، يوسف أحمد (٢٠٠٧م). التسويق الالكتروني، ط ٢، عمان، الأردن، دار وائل للنشر، ص٤٠.

٣- تجميع المشتركين: يمكن أن يتم ذلك عن طريق مدير الشبكة (Network Administrator)

٤- المشاركة في الاتصال بالإنترنت واستخدام البريد الالكتروني.

٥- الاستفادة من أنظمة التشغيل الموجود في الشبكة.[٢]

أهمية شبكة الإنترنت:

لشبكة الإنترنت أهمية في بناء عالم الإدارة الإلكترونية في ظل الاقتصاد الرقمي الجديد[٣]

١- إن شبكة الإنترنت هي أم كل شبكات الاتصال الأخرى.

٢- تعتبر شبكة الإنترنت الفضاء الرقمي للإدارة الإلكترونية وهي أيضا قاعدة الانطلاق التقنية لها ولأنشطة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

٣- شبكة الإنترنت وسيلة الإدارة الإلكترونية لبناء المنظمة الشبكية في الاقتصاد الشبكي.

٤- شبكة الإنترنت هي أيضا وسيلة للولوج إلى السوق الكوني والاندماج في أنشطة الأعمال الكونية لتلبية احتياجات الزبائن والمستفيدين في كل زمان ومكان.

٥- تعتبر شبكة الإنترنت أساس خيارات تطوير تكنولوجيا الاتصالات والشبكات وتحويل منضمات الأعمال والمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية إلى منظمات مرنة ومفتوحة تستند إلى المعرفة، وتجعل من جيل المعرفة يتغلب على التقييدات الجغرافية، وتزيد فرص التعلم.

---

[٢] الصباب، احمد عبد الله وآخرون (١٤٢٦هـ). أساسيات الإدارة الحديثة، ط١، جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، ص ٤٥٣.

[٣] نجم (٢٠٠٤م) ، ص ٢٠٧ ؛ ياسين (٢٠٠٥م)، ص ٥٤.

٦- أعمال مبنية على قاعدة الإنترنت، حيث تقدم نشاط أعمال لم يكن موجودًا في السابق حيث يساعد ذلك في إيجاد أنشطة جديدة من الأعمال أو ما يسمى بالشركة الفورية.

٧- تعتبر مركز اتصالات حيث يمكن للأشخاص الاتصال مع بعضهم ونظم (Chat) والمحادثة باستعمال خدمات البريد الالكتروني (E-mail) لوحات الإعلان.

٨- موقع للطباعة حيث نجد أن الإنترنت كموقع يعرض الكثير من الفرص لطباعة المعلومات، وبالتالي كمصدر للمعلومات المتنوعة بكافة التفاصيل.

وقد لخص إبراهيم (٢٠١٠م) عناصر الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

١- إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية.

٢- إدارة بلا مكان: تتمثل في الهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد.

٣- إدارة بلا زمن: تستمر ٢٤ ساعة متواصلة، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء لم يعد لها مكان في العالم الجديد، فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو.

٤- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية وتعتمد على صناعة المعرفة.[١]

وظائف الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية وظائف عديدة في تحقيق الجودة الشاملة، وهذا ما جعل كثيراً من الباحثين ينظرون إلى وظائفهما من عدة جوانب.

[١] إبراهيم، خالد ممدوح، ص ٥٤.

حيث يرى أبو مغايض أن الإدارة الإلكترونية تتيح تغييرات كبيرة في دعم عمليات التخطيط، وذلك من خلال:

١- توفير كم هائل من المعلومات، والتي تشكل حجر الزاوية لعمليات التخطيط.

٢- إتاحة الوصول لهذه المعلومات بيسر وسهولة.

٣- توفير القدرة على التحليل بمساعدة النظم المعلوماتية الإلكترونية.

٤- القدرة على التعرف على الإمكانات المتاحة للمنظمة.

٥- القدرة على توفير معلومات هامة من كل أطراف الخدمة والبيئة الخارجية بمرونة كبيرة.[٢]

وأشار نجم (١٤٢٥هـ) إلى الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، وهذه هي التي تفسر البعد الإلكتروني في مصطلح الإدارة الإلكترونية، وتتحدد هذه الإمكانات المتميزة من خلال:

١- التشبيك الفائق.

٢- التفاعل الآني وعلى مدار الساعة.

٣- التفاعل داخل وخارج المؤسسة.

٤- السرعة الفائقة.

٥- الموارد والعمل عن بعد وبلا حدود.

وأكد نجم (١٤٢٥هـ) إلى أن هذه السمات تؤدي بدون شك إلى تطوير نظرة الإدارة إلى نفسها وإلى قدراتها الجوهرية باتجاه المزيد من التنظيم المرن وقبول العمل مع موارد لا تخضع

---

[٢] أبومغايض، مرجع سابق، ص ٢٣٢.

لإدارة المؤسسة، وإنما موجودة وتعمل خارجها، وتمثل سرعة الاستجابة في القرار والتفاعل والعلاقات بالقدرات التقليدية، وإنما بقدرات الإنترنت على اتصال الآني وفي كل مكان.[١]

أما ياسين (١٤٢٦هـ) فيرى أن الإدارة الإلكترونية تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ قرارات من خلال نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين أجهزة وهيئات حكومية، وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها الخارجية. وأضاف بأنها قد أضافت وظائف جديدة لم تكن معروفة من قبل، وهي:

١- وظيفة البحث عن الموارد الخارجية.

٢- تشكيل علاقة تعاضدية مع رأس المال الفكري، وموارد إدارة المعرفة.[٢]

كما أكد نجم (١٤٢٥هـ) على أنها:

١- توفر المعلومات الغزيرة للمؤسسات بدلاً من ندرة المعلومات في المؤسسات التقليدية، ولعل هذا ما أصبح يتجاوز قواعد البيانات إلى مستودع البيانات يضمن عددا من قواعد البيانات المختلفة في المنظمة.

٢- توفر إمكانية عظيمة للاتصالات الشبكة وتبادل المعلومات الإلكترونية هنا وفي كل مكان، بما يجعل المؤسسة في كل مستوياتها التنظيمية لا تتجاوز فقط نقص وضعف الاتصالات وبطئها التي تعاني منها جميع المؤسسات التقليدية، وإنما أيضًا تحقق الإفراط في الاتصالات داخل المؤسسة وخارجها، وفي كل مكان وفرًا وبالوقت الحقيقي.

---

[١] نجم، نجم عبود (١٤٢٥هـ)، الإدارة الإلكترونية . الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، الرياض: دار المريخ للنشر، ص ١٢٧- ١٢٨.

[٢] ياسين، مرجع سابق، ص ٢٢.

٣- تعمل بالنقرات التي تنتقل بسرعة انتقال التيار الكهربائي وعبر الأقمار الصناعية فيما يقرب من سرعة الضوء، وهذه السرعة أصبحت تهم الإدارة الإلكترونية ليس فقط في عمل الصفقات وإنما أيضًا في العمل التنظيمي كله المرتبط بالأعمال والصفقات.

٤- تعطي المنافسة بعداً عالميًا غير مسبوق جراء أنها تمثل مزيجًا فريدًا وفعالاً من تكنولوجيات كثيرة كتكنولوجيا الحاسبات والاتصالات والشبكات وغيرها.

٥- توفير مجال غير منظور يتمثل في فضاء الأعمال الذي يوجد على نحو مناظر وموازٍ لكل قطاعات الأعمال المادية ، فالمكان السوقي يقابله الفضاء السوقي، وسلسلة توريد القيمة المادية تقابله سلسلة توريد القيمة الافتراضية، وإدارة الأشياء المادية تقابلها الإدارة الإلكترونية بالنقرات على الإنترنت.[١]

وتعد الإدارة الإلكترونية نمطاً جديداً من الإدارة ترك آثاره الواسعة على المنظمات ومجالات عملها وخاصة عمليات تهيئة، أو إصلاح البنية التنظيمية مما يعكس عمق التغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الإلكترونية على استراتيجياتها ووظائفها الرئيسة ومنها:

١- الانتقال من منظومة المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومة المعلومات المحوسبة الشبكية، حيث تحولت نظم المعلومات المحوسبة التي كانت تعمل في صورة منظمات مستقلة إلى نظم معلومات شبكية تعمل وتستفيد من التقنيات المتقدمة في مجال شبكات الاتصالات والتبادل الالكتروني للبيانات.

٢- الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية، أي بإمكان الإدارة الإلكترونية استخدام منظومات وتقنيات محوسبة تتضمن القدرة على التفكير والرؤية والتعلم والفهم واستنباط المغزى العام من سياق المعلومات المنتجة.

---

[١] نجم، مرجع سابق، ص ١٦٦.

٣- الانتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية تطورًا نوعيًا لنظم المعالجة بالدفعات التقليدية التي لم تعد تناسب والطبيعة المتغيرة والسريعة للأعمال التي تتطلب تحديثًا مستمرًا للبيانات وإنتاجا مستمرًا للمعلومات.

٤- العمل من خلال الشبكات، حيث تعمل الإدارة الإلكترونية في المنظمة الحديثة من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الاتصالات المهمة مثل شبكة الاكسترانت(Extranet)، وشبكة الانترانت (Intranet).

٥- تحول المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة البيئية، وحدث جوهري في بيئة منظمات الأعمال حيث تحولت من المركزية الوظيفية إلى اللامركزية والى الهياكل التنظيمية المرنة المستندة إلى المعلومات والعمل من خلال فرق العمل لا من خلال الفرد مهما بلغ نبوغه، وهكذا فقد أسهمت هذه التغييرات التكنولوجيا المهمة في خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة، وأن تقنيات تكنولوجيا المعلومات الاتصالات قد أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية من تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق واتخاذ قرارات، فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطًا رسميًا روتينيًا يسبق التنفيذ ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل، مثلما تغيرت بصورة جوهرية وظائف التنظيم.[١]

ويرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية تحقق الكثير من الوظائف التي ستسهم في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسساتنا التعليمية والتربوية.

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

حتى يمكن أن تحقق الإدارة الإلكترونية هدفها في تحقيق الجودة الشاملة فلا بد من توفر عدة متطلبات مهمة من أهمها في مجال التخطيط الاستراتيجي ما ذكر المغربي (٢٠٠٤م):

١- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية.

---

[١] انظر: ياسين، مرجع سابق، ص ٤٥-٥٥.

٢- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الرقميات.

٣- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.

٤- التركيز على دراسة حاجات المستفيدين وإشباعها.

٥- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.

٦- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.

٧- التركيز على ترابط نظم الخدمات.

٨- التركيز على القدرات الفنية.[١]

ويرى العواملة أن من أبرز متطلبات تحقيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:

١- التوعية الإلكترونية بثقافة الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها.

٢- تطوير نظم التعليم والتطوير بما يتلاءم والتحول الجديد.

٣- توفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجداتها.

٤- توفير العناصر البشرية الملائمة ومواكبة تدريبها.

٥- وضع الأطر التشريعية وتحديدها وفقاً للمستجدات.

٦- التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية.

٧- بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقا للمتغيرات.[٢]

وفي مجال توفر البنية الأساسية أشار الباز (٢٠٠٣م) إلى ضرورة إيجاد بنية أساسية فنية مناسبة متمثلة في توفير الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال وبنوك المعلومات، وما يتبع ذلك

---

[١] المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (٢٠٠٤م). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية على ميناء دمياط،كلية التجارة، جامعة المنصورة: جمهورية مصر العربية، ص ١١٤.

[٢] العواملة، مرجع سابق، ص ٢٦٨-٢٦٩.

من توفير شبكات الاتصالات الهاتفية المعلومات، وكذلك تأمين وحماية البيانات والمعلومات والاتصالات والعمليات.[٣]

ويرى العمري (١٤٢٤هـ) أن من أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية، وتشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون مكتملة وجاهزة للاستخدام مستوعبة؛ لذلك الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، بمعنى أنها تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، وكذلك تشمل البنية التحتية توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات حاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد بيانات وبرامج.[١]

وأما عن توفر العنصر البشري الذي يعد الأساس كما يرى الباحث فيرى أبو مغايض (١٤٢٥هـ) أن العنصر البشري يمثل المحرك، فالتحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لن يلغي العنصر البشري، ولن تحل الآلة محل الإنسان، وإنما هو الذي يسيرها؛ لذلك يتطلب الأمر عاملين متقبلين لفكرة الإدارة الإلكترونية، وواعين أبعادها، وقادرين على التعامل معها. وإن الأمر ليس قاصرًا على عاملين من نوعيات فنية متخصصة جديدة، وإنما لا بد أن يكون جميع العاملين قادرين على التعامل مع معطيات الإدارة الإلكترونية، والإلكترونات آلات ثابتة والذي يفعلها ويحركها هو الإنسان.[٢]

وأما توفيق (٢٠٠٥م) فيرى إلى أنه لا بد من توفر بعض المهارات في العنصر البشري حتى تتحقق الجودة الشاملة، ومن أهم المهارات ما يلي:

١- التأهيل المناسب.

٢- التفكير الاستراتيجي.

٣- القدرة على التكيف.

---

[٣] الباز، مرجع سابق، ص٥.

[١] العمري، سعيد بن معلا (١٤٢٤هـ). "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ص ١٩.

[٢] أبو مغايض، مرجع سابق، ص١٨٥.

٤- أن يكونوا على درجة من التعّلم والثقافة.

٥- أن يتمتعوا بالمهارات الاجتماعية الجيدة اللازمة للعمل الجماعي.[٣]

وأما التشريعات والقوانين المنظمة لاستخدام الإدارة الإلكترونية فيرى الباز (٢٠٠٣م) أنه لا بد أن تتوافر تشريعات مناسبة مواكبة لذلك التحول.[١]

وحددها العواملة (٢٠٠٣م) بوضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقًا للمستجدات: أي إصدار القوانين، والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبية متطلبات التكيف معه.[٢]

ويرى المغربي (٢٠٠٤م) أن الغرض من تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل في المنظمة هو تبسيطها وتوفيقها مع مقتضيات التعامل الإلكتروني من خلال الشبكات، ويتطلب هذا ثورة تشريعية تستبعد جميع أشكال التعقيد مع استخدام التقنيات التي تتضمن حماية المعاملات الإلكترونية من التزوير.[٣]

ويرى الباحث أنه لا بد من الاهتمام بكل عناصر متطلبات الإدارة الإلكترونية، وخاصة ما يتعلق بالبنية التحتية والعنصر البشرى، وهذا لا يعني أننا نهمل بقية المتطلبات من تشريعات وقوانين وغيرها، بل لابد من الاهتمام بها وتوفيرها حتى تتحقق الإدارة الإلكترونية، وهو ما سيؤدي –بإذن الله تعالى – في تحقيق الجودة الشاملة في العمل الإداري.

---

[٣] توفيق، عبد الرحمن (٢٠٠٥م). الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل. الطبعة الثانية،الجيزة:مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك).،ص ٢٣٣.

[١] الباز، مرجع سابق ، ص٥

[٢] العواملة، مرجع سابق، ص ٢٦٩

[٣] المغربي، مرجع سابق، ص٨

المبحث الثاني: الجودة الشاملة

- الجودة الشاملة في الإسلام
- مفهوم الجودة الشاملة
- أهمية تطبيق الجودة الشاملة
- متطلبات تطبيق الجودة الشاملة
- معوقات تطبق الجودة الشاملة
- مبادئ الجودة الشاملة
- مجالات تطبيق الجودة الشاملة
- معايير تطبيق الجودة الشاملة

ammg96@gmail.com

الجودة الشاملة في الإسلام:

لقد حث ديننا الإسلامي الحنيف على إجادة العمل وإتقانه في غير آية من كتاب الله عز وجل، قال تعالى: ﴿ لَيْسَ عَلَى ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ وَعَمِلُواْ ٱلصَّٰلِحَٰتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعِمُوٓاْ إِذَا مَا ٱتَّقَواْ وَّءَامَنُواْ وَعَمِلُواْ ٱلصَّٰلِحَٰتِ ثُمَّ ٱتَّقَواْ وَّءَامَنُواْ ثُمَّ ٱتَّقَواْ وَّأَحْسَنُواْ ۗ وَٱللَّهُ يُحِبُّ ٱلْمُحْسِنِينَ ﴾ [المائدة، ٩٣].

وقوله تعالى : ﴿ وَأَحْسِنُوٓاْ ۛ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُحْسِنِينَ ﴾ [البقرة، ١٩٥].

وقوله تعالى: ﴿ ٱلَّذِى خَلَقَ ٱلْمَوْتَ وَٱلْحَيَوٰةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۚ وَهُوَ ٱلْعَزِيزُ ٱلْغَفُورُ ﴾ [الملك : ٢]. وقال تعالى: ﴿ إِنَّ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ وَعَمِلُواْ ٱلصَّٰلِحَٰتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا ﴾ [الكهف : ٣٠]

وجاءت سنة النبي صلى الله عليه وسلم ببيان قيمة جودة العمل وإتقانه، فقال رسول الله صلى الله علسه وسلم: " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"[١].

وقوله ﷺ: " إن الله تعالى :يحب من العامل إذا عمل أن يحسن"[٢].

إن الإحسان مفهوم واسع ،ولكن إذا أطلق اللفظ فإن المراد به فعل ما هو حسن والحسن صفة كمال ضده القبح.[٣]

"والإحسان :هو فعل الإنسان ما ينفع غيره بحيث يصير الغير حسناً به ،أو يصير الفاعل به حسناً بنفسه ".[٤]

---

[١] التميمي، أبو أحمد بن علي بن المثنى بن يحيى بن عيسى بن هلال (١٩٨٤م). مسند أبي يعلى، دمشق: دار المأمون للتراث، الطبعة الأولى، تحقيق: حسين سليم أسد، ج٧، ص٣٤٩، حديث رقم: (٤٣٨٦)؛ البيهقي، أحمد بن الحسين بن الخراساني (٢٠٠٣م). شعب الإيمان، الرياض: مكتبة الرشد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، حققه وراجع نصوصه وخرج أحاديثه: الدكتور عبد العلي عبد الحميد حامد، ج٧، ص٢٣٢-٢٣٣، حديث رقم: (٤٩٢٩).

[٢] الشيخ الألباني في السلسة الصحيحة (١٠٦/٣)، حديث رقم: (١١١٣).

[٣] التهانوي، محمد علي (١٩٩٦م). موسوعة كشاف اصطلاحات الفنون والعلوم ، تحقيق ،علي دحروج،عبد الله الخالدي،جورج زيناتي، بيروت ، مكتبة لبنان،ج١،ص٦٦٦.

والإحسان يقال على وجهين: أحدهما الإنعام على الغير، والثاني: الإحسان في الفعل أو العمل وعلى هذا قول الإمام علي رضي الله عنه "الناس أبناء ما يحسنون" أي منسوبون إلى ما يعملونه من الأفعال الحسنة.[١]

فديننا الحنيف لا يحثنا على تحقيق الجودة فحسب, بل على تحقيق الهدف من عملية الجودة وهو إتقان الأعمال والرقي بها إلى أعلى مستويات الأداء. فالإتقان أعم وأشمل من كلمة الجودة أو مجرد القيام بعمل جيد. والإتقان يأتي نتيجة التحسين المستمر ليصل العمل إلى أكمل وجه وأفضل صورة وهو الهدف المنشود من تطبيق الجودة.

وقد اتخذت الجود في الإسلام عدة دلائل ومعاني[٢]:

١- الإتقان في العمل: ويعني تجويد العمل بطريقة تصل إلى حد المطابقة للمواصفات التي ترتقي بمستوى العمل بطريقة مبدعة وأساس الإتقان في الأعمال في الإسلام هو توفير المعرفة أولاً، والدليل على ذلك قوله تعالى: ﴿ وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِۦ عِلْمٌ ۚ إِنَّ ٱلسَّمْعَ وَٱلْبَصَرَ وَٱلْفُؤَادَ كُلُّ أُو۟لَٰٓئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْـُٔولًا ﴾ [الإسراء، ٣٦].

والمعرفة بدون عمل لا تساوي شيئًا وقد قال تعالى : ﴿ وَقُلِ ٱعْمَلُوا۟ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُۥ وَٱلْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَٰلِمِ ٱلْغَيْبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾ [التوبة، ١٠٥]

والمتأمل في سيرة النبي صلى الله عليه وسلم وأصحابه الكرام رضي الله عنهم ومن جاء من بعدهم أنهم طبقوا العديد من المباديء الأساسية لحركة إدارة الجودة الشاملة.

---

[٤] الكفوي، أبي البقاء أيوب بن موسى (١٩٩٢م). الكليات معجم في المصطلحات والفروق اللغوية، بيروت، مؤسسة الرسالة، ص٥٣.

[١] الفيروز أبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب (د.ت). بصائر ذوي التمييز في لطائف الكتاب العزيز، بيروت ، المكتبة العلمية، ج٢، ص٤٦٥.

[٢] انظر : المليجي، رضا إبراهيم (٢٠١٠م) جودة واعتماد المؤسسات التعليمة، آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة المؤسسية، ط١، القاهرة ، طيبة للنشر والتوزيع، ص ١٢٤-١٢٥.

٢- الإخلاص في العمل: حيث أكد الإسلام أن المسلم لا يرضى بأداء العمل فقط بل إنه يحاول أن يكون هذا العمل صالحاً وجيدا، مبتغياً وجه الله بذلك حيث قال تعالى: ﴿وَمَآ أُمِرُوٓاْ إِلَّا لِيَعۡبُدُواْ ٱللَّهَ مُخۡلِصِينَ لَهُ ٱلدِّينَ حُنَفَآءَ وَيُقِيمُواْ ٱلصَّلَوٰةَ وَيُؤۡتُواْ ٱلزَّكَوٰةَۚ وَذَٰلِكَ دِينُ ٱلۡقَيِّمَةِ﴾ [البينة، ٥]

٣- التنافس: حيث إن التنافس بين الأفراد يؤدي إلى جودة العمل حيث يحاول كل فرد إظهار ما لديه من مهارات وقدرات ويتضح ذلك في قوله تعالى: ﴿خِتَٰمُهُۥ مِسۡكٞۚ وَفِي ذَٰلِكَ فَلۡيَتَنَافَسِ ٱلۡمُتَنَٰفِسُونَ﴾ [المطففين، ٢٦]

٤- الإتمام والوفاء؛ حيث يعنينا إنجاز العمل بشكل جيد وقد أكد ذلك قوله تعالى: ﴿ٱلۡيَوۡمَ أَكۡمَلۡتُ لَكُمۡ دِينَكُمۡ وَأَتۡمَمۡتُ عَلَيۡكُمۡ نِعۡمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ ٱلۡإِسۡلَٰمَ دِينٗاۚ﴾ [المائدة، جزء من الآية: ٣].

ومن هنا يمكن تعريف الجودة من منظور إسلامي بأنها القيام بالعمل على أكمل وجه وفق معايير ومقاييس معينة بحيث تكون المخرجات ترضي الله تعالى ثم ترضي الناس.

مفهوم الجودة الشاملة:

إن مصطلح الجودة بالأساس مصطلح اقتصادي ظهر بناء على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة المستفيد .

وانتقل مفهوم الجودة في السنوات الأخيرة من مجال الصناع والإدارة العامة إلى مجال التعليم، حتى إنه مع بداية التسعينات أصبح الاهتمام بالجودة هو سمة الحوار السائد حول السياسة والإدارة التعليمة، وقد ظهر ذلك كإنتاج لمجموعة من العوامل والمتغيرات العالمية الجديدة، والتي تشكل في مجملها معالم العصر الذي نعيشه (عصر الإثباتات والتغيير المستمر)

وأهم هذه العوامل التكنولوجيا المتقدمة والمعلوماتية والتنافسية والشراكة والتحولات الساسية والاقتصادية والاجتماعية.[١]

وقبل أن نتكلم عن مفهوم الجودة الشاملة في التعليم ينبغي الرجوع إلى المعاجم العربية للتعرف على معنى كلمة (الجودة)

التعريف اللغوي للجودة الشاملة:

قال الفيروز آبادي في القاموس المحيط: الجَيِّدُ، ككَيِّسٍ ضِدُّ الرَّدِيءِ، جِيادٌ وجِياداتٌ وجَيائِدُ، وجادَ يَجُودُ جُودَةً وجَوْدَةً صارَ جَيِّداً، وأَجادَهُ غيرُهُ، وأَجْوَدَهُ، وجادَ وأجادَ أَتَى بالجَيِّدِ، فهو مِجْوادٌ.[١]

وجاء في (مختار الصحاح للرازي: (ج و د): شيءٌ جيدّ والجَمْع جِيَاد وجَيائِد بالهمزة على غير قياس، وجَادَ بماله يَجُود جُوداً فهو جَوَادٌ وقوم جُودٌ بوزن هُود وأجْوَاد بالفتح وأجَاوِد بوزن مَسَاجد وجُوَدَاء بوزن فُقَهاء وكذا امْرَأة جوَادٌ ونِسْوة جُودٌ أيضاً. وجاد الشيءُ يجود جُوْدة بفتح الجيم وضمها أي صار جَيّدا.[٢]

وقال ابن منظور: (جود) الجَيِّد نقيض الرديء على (فيعل)، وأَصله: جَيْوِد، فقلبت الواو ياء لانكسارها ومجاورتها الياء ثم أُدغمت الياء الزائدة فيها، والجمع: جِياد وجيادات جمع الجمع أَنشد ابن الأَعرابي: كم كان عند بَني العوّامِ من حَسَب ومن سُيوف جِياداتٍ وأَرماحِ. وفي جمعه جيائد بالهمز على غير قياس، وجاد الشيءُ جُودة وجَوْدة، أَي: صار جيِّداً، وأَجدت الشيءَ فجاد والتَّجويد مثله، وقد قالوا: أَجْوَدْت، كما قالوا: أَطال وأَطْوَلَ وأَطاب وأَطْيَبَ وأَلان وأَلْيَن على النقصان والتمام، ويقال هذا شيء جَيِّدٌ بَيِّن الجُودة والجَوْدة، وقد جاد جَوْدة وأَجاد أَتى بالجَيِّد من القول أَو الفعل، ويقال أَجاد فلان في عمله وأَجْوَد وجاد عمله يَجود جَوْدة.[٣]

---

[١] عامر، سامح عبد المطلب إبراهيم (٢٠٠٩م). تطوير إدارة المدرسة الثانوية العامة في إدارة الجودة الشاملة، ط١، طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، ص(٥٣)

[١] الفيروزآبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب (١٩٨٧م)، القاموس المحيط، بيروت: مؤسسة الرسالة.ص(٢٦٩/١).

[٢] الرازي، زين الدين محمد بن أبي بكر (١٩٦٤م). مختار الصحاح،القاهرة : دار الحديث، ص(٥٧/١).

[٣] ابن منظور، محمد بن مكرم، (١٤٠٥هـ)، مرجع سابق، الجزء الثالث، ص١٣٥.

تعريف الجودة الشاملة:

عرف غراهام (Graham, 1992) الجودة بأنها: "كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب .. وتحسين مستوى الفهم والاستيعاب لديهم .. ومهاراتهم في حل القضايا والمسائل .. وقدراتهم على توصيل المعلومة بشكل فعال والنظر في الأمور من خلال ما تعلموه في الماضي وما يدرسونه حالياً .. لتحقيق هذا لا بد من تبني منهج دراسي يساعد على إثارة غرائز الإبداع والاستفسار والتحليل عند الطلاب وحثهم على الاستقلالية في اختيارهم وطرحهم للآراء والأفكار وأهمية النقد الذاتي في عملية التعلم"، أما عن مفهوم الكم في عملية التعليم والتعلم ، أستخدمه هنا للدلالة على مقدار أو حجم المعلومة والوقت الذي يستغرق في التعليم والأسلوب السطحي لاكتساب المعلومة .. وقد علق براون وريس (١٩٩٧م) بينما الطالب العربي يقضي معظم وقته في الدراسة سواء داخل المدرسة أو خارجها ويعاني من كثرة المواد التعليمية وأن أسلوبه في التعليم يمتاز بالسطحية أي ما يتعلمه هو عبارة عن حقائق متفرقة تحفظ غيباً ثم تعاد أو تكرر في الاختبارات.[١]

وأما الرشيد (١٩٩٥م) فيرى أنها: " ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقعة ".[٢]

وعرفها محمد (١٩٩٩م) بأنها: " مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر الخدمة أو المنتج وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، مدحلات وعمليات ومخرجات

---

[١] براون، سالي؛ وريس، فل (١٩٩٧م). معايير لتقويم جودة التعليم لدى المدرسين في الجامعات والمعاهد العلمية . ترجمة د أحمد مصطفى حليمة . دار البيارق للنشر . عمان .ص١٢.

[٢] الرشيد، محمد بن أحمد (١٩٩٥م). الجودة الشاملة في التعليم, المعلم, مجلة تربوية ثقافية,جامعة الملك سعود, ص٤.

قريبة وبعيدة، وتغذية رجعية، وكذلك لتفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين، وعلى قد سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الخدمة".[٣]

وعرفها أحمد (٢٠٠٣م) بانها: " عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي ولا يمكن اعتبارها عملية خيالية أو معقدة، حيث تستند على الإحساس العام للحكم على الأشياء، كما تركز الجودة على الجهود الإيجابية التي يبذلها شخص ما". [٤]

أما الخطيب (٢٠٠٣م) فيرى أن مفهوم الجودة الشاملة في التعليم له معنيان مترابطان: أحدهما واقعي والآخر حسي. والجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقة متعارف عليها مثل: معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية، ومعدلات تكلفة التعليم. أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية، كالطلاب وأولياء أمورهم، ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية. فعندما يشعر المستفيد أن ما يقدم له من خدمات يناسب توقعاته ويلبي احتياجاته الذاتية، يمكن القول بأن المؤسسة التعليمية قد نجحت في تقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب التوقعات والمشاعر الحسية لذلك المستفيد، وأن جودة خدماتها قد ارتفعت إلى مستوى توقعاته.[١]

---

[٣] محمد، فتحي درويش (١٩٩٩م). الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعلم الجامعي المصري، دراسة حالة، المؤتمر العلمي السابع لكلية التربية، تطوير المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة، كلية التربية جامعة حلوان، ص ٦٤١.

[٤] أحمد ، أحمد إبراهيم (٢٠٠٣م). الجودة الشاملة في التعليم. جمهورية مصر،الإسكندرية ص ١٧.

[١] الخطيب، محمد (١٤٢٨هـ) مدخل لتطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر، الذي تقيمه الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، تحت عنوان (الجودة في التعليم العام)، القصيم. ص ٩٣٦.

ويرى (الحسين (١٤٢٨هـ) أن الجودة في التعليم تعني: " إعداد عقل منظم ومبدع يحقق احتياجات وتطلعات جميع أصحاب الحصص".[٢]

ويرى الورثان (١٤٢٨هـ) أن الجودة الشاملة: " أسلوب استراتيجي يقوم على التعاون المشترك والإحساس بالمسؤولية بين العاملين في أداء الأعمال وفق معايير ومبادئ تؤدي إلى تحقيق تميز وتفوق عالٍ في عناصر النظام التعليمي (المدخلات – العمليات – المخرجات) مع الاستمرارية في التطوير والتحسين بمرونة وفعالية تحقيقاً لحاجات ورغبات المستفيدين واعتماداً على تقييمهم لمعرفة مدى التحسن في الأداء".[٣]

ويرى قنديل (٢٠١٠م) أن الجودة الشاملة هي: " مجموعة المعايير والمواصفات والخصائص التي ينبغي توافرها في جميع عناصر العملية الإدارية بالإدارة سواء التخطيط أو التنظيم أو التوجيه أو الرقابة، والتقويم لتلبية احتياجات العاملين داخل الإدارة، وكذلك المدارس الواقعة في نطاق إدارتها، وتقديم الخدمات والإرشادات التي تساعد على تطوير العملية التعليمية بالمدارس، والاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة".[١]

---

[٢] الحسين، إبراهيم بن عبد الكريم (١٤٢٨هـ) من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة،" معوقات التحول " ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر، الذي تقيمه الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، تحت عنوان (الجودة في التعليم العام)، القصيم، ص ٦٠٣.

[٣] الورثان، عدنان أحمد (١٤٢٨هـ) مدى نقبل المعلمين لمعايير الجود الشاملة في التعليم – دراسة ميدانية، بحث محكم مقدم إلى اللقاء السنوي الرابع عشر، الذي تقيمه الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، تحت عنوان (الجودة في التعليم العام)، القصيم.

[١] قنديل، علاء محمد، معايير الجودة الشاملة في العمليات الإدارية بالإدارة التعليمية، ط١ ،٢٠١٠م القاهرة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ص١٣٨.

وعرفها الغفيلي (١٤٣٢هـ) بأنها: " أسلوب عمل يتضمن مجموعة من الإجراءات والتنظيمات والمبادئ يتم عن طريقها تقديم الخدمة الإشرافية من قبل المشرف التربوي بغية تحقيق أهداف الإشراف التربوي بجودة عالية".[٢]

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن للباحث أن يخرج بتعريف إجرائي للجودة الشاملة في التعليم وفقاً لهذه الدراسة بأنها: قيام المدارس الأهلية بتقديم خدمات متميزة من خلال الإدارة الإلكترونية وفقاً لمعايير معينة في مجال (التأسيس والتجهيزات التقنية – الخدمات الإدارية – خدمات المستفيدين (المعلمين – الطلاب وأولياء أمورهم) مما يؤدي إلى تلبية الحاجات وتحسين المخرجات.

أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم:

إن أهمية إدارة الجودة الشاملة تأتي من كونها منهج شامل للتغيير، أبعد من كونه نظامًا يتبع أساليب مدونة بشكل إجراءات وقرارات، والالتزام بها وتطبيقها من قبل أي مؤسسة أو منظمة يعني قابلية تغيير سلوكيات أفرادها تجاه مفهوم الجودة ومتطلباتها، والنظر إلى أنشطتها ككل متكامل بحيث تؤلف الجودة المحصلة النهائية لجهود وتعاون العاملين بها. وتنمي لديهم روح الفريق والإحساس بالفخر والاعتزاز نتيجة تحسن سمعة هذه المؤسسة.[٣]

وإن المتأمل فيما يمر بالعالم الآن من انفتاح وتطور في الجانب التكنولوجي يجد أن مدارسنا بحاجة إلى أن تحقق الجودة في جوانبها المختلفة.

وهذا ما جعل الغامدي يقول: المتتبع لواقع مدارسنا اليوم مع خضم التطورات العالمية المتسارعة في شتى المجالات يلاحظ أنها أصبحت تواجه العديد من التحديات سواء على

---

[٢] الغفيلي عبد الله بن جديع داهي(١٤٣٢هـ) واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي من قبل المشرفين التربويين ، متطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في المناهج والإشراف التربوي ، جامعة أم القرى. ص٢٠.

[٣] العزاوي، محمد عبد الوهاب (٢٠٠٥م) . " إدارة الجودة الشاملة " ، عمان، الأردن، دار اليازوري، ص٥٥.

مستوى التطورات التقنية، أو من حيث سرعة التغير والانفتاح الثقافي، أو على مستوى الجانب الاقتصادي والاجتماعي، وكل ذلك وغيره يدعو المسؤولين والقائمين على التربية والتعليم إلى تغيير نظرة التربية التقليدية إلى مفهوم شامل وواسع، يقوم على إدراك المستجدات والمتغيرات العالمية المتلاحقة، ومحاولة القدرة على التعامل معها وتوظيفها التوظيف الأمثل بما يتماشى مع ثقافة وطبيعة المجتمع، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال بناء نظام تربوي يتبنى تقديم برامج تعليمية متميزة تطبق الجودة ومعاييرها وأدوارها في الحقل التربوي، وتنهض بمستوى الفرد والمجتمع، يقوم عليها قائد مبدع، يوظف كل ما لديه من إمكانات وطاقات في خدمة تلاميذه وتحسين أدائهم العلمي والمهاري.[١]

ويرى أحمد (٢٠٠٣م) أن أهمية الجودة الشاملة تكمن في عدة أمور منها:

١- إقبال معظم المجتمعات على التوسع في التعليم مع بداية السبعينات مما أدى بالتضحية بالجودة في التعليم.

٢- زيادة التسابق الاقتصادي جعل دول العالم تتطلع إلى النظام التعليمي؛ لمواجهة التنافس والعولمة.

٣- الثورة التكنولوجية والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي يمثل تحدياً للعقل البشري.

٤- العولمة والتي تتطلب التفاهم والتسامح بين الشعوب مما يلزم بالجودة في التعليم.[٢]

وأشارت رافدة الحريري (١٤٢٨هـ) إلى أن أهمية الجودة الشاملة تكمن في الآتي:

١- مساعدة المؤسسة المدرسية على التعرف على جوانب الفاقد التعليمي من ناحية الوقت، والطاقات الذهنية والمادية، وبالتالي التخلص منها.

---

[١] الغامدي، عادل بن مشعل بن عزيز آل هادي ، أهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية.

[٢] أحمد ، أحمد إبراهيم (٢٠٠٣م). الجودة الشاملة في التعليم. جمهورية مصر العربية، الأسكندرية .ص٣٤.

٢- تساعد على تحسن جودة الخدمات الأخرى.

٣- تساعد على زيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في المدرسة.

٤- تساعد المدرسة في التعرف على أدائها.

٥- تساعد الموظفين في صنع القرار المتعلق بالعمل، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل المناسبة.

٦- تحث العاملين على العمل الدؤوب الناجح من خلال منح العاملين الصلاحيات كنوع من التحفيز.

٧- تساعد على إشباع حاجات ورغبات العميل.

٨- تساعد على ملاحقة المستجدات التربوية من أجل التطوير الدائم.

٩- تساعد على تطوير المهارات القيادية.[١]

وأضاف الغامدي ما يأتي:

١- تدفع العاملين في حقل التربية والتعليم إلى إتقان العمل والإخلاص فيه؛ ابتغاء مرضات الله وبالتالي الحصول على رضا المستفيدين من التلاميذ وأولياء أمورهم والمجتمع بأكمله.

٢- تساعد في انحسار الشكاوى التي تواجهها مؤسسات التربية والتعليم، والعمل على تلافيها من خلال تحقيق رغبات المستفيدين واهتماماتهم، والعمل على تحسين الأداء وتطويره باستمرار.

٣- تساعد العاملين في المؤسسات التعليمية على زيادة الكفاءة الإنتاجية، وهذا بدوره يؤدي إلى جودة المنتج المقدم، ويساعد على تحقيق الأهداف بكفاءة عالية.

---

[١] الحريري، رافدة عمر (١٤٢٨هـ). " إعداد القيادات الإدارية لمدارس المستقبل في ضوء الجودة الشاملة" ، عمان، الأردن ، دار الفكر ، ط ١، ص ٢٣.

٤- تساعد على تحقيق مبدأ التعاون والشورى في العمل ومتطلبات إنجازه، وهذا من أهم المبادئ التي يؤكدها الدين الإسلامي الحنيف.[١]

ويؤكد الباحث أهمية الجودة الشاملة في شتى مناحي الجوانب التعليمية بحث أنه إذا تم العناية والاهتمام بها وفي تطبيقها فإنها ستحقق تقدما كبيراً في مسيرة مدارسنا ومناهجنا التعليمية، تحقيق الغايات والأهداف المنشودة في سياسة التعليم في المملكة العربية السعودية، وتحسين مخرجات التعليم وتطويرها لتكون لبنة صالحة في بناء مجتمعها.

متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم:

الجودة الشاملة مهمة كبيرة لا بد من تحقيقها والعمل على تفعيلها في مدارسنا حتى يمكن أن تحقق أهدافها، وتحقق الغاية المنشودة من أهداف التعليم في المملكة العربية السعودية، ومنها أن يكون الطالب ذا عقلية متفتحة وشخصية متوازنة تستطيع أن تجمع بين أصالة الماضي ومتابعة مستجدات المستقبل.

وحتى يمكن أن تحقق الجودة الشاملة أهدافها لا بد من تضافر جهود الدولة بكافة قطاعاتها الحكومية والأهلية في سبيل تقديم مدخلات جيدة للطالب مما يؤدي بدوره إلى مخرجات تعمل على الرقي بالفرد والمجتمع.

ومن خلال تأمل الباحث لما كتب عن متطلبات الجودة الشاملة، توصل إلى المتطلبات التالية:

أولاً: الإيمان بأهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم:

وحتى يمكن أن يتحقق ذلك المطلب ويقتنع العاملون في التربية والتعليم بأهمية تحقيق الجودة الشاملة يمكن أن تقدم لهم النماذج الحية على الدول التي وصلت إلى درجة عالية في التعليم من خلال تطبيق نظم الجودة الشاملة في مدارسها وإداراتها.

---

[١] الغامدي، مرجع سابق، ص ٩١.

ولا شك أن هذه القناعة ستكون حافزاً داخلياً يدفع الفرد والمجتمع بأكمله على بذل الجهد في سبيل تحقيق الجودة الشاملة في أماكنهم وتوفير كل متطلباتها سواء كانت مادية أو بشرية أو غير ذلك.

ثانياً: تدريب العاملين بنظام الجودة الشاملة:

فالتدريب هو الجهد المنظم والمخطط له بهدف تزويد العاملين في المدرسة بمختلف مستوياتهم الوظيفية وتخصصاتهم بمعارف ومفاهيم عن فلسفة الجودة ومفاهيمها ومبادئها ومتطلباتها ومعوقاتها وأدواتها بهدف إكسابهم مهارات وقيم سلوكية تساعدهم على الشعور بأهمية تطبيق إدارة الجودة وتطبيقها بشكل سليم يؤدي إلى تحسين الخدمات التعليمية؛ لذا كان من الضروري تنظيم دورات تدريبية للعاملين في المدرسة عن إدارة الجودة وتطبيقها؛ ليساعد على تحقيقها؛ فالتدريب على مفاهيم الجودة هو الضمان للسعي في الاتجاه الصحيح لتطبيق الجودة الشاملة بالمستوى المطلوب.[1]

ثالثاً: العمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع أفراد المجتمع:

وهذا المطلب يتطلب من القائمين على نظام الجودة توفير معلومات صحيحة عن الجودة الشاملة سواء كانت من خلال مطويات أو كتابات صحفية أو عقد ندوات وملتقيات للحديث عن الجودة الشاملة؛ وكذلك إعلانات في القنوات الفضائية عن هذه الندوات والمؤتمرات حتى يحضرها الكثير من أفراد المجتمع مما يؤدي بدوره إلى نشر هذه الثقافة.

رابعاً: حسن اختيار القيادة:

لا بد من إحسان اختيار القائد الذي سيتولى القيام بمهام الجودة الشاملة والإشراف عليها، وهذا يتطلب أن يكون على وعي ودراية تامة بكل جوانب الجودة الشاملة وكيفية تحقيقها في الواقع التعليمي والتربوي.

---

[1] الميمان، مرجع سابق، ص ٣٧.

خامساً: توفير الإمكانيات:

ويقصد بها توفير القوى العاملة، والآلات، والمواد، ورأس المال، والوسائل اللازمة من أجل التهيئة المناخ المناسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدرسة. فنجاح الجودة يتطلب رصد الميزانيات والموارد البشرية المطلوبة التي تساعد في توظيف وتأهيل الخبرات من أجل تحسين جودة الخدمات التعليمية التي تسعى إليها المدرسة، كما يستلزم تطبيق الجودة إعداد المكان المناسب للتعليم وتوفير كل المستلزمات التي تجعل الخدمة التعليمية في مستوى الكفاءة المطلوبة، وهذا من منطلق قوله تعالى: ﴿وَأَعِدُّواْ لَهُم مَّا ٱسْتَطَعْتُم مِّن قُوَّةٍ وَمِن رِّبَاطِ ٱلْخَيْلِ﴾ [الأنفال، ٦٠].[١]

سادساً: الإعداد للتغيير:

حيث يجب أن تعد كل مؤسسة تعليمية نفسها لكيفية تقبل التغيرات التي قد تطرأ عليها، وتحسين الجودة يجب أن يدخل من كل ما تقوم به المؤسسة، وكلما كان لدى العاملين استعداداً للتغيير، كلما كان هذا التغيير ممكنا، ويتم ذلك الإعداد عن طريق إشراك كافة العاملين في العمل داخل المؤسسة، وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في عملية صنع القرار، وتدريبهم على متطلبات الأعمال الجيدة، وإيجاد بيئة ومناخ يشجع تحسين الوظائف ودرجتها.[٢]

سابعاً: التركيز على العمليات:

يقوم القائمون على الجودة الشاملة بتوفير كل ما يقوم على توفير متطلبات الجودة الشاملة من مواد وإمكانيات لازمة، مع التركيز على حسن تنظيمها ومراجعتها دائماً.

يقول العزاوي (٢٠٠٥م): " إن إدارة العمليات حقيقة يتوجب على الجميع تفهمها أو إدراك بعدها الأساسي لرضا الزبون أو رفضه لمنتجات المنظمة، فإدارة العمليات الحديثة تتوجه

---

[١] الميمان، مرجع سابق، ص ٣٧.

[٢] المليجي، مرجع سابق، ص ١٤٦.

نحو جعل مدراء المنظمات هم مدراء العمليات، وإن توافر الموارد اللازمة والضرورية للعمليات، تدفع المنظمات لتحقيق الاستثمار الأمثل لها، بما يحقق الخطط الإستراتيجية المرسومة ، ويوفر منتجات مطابقة للمواصفات وذات جودة عالية، وهذا يتطلب تنظيم فعاليات التحسين المستمر".[١]

ثامناً: التركيز على العمل الجماعي وتشكيل فرق العمل:

وهي تشكيل فرق عمل في المدرسة تضم كل واحدة منها مابين ٤-٨ من العاملين الذين تتوافر لديهم الرغبة في العمل الجماعي والتفاعل والاستعداد لبذل جهود لتحسين الجودة في المدرسة من خلال تحليل عمليات العمل، والتعرف على المشكلات والتعاون في إيجاد الحلول المناسبة لها، وتحديد الأولويات الخاصة بتحسين الجودة في المدرسة. لقوله تعالى: ﴿وَتَعَاوَنُوا۟ عَلَى ٱلْبِرِّ وَٱلتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا۟ عَلَى ٱلْإِثْمِ وَٱلْعُدْوَٰنِ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ ۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ﴾ [المائدة، جزء من الآية ٢]، وفي الحديث حث الرسول ﷺ على التعاون والعمل الجماعي : عن أبي موسى الأشعري ﷺ قال: قال رسول الله ﷺ : " المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً ثم شبك بين أصابعه"[٢].

وقد تنوعت أنواع فرق العمل في المؤسسات منها فرق العمل ذات المهمات الخاصة، وحلقات الجودة، وفرق تحسين الجودة، وفرق العمل الإداري. ويعود العمل الجماعي وفرق العمل على العمل بفوائد عديدة أهمها أنه يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات التعليمية، ويزيد من فعالية المشاركة ، والحد من التنافس والصراع غير الإيجابي بين العاملين، ويؤدي إلى زيادة فاعلية القرارات والارتقاء بنوعيتها ،ويعمل على إشباع احتياجات العملين ورفع روحهم المعنوية، ولكي تحقق فرق العمل الجودة الشاملة لا بد أن يكون عملها موجه

---

[١] العزاوي، مرجع سابق، ص ٦٧.

[٢] أخرجه البخاري في كتاب الأدب باب تعاون المؤمنين بعضهم بعضا (١٢/٨)، حديث رقم: (٦٠٢٦)، ومسلم في كتاب البر والصلة والآداب، باب تراحم المؤمنين وتراحمهم وتعاطفهم (١٩٩٩/٤) حديث رقم:(٢٥٨٥/٦٥).

بالأهداف والاستراتيجيات العامة للمدرسة، وأن يتم اختيار أعضائها من العاملين الذين يتوفر لديهم إحساس مشترك وواضح الاتجاه والهدف لقوله تعالى: ﴿ قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ﴾ [القصص، ٢٦]. ولتأصيل مبدأ المشاركة في العمل، رغب الإسلام في العمل الجماعي ، وعمل على تنمية الروح الجماعية، وحث على لزوم الجماعة، وحذر من الفرقة والانعزالية لما في العمل الجماعي من وحدة الفكر والشعور بين أفراد الجماعة، مما يؤثر إيجابياً على تماسك المجموعة وجودة العمل[١]، فعن ابن عباس قال : قال رسول الله ﷺ: " من رأى من أميره شيئاً يكره فليصبر ، فإنه من فارق الجماعة شبراً فمات ، فميتة جاهلية". [٢]

ويرى الباحث أهمية توفر المتطلبات السابقة حتى نستطيع تحقيق الجودة الشاملة في مدارسنا، والوصول إلى تحقيق غايات وأهداف التعليم في المملكة العربية السعودية.

---

[١] الميمان، مرجع سابق، ص ٣٢.

[٢] أخرجه البخاري في كتاب الأحكام، باب السمع والطاعة للإمام ما لم تكن معصية (٦٢/٩)، حديث رقم: (٧١٤٣)، ومسلم في كتاب الإمارة، بَابُ الْأَمْرِ بِلُزُومِ الْجَمَاعَةِ عِنْدَ ظُهُورِ الْفِتَنِ وتحذير الدعاة إلى الكفر (١٤٧٧/٣)، حديث رقم: (١٨٤٩/٥٥).

معوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم:

على الرغم من تعدد محاولات الدول على اختلاف مستوياتها بهدف تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العام والعالي، إلا أن هذه المحاولات قد تبوء بالفشل نتيجة مجموعة من المعوقات والتحديات.[١]

وفي هذا المبحث سيتم استعراض بعضاً من هذه المعوقات.

أورد الغفيلي (١٤٣٢هـ) عدداً من المعوقات التي قد تواجه تطبيق الجودة الشاملة هي:

١- ضعف دعم القيادة العليا.

٢- عدم الترويج لنظام الجودة الشاملة.

٣- توقع نتائج فورية.

٤- عدم انتقال التدريب إلى مرحلة التطبيق.

٥- ضعف التركيز على نظام الجودة بشكل كامل والاقتصار على أدوار محدد ة في الجودة الشاملة.

٦- التقليل من تفويض السلطة.

٧- مقاومة التغيير من قبل العاملين.

٨- تقليد المنظمات الأخرى.

٩- الاعتقاد بأن التكنولوجيا أهم من القوى البشرية.

١٠- ضعف توفر المعلومات.

١١- ضعف الاتصال الفعال.

١٢- انخفاض مستوى العاملين وتأهيلهم.

---

[١] المليجي، مرجع سابق، ص ٢١٥.

١٣- ضعف نظام الحوافز في المؤسسة.

١٤- نقص الخبرة الإدارية لدى بعض المسؤولين.

١٥- عدم قدرة بعض الرؤساء على اتخاذ القرار.

١٦- ضعف التنسيق بين الجهات ذات العلاقة.

١٧- عدم وجود الموظف المناسب في المكان المناسب.

١٨- عدم فهم بعض المسؤولين للمتغيرات الداخلية والخارجية.

١٩- عدم إزالة الخوف لدى العاملين.[١]

وذهب شعلان (٢٠١٠م) إلى وجود مجموعة من المعوقات التي قد تعوق تحقيق الجودة الشاملة، وكان منها:

١- الفجوة العلمية والتقنية بين دولنا والدول المتقدمة تمثل تحديًا مهمًا لنظم التعليم. وتشكل المقياس الحقيقي لنجاح نظم التعليم وفشلها في بلوغ رسالتها. ومن المؤكد أن تحقيق أية تنمية اقتصادية واجتماعية مستدامة لن يتم دون الوصول إلى سد هذه الفجوة.

٢- عدم مواكبة حركة تطوير المناهج لمتطلبات التطوير، وغياب التخطيط المستمر للمناهج بمعناها الشامل.

٣- قصور في القوة البشرية ذات الكفاءة العالية المسّيرة لبرامج التعليم، بسبب ضعف جاذبية واستقطاب أنظمة التعليم لمثل هذه الكفاءات، وسيطرة المركزية في الإدارة.

---

[١] الغفيلي، عبد الله بن جديع (١٤٣٢هـ). واقع تطبيق مباديء الجودة الشامة في الإشراف التربوي من قبل المشرفين التربويين، متطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في المناهج والإشراف التربوي، كلية التربية، جامعة أم القرى.

٤- تراجع للدور المؤثر الذي ينهض به المعلمين، وشيوع الظواهر السلبية لضعف الإعداد وفقدان المعلم لمكانته المهنية والاجتماعية، ومن المعلوم أن الكفاءات البشرية المواطنة المدربة والكفء هي الأقدر على تفهم أهداف التعليم واحتياجات المجتمع الذي تعيش فيه.[٢]

وذهب الحسين (١٤٢٨هـ) إلى وجود عدد من المعوقات التي تحول دون انتقال المدرسة من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة، وقسم هذه المعوقات إلى معوقات داخلية وأخرى خارجية، وقد جاءت على النحو التالي:

أولاً: المعوقات الداخلية:

يقصد بالمعوقات الداخلية تلك التي تكون جذورها ناشئة من داخل المدرسة وأهم هذه المعوقات هي كالآتي:

١- قلة التزام مدير المدرسة بالجودة:

تبدأ رحلة التحول نحو الجودة في المدرسة بقرار من إدارة المدرسة، لكن الالتزام يمتد مباشرة ليشمل جميع العاملين فيها (إداريين – معلمين- الطلاب - عاملين)، وإن كل واحد من هؤلاء يمكن أن يضع العصا بين العجلات ويعيق نجاح التحول نحو الجودة في المدرسة، فجميع العاملين من إداريين ومعلمين وحتى الطلاب- الطالب عامل في المدرسة من منظور فلسفة الجودة في التعليم- يرون التناقضات، بمعنى أنهم يرون ماذا يقول مديرهم وماذا يفعل في حقيقة الأمر، هم سيفقدون الثقة بالجودة في حالة وجود التناقضات والقرارات الارتجالية الغير مبنية على الحقائق.[١]

---

[٢] شعلان، عبد الحميد عبد الفتاح ،" تحقيق الجودة الشاملة في إدارة المؤسسات التعليمية، القاهرة ،طيبة للنشر والتوزيع، ط١ (٢٠١٠م، ص٥٥.

[١] المليجي، مرجع سابق، ص ٢١٥.

ومن أجل تحول ناجح للجودة في المدرسة فإن الفريق الإداري يجب أن يكون لديه قبل كل شيء غاية اتصال واضحة من أجل تبني فلسفة الجودة، وذلك حتى تكون متوافقة مع ممارساتهم الفعلية في المدرسة التي تكون مرئية للعاملين، وهذا يحتاج إلى أن يتدرب الفريق الإداري تدريباً عالي الجودة. ومن هنا تتأكد أهمية أفعال قيادة المدرسة وليس أقوالها.

٢- تدني القابلية الداخلية لتطوير الثقافة التنظيمية للمدرسة:

بعد تجارب العديد من المدارس في تطبيق إدارة الجودة على صعيد الدول الأجنبية أو العربية أصبح بدهياً القول: بأن الثقافة التنظيمية للمدرسة إما أن تعيق أو تدعم جودة التعليم.

ومن أبرز المعوقات التي تقف أمام تطوير الثقافة التنظيمية للمدرسة هو الخوف من التغيير، وقيادة المدرسة عليها المسؤولية لإزالة هذا الشعور، والبداية تكون من خلال تحسين العلاقات بين من هم في مهام قيادية وبين جميع العاملين، ومؤشرات تحسين العلاقات تتوضح من خلال تراجع العلاقات السيئة والبدء بالنظر أفقياً بمعنى إزالة النظرة من الرقبة (من أعلى إلى أسفل).

٣- اختلاف التصورات لتطبيق الجودة في المدرسة:

إن الاختلاف في تحديد ماهية مفهوم الجودة في التعليم أدى إلى نشوء اختلاف في التصورات حول التطبيقات العملية للمفهوم في المدارس، فعلى سبيل المثال أدى تطبيق نظام "ISO" في المدارس إلى مقاومة لتطبيق النظام، وهناك أسباب عديدة لذلك من أهمها: أن المعلمين لم يشعروا بملاءمة هذا النظام للتعليم داخل الفصول الدراسية والمدارس التي حصلت على شهادة المطابقة "ISO" لم تبين قدرة طلابها على منافسة المدارس الأخرى التي لم تحصل على نفس الشهادة.

٤- تقنيات القياس غير المؤثرة:

إن استخدام تقنيات قياس غير مؤثرة في المدرسة ستؤدي إلى نتائج غير حقيقية سواء كانت النتائج ايجابية أو سلبية. تحتاج الجودة إلى اتخاذ القرارات بناء على بيانات وحقائق صحيحة، وفي حال استخدمت المدرسة بيانات خاطئة يكون للاحساسات أو التخمين دور في جمعها ستؤدي القرارات المبنية على هذه البيانات إلى تدني الجودة، بمعنى أخر سيؤدي الأمر إلى تدني رضا المستفيدين.

وإذا أردنا أن نحسن مخرجات نظامنا التعليمي علينا أن نهتم بعمليات التعلم والتعليم وعلى التقييم المستمر لأداء الطالب، وليس على إنجازاتهم في الاختبارات التي أدت إلى نشوء ثقافة تعلم تقليدية تركز على القراءة من أجل الاختبارات؛ لذلك يلجأ الطلاب إلى الحفظ والاستظهار دون الاهتمام بالمستويات المعرفية والوجدانية والمهارية. وهناك تقنيات قياس غير مؤثرة أخرى في المدرسة على سبيل المثال الأدوات التقليدية التي يستخدمها المرشد الطلابي لملاحظة سلوكيات الطلاب وأداة التقييم الوظيفي لمدير المدرسة والمعلمين جميع هذه الأدوات وغيرها تؤدي إلى نتائج خاطئة والتي تؤدي إلى إعاقة الجودة في المدرسة.

٥- قلة انتباه المدرسة إلى المستفيدين الداخليين والخارجيين:

تفترض المدرسة التقليدية أنها تعرف احتياجات وتطلعات المستفيدين وتقوم بتخطيط وتنفيذ وتقويم جميع برامجها بناءً على افتراضاتها المسبقة الأمر الذي يؤدي إلى مخرجات لا تحقق رضا المستفيدين؛ لأنها لم تبن أساساً على احتياجاتهم وتطلعاتهم ولم يكونوا شركاء في أي مرحلة من مراحل العمل، من هنا نستطيع أن نفسر سبب تدني دافعية الطلاب للتعلم أو المعلمين للتعليم أو تدني رضا أولياء الأمور وإحجامهم عن حضور برامج وأنشطة المدرسة أو دعمها.

لذلك فإن قلة انتباه المدرسة للمشكلات التي يواجهها المستفيدون الداخليون (الطلاب– المعلمون – جميع العاملين بالمدرسة)، أو المستفيدين الخارجيين (أولياء الأمور – المجتمع المحلي – المدارس الأخرى) تؤدي إلى زيادة اتساع فجوة الأداء بينها وبين المستفيدين.

والذي يعيق الجودة في المدرسة في هذا المجال قلة عناية إدارة المدرسة بالتغذية الراجعة من المستفيدين، لذلك فإن أزمة المدرسة التقليدية لا تتمثل في عدم قدرتها على حل المشكلات؛ لأنها لا ترى هذه المشكلات أساساً، فقلة اهتمامها بالمستفيدين وتمركزها حول ذاتها يصيبها بالعمى الوظيفي الذي يحجب عنها رؤية منافع التحول نحو الجودة.

٦- اعتبار منسوبي المدرسة أن الجودة برنامج يضاف إلى أعمالهم:

إن الممارسات غير المدروسة التي تهدف من خلالها المدرسة للترويج للجودة، لها دور هام في إعاقة التحول ونجاح الجودة في المدرسة، فالشعارات والخطابات التي تستخدمها إدارة المدرسة لإبلاغ منسوبيها بالاستعداد لتطبيق الجودة ستنتج مقاومة للتغيير عند المعلمين وجميع العاملين في المدرسة، وهذا رد فعل طبيعي لتشكل قناعات لديهم بأن الجودة برنامج جديد سيدخل المدرسة، و المعلمين في الحالات الطبيعية يطلبون تخفيض نصابهم من الدروس لتخفيض ضغوط العمل وعبء التدريس، فكيف يتم إدخال برامج جديدة تتطلب منهم أعمال إضافية.

ومن أهم متطلبات نجاح التحول نحو الجودة أن تقوم المدرسة بنشر فلسفة الجودة وتطبيقاتها ضمن الأنشطة المدرسية الاعتيادية وبشكل تدريجي لأن الجودة ليست برنامجاً أو قطعة أثاث ندخلها إلى المدرسة، بل هي ثقافة تعلم وحياة تنشأ من داخل المدرسة.

٧- قلة التعلم والتدريب:

نجاح الجودة في التعليم يحتاج إلى مدرسة دائمة التعلم، مدرسة توفر بيئة ملائمة تدعم تنمية قدرات ومدارك طلابها ومعلميها وجميع العاملين فيها، حتى تنمو أساليب التفكير الإبداعي والعمل الجماعي والحماس للإنجاز وفق مبدأ " دائماً نحو الأفضل"، وذلك لتحقيق مخرجات عالية الجودة تحقق رضا جميع المستفيدين من منتج التربية والتعليم.

وتنطوي أهمية التدريب والتعلم في المدرسة باعتبارها مؤسسة قائمة على إبداع العنصر البشري، لذلك فمسألة التنمية المهنية في المدرسة هي بمثابة موطن القلب لجودة أدائها.

ومن أهم مؤشرات قلة التدريب والتعلم في المدرسة والتي تعيق التحول نحو الجودة هي كالآتي:

أ- اعتماد المعلمين على أساليب التدريس القائمة على التلقين والحفظ والاستذكار.

ب- الجهد الأكبر في العملية التعليمية على المعلم وهذا لا يتوافق مع فلسفة الجودة في التعليم التي تركز على أن يكون للمتعلم الدور الأكبر في عملية تعلمه بمعنى أن يكون الطالب مسؤولاً عن تعلمه.

ج- غياب بعض المهارات الأساسية وأمية الكمبيوتر وغياب التعامل مع التقنيات الحديثة على مختلف أنواعها من قبل المعلمين والإداريين وغياب مثل هذه المهارات يؤدي إلى تدني مستوى أداء المدرسة لأسباب من أهمها تأخر الإنجاز بسبب الاعتماد على أساليب العمل التقليدية.

د- غياب المهارات الهامة التي يتطلبها عصر المعلومات مثل (التعلم الذاتي – حل المشكلات – مهارات التواصل على مختلف أنواعها- كيف نتعلم – حل النزاعات ..الخ) والتي يجب إكسابها للطلاب.

هـ- تدني دافعية المعلمين وجميع العاملين بالمدرسة لحب الاستطلاع والبحث عن الجديد في تخصصاتهم الأكاديمية أو أساليب التدريس الحديثة لاعتقادهم بقلة جدواها أو ليس لديهم الوقت الكافي للقراءة والبحث.

٨- التخطيط غير الصحيح للتحول نحو الجودة في المدرسة:

الجودة ليست نتاج الصدفة بل نتيجة للجهد الذكي والحماس والتخطيط؛ لذلك فغياب خطة للتحول نحو الجودة في المدرسة يعوق النجاح ويتسبب الهدر في الوقت والجهد والموارد المادية، ومن أهم مؤشرات التخطيط غير الصحيح للتحول نحو الجودة في المدرسة هي الآتي:

أ- المدرسة لا تعرف من أين تبدأ للتحول نحو الجودة.

ب- رؤية ورسالة المدرسة غير واضحة لمنسوبيها وللمستفيدين الخارجيين.

ج- قلة وضوح الأهداف التي تريد المدرسة تحقيقها.

د- مسؤوليات العمل غير واضحة لجميع العاملين بالمدرسة ليأخذوا زمام المبادرة للتحول نحو الجودة.

هـ- عدم تحديد سلوكيات العمل المتوافقة مع فلسفة الجودة التي من شأنها أن تدفع بأداء المدرسة نحو الجودة.

٩- اعتقاد منسوبي المدرسة بأن الجودة تنجح في الصناعة وليس في التعليم:

أدى ارتباط مصطلح " الجودة " بالمنتجات الصناعية لفترة طويلة إلى تشكل تصورات لدى الكثيرين على أن الجودة فلسفة وأدوات تستخدم في المصانع، وبالتالي لا تصلح لتحسين أداء المدرسة، ويمكن لهذه التصورات أن تعيق اقتناع المعلمين والعاملين بالمدرسة للتحرك نحو تبني مبادئ الجودة، وتنشأ بالتالي ثقافة عمل مقاومة للتغيير الأمر الذي يتطلب من إدارة المدرسة الوعي بهذا الأمر وعليها أن تقوم بنشر ثقافة الجودة بصورتها الصحيحة في المدرسة يركز فيها على أن نظام الجودة المعمول به في الصناعة ليس هو ذاته نظام الجودة الذي ستعمل به المدرسة.

ثانياً: المعوقات الخارجية لتحول المدرسة نحو الجودة:

يقصد بالمعوقات الخارجية تلك التي لا يكون للمدرسة دور رئيس في ظهورها وتؤدي إلى إعاقة أو تأخر عملية تحول المدرسة نحو الجودة، ومن أهمها الآتي:

١- المناهج:

تعد المناهج من أهم معوقات تحول المدرسة نحو الجودة، فهذا النوع من المناهج وآليات متابعة تنفيذها في المدارس تساهم في إحداث حالات الضغط والإجهاد على المعلمين لإنهاء المنهج بأي صورة كانت، وبالتالي يلجأ المعلمون للضغط على الطلاب لسرعة الحفظ والتذكر دون مراعاة المستويات المعرفية والإدراكية والمهارية بتصنيفاتها المتعددة والتي تعتبر مسألة جوهرية لتحقيق جودة التعليم.

وينتهي الأمر بالطلاب في ظل واقع هذه المناهج التقليدية إلى التعليم بهدف الحصول على الشهادة، وتقل لديهم بالتالي الرغبة والقدرة للتعلم بالاكتشاف والتفكير المستقل والمبدع، بل إن التعلم بالنسبة لهم ينتهي بمجرد حصولهم على الشهادة لأن المناهج المبنية على أساس الأهداف الكمية لا تبعث روح الإبداع والتعلم مدى الحياة لدى المتعلمين.

ويستلزم نجاح التحول نحو الجودة في المدرسة إلى مناهج معاصرة توفر مساحات مناسبة للمعلمين والطلاب لممارسة وتناول موضوعات معاصرة تتوافق وتطلعات المجتمع وأصحاب الحصص الآخرين، وهي بذلك أي المناهج تكون قد حققت أهم معايير الجودة في التعليم وهو توافق محتوى المناهج وأنشطتها لتطلعات المجتمع وجميع أصحاب الحصص الحالية والمستقبلية.

٢- المعوقات الخاصة بالسياق وخدمات الدعم (مبنى المدرسة – التجهيزات):

يتأثر المنتج " تربية وتعليم الطالب" بعوامل البيئة الطبيعية والمادية في المدرسة، وإن زيادة عدد الطلاب في الفصول عن المعدلات العالمية المعتمدة بالنسبة لكل مرحلة دراسية، وقلة الاهتمام بتصميم المباني المدرسية لعوامل التهوية والإضاءة والألوان والمساحات المناسبة داخل الفصول وخارجها جميعها تعيق الجودة في المدرسة ، وإذا كنا نعتقد بأن تهيئة بيئة جاذبة للطالب تتطلب تكلفة عالية فعلينا أن ننظر بالمقابل لتكلفة تدني الجودة في التعليم.

ومن جانب أخر ليس بالضرورة ربط مباني المدارس النموذجية بالجودة، فالتعليم الأكثر كلفة لا يعني تعليم أكثر جودة. وتشير ثقافة الجودة اليابانية إلى أن أي تجهيزات أو مواد أو

مباني تتوفر في المؤسسة و لا يتم استخدامها بكفاءة فهي " مودا " أي " هدر"، فالمبنى النموذجي للمدرسة وتجهيزاته جميعها ميزات وليس بالضرورة أن تحقق الجودة. وتتحول "الميزات" في المدرسة إلى " جودة " عندما تلبي هذه الميزات احتياجات وتطلعات المستفيدين (الطلاب- المعلمين – أولياء الأمور).

٣- قلة مشاركة أولياء الأمور والمجتمع المحلي:

تعتبر مشاركة أولياء الأمور (كمستفيدين خارجيين) في تربية أبنائهم معياراً هاماً في جودة التعليم، فهم يدعمون دور المدرسة من خلال فرص التحسين التي يقدمونها لتحسين تربية وتعليم أبنائهم؛ لذلك فإن عزوف أولياء الأمور عن المشاركة في تربية وتعليم أبنائهم يضيع فرص تحسين تعتبر بحد ذاتها فرص زمنية مفقودة للاستثمار البشري لا يمكن تعويضها.

ولذلك فإن قلة مشاركة أولياء الأمور والمجتمع المحلي في برامج المدرسة وسياساتها يشكل عائقاً أمام تحول المدرسة نحو الجودة.

٤- السياسات وأنظمة العمل التقليدية:

يتأثر نظام الجودة بالسياسات وأنظمة العمل القائمة فهي إما أن تعيق أو تدعم الجودة، في المدرسة تفرض عليها من الأعلى في كثير من الحالات السياسات وأنظمة العمل، فعلى سبيل المثال فإن التعارض بين السياسات التي تفرض على المدرسة لتحقيق أهداف كمية (تنفيذ عدد من البرامج بمعزل عن مدى جودتها – تحديد عدد الدورات التدريبية للعاملين بالمدرسة ...الخ)، وبين السياسات الداخلية للمدرسة التي تركز على تحقيق مخرجات عالية الجودة سيؤدي إلى إعاقة التحول ونجاح الجودة في المدرسة. يضاف إلى ذلك أيضًا فأن تعدد الجهات الإشرافية على المدرسة واستخدام هذه الجهات لأنظمة عمل تقليدية لا تتوافق وتطلعات المدرسة للجودة تشكل معوقاً أمام تحول المدرسة للجودة، فهذه الجهات تعتبر من منظور نظام الجودة "**موردون**" بمعنى أنهم يساهمون بخدماتهم الإشرافية في نظام المدرسة وبالتالي هم جزء من النظام

فهم مؤثرون فيه، مشكلة المدرسة أنها لا تملك حرية اختيار مورديها وخاصة الجهات الإشرافية.[١]

ويرى المليجي أنه يوجد مجموعة من المعوقات كان من أهمها:

أ. المركزية الشديدة في القرار التربوي.

ب. ضعف نظام المعلوماتية في المجال التربوي وعدم التنسيق بين مصادر المعلومات.

ج. ضعف التمويل والنظر للعملية التعليمية على أنها استثمارية.

د. نزوع الهيئة الإدارية إلى مقاومة التجديد التربوي.

هـ. ضعف الرقابة المنظمة على الأداء، والعجز عن التحكم في مختلف المتغيرات.

و. غياب البعد الإنساني أحيانا في استراتيجيات التطوير الإداري.

ز. عدم الفهم لأبعاد التميز واستبعاد معاييره.

ح. غياب التخطيط لمواءمة الأهداف مع المتطلبات المهنية المتجددة.

ط. ثبات الهيكل الدراسي وعدم تغييره وفق نتائج المتابعة.

ي. انقطاع الصلة بين المؤسسة التعليمية وخريجيها في مواقع العمل لمعرفة آرائهم في برامج الدراسة.[١]

ويرى الباحث أهمية الاهتمام بهذه المعوقات ووضع الحلول اللازمة لها حتى يمكن التغلب عليها، وتحقق الجودة الشاملة في مؤسساتنا التعليمية والتربوية.

---

[١] الحسين، إبراهيم بن عبد الكريم (١٤٢٩هـ). من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة،" معوقات التحول "ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر الذي تقيمه الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)،تحت عنوان (الجودة في التعليم العام)منطقة القصيم ٢٨- ٢٩ \ ١٤٢٨\٤هـ ص ٨-١١.

[١] المليجي، مرجع سابق، ص ٢١٧.

مبادئ الجودة الشاملة:

إن المتأمل لما كتب عن مباديء الجودة الشامل يجد أن آراء الباحثين والكتاب قد اتفقت أحياناً في بعض المبادئ واختلف في أخرى، ومن الدراسات التي اهتمت بتوضيح هذه المباديء وربطها بالمنظور الإسلامي دراسة (الميمان، ١٤٢٨هـ) حيث ذكرت أن من أهم مباديء الجودة ما يلي:

١. وضوح أهداف المؤسسة ورسالتها:

وتعرف أهداف المدرسة ورسالتها بأنها: الغرض الذي من أجله وجدت المدرسة، وهي: هوية المدرسة، ومبررات وجودها، والتوجهات والخدمات التي تقدمها .

وإجرائياً هي تحديد الغايات والأنشطة التي تقدمها المدرسة بشكل واضح وقابل للتغيير يتوائم مع أهداف الجودة الشاملة في التعليم في الإسلام وبالتركيز على المستفيدين من العملية التعليمية. فوضوح الأهداف يساعد على الرؤية السليمة لكافة الإجراءات والجهود المبذولة لقوله تعالى: ﴿أَفَمَن يَمْشِي مُكِبًّا عَلَىٰ وَجْهِهِ أَهْدَىٰ أَمَّن يَمْشِي سَوِيًّا عَلَىٰ صِرَاطٍ مُّسْتَقِيمٍ﴾ [الملك، ٢٢].

٢. التركيز على المستفيد (العميل):

فالجودة هي ترجمة لاحتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمية سواء كانوا مستفيدين داخليين (الطلاب)، أو مستفيدين خارجيين (أولياء الأمور) إلى خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات التعليمية وطريقة أداء العمل في المؤسسة من أجل تلبية توقعات المستفيدين والسعي لتحقيقها، وتحقيق رضاهم ،حيث دعا الإسلام إلى حسن التعامل مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمة، فالجودة بدايتها بالمستفيد ونهايتها بالمستفيد، بحيث يطور كل فرد في النظام علاقة طيبة مع العميل المستفيد من الخدمة.

ففي الحديث عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ: " رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمْحًا إِذَا بَاعَ وَإِذَا اشْتَرَى وَإِذَا اقْتَضَى". [١]

وقد كان الرسول ﷺ يتلمس حاجات أصحابه وأفراد أمته ثم يرشدهم إلى ما فيه صلاحهم، وينفذ ما فيه مصلحة الأفراد والمجتمع . ففي غزوة بدر عندما وجد رسول الله ﷺ بين الأسرى من يجيد الكتابة، جعل فدية من لا يستطيع فداء نفسه أن يعلم عشرة صبيان من المسلمين[٢]، وكان فداء الرجل أربعة الآلاف[٣]، ولكن حرص الرسول في ذلك الوقت على الكتابة أكثر من المال وذلك لحاجة أبناء المسلمين لها.

وفي الحديث: عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنْ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ: قَالَ رَجُلٌ : لَأَتَصَدَّقَنَّ اللَّيْلَةَ بِصَدَقَةٍ فَخَرَجَ بِصَدَقَتِهِ فَوَضَعَهَا فِي يَدِ زَانِيَةٍ فَأَصْبَحُوا يَتَحَدَّثُونَ تُصُدِّقَ اللَّيْلَةَ عَلَى زَانِيَةٍ قَالَ اللَّهُمَّ لَكَ الْحَمْدُ عَلَى زَانِيَةٍ لَأَتَصَدَّقَنَّ بِصَدَقَةٍ فَخَرَجَ بِصَدَقَتِهِ فَوَضَعَهَا فِي يَدِ غَنِيٍّ فَأَصْبَحُوا يَتَحَدَّثُونَ تُصُدِّقَ عَلَى غَنِيٍّ قَالَ: " اللَّهُمَّ لَكَ الْحَمْدُ عَلَى غَنِيٍّ لَأَتَصَدَّقَنَّ بِصَدَقَةٍ فَخَرَجَ بِصَدَقَتِهِ فَوَضَعَهَا فِي يَدِ سَارِقٍ فَأَصْبَحُوا يَتَحَدَّثُونَ تُصُدِّقَ عَلَى سَارِقٍ فَقَالَ: اللَّهُمَّ لَكَ الْحَمْدُ عَلَى زَانِيَةٍ وَعَلَى غَنِيٍّ وَعَلَى سَارِقٍ فَأُتِيَ فَقِيلَ لَهُ أَمَّا صَدَقَتُكَ فَقَدْ قُبِلَتْ أَمَّا الزَّانِيَةُ فَلَعَلَّهَا تَسْتَعِفُّ بِهَا عَنْ زِنَاهَا وَلَعَلَّ الْغَنِيَّ يَعْتَبِرُ فَيُنْفِقُ مِمَّا أَعْطَاهُ اللَّهُ وَلَعَلَّ السَّارِقَ يَسْتَعِفُّ بِهَا عَنْ سَرِقَتِهِ"[١]. وهنا وقع القبول للصدقة بالرغم من أنها في غير موضعها؛ لأنها كانت فيها تحقيق نفع لمن قدمت له حتى لو لم يكن النفع مادي.

---

[١] أخرجه البخاري في كتاب البيوع، باب السهولة والسماحة في الشراء والبيع، ومن طلب حقا فليطلبه في عفاف (٥٧/٣)، حديث رقم: (٢٠٧٦).

[٢] أحمد في المسند (٩٢/٤)، حديث رقم: (٢٢١٦)، والحاكم في المستدرك، في كتاب قسم الفيء، (١٥٢/٢) حديث رقم: (٢٦٢١).

[٣] الطبراني في الأوسط (٢٢٩/٣٣) ، حديث رقم: (٣٠٠٣).

[١] أخرجه مسلم، كتاب الكسوف، باب ثبوت أجر المتصدق، وإن وقعت الصدقة في يد غير أهلها، (٧٠٩/٢)، حديث رقم: (١٠٢٢/٧٨).

٣. الالتزام بالتحسين المستمر:

ويشمل التحسين جميع عناصر العملية التعليمية، وجميع وحدات العمل في المؤسسة، وهو تعهد استراتيجي ثابت من قبل جميع العاملين في المؤسسة بتأمين الجودة ،فالإحسان في العمل مبدأ أساسي في الإسلام حيث يقوم كل عامل بتأدية عمله على أكمل وجه وبأفضل السبل المتاحة لقوله تعالى: ﴿ إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَّهَا لِنَبْلُوَهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ﴾ [الكهف، ٧]، وفي الحديث عن كليب: " إن الله تعالى :يحب من العامل إذا عمل أن يحسن".[٢]

وعن عائشة رضي الله عنها أن النبي ﷺ قال:" إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"[٣].

فالمعرفة متجددة والمدير والموظفين في المؤسسة يحتاجون إلى تحسين أدائهم، والتعرف على كل جديد في مجال عملهم عن طريق الدورات والبرامج التأهيلية للمعلمات، والجهاز الإداري في المؤسسة.كما أن التحسين المستمر يجب أن يكون لجميع أعمال المؤسسة ومرافقها من منطلق قوله تعالى: ﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾ [التوبة، ١٠٥].

وقوله تعالى: ﴿ يَا أَيُّهَا الرُّسُلُ كُلُوا مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَاعْمَلُوا صَالِحًا ۖ إِنِّي بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴾ [المؤمنون، ٥١]، ولتحقيق التحسين المستمر للعمل عني الإسلام بتنمية كفاءة العاملين عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات اللازمة؛ لإنجاز أعمالهم بجودة عالية، فقد حث الإسلام على التزود من العلم بصفة مستمرة لقوله تعالى: ﴿ وَقُل رَّبِّ زِدْنِي عِلْمًا ﴾ [طه، جزء من الآية١١٤]، كما أكد الإسلام على ضرورة تدريب العاملين مع احتياجاتهم الوظيفية فقد كان

---

[٢] الشيخ الألباني في السلسة الصحيحة (١٠٦/٣)، حديث رقم: (١١١٣).

[٣] التميمي، أبو أحمد بن علي بن المثنى بن يحيى بن عيسى بن هلال (١٩٨٤م). مسند أبي يعلى، مرجع سابق، ج٧، ص٣٤٩، حديث رقم: (٤٣٨٦)؛ البيهقي، أحمد بن الحسين بن الخراساني (٢٠٠٣م). شعب الإيمان، مرجع سابق، ج٧، ص٢٣٢-٢٣٣، حديث رقم: (٤٩٢٩).

المسجد النبوي أول معهد للتدريب، فعن علي رضي الله عنه قال: "بعثني رسول الله ﷺ إلى اليمن، قال: فقلت يا رسول الله تبعثني إلى قوم أسن مني وأنا حديث لا أبصر القضاء قال فوضع يده على صدري، وقال: " اللهم ثبت لسانه، وأهد قلبه، يا علي إذا جلس إليك الخصمان فلا تقض بينهما حتى تسمع من الآخر كما سمعت من الأول فإنك إذا فعلت ذلك تبين لك القضاء"، قال: فما اختلف علي قضاء بعد أو ما أشكل علي قضاء بعد ".[١]

وإن التحسين المستمر في ظل الجودة الشاملة يتجلى في قدرة التنظيم على تصميم وتطبيق نظام إبداعي يحقق باستمرار رضا المستفيدين من العملية التعليمية، وذلك من خلال السعي المتواصل للوصول إلى الأداء الأمثل من خلال تحقيق الآتي:

- تحسين الإنتاجية والفاعلية في استخدام الموارد.
- تقليل الأخطاء، والوحدات المعيبة والضياع.
- تقديم منتجات جديدة وتحسين استجابة المؤسسة في وقت قياسي.

وقد تواترت المواقف النبوية التي تشير إلى متابعته ﷺ لأصحابه، وتأكيده على تحسين الأداء والتأكيد على أنه عملية مستمرة ففي الحديث عَنْ عَائِشَةَ رضي الله عنها أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ: " سَدِّدُوا وَقَارِبُوا وَاعْلَمُوا أَنْ لَنْ يُدْخِلَ أَحَدَكُمْ عَمَلُهُ الْجَنَّةَ وَأَنَّ أَحَبَّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ أَدْوَمُهَا وَإِنْ قَلَّ ".[٢]

٤. التنظيم (النظام الوقائي):

يكون التركيز على الوقاية بدلاً من التفتيش بأن تبادر إدارة المؤسسة إلى معرفة المشكلات وتتوقعها قبل وقوعها وتضع الأنظمة الوقائية التي تمنع حصولها ،ولقد اهتم الإسلام بالنظام

---

[١] أخرجه أحمد في المسند (٢/٢٢٥)، حديث رقم: (٨٨٢)، والحاكم في المستدرك، في كتاب الأحكام ٤/١٠٥) ، حديث رقم: (٧٠٢٥).

[٢] أخرجه البخاري، في كتاب الرقاق، باب القصد والمداومة على العمل، (٨/٩٨)، حديث رقم: (٦٤٦٤)؛ومسلم، في كتاب صفة القيامة والجنة والنار، باب لن يدخل أحد الجنة بعمله (٤/٢١٧١) ، حديث رقم: (٧٨/٢٨١٨).

الوقائي بوضع أساليب تمنع وقوع الأخطاء والمشكلات أثناء تأدية العمل حيث دعا إلى تنظيم نشاطات العاملين وفق ضوابط ومعايير محددة يلتزم بها العاملون أثناء تأدية العمل. والعمل على تنمية الرقابة الذاتية لدى الأفراد، من منطلق قوله تعالى: ﴿إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا﴾ [النساء، جزء من الآية ١].

وقولـــه تعـــالى: ﴿ وَكُلَّ إِنسَٰنٍ أَلْزَمْنَٰهُ طَٰٓئِرَهُۥ فِى عُنُقِهِۦ ۖ وَنُخْرِجُ لَهُۥ يَوْمَ ٱلْقِيَٰمَةِ كِتَٰبًا يَلْقَىٰهُ مَنشُورًا ﴾ [الإسراء، ١٣]، مما يدل على رقابة الله على عباده ، وغرس الرقابة الذاتية كأسلوب لضبط السلوك لكي يؤدي العامل عمله بإخلاص وإتقان على أساس من تقوى الله سبحانه وتعالى وخشيته.

وقد أقر الإسلام الرقابة الخارجية (الرئاسية) نظراً لاختلاف العاملين في إعدادهم وخبراتهم وقدراتهم الخاصة، فحرص على وضع معايير ، ونظم رقابية، ومحاسبية، بحيث يقلل من حدوث الأخطاء، ويحد من حدوثها، وذلك من منطلق الحديث عن عَبْدَ اللَّهِ بْنَ عُمَرَ يَقُولُ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ يَقُولُ: "كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ الْإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي أَهْلِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ فِي بَيْتِ زَوْجِهَا وَمَسْئُولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا وَالْخَادِمُ رَاعٍ فِي مَالِ سَيِّدِهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ قَالَ وَحَسِبْتُ أَنْ قَدْ قَالَ وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي مَالِ أَبِيهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ".[١]

وقد ورد في الحديث عن أبي حميد الساعدي قال: استعمل رسول الله ﷺ رجلاً من الأسد يقال له ابن اللتبية، فلما قدم قال: هذا لكم وهذا أهدي إلي. قال: فقام رسول الله ﷺ على المنبر، فحمد الله وأثنى عليه، وقال : " ما بال عامل أبعثه فيقول: هذا لكم وهذا أهدي لي! أفلا قعد في بيت أبيه أو بيت أمه حتى ينظر أيهدي إليه أم لا ؟ والذي نفس محمد بيده،

---

[١] أخرجه البخاري في كتاب في الاستقراض وأداء الديون والحجر والتفليس، باب: العبد راع في مال سيده، ولا يعمل إلا بإذنه (١٢٠/٣) ، حديث رقم: (٢٤٠٩)، وأخرجه مسلم، في كتاب الإمارة، باب فضيلة الإمام العادل، وعقوبة الجائر، والحث على الرفق بالرعية، والنهي عن إدخال المشقة عليهم (١٤٥٩/٣)، حديث رقم: (١٨٢٩/٢٠)

لا ينال أحد منكم منها شيئاً إلا جاء يوم القيامة يحمله على عنقه، بعير له رغاء أو بقرة لها خوار، أو شاة ثغاء). ثم رفع يديه حتى رأينا عفرتي إبطيه. ثم قال : اللهم هل بلغت؟" مرتين.[١]

فالأخطاء التي تبرز في عمل المؤسسة قد تكون ناتجة عن طبيعة النظام المعمول به هناك، وليس بالضرورة لأسباب تتصل بالأفراد العاملين أنفسهم..فقد كان رسول الله ﷺ وخلفاؤه الراشدون يراعون في تقدير الأجر والأعباء العائلية للفرد العامل وصعوبة العمل ومستوى غلاء المعيشة في المناطق المختلفة من الدولة الإسلامية، وكان الرسول ﷺ يعطي المتزوج من الجند حظين والأعزب حظاً واحداً من الفيء ، وفي الحديث عن المستورد بن شداد كان يقول ﷺ : "من ولي لنا عملاً وليس له منزلاً فليتخذ منزلاً، أو ليست له زوجة فليتزوج أو ليس له دابة فليتخذ دابة فمن أصاب شيء سوى ذلك فهو غال أو سارق".[٢] وذلك من باب الوقاية لكي لا يستغل الموظف وظيفته استغلال سيئاً نظراً لحاجته.

٥. المشاركة وتفويض الصلاحية:

ويقصد بالمشاركة وتفويض الصلاحية للعاملين تفعيل دورهم بطريقة تشعرهم بالأهمية وتحقيق الاستفادة الفعلية من إمكاناتهم والمشاركة المقصودة هنا هي المشاركة الجوهرية وليست الشكلية، إذ يفترض أن تحقق المشاركة أمرين: الأول تزيد من إمكانية تصميم خطة أفضل، والثاني: تحسين من كفاءة صنع القرارات من خلال مشاركة العقول المفكرة والقريبة من مشاكل العمل.

---

[١] أخرجه البخاري في كتاب الحيل، باب احتيال العامل ليهدى له (٢٨/٩)، حديث رقم: (٦٩٧٩)، ومسلم في كتاب الإمارة، باب تحريم هدايا العمال (١٤٦٣/٣)، (١٨٣٢/٢٦).

[٢] أخرجه أحمد (٥٤٣/٢٩)، حديث رقم: (١٨٠١٥)، والحاكم في المستدرك في كتاب الزكاة (٥٦٣/١) ، حديث رقم: (١٤٧٣).

وإن نجاح الجودة الشاملة يعتمد على مشاركة العاملين في المؤسسة مع الإدارة العليا في اتخاذ القرارات، وتنفيذ الأعمال مما يجعل الأفراد يحسون بأهميتهم ومساهمتهم في تنفيذ الأعمال وإنجاحها؛ لأنهم سيعتبرونه نجاح لهم. وذلك من منطلق قوله تعالى: ﴿وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ﴾ [الشورى، جزء من الآية ٣٨].

أما تفويض الصلاحية فهي لا تعني فقط المشاركة بل يجب أن تكون مشاركة الأفراد بطريقة تمنحهم صوتاً حقيقياً عن طريق هياكل العمل والسماح للعاملين بصنع القرارات التي تهتم بتحسين العمل داخل أقسامهم الخاصة، فبدون المشاركة وتمكين العاملين، وتوزيع الصلاحيات، والمهام، وإعطاء الفرص لرفع الروح المعنوية لفريق العمل والإخلاص الثابت، والملموس من الجميع لجعل مبادئ الجودة الشاملة وممارساتها جزءاً لا ينفصم من ثقافة المؤسسة فإن كافة الجهود المبذولة محكوم عليها بالفشل.

فقد ورد في السيرة أن الرسول ﷺ أوجد لكل طاقة ما يناسبها من عمل، ووزع المسؤوليات ففي عهده ﷺ تولى علي بن أبي طالب وعثمان بن عفان كتابة الوحي، كما كان يقوم بذلك أثناء غيابهما أبي بن كعب ، وزيد بن ثابت، وكان الزبير بن العوام وجهيم بن الصلت يقومان بكتابة أموال الصدقات، وكان حذيفة بن اليمان يعد تقديرات الدخل من النخيل، وكان المغيرة بن شعبة والحسن بن نمر يكتبان الميزانيات والمعاملات بين الناس. وزيد بن ثابت كان يكتب مراسلات الحكام والولاة بلغات مختلفة.

وقد حرص الرسول ﷺ بتوضيح تلك المزايا والصلاحيات فعن أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ قَالَ :قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ : " أَرْحَمُ أُمَّتِي بِأُمَّتِي أَبُو بَكْرٍ وَأَشَدُّهُمْ فِي أَمْرِ اللَّهِ عُمَرُ وَأَصْدَقُهُمْ حَيَاءً عُثْمَانُ

وَأَعْلَمُهُمْ بِالْحَلَالِ وَالْحَرَامِ مُعَاذُ بْنُ جَبَلٍ وَأَفْرَضُهُمْ زَيْدُ بْنُ ثَابِتٍ وَأَقْرَؤُهُمْ أُبَيٌّ وَلِكُلِّ أُمَّةٍ أَمِينٌ وَأَمِينُ هَذِهِ الْأُمَّةِ أَبُو عُبَيْدَةَ بْنُ الْجَرَّاحِ".[١]

وقد سار الصحابة = رضوان الله عليهم = على نهجه ﷺ فقد ورد أن عمر بن الخطاب خطب في الناس بالجابية فقال: " من أراد أن يسأل عن القرآن فليأت أبي بن كعب، ومن أراد أن يسأل عن الفرائض فليأت زيد بن ثابت، ومن أراد أن يسأل عن الفقه فليأت معاذ بن جبل، ومن أراد أن يسأل عن المال فليأتني فإن الله سبحانه وتعالى جعلني خازناً قاسماً ".[١]

كما دعا الإسلام إلى إشراك العاملين في اتخاذ القرارات من أجل الإفادة من قدراتهم الإبداعية من خلال تأكيده على مبدأ الشورى لقوله تعالى: ﴿ فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴾ [آل عمران، ١٥٩]، وهنا تأكيد على قيمة التوكل على الله لا على المشورة ؛ففيها توفيق الله وإرشاده إلى حقيقة المشورة وصدقها ،فالمشورة سبب والسبب لا بد أن يقترن بالتوكل والاعتماد على الله والتوكل على الله لا بد أن يعقل بالأسباب ليسير الإنسان على هدى الله في حياته وأعماله.عملاً بما جاء في الحديث الشريف عن أنس بن مالك يقول : "قال رجل : يارسول الله أعقلها وأتوكل أو أطلقها وأتوكل قال: " اعقلها وتوكل".[٢]

٦. التحفيز:

---

[١] أخرجه أحمد في المسند (٢٥٢/٢٠)، حديث رقم: (١٢٩٠٤)، والترمذي، في كتاب المناقب، باب مناقب معاذ بن جبل، وزيد بن ثابت، وأبي، وأبي عبيدة بن الجراح رضي الله عنهم (٦٦٤/٥)، حديث رقم: (٣٧٩٠).

[١] أخرجه الحاكم في المستدرك، في كتاب معرفة الصحابة رضي الله عنهم، باب ذكر مناقب أحد الفقهاء الستة من الصحابة معاذ بن جبل رضي الله عنه (٣٠٤/٣)، حديث رقم: (٥١٨٧)، والبيهقي في السنن الكبرى، في كتاب الفرائض، باب ترجيح قول زيد بن ثابت على قول غيره من الصحابة رضي الله عنهم أجمعين في علم الفرائض (٣٤٦/٦)، حديث رقم: (١٢١٨٩).

[٢] أخرجه الحاكم في المستدرك، في كتاب معرفة الصحابة رضي الله عنهم، (٧٢٢/٣)، حديث رقم (٦٦١٦)؛ البيهقي في شعب الإيمان في التوكل بالله عز وجل والتسليم لأمره تعالى في كل شيء (٤٢٧/٢)، حديث رقم: (١١٥٩).

لشحذ همم العاملين لتأدية العمل بجودة عالية، وضع الإسلام نظاماً للتحفيز يقوم على مكافأة العاملين المتميزين في تأدية أعمالهم،فالتشجيع والتحفيز للعمل الصالح مبدأ رباني يتضح في قوله تعالى: ﴿ وَأَن لَّيْسَ لِلْإِنسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُۥ سَوْفَ يُرَىٰ ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَىٰهُ ٱلْجَزَآءَ ٱلْأَوْفَىٰ ﴾[النجم، ٣٩-٤١]، فوجود حافز للعمل شيء أساسي في تحسين العمل بحيث يزيد المحسن إحساناً ويشجع المقصر على التحسين والتطوير من منطلق قوله تعالى: ﴿ إِنَّ ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ وَعَمِلُوا۟ ٱلصَّٰلِحَٰتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا ﴾ [الكهف، ٣٠]، فتقديم التشجيع والتحفيز المادي والمعنوي للأفراد ضروري، وأن تكون هذه الحوافز مستمرة، وواضحة الأهداف، وأن يحسن اختيار الزمان والوقت لإعطاء الحافز، وأن يكون الحافز مناسباً لشخصية العامل وحاجته؛ لكي يقع الحافز موقعاً جيداً للمقدم له. لذلك ربط الإسلام الحوافز بمعدلات أداء العمل قال تعالى: ﴿ وَلِكُلٍّ دَرَجَٰتٌ مِّمَّا عَمِلُوا۟ ۚ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَٰلَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴾ [الأحقاف، ١٩]. وقوله تعالى : ﴿ فَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُۥ ﴿٧﴾ وَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُۥ ﴾ [الزلزلة، ٧-٨]. ودعا الإسلام أن تكون الحوافز ملائمة لاحتياجات ورغبات العاملين فعن المستورد بن شداد رضي الله عنه قال سمعت رسول الله ﷺ: يقول: " من ولي لنا عملاً فلم يكن له زوجة فليتزوج، أو خادماً فليتخذ خادماً، أو مسكناً فليتخذ مسكناً، أو دابة فليتخذ دابة، فمن أصاب شيئاً سوى ذلك فهو غال أو سارق".[١]

وحرص الإسلام بأن تكون الحوافز محددة ومعلومة مقدماً للعاملين مع وجوب الوفاء الفوري بها حتى يكون لها تأثيرها على مواصلة العاملين لأعمالهم بجودة عالية. فعن حماد بن سلمة عن يونس عن الحسن: "أنه كره أن يستأجر الرجل حتى يعلمه أجره". وعن عبد الله بن عمر قال قال رسول الله ﷺ : " أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه".[٢]

---

[١] أخرجه أحمد (٢٩/٥٤٣)، حديث رقم: (١٨٠١٥)، والحاكم في المستدرك في كتاب الزكاة (١/٥٦٣) ، حديث رقم: (١٤٧٣).

[٢] أخرجه البيهقي، السنن الكبرى، كتاب الإجارة، باب لا تجوز الإجارة حتى تكون معلومة، (٦/١٩٩)، حديث رقم: (١١٦٥٤).

ولأهمية موضوع الحوافز وتأثيره على عجلة الإنتاج والتنمية فقد اهتم الباحثون برصد مجموعة من العوامل التي تؤثر على تحفيز الناس للعمل منها عوامل ذاتية مثل: الحصول على علاوة في المرتب، أو وجود علاقات طيبة مع المشرفين ،أو وجود أمان وظيفي...، وعوامل تحفيزية مثل: أن يرى الشخص نتيجة عمله، تلقي الثناء والمديح، التكليف بمسؤوليات أكثر، ويمكن حصر أساليب التحفيز الإداري الفعال التي استخدمها الرسول ﷺ وصحابته الكرام في الحوافز المادية: مثل توزيعه ﷺ الغنائم بعد الغزوات مباشرة بعد أخذ الخمس، والحوافز المعنوية، مثل: تشجيعه ﷺ أصحابه بالكلمات التشجيعية، مثل: "ربح البيع صهيب، ربح البيع صهيب"[١]، وقوله ﷺ: "اللهم لا عيش إلا عيش الآخرة فاغفر للأنصار والمهاجرة"[٢]، وكان أكثر ما يستخدم المصطفى ﷺ الحوافز المعنوية حين يرى أن الأمر يحتاج إلى تشجيع وأن هناك من يستحق ذلك حقيقة لا مجاملة فيها.

٧. مداومة الاتصال بالمستفيدين (التغذية الراجعة):

وهي الطريقة التي يستخدمها شخص للتأثير على شخص أخر لتغيير أو لتعديل فكره أو سلوكه، وهي اتصال بين شخصين أو مجموعتين يبين لكل منهما كيف يؤثر على الآخر، والتغذية المرتدة تمكن قائد الفريق أو الإدارة من أن يصبح على دراية بالمشاكل الداخلية قبل أن تستفحل خطورتها، وشكاوى فريق العمل، أو صوت العمليات، وشكاوى المستفيدين من الخارج، أو صوت البيئة الخارجية المستفيدة. فمن الضروري تقييم سير العمل داخل المؤسسات التعليمية، والحصول على التغذية الراجعة من جانب المساهمين من أولياء الأمور والطلبة وأفراد المجتمع؛ لتحديد مستوى جودة المنتجات والخدمات الواجب استيفاؤها، واستخدام الموظفين

---

[١] الحاكم في المستدرك، في كتاب معرفة الصحابة رضي الله عنهم، باب ذكر مناقب صهيب بن سنان مولى رسول الله صلى الله عليه وسلم (٤٥٢/٣)، حديث رقم: (٥٧٠٦).

[٢] أخرجه البخاري في كتاب المناقب، باب دعاء النبي صلى الله عليه وسلم: «أصلح الأنصار، والمهاجرة» (٣٤/٥)، حديث رقم: (٣٧٩٥)، ومسلم في كتاب الجهاد والسير، باب غزوة الأحزاب (١٤٣١/٣) ، حديث رقم: (١٨٠٤/١٢٦).

المدربين لتطوير هذه المنتجات والخدمات بما يرضي المستهلك إلى أقصى درجة ممكنة، ويحقق أهداف العملية التعليمية. وقد عرف عن النبي ﷺ وأصحابه متابعتهم المستمرة للعمل وحرصهم على إتقانه بدليل ما ورد في حديث المسيء صلاته عن رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعٍ ﷺ قَالَ: بَيْنَمَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ جَالِسٌ وَنَحْنُ حَوْلَهُ إِذْ دَخَلَ رَجُلٌ فَأَتَى الْقِبْلَةَ فَصَلَّى فَلَمَّا قَضَى صَلَاتَهُ جَاءَ فَسَلَّمَ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ ﷺ وَعَلَى الْقَوْمِ فَقَالَ لَهُ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ : " وَعَلَيْكَ اذْهَبْ فَصَلِّ فَإِنَّكَ لَمْ تُصَلِّ "، فَذَهَبَ فَصَلَّى فَجَعَلَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ يَرْمُقُ صَلَاتَهُ وَلَا يَدْرِي مَا يَعِيبُ مِنْهَا فَلَمَّا قَضَى صَلَاتَهُ جَاءَ فَسَلَّمَ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ ﷺوَعَلَى الْقَوْمِ فَقَالَ لَهُ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ وَعَلَيْكَ اذْهَبْ فَصَلِّ فَإِنَّكَ لَمْ تُصَلِّ فَأَعَادَهَا مَرَّتَيْنِ أَوْ ثَلَاثًا فَقَالَ الرَّجُلُ يَا رَسُولَ اللَّهِ مَا عِبْتَ مِنْ صَلَاتِي فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ إِنَّهَا لَمْ تَتِمَّ صَلَاةُ أَحَدِكُمْ حَتَّى يُسْبِغَ الْوُضُوءَ كَمَا أَمَرَهُ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ...".[١]

وقد حرص الإسلام على مداومة الاتصال بالمستفيدين لمعرفة ردود أفعالهم عن مستوى جودة الخدمات التي تقدم لهم، ومعرفة احتياجاتهم ورغباتهم والعمل على تحقيقها فقد ورد في الحديث عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ ﷺ أنه قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ : " لَيْسَ الْخَبَرُ كَالْمُعَايَنَةِ إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ أَخْبَرَ مُوسَى بِمَا صَنَعَ قَوْمُهُ فِي الْعِجْلِ فَلَمْ يُلْقِ الْأَلْوَاحَ فَلَمَّا عَايَنَ مَا صَنَعُوا أَلْقَى الْأَلْوَاحَ فَانْكَسَرَتْ".[٢]

وقد حذر الرسول ﷺ من عدم المتابعة ومعرفة حاجات ورغبات المستفيدين في الحديث عَنْ أَبِي الشَّمَّاخِ الْأَزْدِيِّ عَنِ ابْنِ عَمٍّ لَهُ مِنْ أَصْحَابِ النَّبِيِّ ﷺ أَتَى مُعَاوِيَةَ ﷺ فَدَخَلَ عَلَيْهِ فَقَالَ :سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ يَقُولُ : " مَنْ وَلِيَ أَمْرًا مِنْ أَمْرِ النَّاسِ ثُمَّ أَغْلَقَ بَابَهُ دُونَ الْمِسْكِينِ

---

[١] أخرجه النسائي في السنن الصغرى، في كتاب التطبيق، باب الرخصة في ترك الذكر في السجود (٢/٢٢٥)، حديث رقم: (١١٣٦).

[٢] أخرجه أحمد في المسند (٣/٣٤١)، حديث رقم: (١٨٤٢)، وابن حبان في صحيحه في كتاب بدء الخلق، ذكر السبب الذي من أجله ألقى موسى الألواح (١٤/٩٦)، حديث رقم: (٦٢١٣).

وَالْمَظْلُومِ أَوْ ذِي الْحَاجَةِ أَغْلَقَ اللَّهُ تَبَارَكَ وَتَعَالَى دُونَهُ أَبْوَابَ رَحْمَتِهِ عِنْدَ حَاجَتِهِ وَفَقْرِهِ أَفْقَرُ مَا يَكُونُ إِلَيْهَا".[٣]

وسار على نهجه الصحابة رضوان الله عليهم، فعرف عن عمر بن الخطاب ﷺ متابعته المستمرة لولاته، فقد أخرج البيهقي وابن طاووس أن عمر ﷺ قال: " أرأيتم إن استعملت عليكم خير من أعلم ثم أمر بالعدل أقضيت ما علي ؟ قالوا : نعم قال: لا حتى أنظر في عمله أعمل بما أمرته أم لا. وذلك حرصاً منه ﷺ على الجودة ومتابعة العمل.[٤]

وذكر العزاوي (٢٠٠٥م) عددا من المبادئ أهمها:

١- التخطيط الاستراتيجي.

٢- مشاركة العاملين في العمليات.

٣- الإسناد والدعم.

٤- التحسين المستمر للعمليات والجودة.

٥- اتخاذ القرار على أساس الحقائق.

٦- تحقيق رضا الزبون.

٧- التدريب والتطوير.[١]

ويتفق معه كل من قنديل (٢٠١٠م)؛ وشعلان (٢٠١٠م) حيث ذكرا عدداً من المبادئ كان من أهمها:

١- التركيز على العميل.

---

[٣] أخرجه البيهقي في شعب الإيمان في فصل في طاعة الإمام العادل، وما جاء في جور الولاة (٤٨٨/٩)، حديث رقم: (٦٩٩٩).

[٤] انظر: الميمان مرجع سابق، ص ٢٥-٣٢.

[١] العزاوي، مرجع سابق، ص ٥٩.

٢- التحسين المستمر.

٣- اتخاذ القرارات بناء على البيانات الحقيقية.

٤- العمل الجماعي في تحقيق الجودة.

٥- الوقاية من الأخطاء بدلا من الاعتماد على التفتيش.

٦- إعطاء سلطة وصلاحية للأفراد العاملين للبحث والتفكير عن أفضل الأساليب لأداء العمل والابتكار.

٧- المشاركة: وذلك من خلال إشراك العاملين والمستفيدين من تحديد نوع الجودة وطريقة تحقيقها واتخاذ القرار بشأنها.[٢]

ويرى الباحث أهمية وجود هذه المبادئ حيث ستدفع لتحقيق جودة العمل التربوي في مؤسساتنا التعليمية من خلال الاهتمام بتحقيق أسسها ومبادئها.

مجالات تطبيق الجودة الشاملة:

من المسّلم به أن كافة العوامل في العملية التعليمية سواء كانت بشرية ، أو مادية ، أو تنظيمية، لها الأثر الكبير على سير عملية التعليم، وتحقيق أهدافها وتطلعاتها، وللوصول لتعليم متميز لابد من تحقيق الجودة في كافة المدخلات والعمليات والمخرجات المتعلقة بذلك، وهذا يتطلب تعبئة الجهود والطاقات الممكنة التي تساعد على تحقيق جودة التعليم.

ولذا فإن أهم المجالات التي يمكن أن تطبق عليها الجودة الشاملة في التعليم، هي المجالات التي تمثل العملية التعليمية، وقد أشار إليها كل من حسن (٢٠٠٤م)، و كوثر ١٤٢٨هـ)، والغامدي (١٤٢٨هـ)، ويمكن حصرها كما يلي:

١- المعلم:

[٢] انظر: قنديل، مرجع سابق ص ١٥٠-١٥٢. وانظر أيضاً: شعلان، مرجع سابق، ص ٣٥-٣٨.

ومن أهم عناصر نظام التعليم العام هو المعلم الذي يعتمد عليه بشكل أساسي في تطبيق نظام الجودة في التعليم للحصول على نوعية ذات جودة عالية وفي القرن الحادي والعشرين تعد المعرفة والمهارات مفتاح النجاح، والمعلم المتميز الذي يستخدم أساليب فعالة في التدريس هو مفتاح الوصول للمعايير عالية الجودة، ويعتبر هو الأساس في العملية التعليمية وأبرز عناصرها.[١]

ويعتبر المعلم أهم العناصر الأكثر تأثيرا في تطبيق الجودة التعليمية، حيث يساهم في تطوير مهارات وقدرات الطلاب الاستيعابية عن طريق تعزيز النظم التعليمية التي تعتمد على المشاركة.[٢]

وتطبيق الجودة الشاملة في حق المعلم تضمن له كافة حقوقه الوظيفية، وتعمل على تطوير وتحسين أدائه بشكل مستمر وفاعل، مع الاهتمام بتطوير قدراته في مختلف الجوانب، وتشجيعه على الاهتمام بالبحث العلمي الجاد، ومشاركته في خدمة المجتمع، ومساهمته في حل المشكلات، وتوظيفه لمصادر التعلم من وسائل وتقنية حديثة، وإلحاقه بدورات تدريبية في طرق التدريس للاستفادة منها في مجال التدريس مع حثه على مراعاته للأنظمة واللوائح التي تخص العملية التعليمية، ونحو ذلك من مجالات تطبيق الجودة المتعلقة بالمعلم.

٢- المتعلم:

فالطالب هو المستفيد الأول والفاعل الرئيس من كل أنشطة التعليم، واكسابه مهارات التعلم الذاتي والبحث، والحصول على المعرفة من منابعها المتعددة والتعامل معها واستخدامها بما

---

[١] العنزي، تطوير كفايات المعلم في ضوء معايير الجودة في التعليم العام، مرجع سابق، ص ١.

[٢] المليجي، مرجع سابق، ص ١٠٥.

يوفر له القدرة على التعامل والتكيف الايجابي والفعال مع بيئته ومجتمعه، وتمكينه من فهم الحضارات والحوار الهادف البناء مع الآخر آفراداً وجماعات.[١]

وبالتالي تسعي الجودة الشاملة إلي إعداد الطلاب بسمات معينة تجعلهم قادرين علي معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم فقط في نقل للمعرفة والإصغاء، ولكن في عملية التعامل مع هذه المعلومات والاستفاة منها ابالقدر الكاف لخدمة عملية التعلم؛ لذلك فإن هذه المرحلة تتطلب إنسانا بمواصفات معينة لاستيعاب كل ما هو جديد ومتسارع والتعامل معها بفعالية.[٢]

وإن تطبيق الجودة الشاملة في التعليم بشكل عام يعتبر محفزًا كبيرًا لمشاركة التلميذ، وتميزه في التعليم، وتدفعه لتقديم المزيد من الإبداع والابتكار وتنمية المهارات والقدرات داخل المؤسسة التعليمية وخارجها، وهنا يتأكد دور المدرسة بحيث يلزم أن تكون صديقة للتلاميذ، ولا يقف دورها عند التعليم المنهجي فحسب، بل تتعدى هذا الدور إلى تعليم التلاميذ المهارات، وإكسابهم الاتجاهات الإيجابية المختلفة، وتكفل لهم التميز من خلال بيئة مدرسية آمنة وقيادة فاعلة مع العناية بالخدمات الطلابية المختلفة، وتقديم الأنشطة الغير صفية التي تنمي مهاراتهم وإبداعاتهم، والمتابعة المستمرة لنظام تقييم تحصيلهم الدراسي، وغير ذلك من التطبيقات التي تحفز التعلم، وتحقق أهدافه.

٣- الهيئة الإدارية:

---

[١] أميمة الخميسي (٢٠٠٣م). محددات خطة وزارة التربية والتعليم وإستراتيجياتها العامة http://www.suhuf.net.sa/2003jaz/nov/5/dt1.htm

[٢] جميل نشوان (٢٠٠٤م). " تطوير كفايات المشرفين الاكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين " ورقة علمية اعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة ٣-٥/٧/٢٠٠٤ .
http://www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/papers/session4/jamel.htm

وتشمل الإدارة التربوية، والإدارة المدرسية، والقيادات التنفيذية ،وهذه جميعا تعد مدخلاً رئيسياً تستند إليه حركة تطوير التعليم.

وحتى تحقق الجودة تطبيقاتها لا بد من قناعة الإدارة بإحداث التغييرات اللازمة للتميز والإبداع، وأن تكون ذات رؤية إستراتيجية تتناغم مع الرؤى المستقبلية للتعليم، وقادرة على تحقيق بيئة للتواصل الإنساني داخل المؤسسات التعليمية وخارجها، مع القيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بها، والعمل على المراجعة المستمرة لنظم وقواعد وأساليب العمل الداخلية في المدرسة بهدف تطويرها وتحسينها؛ ولتحقيق ذلك من قبل الهيئة الإدارية تقدم لهم الجودة الشاملة دورات تأهيلية يكتسبون من خلالها مهارات تطبيق الجودة في العمل الإداري والمدرسي.

٤- المنهج المدرسي ونواتج التعلم:

وتتمثل جودة المناهج المدرسية في الاهتمام بمحتوياتها ووضوح غايتها وإمكانية تحقيقها وواقعيتها في تلبية رغبات المستفيدين (الطلاب، أولياء الأمور، المجتمع)، وهو مايشير الي أهمية وجود تخطيط متقن يستند لمعايير الجودة ويستتبع ذلك تنفيذ التخطيط بشكل دقيق في ظل متابعة دائمة ومستمرة، ونؤكد في هذا السياق ضرورة تجنب العشوائية والبعد عن القرارات الفردية، فجودة المنهج في هذا الإطار تعني" تعلماً من اجل التمكن"؛ ولتحقيق ذلك التمكن ينبغي مراعاة:

- انطلاق المنهج من فلسفة المجتمع ومحقق لأهدافه.
- ضمان التجريب الميدانى للمنهج قبل الشروع في تعميمه.
- تمكين المعلمين من خلال تدريب للمعلمين على المناهج المطورة.
- وجوب الاعتماد علي أدوات تقويم موضوعية لقياس مستوى التمكن.

ومعنى ذلك أن الجودة فى المناهج تعني "التعلم للتميز"، وذلك لأن مفتاح الابداع هو التميز وهذا ما نريد تحقيقه فى عصر العولمة والتكنولوجيا.

دواعي تطبيق معايير الجودة في المنهج المدرسي:

أ- التطور التكنولوجى وظهور مجتمع المعرفة وانتاج وصناعة المعرفة.

ب- مراعاة (احتياجات سوق العمل) التى تتطور فيها المهارة بسرعة كبيرة، والتي تحتاج لمهارات معينة تتحقق بتطوير المناهج الدراسية من خلال تبنيها لمعايير الجودة.

ج- العولمة وظهور مواصفات الاعتماد الاكاديمي التي يجب أن يصل اليها المتعلم وذلك لمواصلة التعليم فى أي مكان فى العالم.

د- الاحتكاك الثقافي بين مختلف الدول الذى نتج عن العولمة.

هـ- التطور المستمر فى علم النفس والصحة النفسية الذى يدفع الى التغيير الدائم المستمر فى مناهج التعليم.

و- التطور فى استخدام كافة اساليب تكنولوجيا التعليم.[1]

خصائص جودة المنهج المدرسي[1]:

أ- الشمولية: أي أنها تتناول جميع الجوانب المختلفة فى بناء المنهج وتصميمه وتطويره وتنفيذه وتقويمه.

ب- الموضوعية: وهى لا بد أن تتوافر عند الحكم على مدى ما توافر من أهداف.

---

[1] البربري، هند أحمد الشربيني (١٤٢٨هـ). الجودة فى مدارس التعليم العام ،بحث مقدم للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، ص ١٨-١٩.

[1] أميمة الخميسي (٢٠٠٣م). محددات خطة وزارة التربية والتعليم وإستراتيجياتها العامة http://www.suhuf.net.sa/2003jaz/nov/5/dt1.htm

ج- المرونة: مراعاة كافة المستويات وكافة البيئات.

د- المجتمعية: أي أنها ترتقى مع احتياجات المجتمع وظروفه وقضاياه.

هـ- الاستمرارية والتطوير: أي إمكانية تطبيقها وتعديلها.

و- تحقيق مبدأ المشاركة فى التصميم واتخاذ القرارات.

وبناء على ما سبق يجب إعادة النظر فى المناهج التعليمية الحالية وفلسفتها وكميتها ونوعياتها وأساليب تخطيطها وتنفيذها وتقويمها؛ لتحقيق الجودة الشاملة فى المؤسسات التعليمية(٢)، بحيث تتحول من التركيز على الإجابة عن سؤال ماذا تعلم تلميذ اليوم إلى الإهتمام بكيفية تعلمه، وإكسابه إتجاهات التفكير العلمى والإبتكارى لمسايرة تطور الألفية الثالثة ولتحقيق التنمية فى القوى البشرية.

ومن تطبيقات الجودة الشاملة فيما يتعلق بالمنهج ،الاهتمام بالمراجعة المستمرة لتطوير المنهج كل خمس سنوات؛ لمواكبة المتغيرات العالمية المتسارعة بما يتوافق مع طبيعة المجتمع وثقافته، مع الاهتمام بالمقررات التطبيقية وتغليب الجانب التطبيقي على الجانب النظري عند تدريس المقررات، والتركيز على المنهج المدرسي الذي يراعي مختلف جوانب نمو التلاميذ، ويقدم لهم المعارف، ويكسبهم المهارات والاتجاهات والقيم المناسبة بما يطور خبراتهم وينمي تفكيرهم الإبداعي، وهذا يدفعهم للإقبال على التعلم من دون إكراه.

٥- الخدمات المساندة:

وهذه من أهم المجالات التي من خلالها تحقق الجودة الشاملة في التعليم تطبيقاتها بشكل إيجابي في المؤسسات التعليمية ، وهذا المجال يتطلب توفير المباني المدرسية الملائمة لعملية التعليم، وتوفير الصفوف والمعامل والورش المناسبة لذلك، وتزويدها بأحدث الأجهزة والمعدات من وسائل التعليم والتقنيات التعليمية المختلفة، والحديثة، والعناية بصيانتها بشكل مستمر مع

(٢) تمام، إسماعيل تمام (٢٠٠٠م). آفاق جديدة فى تطوير مناهج التعليم – فى ضوء تحديات القرن الحادى والعشرين ، القاهرة، دار الهدى للنشر والتوزيع، ص ١٠٥.

ضرورة توفير أجواء التدريس المناسبة، وتوفير القوى البشرية المدربة للقيام بما سبق من مهام، والعناية بتطويرها وتدريبها على أكمل وجه؛ لتحقيق التطوير والتحسين في عملية التعليم.[١]

ويخلص الباحث إلى تعدد مجالات الجودة الشاملة حيث تتغلغل في كل جوانب العملية التعليمية والتربوية بما يضمن عند تحقيقها في هذه المجالات مخرجات ذات جودة عالية؛ لأن المدخلات والعمليات تميزت بالجودة والإتقان.

معايير الجودة الشاملة:

عرف المعيار: بكسر فسكون، العيار جمعه معايير، نموذج معين يجري تقدير الأشياء به، كمعيار الوزن، ومعيار الكيل، ومعيار الصحة والخطأ، ومعيار الجمال، وغير ذلك، العلوم المعيارية: المنطق، والأخلاق، والجمال، والفقه.[٢]

وعرفتها قادري (١٤٢٨هـ) بأنها: " أعلى المواصفات لتقديم عمل ما والوصول إلى جودة الأداء والتي يتم على أساسها قياس وتقويم الأداء".[٣]

وعرفها الورثان (١٤٢٨هـ) بأنها: " مجموعة من المواصفات والخصائص المطلوبة والتي ينبغي توافرها لتحقيق الجودة الشاملة، وتتضمن: تهيئة المناخ والبيئة المناسبة، تحديد الخصائص المثالية التعليمية، تحديد احتياجات ومتطلبات المستفيدين، التخطيط الإستراتيجي (التخطيط لجودة الإدارة، التخطيط لجودة الأهداف، التخطيط لجودة سياسة القبول والتسجيل، التخطيط

---

[١] انظر الغامدي، مرجع سابق، ص ١٠٤-١٠٦.

[٢] معجم الفقهاء: ١/٤٤٣).

[٣] قادي، منال بنت عمار علي (١٤٢٨هـ). مدى توافق برنامج الإعداد التربوي مع معايير الجودة الشاملة وأهم صعوبات التطبيق في كلية التربية بجامعة أم القرى من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. – بحث مكمل لمطالب الحصول على درجة الماجستير في المناهج وطرق التدريس-جامعة أم القرى. ص٢٣.

لجودة الخطط ومحتوى البرامج والمقررات الدراسية، التخطيط لجودة طرق التدريس والتقنيات التعليمية، التخطيط لجودة المعلمين، التخطيط لجودة المباني المدرسية والتجهيزات المادية".[١]

ويتفق الباحث مع الورثان في التعريف السابق للمعايير حيث إنه جامع لكل جوانب الجودة الشاملة كما أنه يتفق مع هذه الدراسة.

وإن أي نظام تعليمي أو إداري لا بد أن يكون له نظام جودة متفق عليه عالمياً حتى يمكن تحقيقه في المنظمة التعليمية، وتحقيق معاييره وتفعيلها في الوسط التعليمي.

ومن المعايير المستخدمة في قياس الجودة الشاملة وضبطها وبصفة خاصة في التعليم هي معايير ديمنغ Deming، ومعايير بلدرج baldridge, ومعايير كروسبي crosby، ومعايير سلسلة الايزو ISO, ومعايير الاعتماد الأكاديمي Accreditation.[٢]

وفيما يلي توضيح موجز لكل معيار من تلك المعايير:

١- معايير الجودة الشاملة عند ديمنغ Deming:

يرتكز هذا النموذج على تحسين مستوى الأداء في المنشأة أو المؤسسة من خلال مبادئه الأربعة عشر المشهورة التي أصبحت أساساً لمفهوم الجودة الشاملة، وهي على النحو التالي:

أ- وضع أهداف ثابتة من أجل تحسين إعداد الطالب وتزويده بخبرات تعليمية ممتعة.

ب- تبني الإدارة التعليمية لفلسفة جديدة تثير التحدي لكي يتعلم الطلاب تحمل المسؤولية.

ج- عدم الاعتماد على نظام الدرجات فقط كأساس لتحديد مستوى أداء الطالب.

---

[١] الورثان، عدنان أحمد (١٤٢٨هـ). مدى نقبل المعلمين لمعايير الجود الشاملة في التعليم، بحث محكم مقدم إلى اللقاء السنوي الرابع عشر، الذي تقيمه الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، تحت عنوان (الجودة في التعليم العام)، القصيم. ص١١.

[٢] انظر :قنديل، مرجع سابق ص ١٧٥-٢٠٥.
والخطيب، محمد (١٤٢٨هـ) ، مرجع سابق.
والورثان، عدنان أحمد (١٤٢٨هـ)، مرجع سابق.

د- توثيق الارتباط بين المراحل التعليمية المختلفة بهدف تحسين الأداء لدى الطلاب خلال كل مرحلة وعند الانتقال من مرحلة لأخرى مع الاهتمام بتوفير سجل شامل لهذه الانتقال.

هـ- التحسين الدائم للخدمات التعليمية المقدمة في المدارس من أجل تحسين الأداء لكل الأفراد.

و- الاهتمام بالتدريب المستمر في مجال تحسين جودة الأداء لكل من الإدارة المدرسية والمعلمين والطلاب وبعض فئات المجتمع المهتمين بالعملية التعليمية.

ز- الاهتمام بإيجاد القيادة الفعالة من أجل مساعدة العاملين على حسن استخدام التقنيات والإمكانيات لتحقيق أداء أفضل يساعد الطلاب على الابتكار والإبداع.

ح- تجنب الشعور بالخوف حتى يتمكن كل فرد من أداء عمله في بيئة تربوية مناسبة.

ط- كسر الحواجز بين الأقسام العلمية وتشكيل فرق العمل من مختلف الإدارات.

ي- التخلي عن ترديد الشعارات واستبدالها بالتحضير والحث بمختلف أساليبه.

ك- تشجيع السلوك القيادي الفعال لدى الأفراد ، النابع من دوافعهم الذاتية لتحسين الأداء.

ل- تحسين وتفعيل العلاقات من الإدارة المدرسية والمعلمين والطلاب بما يساعدهم على الاستمتاع بعملهم وزمالتهم لبعضهم البعض.

م- إنشاء برنامج متكامل للاهتمام بالتدريب والتعليم الذاتي من قبل كل فرد.

ن- تدريب أفراد المجتمع على الاهتمام بإحداث عمليات التغيير اللازمة لتحقيق الجودة في مجالات العمل المختلفة باعتبار التغيير نحو الجودة مسئولية كل فرد في المجتمع.

٢- معايير الجودة الشاملة عند بلدريج Malcolm Baldrige :

طور بلدريج نظاماً لضبط الجودة في التعليم وتم إقراره ضمن المعايير القومية المعترف بها؛ لضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام، وذلك حتى تتمكن المدارس من مواجهة المنافسة القاسية في ضوء الموارد المحدودة ومطالب المستفيدين من النظام التعليمي، ويعتمد نظام بلدريج بضبط جودة التعليم على مجموعة من القيم الأساسية التي توفر إطاراً للتطوير المتكامل، وتتضمن (٢٨) معياراً ثانوياً، وتتكون القيم الأساسية من (١١) قيمة هي:

- التعليم محور التربية.
- أهمية القيادة في تطوير التعليم.
- التطوير المستمر والتعليم المؤسسي.
- مساهمة هيئة التدريس.
- المساهمة الجماعية في التطوير.
- تصميم الجودة ومنع الأخطاء.
- الإدارة بالحقائق.
- النظرة المستقبلية.
- مسؤولية المجتمع.
- الاستجابة السريعة للمتغيرات.
- الاهتمام بالنتائج.

٣- معايير الجودة الشاملة – الآيزو ٩٠٠٠ (ISO 9000):

بعد أن صارت الجودة قضية العالم بأسره، وفي ظل الاهتمام العالمي المتزايد بالجودة ليس فقط جودة السلع والمنتجات، وإنما أيضاً جودة الخدمات، وبعد أن تأكد للجميع أن الجودة ليست خياراً بل ضرورة لنجاح أي نظام، اهتمت المنظمة العالمية للتوحيد القياسي (ISO) كهيئة دولية معنية بقضية الجودة، وأصدرت سلسلة المواصفات العالمية المعروفة بـ " أيزو

٩٠٠٠"، وهذه المواصفات وغيرها، مثل: EN 29000 و BS 5750 ، هي مسميات مختلفة تعبر عن مضمون واحد هو معايير نمطية لنظام الجودة في المؤسسة، وقد تم سنة ١٩٨٧م التوفيق بين هذه المعايير وتوحيد مواصفاتها، وأصبحت بالتالي متشابهة، بحيث أنه يمكن لأي مؤسسة ملتزمة بشروط (BS 5750) مثلاً الحصول على إفادة تؤكد التزامها بالمعيارين الآخرين الدولي (ISO 9000)، والأوربي (EN 29000)، وعليه فإن مواصفات الأيزو هي مواصفات عالمية تتناول كل ما يخص جودة المؤسسة.

وإن معيار الآيزو ٩٠٠٠ الآيزو (ISO) هو اسم مختصر للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي (international standerd organization)، ويضم هذا الاتحاد (٩٠) دولة, ويهدف إلى ترويج المواصفات القياسية والأنشطة المتعلقة بها من أجل تسهيل التبادل التجاري الدولي للسلع والخدمات وتنمية التعاون في مجالات: المعلومات, والعلوم, والتقنية والنواحي الاقتصادية. ومقر الاتحاد مدينة جنيف في سويسرا .

ويتكون الهيكل التنظيمي لهذه المنظمة من (١٧٦) لجنة فنية رئيسية يتبعها (٦٣٠) لجنة فرعية تضم (١٨٢٧) مجموعة عمل بالإضافة إلى (١٨) فريقاً للبحث والدراسة, ويمثل الهيكل التنظيمي المنتجين والموردين والعملاء، بالإضافة إلى المهن الهندسية ومعامل الاختبار والخدمات العامة وجماعات حماية المستهلكين, والهيئات البحثية في كل الدول الأعضاء.

٤- معايير الجودة الشاملة عند كروسبي:

حدد فليب كروسبي أحد مستشاري الجودة على المستوى العالمي أربعة معايير لضمان الجودة الشاملة للتعليم تم تأسيسها وفقاً لمبادئ الجودة الشاملة(T.Q.M) وهي:

أ- التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة.

ب- وصف نظام تحقيق الجودة على أنه الوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير للأداء الجيد.

ج- تحديد مستويات أداء الأفراد ومنع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى.

د- تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناء على المعايير الموضوعية يؤخذ بالحسبان حساب تكلفة كل شي لم يتم القيام به بشكل جيد من المرة الأولى، وحساب الفاقد وغيرها من المعايير الكميه والكيفية.

٥- معايير الجودة الشاملة الاعتماد الأكاديمي:

فالاعتماد الأكاديمي Accreditation هو مفهوم أمريكي بحت يتصل بالعمليات الاختيارية التي يقوم بها فريق من المتخصصين من خلال جمعيات غير حكومية لإنجاز هدفين هما: جعل المؤسسات الأكاديمية مسؤولة أمام بعضها البعض عن تحقيق أهداف محدودة وملائمة لها ولبرامجها التربوية وفحص مدى وفاء هذه المؤسسات وبرامجها بمعايير محددة مسبقاً.

ترى جين هوتون أن الاعتماد الأكاديمي عبارة عن: "المكانة أو الصفة العملية التي تحصل عليها المؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي مقابل استيفاء معايير الجودة النوعية المعتمدة لدى مؤسسات التقويم التربوية".

والاعتماد الأكاديمي نشاط تطوعي غير حكومي تقوم به جمعيات الاعتماد الأكاديمي academic accreddition associations التي أنشأتها مؤسسات التعليم العالي الأمريكي بهدف تشجيع هذه المؤسسات ومساعدتها في عمليات تقويم وتطوير كفاءة برامجها التربوية ومنح اعتراف عام ومعلن بالمؤسسات أو البرامج الأكاديمية التي استوفت أو تجاوزت الحد الأدنى من المعايير المحددة للكفاءة أو للجدارة التربوية.

ويتم تقييم مدى تحقيق المؤسسة لهذه المعايير من خلال عملية التقييم الذاتي والخارجي وعلى ضوء ذلك يتخذ القرار المناسب بخصوص الاعتماد، ونذكر هذه المعايير المستخدمة من قبل هيئات الاعتماد في الولايات المتحدة،وعدد من الدول الأوروبية (IHE, 1996):

- رسالة الجامعة وأهدافها.
- التخطيط والتقويم.
- التنظيم والإشراف على المؤسسة.
- البرامج والتدريس.
- أعضاء هيئة التدريس.
- الخدمات الطلابية.
- المكتبة ومصادر المعلومات.
- المصادر المادية والمبنى الأساسي.
- المصادر المالية.
- الانفتاح أمام الجمهور.
- النزاهة.

ولقد قام الباحث بالاطلاع على نماذج معايير الجودة الشاملة التي قام بتطويرها عدد من علماء الإدارة من أبرزهم: ادوارد ديمنغ، جوزيف جوران، مالكولم بالدرج، اندريو أرفن، بيتر دركر، جوزيف سايلور، توم بيترز، فيل كروسبي، وغيرهم.

وقد لاحظ الباحث أن هذه النماذج قد تم تطويرها وتطبيقها في القطاع الصناعي منذ بداية الخمسينيات من القرن العشرين ومن ثم اعتماد هذه النماذج في قطاع إدارة الأعمال.

٦- معايير الجودة الشاملة فى النظام التعليمي:

من المؤكد أن نجاح أي نظام تعليمي وتدريبي يعتمد بشكل كبير على التزامه بمعايير جودة متفق عليها عالميًا ولقد وضع " ديمنج " برنامجًا لتحسين وتطبيق الجودة الشاملة يمكن أن

يصلح لجميع المنظمات الإدارية بما فيها النظام التعليمي، ويتكون هذا البرنامج من (١٤) معيار للجودة الشاملة على النحو التالي:[١]

- تحديد الأهداف من أجل تحسين الانتاج وتطويره.
- تبنى فلسفة للجودة الشاملة،ومنهج للقيادة للقدرة على التغيير للافضل.
- تحسين الأداء والجودة هى المحرك الاساسى.
- التأكيد على جودة الكيف.
- تحسين وتعديل الانتاج ونظام الخدمة مع العمل على نقص التكلفة.
- تدريب الافراد على وظائف الجودة الشاملة.
- تدريب القيادات ومساعدة الافراد على تطوير الاداء.
- إزالة الخوف وتدعيم الثقة لكى يعمل الافراد بشكل فعال داخل المؤسسة.
- التعرف على معوقات العمل وإزالتها بين الأقسام داخل المؤسسة .
- الحد من استخدام الشعارات والنقد المستمر دون هدف لأن ذلك يخلق جواً من العداءات بين الافراد.
- وضع معايير لاعتماد الإدارة على الأهداف وإعداد قادة تتواجد باستمرار.
- مسؤولية المشرفين يجب أن تهتم بالجودة.
- وضع برامج تربوية تنشيطية من أجل التحسن الذاتي ورفع المستوى.

---

[١] أماني محمد؛ ومحسن فراج (٢٠٠٦م). جودة منهج أم منهج من أجل الجودة http://scienceeducator.jeeran.com/nafeza/archive/2006/9/99862.html

- وضع كل فرد فى المؤسسة فى المكان المناسب، وتمويل الأفراد بين الأقسام المختلفة لتحسين العمل.

والملاحظ علي المعايير التي أوردها ديمنج أنها جميعها قابلة للتحقيق والتطبيق في العملية التعليمية.

ويتطلب مفهوم جودة التعليم وجود معايير ترتبط بعناصر العملية التعليمية نذكر منها:

أ- معايير الجودة المرتبطة بالأهداف.

ب- معايير الجودة الخاصة بالمناهج الدراسية.

ج- معايير الجودة الخاصة بالمعلمين.

د- معايير الجودة الخاصة بالتلاميذ.

هـ- معايير الجودة الخاصة بالوسائط التعليمية.

و- معايير الجودة الخاصة بالتمارين والتدريبات.

ز- معايير الجودة الخاصة بالاختبارات والامتحانات.

ولما كان الهدف النهائي من العملية التعليمية إعداد متعلم يستطيع أن يتعلم في المستقبل, نتناول فيما يلي بعض معايير جودة التعليم الخاصة بالتلاميذ:

١- هل يجد التلاميذ دعمًا فرديًا أثناء التعلم؟

٢- هل يتم تشجيع التلاميذ على التعلم الذاتي؟

٣- هل الحوارات تتفق ومراحل نمو التلاميذ؟

٤- هل يتم متابعة التلاميذ من خلال المعلمين وتقديم النصح والإرشاد لحل مشاكلهم الشخصية والتعليمية؟

٥- هل يتم توفير تغذية مرتدة للتلاميذ عن تقدمهم الدراسي؟

٦- هل يتم تزويد الدارسين بالثقافات الحديثة للتعلم لمتابعة تحصيلهم الدراسي؟

٧- هل يتم تشجيع العمل الجماعي, وروح الفريق بين التلاميذ داخل المدرسة؟

٨- هل تهتم الاختبارات بالمستويات المتابينة للتلاميذ؟

٩- إن تطبيق معايير الجودة في التعلم، وتأهيل وتدريب المعلمين على تطبيقها أثناء العملية التعليمية يمكن أن يساهم في مواجهة المشكلات السابق طرحها.[١]

[١] البربري، مرجع سابق، ص ١٣-١٥.

الفصل الرابع

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية

في تحقيق الجودة الشاملة

المبحث الأول: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية في تحقيق الجودة الشاملة

المبحث الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية في تحقيق الجودة الشاملة

المبحث الثالث: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين في تحقيق الجودة الشاملة

الفصل الرابع

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة

تمهيد:

للإدارة الإلكترونية آثار كبيرة في تحقيق الجودة الشاملة على مختلف المستويات، لكن هذه الآثار لا تتضح كثيراً كما يقول السبيعي (٢٠٠٥م): نظراً لحداثة مشروع الإدارة الإلكترونية فإن آثاره على مختلف المستويات لم تتضح بشكل جلي ، حيث ينصب تركيز الخبراء على الآثار الإيجابية لضمان الدعم الرسمي والشعبي لمشروع الإدارة الإلكترونية ، مع قليل من التنبه للآثار السلبية التي يمكن استنتاجها من طبيعة العمل الإلكتروني.[١]

وسوف يكون الحديث في الصفحات التالية عن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة من خلال ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية (في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية) في تحقيق الجودة الشاملة.

المبحث الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية (في مجال الخدمات الإدارية) في تحقيق الجودة الشاملة.

المبحث الثالث: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية (في مجال خدمات المستفيدين (المعلمين – الطلاب وأولياء أمورهم) في تحقيق الجودة الشاملة.

---

[١] السبيعي، مناحي عبدالله (٢٠٠٥م)، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض : المملكة العربية السعودية، ص ٤٣.

المبحث الأول: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية في تحقيق الجودة الشاملة

حتى يمكن تحقيق الجودة الشاملة من خلال الإدارة الإلكترونية فلابد من التأسيس لها تأسيساً قوياً يقوم على وضع الأسس السليمة، والتجهيزات التقنية التي تعد البنية التحتية في الإدارة الإلكترنية.

والإدارة الإلكترونية كغيرها من أشكال الإصلاح، لا يمكن تحقيقها بمجرد إصدار قانون أو لوائح إدارية من القيادة السياسية، بل تتطلب تغييراً في طريقة تفكير المسؤولين وطريقة إدارتهم لمسئولياتهم وفي كيفية نظرتهم إلى وظائفهم وفي طريقة تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات ومع قطاع الأعمال ومع المواطنين.[١]

ويتطلب وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس للإدارة الإلكترونية عدداً من الخطوات منها:

- تشكيل جهة (لجنة) عليا تتولى وضع الإستراتيجية لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- وضع الخطط الفرعية لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.
- التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو أهلية.
- الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة في بعضها.

---

[١] الشاعر ، عبد الرحمن إبراهيم ، تقنية المعلومات والاتصال ، ٢٠٠٤م : ص ٢٣٥ الرياض : دار ثقيف للنشر والتأليف.

- تحديد منافذ الإدارة الإلكترونية.[٢]

وهذه الخطوة لابد وأن تحظى بدعم القيادة العليا في المنظمة " فتبني القيادة عنصر النجاح الأول يجعل التطبيق أسهل وأسرع؛ ليكون قادراً على تجاوز العقبات وتذليل المصاعب التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية".[١]

ويرى العمري (١٤٢٤هـ) أن من أهم الأمور في الإدارة الإلكترونية توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: وتشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون مكتملة وجاهزة للاستخدام مستوعبة لذلك الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، بمعنى أنها تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، كذلك تشمل البنية التحتية توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات حاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد بيانات وبرامج. [٢]

وفي مجال توفر البنية الأساسية يشير الباز (٢٠٠٣م) إلى ضرورة إيجاد بنية أساسية فنية مناسبة متمثلة في توفير الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال وبنوك المعلومات وما يتبع ذلك من توفير شبكات الاتصالات الهاتفية المعلومات،و كذلك تأمين وحماية البيانات والمعلومات والاتصالات والعمليات.[٣]

ويرى الباحث أن هناك عدة نقاط يجب أن تكون متوفرة في الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية حتى يمكن تحقيق الجودة الشاملة ويذكر منها:

---

[٢] الحمادي ، بسام عبدالعزيز ، وليد سليمان الحميضي (٢٠٠٤م)، ص ٣" الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية : الخطط والمبادرات ". (الندوة الدورية العاشرة في مجال الخدمة المدنية بدول مجلس التعاون الخليجي) ، الرياض : معهد الإدارة العامة.

[١] مفتي ، محمد حسن (٢٠٠٤م)، "الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها : أنموذج إداري جديد". (كتيب) المجلة العربية ، ع (٨٩) ، ص ١٣.

[٢] العمري سعيد بن معلا (١٤٢٤هـ) "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض:أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.ص ١٩.

[٣] الباز، مرجع سابق، ص٥

- الاستعانة بجهات متخصصة في تقديم الخدمات الإلكترونية.
- استقلال المدرسة بموقع الكتروني خاص.
- تحديث أجهزة الحاسب الآلي بشكل مستمر.
- تحديث برامج المعاملات الإلكترونية بشكل مستمر.
- توفير خدمات الدعم الفني للمعاملات الإلكترونية.
- توفير خدمة الاتصال بالإنترنت في المدرسة.
- توفير شبكة للاتصالات تستوعب الخدمات المقدمة في المدرسة.
- توفير عدد كاف من الخطوط الهاتفية في المدرسة.
- توفير نظام احتياطي لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس في المدرسة.
- توفير نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين.
- توفير نظام إلكتروني لتقديم الخدمات المختلفة في مركز مصادر التعلم.
- توفير نظام أمني موحد لحماية المعاملات الإلكترونية.
- توفير نظام مراقبة إلكتروني لرصد كافة الأحداث وتخزينها.
- توفير نظم معلومات إدارية لدعم اتخاذ القرار.
- حصول إدارة المدرسة على البرامج الإدارية الإلكترونية من إدارة الخدمات التعليمية.
- ربط المدرسة مع الإدارات العليا بشبكة إلكترونية.
- ربط المدرسة مع المدارس الأخرى بشبكة إلكترونية.

ammg96@gmail.com

- مساهمة القطاع الخاص في دعم تطبيق المعاملات الإلكترونية في المدرسة.
- معالجة مشكلات الشبكات والأجهزة الإلكترونية حال حدوثها في المدرسة.

المبحث الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية في تحقيق الجودة الشاملة.

حينما ننظر إلى آثار الإدارة الإلكترونية نجد أن آثارها تظهر جلية واضحة في مجال الخدمات الإلكترونية، حيث تكون بينة واضحة للجميع نظراً لتدوال هذه الخدمات وكثرتها.

ونظراً لأن مفهوم الإدارة الإلكترونية يندرج ضمن الفكر الإداري التطبيقي، فإن غالبية آثاره تظهر ضمن المجال الإداري لنشاطات المنظمات الحكومية وغير الحكومية، حيث تنعكس تلك التأثيرات على وظائف الإدارة الرئيسية، والعناصر الرئيسية للنشاط الإداري، وبصفة خاصة عمليات تهيئة وإصلاح البنية التنظيمية.[١]

ومن أهم المجالات الإدارية التي تتأثر بتطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:

١- التخطيط:

تُعبِّر عملية التخطيط عن محاولة التنبؤ بالمستقبل، ومحاولة بناء رؤية توضح ما سيكون عليه بالنسبة لوضع المنظمة، وتؤدي تطبيقات الإدارة الإلكترونية إلى حدوث تغييرات كبيرة في دعم عمليات التخطيط عن طريق:

- توفير كم هائل من المعلومات المختلفة التي تشكل حجر الزاوية لعملية التخطيط.
- سهولة الوصول للمعلومات في الزمان والمكان المناسبين.
- توفر القدرة على التحليل بمساندة النظم المعلوماتية الإلكترونية.(٢)

---

[١] السبيعي ، مناحي عبدالله (٢٠٠٥م) ص ٤٤) ، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض : المملكة العربية السعودية.

[٢] السبيعي ، ٢٠٠٥م : ص ٤٥.

- القدرة على التعرف على مختلف الإمكانات المتاحة للمنظمة.
- القدرة على توفير معلومات مهمة من كل أطراف الخدمة والبيئة الخارجية بمرونة كبيرة.[١]

٢- التنظيم:

عند تطبيق الإدارة الإلكترونية يتأثر بالجانب التقني لها عدة عناصر تدخل ضمن وظيفة التنظيم، من أهمها:

- هيكل المنظمة: حيث لن يبقى على أوضاعه الحالية بل سيكون هناك تغيير في بنائه وتصميمه وفق متطلبات الوضع الجديد الذي يعتمد على التدفق الفعلي والتبادل المعلوماتي الإلكتروني، وعلاقات متبادلة أقل سلطوية حيث ستطال هذه التغييرات التنظيم الرأسي أي المستويات الإدارية في المنظمة.
- التقسيمات الأفقية للمنظمة: حيث تتعرض للتغيير وفق نظرية الهندرة نتيجة ولادة إدارات جديدة، واختفاء بعض الوحدات الإدارية السابقة، وتفتيت بعض الوحدات ودمج الأخرى.
- الحجم التنظيمي: سيتقلص في جانب الأعمال ذات الطابع التقليدي الورقي، ويتوسع في جانب الوظائف ذات البعد التقني والمعلوماتي، مما سيؤثر على عدد الوظائف في التنظيم.
- الحجم الافتراضي للتنظيم: حيث يزداد لدخول عناصر لا ترتبط بالعنصر المكاني والزماني للمنظمة نتيجة توفر وسائل أداء العمل عن بعد وسيتقلص الحجم الطبيعي الملموس للمنظمة المرتبط بالعنصر المكاني والزماني.
- ظهور التنظيم الإلكتروني كمحصلة للخطوات السابقة.

٣- اتخاذ القرارات:

---

[١] أبو مغايض ، ٢٠٠٤م : ص٢٣٣.

تؤثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في هذا النشاط بشكل إيجابي حيث تتيح أو تزيد القدرة على تحسين وترشيد القرارات نتيجة القدرة على جمع المعلومات وتحليلها ويظهر ذلك التحسن في اتخاذ القرارات من خلال الجوانب التالية:

- زيادة القدرة على تشخيص المشكلات نتيجة القدرة على تحصيل المعلومات.
- دعم القدرة على تحديد البدائل المختلفة ، وتقويم كل بديل.
- زيادة القدرة على محاكاة الواقع أو التمثيل أو النمذجة الواقعية باستخدام نظم المعلومات الإلكترونية.
- القدرة على تفعيل ودعم القرارات باللجوء إلى نظم معلوماتية موجهة لذلك، كنظم دعم ومساندة القرارات ونظم الخبرة.
- القدرة على مجاراة قصر الوقت المتاح لمتخذ القرار في عصر الثورة المعلوماتية، بالاستفادة من المزايا التي وفرتها تلك الثورة.[١]

٤- إدارة الموارد البشرية:

تأثر إدارة الموارد البشرية بشكل مباشر بتأثيرات الإدارة الإلكترونية نتيجة التحول من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني الحديث ، مما يترتب عليه تغيرات جذرية في مهام ودور إدارة الموارد البشرية.[٢]

ويتعلق ذلك بالأدوار التالية:

- زيادة البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية بتطورها وفقاً للمداخل الحديثة في إدارة وتنمية الموارد البشرية.

---

[١] أبو مغايض ، ٢٠٠٤م : ص ٢٣٣.

[٢] السبيعي ، ٢٠٠٥م : ص ٤٦.

- ارتفاع قدرة إدارة الموارد البشرية على القيام بالأعمال التحليلية والوظائف التطويرية ودقة التنبؤ والاستقراء لكثير من جوانب نشاطاتها.
- المساهمة الفعالة في إتباع طرق تصميمية حديثة للوظائف تناسب الوضع الجديد، وتؤدي إلى ما يسمى مرونة العمل ، والتركيز على البعد الاجتماعي.
- يتأثر نشاط تخطيط الموارد البشرية وعمليات الاستقطاب، وعمليات التوظيف تبعاً لتغير سمات ونمط العرض والطلب من الموارد البشرية، مما سيؤدي إلى التمكن من خلق وظائف جديدة إلى جانب جذب القوى العاملة وتطويرها لتساير عصر الثورة التقنية.
- تَصدُّر التقنيات الرقمية الحديثة محور التخطيط والتنفيذ لبرامج تنمية وتدريب وتقويم القوى البشرية في المنظمات وتخطيط المسار الوظيفي.
- حدوث تغيرات في نشاطات استحداث وتحليل وتصنيف وتقويم وتحديد أجور الوظائف في المنظمات، أو ما يطلق عليه نشاطات تهيئة الوظيفة.[١]

٥- الرقابة:

تتأثر الرقابة بشدة بشكل إيجابي بالإدارة الإلكترونية، وذلك عن طريق:

- سهولة الوصول إلى المعلومات وتقنين الدخول عليها.
- إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة في كافة أنواع المنظمات.
- إمكانية نشر اللوائح والإجراءات الخاصة بالخدمات الحكومية ومعايير تقديمها وإتاحة الاطلاع عليها إلكترونيًا.
- إمكانية تحديد المسؤولية بالتعرف على متخذ القرار والقدرة على المحاسبة عند ارتكاب الأخطاء.

---

[١] أبو مغايض ، ٢٠٠٤م : ص ٢٣٥.

- إتاحة قنوات اتصال متعددة لتبادل المعلومات.
- التمكن من إنهاء الخدمات إلكترونيًا عبر الشبكة المعلوماتية، وذلك بوضع معلومات كاملة عن الإجراءات الإدارية ومتطلباتها، مما يسهل عملية المتابعة.
- إمكانية وضع مشاريع القوانين والأنظمة على المواقع الإلكترونية، مما يسهل معرفتها من كافة أطراف الخدمة.
- تعزيز مبدأ المساءلة والمحاسبة الإدارية.

٦- العمليات والإجراءات:

تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى التحول في الإجراءات الحكومية والذي يتضمن عدة تأثيرات فرعية منها[١]

- إحداث تغيرات كبيرة في الإجراءات المتبعة في الإدارات الحكومية ، سواء من حيث السرعة في الإجراء ، أو تقليل الخطوات وبالتالي التكاليف ، وسيكون هناك حاجة لإعادة تصميم العمليات التنظيمية والدمج أو التفتيت ، وإحداث تكامل بين قواعد المعلومات للإدارات الحكومية.
- إحداث نقلة نوعية وكمية في التعاملات والخدمات لتغطي أبعاد وجوانب الإدارة الإلكترونية المختلفة.

ويرى الباحث أن هناك مجموعة من الإجراءات في مجال الخدمات الإدارية لها تأثير كبير في تتحقق الجودة الشاملة، ومنها:

- الإعلان عن أنشطة المدرسة عبر موقعها الإلكتروني.

---

[١] عطا الله ، سامي (٢٠٠٠م) ، الحكومة الإلكترونية : اعتبارات للدول العربية. (تعريب هدى يعقوب) ، الكويت : مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. ص ٢.

- تحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تدريب منسوبي المدرسة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تذليل إدارة الخدمات التعليمية الصعوبات التي تواجه إداريّ المدرسة في التعامل مع البرمجيات الإلكترونية المعتمدة على اللغة الإنجليزية.
- تشجيع إدارة المدرسة المعاملات الإلكترونية بمنح الحوافز للعاملين.
- تعاون إدارة المدرسة مع المدارس الأخرى في مجال استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية.
- تفعيل الإدارة الإلكترونية ضمن أولويات إدارة المدرسة.
- تمكين مدير المدرسة ووكلائها من تشفير المعلومات الإلكترونية.
- توفير خطة إستراتيجية في إدارة الخدمات التعليمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس.
- توفير خطة زمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدرسة.
- توفير خطة مستقبلية للتحول نحو المدرسة الإلكترونية.
- حصر الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونيًا.
- الحصول على البيانات إلكترونياً.
- الحصول على تقارير دوام الموظفين إلكترونيًا.
- حفظ البيانات المدرسية إلكترونياً.
- حفظ العهد المدرسية إلكترونياً.
- دعم إدارة الخدمات التعليمية تطوير الإدارة الإلكترونية في المدرسة.
- زيادة فرص الاتصال غير المباشر بين إداريّ المدرسة.
- طلب الاحتياجات المدرسية إلكترونياً.
- متابعة سجلات دوام الموظفين إلكترونيًا.

- متابعة مدير المدرسة ووكلائها كافة مرافق المدرسة من خلال الشبكة الإلكترونية دون التحرك من المكتب.

وهذه العناصر السابقة الذكر إذا طبقت فإن لها تأثيراً كبيراً في تحقيق الجودة الشاملة.

المبحث الثالث: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين في تحقيق الجودة الشاملة

للإدارة الإلكترونية آثار كبيرة في تحقيق الجودة الشاملة، ويعود آثارها على المعلمين والطلاب وأولياء أمورهم.

ومن أهم المستفيدين من تطبيق الإدارة الإلكترونية:

١- المعلم:

يعد المعلم من أهم المستفيدين من آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم، حيث يعد المحرك الأساس للعملية التعليمة ما يعمل على تحقيق الجودة الشاملة.

ومن أهم عناصر نظام التعليم العام هو المعلم الذي يعتمد عليه بشكل أساسي في تطبيق نظام الجودة في التعليم للحصول على نوعية ذات جودة عالية وفي القرن الحادي والعشرين تعد المعرفة والمهارات مفتاح النجاح، والمعلم المتميز الذي يستخدم أساليب فعالة في التدريس هو مفتاح الوصول للمعايير عالية الجودة، ويعتبر هو الأساس في العملية التعليمية وأبرز عناصرها.[١]

ويعتبر المعلم أهم العناصر الأكثر تأثيراً في تطبيق الجودة التعليمية، حيث يساهم في تطوير مهارات وقدرات الطلاب الاستيعابية عن طريق تعزيز النظم التعليمية التي تعتمد على المشاركة.[٢]

وتطبيق الجودة الشاملة في حق المعلم تضمن له كافة حقوقه الوظيفية، وتعمل على تطوير وتحسين أدائه بشكل مستمر وفاعل مع الاهتمام بتطوير قدراته في مختلف الجوانب،

---

[١] العنزي، تطوير كفايات المعلم في ضوء معايير الجودة في التعليم العام، مرجع سابق، ص ١.

[٢] المليجي، مرجع سابق، ص ١٠٥.

وتشجيعه على الاهتمام بالبحث العلمي الجاد، ومشاركته في خدمة المجتمع، ومساهمته في حل المشكلات، وتوظيفه لمصادر التعلم من وسائل وتقنية حديثة، وإلحاقه بدورات تدريبية في طرق التدريس للاستفادة منها في مجال التدريس مع حثه على مراعاته للأنظمة واللوائح التي تخص العملية التعليمية، ونحو ذلك من مجالات تطبيق الجودة المتعلقة بالمعلم.

٢- الطالب:

يعد الطالب هو المستفيد الأول والفاعل الرئيس من كل أنشطة التعليم، وإكسابه مهارات التعلم الذاتي، والبحث والحصول على المعرفة من منابعها المتعددة والتعامل معها واستخدامها، بما يوفر له القدرة على التعامل والتكيف الإيجابي والفعال مع بيئته ومجتمعه، وتمكينه من فهم الحضارات والحوار الهادف البناء مع الآخر آفراداً وجماعات.(١)

وبالتالي تسعى الجودة الشاملة إلى إعداد الطلاب بسمات معينة تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم فقط في نقل للمعرفة والإصغاء، ولكن في عملية التعامل مع هذه المعلومات والاستفاة منها بالقدر الكاف لخدمة عملية التعلم؛ لذلك فإن هذه المرحلة تتطلب " إنساناً بمواصفات معينة لاستيعاب كل ما هو جديد ومتسارع والتعامل معها بفعالية.(٢)

---

(١) أميمة الخميسي : محددات خطة وزارة التربية والتعليم وإستراتيجياتها العامة http://www.suhuf.net.sa/2003jaz/nov/5/dt1.htm

(٢) جميل نشوان : " تطوير كفايات المشرفين الاكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين " ورقة علمية اعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة ٣-٢٠٠٤/٧/٥ .
http://www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/papers/session4/jamel.htm

وإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم يؤدي بدوره إلى تحقيق الجودة الشاملة بشكل عام ويعتبر محفزاً كبيراً لمشاركة التلميذ، وتميزه في التعليم، وتدفعه لتقديم المزيد من الإبداع والابتكار وتنمية المهارات والقدرات داخل المؤسسة التعليمية وخارجها، وهنا يتأكد دور المدرسة بحيث يلزم أن تكون صديقة للتلاميذ لا يقف دورها عند التعليم المنهجي فحسب، بل تتعدى هذا الدور إلى تعليم التلاميذ المهارات، وإكسابهم الاتجاهات الإيجابية المختلفة، وتكفل لهم التميز من خلال بيئة مدرسية آمنة وقيادة فاعلة، مع العناية بالخدمات الطلابية المختلفة، وتقديم الأنشطة الغير صفية التي تنمي مهاراتهم وإبداعاتهم، والمتابعة المستمرة لنظام تقييم تحصيلهم الدراسي، وغير ذلك من التطبيقات التي تحفز التعلم، وتحقق أهدافه.

٣- أولياء أمور الطلاب:

حيث ستؤثر الإدارة الإلكترونية على أولياء أمور الطلاب؛ حيث يستفيدون من التطبيق في الاطلاع على مستوى أبنائهم سواء في الناحية العلمية أو السلوكية أولاً بأول، ستتاح له فرصة التواصل مع المدرسة، وتكون مشاركتهم في برامج المدرسة بشكل فعال، ويستطيع ولي الأمر أن يزداد ثقته في المدرسة نظراً لتواصلها معه.

ويرى الباحث أن هناك عدة إجراءات في مجال خدمات المستفيدين (المعلمين، والطلاب وأولياء أمورهم) في تحقيق الجودة الشاملة لها تأثير فعال في تحقيق الجودة الشاملة، نذكر منها:

- تبادل المعلومات والبيانات بين المدرسة والإدارات الأخرى إلكترونياً.
- تبادل ونقل الملفات في المدرسة إلكترونيًا.
- تخصيص مكتب لخدمات المستفيدين الإلكترونية في المدرسة.
- تسجيل الطالب من خلال موقع المدرسة الإلكتروني.
- تطوير الخدمات الإلكترونية في المدرسة لتحقيق رضا المستفيدين.

- تفعيل الرسائل الإلكتروني (SMS) للتواصل مع المستفيدين.
- تقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين على مدار الساعة.
- تقليص احتياجات المدرسة من الورق.
- توعية المستفيدين بحتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال البرامج المختلفة.
- توعية المستفيدين لزيادة ثقتهم في التعاملات الإلكترونية بدلاً من التعاملات الورقية.
- توفير بريد إلكتروني خاص لكل موظف.
- توفير منتدى عام للحوار الإلكتروني يخدم المدارس.
- توفير نماذج طلب الخدمة الإلكترونية على موقع المدرسة.
- حصول الطالب على التقارير المختلفة من خلال موقع المدرسة الإلكتروني.
- حصول المستفيد على الخدمات الإلكترونية في أي مكان يتواجد به.
- حصول المستفيد على الخدمة إلكترونياً دون اللجوء إلى التعاملات الورقية.
- حصول الموظف على تقارير أدائه إلكترونيًا.
- الرد على طلبات المستفيدين عبر البريد الإلكتروني.
- عقد الاجتماعات بين إداريّي المدرسة إلكترونيًا.
- منح الموظف اسم مستخدم ورقم سري خاص للاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

ومما سبق يتضح لنا أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في التعليم العام والخاص. وسوف يكون هذا الفصل هو المحور الأساس الذي سيبنى عليه الاستبيان المتعلق بهذه الدراسة.

الفصل الخامس

إجراءات الدراسة

- أولاً: منهج الدراسة ومتغيراتها
- ثانياً: مُجتمَع الدّراسة وعينتها
- ثالثاً: خطوات إجراء الدراسة
- رابعاً: المعالجات الإحصائية

الفصل الخامس

إجراءات الدراسة

تمهيد:

تأسيساً على ما تم عرضه في الفصل السابق الإطار النظري للدراسة التي قدم الباحث فيها عرضاً نظرياً لبعض الجوانب المرتبطة بموضوع الدراسة، فإن هذا الفصل يسلط الضوء على المنهجية العلمية التي اتبعت في هذه الدراسة من حيث منهجها، ومجتمعها، وعينتها، وأدواتها، وصدق الأداة وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج التي تم الحصول عليها عن طريق أداة جمع المعلومات (الاستبيان) التي حددتها الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة:

بعد اطلاع الباحث على مناهج البحث العلمي في التربية وعلم النفس والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، فقد توصل الباحث إلى أن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي.

وهذا يتفق مع ما ذكره العساف (٢٠٠٣م) من أن البحث المسحي يطبق لتحقيق واحداً أو أكثر من الأغراض التالية:

- معرفة بعض الحقائق التفصيلية عن واقع الظاهرة المدروسة مما يمكن من
- تشخيص ذلك الواقع.

- تحديد المشكلات أو تقديم أدلة لتبرهن على سلوكيات واقعية وأوضاع راهنة.
- إجراء مقارنات بين واقعين أو أكثر.
- إصدار أحكام تقويمية على واقع معين.
- تحليل تجارب معينة بهدف الاستفادة منها عند اتخاذ قرار بشأن أمور مشابهة لها[١].

أما عبيدات وآخرون (٢٠٠٧م) فيرى أن الأسلوب الوصفي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ،ويهتم بوصفها كيفياً أو كمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضحها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يبين مقدار الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة. [٢]

فقام الباحث من خلال هذا المنهج برصد أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض.

ثانياً: مُجتمَع الدّراسة والعينة:

أ. مجتمع الدراسة:

ذكر عبيدات (٢٠٠٧م) بأن مجتمع الدراسة يتمثل بجميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث (ص ١٣١).

---

[١] العساف، صالح حمد (١٤١٦هـ): المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، الرياض: مكتبة العبيكان، ص١٨٩.

[٢] عبيدات، ذوقان؛ وآخرون (٢٠٠٧م): البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، عمان، الأردن: دار الفكر، ص١٨٦.

ويتكون المجتمع الأصلي لهذه الدراسة من جميع مديري المدارس الأهلية للبنين والبنات التابعة لوزارة التربية والتعليم بمدينة الرياض للعام الدراسي ١٤٣٣/١٤٣٤هـ، والبالغ عددهم (٢٧٩٥) مديراً ومديرة، وفق الإحصاءات الرسمية لشؤون الموظفين بإدارة التربية والتعليم بمدينة الرياض.

جدول (٣ – ١)

يبين توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للمرحلة الدراسية والجنس

المتغير	ذكور		إناث		المجموع	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
المرحلة الابتدائية	٥٣٨	% ١٩,٢	٧٠٦	% ٢٥,٣	١٢٤٤	% ٤٤,٥
المرحلة المتوسطة	٤٥٨	% ١٦,٤	٤٤٤	% ١٥,٩	٩٠٢	% ٣٢,٣
المرحلة الثانوية	٣٣٤	% ١١,٩	٣١٥	% ١١,٣	٦٤٩	% ٢٣,٢
المجموع	١٣٣٠	% ٤٧,٥	١٤٦٥	% ٥٢,٥	٢٧٩٥	% ١٠٠

وبالنظر إلى الجدول السابق يتبين أن العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة من مديري ومديرات المدارس الأهلية بمدينة الرياض بلغ (٢٧٩٥) مديراً ومديرة، منهم (١٣٣٠) مديراً، و(١٤٦٥) مديرة.

ب. عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٥٦٠) مديراً ومديرة من مديري المدارس الأهلية للبنين والبنات التابعة لوزارة التربية والتعليم بمدينة الرياض للعام الدراسي ١٤٣٣/١٤٣٤هـ، حيث تم

تطبيق أداة الدراسة عليهم، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المرحلة الدراسة والجنس.

جدول (٣ – ٢)

يبين توزيع عينة الدراسة وفقاً للمرحلة الدراسية والجنس

المتغير	ذكور		إناث		المجموع	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
المرحلة الابتدائية	١٠٠	% ١٧,٩	١٠٠	% ١٧,٩	٢٠٠	% ٣٥,٨
المرحلة المتوسطة	١٠٠	% ١٧,٩	١٠٠	% ١٧,٩	٢٠٠	% ٣٥,٨
المرحلة الثانوية	٨٠	% ١٤,٢	٨٠	% ١٤,٢	١٦٠	% ٢٨,٤
المجموع	٢٨٠	% ٥٠,٠	٢٨٠	% ٥٠,٠	٥٦٠	% ١٠٠

وبالنظر إلى الجدول السابق يتبين أن العدد الإجمالي لعينة الدراسة من مديري ومديرات المدارس الأهلية بمدينة الرياض بلغ (٥٦٠) مديراً ومديرة، منهم (٢٨٠) مديراً، و(٢٨٠) مديرة، وهم يشكلون ما نسبته (٢٠,٠ %) من مجتمع الدراسة.

وقد فقد الباحث عدداً من الاستبانات الموزعة خلال التطبيق، والجدول التالي يوضح العدد الموزع، والعدد المفقود، والعدد النهائي الصالح للاستخدام والذي تمت عليه عملية التحليل.

جدول (٣ – ٣)

يبين عدد عينة الدراسة الموزع والمفقود والمستبعد والصالح للاستخدام

المتغير	العدد الموزع	العدد المفقود	العدد النهائي
المرحلة الابتدائية	٢٠٠	٢٧	١٧٣
المرحلة المتوسطة	٢٠٠	–	٢٠٠
المرحلة الثانوية	١٦٠	٤٨	١١٢
المجموع	٥٦٠	٧٥	٤٨٥

وبالنظر إلى الجدول السابق يتبين أن العدد الموزع على مجتمع الدراسة بلغ (٥٦٠) استبانة، وقد تم فقدان (٧٥) استبانة من إجمالي العدد الموزع، فكان العدد النهائي الصالح للتحليل (٤٨٥) استبانة، وهم يشكلون ما نسبته (١٧,٤ %) من مجتمع الدراسة، واعتبر الباحث أن هذه النسبة صالحة لتمثيل مجتمع الدراسة.

وفيما يلي وصف عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة:

١. متغير الجنس:

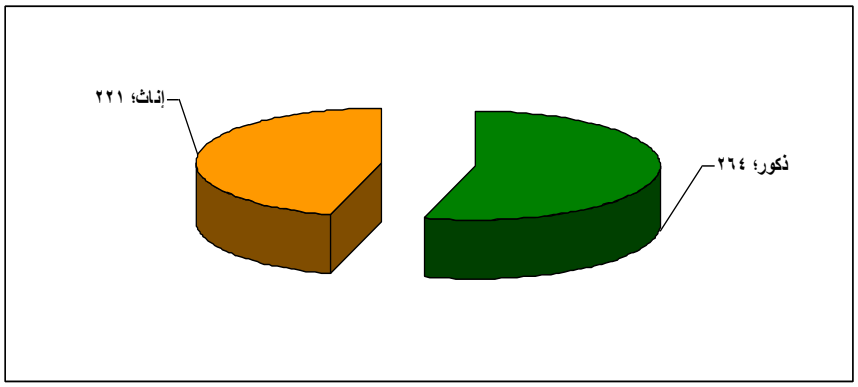
جدول رقم (٣ – ٤)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	264	54.4
إناث	221	45.6
المجموع	485	% 100

شكل رقم (١)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



يتبين من الجدول رقم (٣– ٤) والشكل رقم (١) أن عدد الذكور من مديري المدارس بلغ (٢٦٤) بنسبة (٥٤,٤٪) من عينة الدراسة، أما عدد الإناث من مديرات المدارس بلغ (٢٢١) بنسبة (٤٥,٦٪) من عينة الدراسة.

٢. متغير التخصص:

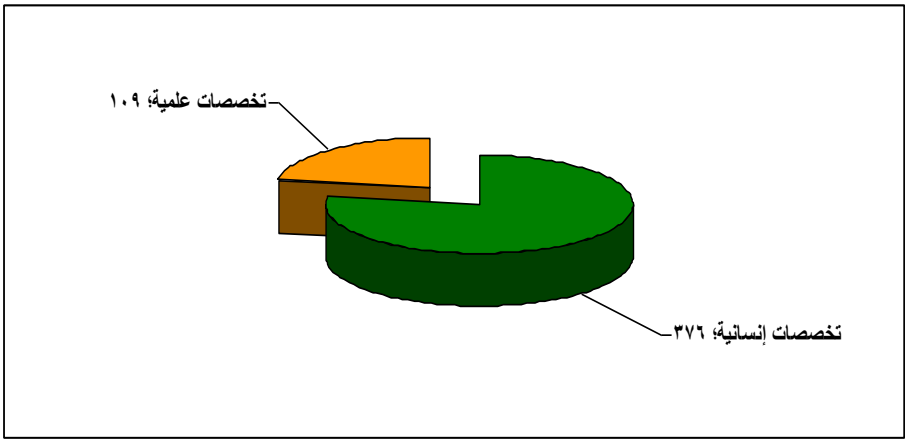
جدول رقم (٣ – ٥)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير التخصص

المرحلة الدراسية	العدد	النسبة
تخصصات إنسانية	376	77.5
تخصصات علمية	109	22.5
المجموع	485	% 100

شكل رقم (٢)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التخصص



يتبين من الجدول رقم (٣-٥) والشكل رقم (٢) أن عدد مديري ومديرات الذين تخصصهم مواد إنسانية بلغ (٣٧٦) بنسبة (٧٧,٥٪) من عينة الدراسة، أما عدد مديري ومديرات الذين تخصصهم مواد علمية بلغ (١٠٩) بنسبة (٢٢,٥٪) من عينة الدراسة.

٣. متغير المؤهل العلمي:

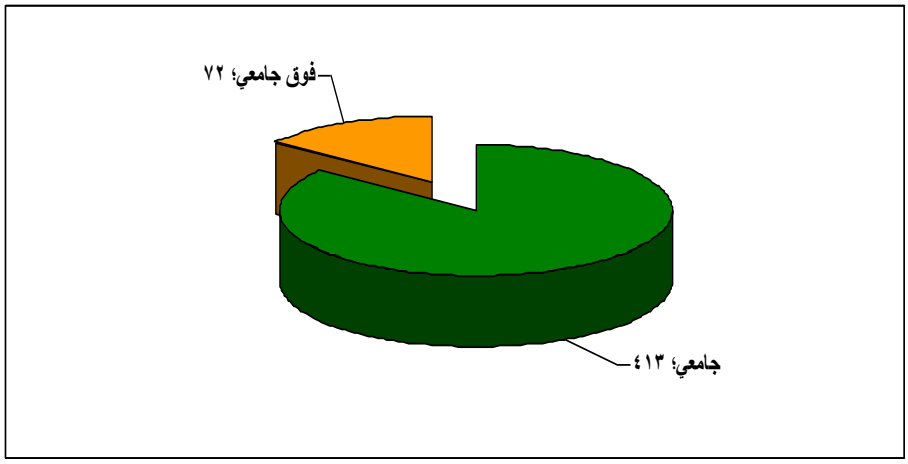
جدول رقم (٣ – ٦)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المرحلة الدراسية	العدد	النسبة
جامعي	413	85.2
فوق جامعي	72	14.8
المجموع	485	% 100

شكل رقم (٣)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



يتبين من الجدول رقم (٣-٦) والشكل رقم (٣) أن عدد مديري ومديرات المدارس الأهلية الذين مؤهلهم فوق جامعي بلغ (٧٢) بنسبة (١٤,٨٪) من عينة الدراسة، أما عدد مديري ومديرات المدارس الأهلية الذين مؤهلهم العلمي جامعي بلغ (٤١٣) بنسبة (٨٥,٢٪) من عينة الدراسة.

٤. متغير المرحلة الدراسية:

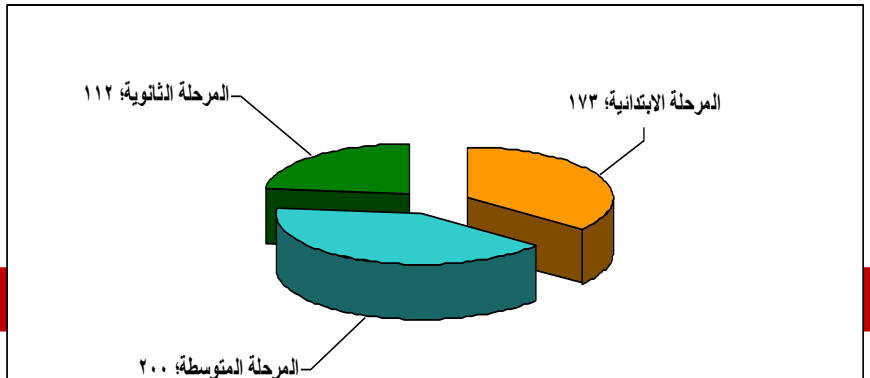
جدول رقم (٣ – ٧)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية

فئات المتغير	العدد	النسبة
المرحلة الابتدائية	173	35.7
المرحلة المتوسطة	200	41.2
المرحلة الثانوية	112	23.1
المجموع	485	% 100

شكل رقم (٤)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المرحلة الدراسية



يتبين من الجدول رقم (٣ – ٧) والشكل رقم (٤) أن عدد المديرين الذين يعملون في المرحلة الابتدائية بلغ (١٧٣) بنسبة (٣٥,٧٪) من عينة الدراسة، أما عدد المديرين الذين يعملون في المرحلة المتوسطة بلغ (٢٠٠) بنسبة (٤١,٢٪) من عينة الدراسة، في حين بلغ عدد المديرين الذين يعملون في المرحلة الثانوية (١١٢) بنسبة (٢٣,١٪) من عينة الدراسة.

٥. متغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية:

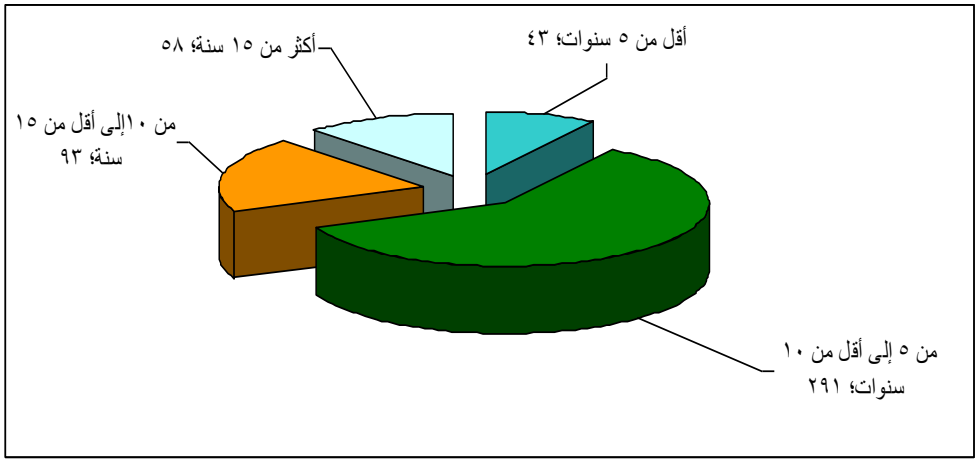
جدول رقم (٣ – ٨)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية

فئات المتغير	العدد	النسبة
أقل من ٥ سنوات	43	8.9
من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	291	60.0
من ١٠إلى أقل من ١٥ سنة	93	19.1
أكثر من ١٥ سنة	58	12.0
المجموع	485	% 100

شكل رقم (٥)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية



يتبين من الجدول رقم (٣-٨) والشكل رقم (٥) أن عدد المديرين الذين خبرتهم أقل من ٥ سنوات بلغ (٤٣) بنسبة (٨,٩٪) من عينة الدراسة، أما عدد المديرين الذين خبرتهم من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات بلغ (٢٩١) بنسبة (٦٠,٠٪) من عينة الدراسة، في حين بلغ عدد المديرين الذين خبرتهم من ١٠إلى أقل من ١٥ سنة (٩٣) بنسبة (١٩,١٪) من عينة الدراسة، أما عدد المديرين الذين خبرتهم أكثر من ١٥ سنة بلغ (٥٨) بنسبة (١٢,٠٪) من عينة الدراسة.

٦. متغير الحصول على الرخصة الدولية (ICDL):

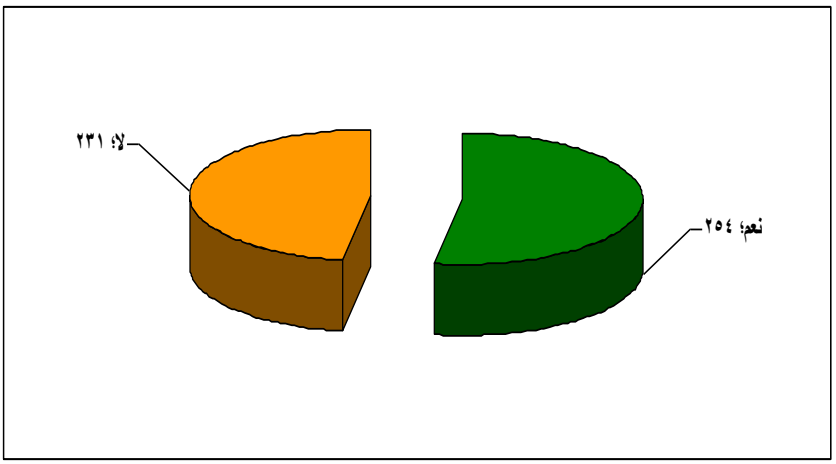
جدول رقم (٣ – ٩)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحصول على الرخصة الدولية (ICDL)

الحصول على الرخصة الدولية	العدد	النسبة
نعم	254	52.4
لا	231	47.6
المجموع	485	% 100

شكل رقم (٦)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحصول على الرخصة الدولية (ICDL)



يتبين من الجدول رقم (**٣-٩**) والشكل رقم (٦) أن عدد مديري ومديرات الحاصلين على الرخصة الدولية (ICDL) بلغ (٢٥٤) بنسبة (٥٢,٤٪) من عينة الدراسة، أما عدد مديري ومديرات المدارس الأهلية غير الحاصلين على الرخصة الدولية (ICDL) بلغ (٢٣١) بنسبة (٤٧,٦٪) من عينة الدراسة.

ثالثاً: أداة الدراسة:

ويشمل هذا الجزء على الجوانب التالية:

خطوات بناء أداة الدراسة (الاستبانة):

اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، حيث تعد الاستبانة من أكثر أدوات البحث العلمي استخداماً وشيوعاً في البحوث الوصفية المسحية، والتي هي -كما أوضح عبد الحميد (٢٠٠٥م) - بأنها: " أداة استقصاء منهجية تضم مجموعة من الخطوات المنتظمة تبدأ بتحديد البيانات المطلوبة وتنتهي باستقبال الاستمارات، وتنظيمها بطريقة توفر الوقت والجهود والنفقات وتوفر على الباحث التدخل ثانية في مراحل التطبيق". [١]

ويعرض الباحث هنا لخطوات بناء أداة الدراسة المتمثلة في التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية بمدينة الرياض، وتم إعداد أداة الدراسة وفقاً للخطوات التالية:

الهدف من أداة الدراسة:

تمثل الهدف من أداة الدراسة بما يلي:

١. التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية بمدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية.

[١] عبد الحميد، محمد (٢٠٠٥م): أساليب البحث العلمي، القاهرة: عالم الكتب، ص٣٥١.

٢. التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية بمدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية.

٣. التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية بمدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين.

٤. الكشف عن الفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول محاور أداة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، التخصص, المستوى التعليمي، المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية، الحصول على الرخصة الدولية في الحاسب الالي ICDL).

صياغة فقرات أداة الدراسة:

لصياغة فقرات أداة الدراسة تم عمل الإجراءات التالية :

١. مراجعة الأدب النظري المرتبط بمعايير الجودة الشاملة في الإدارة بشكل عام والإدارة المدرسية بشكل خاص، وكذلك مراجعة الأدب النظري المرتبط بواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية بشكل عام، وفي مدارس التعليم الخاص بصفة خاصة.

٢. مراجعة مقاييس الدراسات السابقة التي استخدمت للتعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم الخاص بشكل عام وكذلك واقع تطبيق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية بصفة خاصة كدراسة الغامدي (١٤٣٠هـ)، ودراسة العريشي (١٤٢٩هـ)، ودراسة الحميدي (١٤٢٨هـ)،ودراسة السحيباني (١٤٣٠هـ)، ودراسة الأسمري (١٤٣٠هـ).

٣. مراجعة المصادر السابقة، والموضوعات المشتملة عليها، من أجل تحديد عبارات كل محور من محاور الدراسة وصياغة فقراته.

وقد تم صياغة فقرات أداة الدراسة حسب ما يلي:

١. مراعاة أن تخدم هذه الفقرات الأهداف المطلوب تحقيقها والتي تعمل على تحقيق أهداف الدراسة.

٢. تم صياغة فقرات أداة الدراسة بحيث تكون واضحة ومفهومة ومناسبة لجميع مديري المدارس الأهلية بمدينة الرياض في عينة الدراسة .

٣. روعي في اختيار فقرات أداة الدراسة التنوُّع، وأن يكون لكلّ فقرة هدف مُحدَّد يقيس مجالاً محدداً في كل محور من محاور أداة الدراسة.

الصورة الأولية لأداة الدراسة:

استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة لأغراض هذه الدراسة وتوافقاً مع ما ذكر (عبد الهادي، ٢٠٠٣م) نظراً لسهولة إدارتها وتنظيمها وقلة تكلفتها وما تمتاز به من إمكانية جمع كمية كبيرة من المعلومات في وقت قصير وتحليلها إحصائياً من خلال برامج الحاسب الآلي[١].

وتم إعداد أداة الدراسة في صورتها الأولية: حيث اشتملت أداة الدراسة على جزئين رئيسين تمثلا في:

١. **الجزء الأول:** وتضمن البيانات الأولية عن أفراد مجتمع الدراسة حسب متغيرات الدراسة: (الجنس، التخصص, المستوى التعليمي، المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية، الحصول على الرخصة الدولية في الحاسب الالي ICDL).

[١] عبد الهادي, محمد فتحي (٢٠٠٣م): البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات, القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ص ١٧٩.

٢. **الجزء الثاني**: وتضمن فقرات الاستبانة التي استخدمت للتعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية بمدينة الرياض، وتكونت من ثلاثة محاور هي: (التأسيس والتجهيزات التقنية، الخدمات الإدارية، خدمات المستفيدين)، ويجاب عليها وفق التدرج الخماسي(عالية جدًا, عالية, متوسطة, منخفضة, منخفضة جدًا).

جدول (٣ – ١٠)

الصورة الأولية لأداة الدراسة

محاور أداة الدراسة	عدد الفقرات
التأسيس والتجهيزات التقنية	٢١
الخدمات الإدارية	٢٦
خدمات المستفيدين	٣٠
المجموع	٧٧

عرض أداة الدراسة على المحكمين:

بعد أن وضع الباحث أداة الدراسة (الاستبانة) في صورتها الأولية تم استشارة سعادة المشرف على الرسالة، ومن ثم تم عرضها على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس من أساتذة جامعة أم القرى وكلية العلوم التربوية بالأونروا بالأردن؛ وذلك للتأكد من مدى مناسبة المفردات والفقرات، والنظر في مدى كفاية أداة الدراسة (الاستبانة) من حيث عدد

الفقرات، وشموليتها، وتنوع محتواها، وتقويم مستوى الصياغة اللغوية والإخراج، وإضافة أية اقتراحات أو تعديلات يرونها مناسبة.

وقام الباحث بدراسة ملاحظات المحكِّمين، واقتراحاتهم، وأجرى بعض التّعديلات في ضوء توصيات، وآراء هيئة التّحكيم، كحذف بعض الفقرات وتعديل صياغة بعض الفقرات، وتصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية وعلامات الترقيم.

صياغة تعليمات أداة الدراسة:

تم صياغة تعليمات أداة الدراسة بغرض تعريف أفراد مجتمع الدراسة مديري المدارس الأهلية بمدينة الرياض على الهدف من أداة الدراسة، وروعي في ذلك أن تكون الفقرات واضحة ومفهومة وملائمة لمستواهم، كما تضمنت تعليمات أداة الدراسة التأكيد على كتابة البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة.

وكذلك طلب منهم قراءة الفقرات بدقة ومعرفة المقصود من كل فقرة مع تدوين الاستجابة في المكان المخصص.

الصورة النهائية لأداة الدراسة:

أصبحت أداة الدراسة جاهزة في صورتها النهائية لقياس ما وضعت له، حيث اشتملت أداة الدراسة على جزئين رئيسيين هما:

١. **الجزء الأول:** وتضمن البيانات الأولية عن أفراد مجتمع الدراسة حسب متغيرات الدراسة: (الجنس، التخصص, المستوى التعليمي، المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية، الحصول على الرخصة الدولية في الحاسب الآلي ICDL).

٢. **الجزء الثاني:** وتضمن فقرات الاستبانة التي استخدمت للتعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية بمدينة الرياض، وتكونت من ثلاثة محاور هي: (التأسيس والتجهيزات التقنية، الخدمات الإدارية، خدمات

المستفيدين)، ويجاب عليها وفق التدرج الخماسي(عالية جدًا, عالية, متوسطة, منخفضة, منخفضة جدًا).

جدول (٣ – ١١)

الصورة النهائية لأداة الدراسة

محاور أداة الدراسة	عدد الفقرات	موقع الفقرات
التأسيس والتجهيزات التقنية	٢١	١ – ٢١
الخدمات الإدارية	٢٦	٢٢ – ٤٧
خدمات المستفيدين	٣٠	٤٨ – ٧٧
المجموع	٧٧	١ – ٧٧

تم بعد ذلك عرض أداة الدراسة في صورتها النهائية على سعادة المشرف، حيث أبدى موافقته مشكوراً على مضمونها وأذن للباحث بتطبيقها، وبهذا اكتسبت أداة الدراسة مصداقيتها، وأصبحت صالحة للتطبيق.

تمَّ طباعة أداة الدراسة، وإخراجها بصورة تلائم مستوى مديري المدارس الأهلية بمدينة الرياض، مرفقة بتعليمات وأمثلة توضيحية حول كيفية السيّر في الاستجابة.

صدق أداة الدراسة:

تم قياس صدق أداة الدراسة من خلال:

أ. صدق المحتوى أو الصدق الظاهري:

للتحقّق من صدق محتوى أداة الدراسة، والتأكُّد من أنَّها تخدم أهداف الدراسة، تمَّ عرضها على مجموعة من المحكمين، وطُلِبَ إليهم دراسة الأداة، وإبداء رأيهم فيها من حيث: مدى مناسبة الفقرة للمحتوى، وطُلِبَ إليهم النّظر في مدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد الفقرات، وشموليّتها، وتنوُّع محتواها، أو أيَّة ملاحظات يَرَونَها مُناسِبة فيما يتعلق بالتّعديل، أو

التّغيير، أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازماً. وقام الباحث بدراسة ملاحظات المحكِّمين، واقتراحاتهم، وأجرى التّعديلات في ضوء توصيات، وآراء هيئة التّحكيم.

وقد اعتبر الباحث الأخذ بملاحظات المحكِّمين، وإجراء التّعديلات المشار إليها أعلاه بمثابة الصّدق الظّاهري، وصدق المحتوى للأداة، واعتبر الباحث أنَّ الأداة صالحة لقياس ما وضعت له.

ب. صدق الاتساق الداخلي لفقرات الأداة:

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي في كل محور من محاور أداة الدراسة، من خلال إيجاد مدى ارتباط كل محور والدرجة الكلية لجميع المحاور، والتأكد من عدم التداخل بينها، وتحقق الباحث من ذلك بإيجاد معاملات الارتباط باستخدام معامل الارتباط بيرسون، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٣ – ١٢)

الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ومحاورها

محاور أداة الدراسة	معامل الارتباط
التأسيس والتجهيزات التقنية	٠,٧٦٢ **
الخدمات الإدارية	٠,٧٥٣ **
خدمات المستفيدين	٠,٧٤٨ **

** توجد دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١).

يتضح من الجدول أن معاملات ارتباط محاور أداة الدراسة تراوحت بين (٠,٧٤٨ – ٠,٧٦٢) وهي معاملات ارتباط مرتفعة، ويدلُّ ذلك على قوة التماسك الداخلي لفقرات كل محور من محاور أداة الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

تمَّ استخراج معامل ثبات أداة الدراسة بطريقة الفا كرونباخ، وقد بلغ الثبات الكلي لجميع محاور أداة الدراسة (٠,٩٢٥)، وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض الدراسة، كما تم حساب معاملات الثبات لكل محور من محاور أداة الدراسة، ويوضحها الجدول التالي.

جدول (٣ – ١٣)

معاملات الثبات لمحاور أداة الدراسة

محاور أداة الدراسة	معامل الثبات
التأسيس والتجهيزات التقنية	٠,٨٩٣
الخدمات الإدارية	٠,٩١٧
خدمات المستفيدين	٠,٨٨٦
الثبات الكلي لاداة الدراسة	٠,٩٢٥

يتضح من الجدول أن الثبات الكلي لمحاور أداة الدراسة تراوحت بين بين (٠,٨٨٦ – ٠,٩١٧) وهي معاملات ثبات مرتفعة، وتعد جميع معاملات ثبات محاور أداة الدراسة مرتفعة ومناسبة لأغراض الدراسة، وتجدر الإشارة أن معاملات ثبات المقاييس المقننة يجب أن لا تقل عن (٠,٧٠).[١]

إجراءات تطبيق أداة الدراسة:

بعد أن وضِعَت أداة الدراسة في صورتها النّهائية، وأصبحت جاهزة للتطبيق، أستاذن الباحث سعادة المشرف على الرسالة لتطبيق أداة الدراسة، وتم أخذ توجيه خطاب من الدراسات العليا من الجامعة إلى وزارة التربية والتعليم ومن ثم تم توجيه خطاب إلى إدارة التربية والتعليم بمدينة الرياض لتسهيل مهمة الباحث، وقامت إدارة التربية والتعليم بإرسال خطاب إلى

[١] عودة، أحمد سليمان (٢٠٠٢) : القياس والتقويم في العملية التدريسية، ط٢، الأردن : دار الأمل، ص٣٦٧.

المدارس الأهلية بمدينة الرياض، وبدأ الباحث بتطبيق الاستبانة على مجتمع الدراسة، حيث قام الباحث بإعداد جدول زمني لعملية التطبيق، حيث تم تخصيص أربعة أسابيع للتطبيق، وحدث ذلك خلال الفصل الدراسي الاول ١٤٣٣هـ/ ١٤٣٤هـ.

أ. تطبيق أداة الدراسة:

قام الباحث باتباع الإجراءات التالية في عملية التطبيق:

١. قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة على مجتمع الدراسة مديري المدارس الأهلية بمدينة الرياض.

٢. تولى الباحث من خلال تعليمات أداة الدراسة توضيح أهداف أداة الدراسة، وبيان أهميتها، والفائدة المرجوَّة منها، كما طمأن مديري المدارس الأهلية بمدينة الرياض بأنَّ البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، كما أوضح لهم طريقة الاستجابة من خلال التعليمات المضمنة في أداة الدراسة.

ب. تحديد المحك أو درجة القطع :

إن المحك أو درجة القطع هي النقطة التي إذا وصل إليها المفحوص فإنه يجتاز المقياس الذي أجاب عليه (منسي د.ت: ١٩٦).

حيث يعتبر تحديد هذه الدرجة من الأمور الأساسية في بناء المقاييس التربوية، وهي على النحو التالي:

جدول (٣ – ١٤)

يبين درجة القطع لكل مستوى من مستويات الاستجابة

م	المتوسط	التقدير
١	(٥ – ٤,٢٠)	درجة عالية جداً

٢	(٣,٤٠ -٤,١٩)	درجة عالية
٣	(٢,٦٠ -٣,٣٩)	درجة متوسطة
٤	(١,٨٠ -٢,٥٩)	درجة منخفضة
٥	(١ - ١,٧٩)	درجة منخفضة جداً

واعتبر الباحث أن المتوسطات في الجدول السابق ونسبها هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة، وذلك لمتوسط الاستجابة للفقرة أو المحور أو الدرجة الكلية.

ج. طريقة تفريغ الاستجابات في أداة الدراسة:

تمَّ تفريغ الاستجابات وفق معايير الفقرات المعتمَدَة والمحكمة. وقد اتَّبع الباحث الإجراءات التّالية في عملية التفريغ:

١. قام الباحث بتصنيف الاستبانات حسب متغيّر الدراسة الرئيس وهو المرحلة الدراسية (ابتدائية/ متوسطة/ ثانوية)

٢. تمَّ تفريغ البيانات المتحصِّلة على أداة الدراسة، والمتعلّقة بكل استجابة من استجابات أفراد مجتمع الدراسة.

٣. تمَّتْ عملية التّفريغ وفق المعايير المحددة في أداة الدراسة، حيث أعطي لكل فقرة ما يناسبها من التدرج، حيث أعطي للاستجابة في وفق التدرج الخماسي (عالية جدًا, عالية, متوسطة, منخفضة, منخفضة جدًا)، درجة تقابلها (٥، ٤، ٣، ٢، ١).

٤. تمَّ إجراء التحليلات الإحصائية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

رابعاً: المعالجات الإحصائية:

قام الباحث باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتمثلت فيما يلي:

١. أ. **الإحصاء الوصفي**: وتمثل في استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية بمدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية، وفي مجال الخدمات الإدارية، وفي مجال خدمات المستفيدين.

ب. **الإحصاء التحليلي**: وتمثل في استخدام اختبار (ت) (T-Test) لمعرفة دلالّة الفروق بين استجابات مجتمع الدراسة حول محاور أداة الدراسة تبعاً لمتغيرات الجنس، والتخصص, والمستوى التعليمي، والحصول على الرخصة الدولية في الحاسب الالي ICDL، كما تم استخدام تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة تبعا لمتغيرات المرحلة الدراسية، وسنوات الخبرة في الإدارة المدرسية.

الفصل السادس

نتائج الدراسة

وتفسيرها ومناقشتها

- إجابة السؤال الأول وتفسيره ومناقشته
- إجابة السؤال الثاني وتفسيره ومناقشته
- إجابة السؤال الثالث وتفسيره ومناقشته
- إجابة السؤال الرابع وتفسيره ومناقشته
- إجابة السؤال الخامس وتفسيره ومناقشته
- إجابة السؤال السادس وتفسيره ومناقشته
- إجابة السؤال السابع وتفسيره ومناقشته

الفصل الرابع

نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها

بعد أن عرض الباحث في الفصل السابق لإجراءات الدراسة من خلال بيان الهدف من الدراسة ومنهجها، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة من حيث بنائها وتقنينها، وحساب صدقها وثباتها، وتحديد المعالجات الإحصائية في التحليل الكمي لاستجابات عينة الدراسة.

يتناول هذا الفصل تحليل نتائج الدراسة، وذلك من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدراسة على تساؤلات الدراسة، ومعالجتها إحصائياً باستخدام مفاهيم الإحصاء الوصفي وأساليبه الإحصائية، وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الأطر النظرية للدراسة المتعلقة بأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض.

إجابة السؤال الأول وتفسيره ومناقشته:

ينص السؤال الأول على: ما درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض؟

وللإجابة عن هذا السؤال تمَّ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات التي تمثل أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض.

جدول (٤ – ١)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	٩	وجود شبكة إنترنت في المدرسة.	4.29	0.779	درجة عالية جدا
٢	١١	توفر عدد كاف من الخطوط الهاتفية في المدرسة.	4.24	0.793	درجة عالية جدا
٣	٥	وجود بريد إلكتروني خاص بالمدرسة.	4.14	0.799	درجة عالية
٤	٤	توفر موقع إلكتروني للمدرسة على الإنترنت.	4.10	0.792	درجة عالية
٥	١٦	توفر نظام أمني موحد لحماية المعاملات الإلكترونية.	4.02	0.832	درجة عالية
٦	١٩	ربط المدرسة مع المدارس الأخرى بشبكة إلكترونية.	4.00	0.826	درجة عالية
٧	١٧	توفير نظام مراقبة إلكتروني لرصد كافة الأحداث وتخزينها.	3.97	0.775	درجة عالية
٨	٢	وجود موظفين للقيام بتقديم الخدمات الإلكترونية والإشراف عليها.	3.96	0.800	درجة عالية
٩	٨	توفير خدمات الدعم الفني للمعاملات الإلكترونية	3.95	0.843	درجة عالية
١٠	١٣	توفر نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين.	3.94	0.840	درجة عالية
١١	٧	توفر برامج تيسير إجراء المعاملات الإلكترونية.	3.93	0.823	درجة عالية
١٢	١٥	توفر نظام إلكتروني لتقديم الخدمات المختلفة في مركز مصادر التعلم.	3.92	0.840	درجة عالية
١٣	٣	الاستعانة بشركات متخصصة في تقديم الخدمات الإلكترونية.	3.91	0.784	درجة عالية
١٤	٦	توفر أجهزة حاسب آلي حديثة ومتطورة.	3.90	0.831	درجة عالية
١٥	١٤	توفر وسائل الحفظ القابلة للإزالة لحفظ البيانات والمعلومات الإدارية.	3.89	0.816	درجة عالية
١٦	١٠	توفر شبكة اتصالات داخلية تستوعب الخدمات المقدمة في المدرسة.	3.87	0.770	درجة عالية

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١٧	٢٠	دعم القطاع الخاص لتطبيق المعاملات الإلكترونية في المدرسة.	3.86	0.817	درجة عالية
١٨	٢١	توفر متخصصين لمعالجة المشكلات الإلكترونية حين حدوثها.	3.85	0.785	درجة عالية
١٩	١٨	ربط المدرسة مع الإدارات العليا بشبكة إلكترونية.	3.84	0.832	درجة عالية
٢٠	١٢	وجود بدائل لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس في المدرسة.	3.77	0.782	درجة عالية
٢١	١	توفر قاعدة بيانات لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.76	0.815	درجة عالية
		المتوسط العام	3.96	0.808	درجة عالية

يتبين من الجدول السابق أن العبارات التي تعبر عن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تراوحت متوسطاتها بين (٤,٢٩ – ٣,٧٦) وفق مقياس التدرج الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٣,٩٦) وانحراف معياري (٠,٨٠٨)، ووفقاً للمحك فإن درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كان بدرجة عالية، ويلاحظ ارتفاع استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات ما بين درجة عالية جداً ودرجة عالية.

وكانت أعلى العبارات التي تعبر عن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية والتي جاءت بدرجة عالية تبعاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وهي على النحو التالي:

احتلت المرتبة الأولى العبارة (٩)، بمتوسط بلغ (٤,٢٩) والتي تنص على: " وجود شبكة إنترنت في المدرسة "، واحتلت المرتبة الثانية العبارة (١١)، بمتوسط بلغ (٤,٢٤) التي تنص على " توفر عدد كاف من الخطوط الهاتفية في المدرسة "، واحتلت المرتبة الثالثة العبارة (٥)، بمتوسط بلغ (٤,١٤) التي تنص على " وجود بريد إلكتروني خاص بالمدرسة "، واحتلت المرتبة الرابعة العبارة (٤)، بمتوسط بلغ (٤,١٠) التي تنص على " توفر موقع إلكتروني للمدرسة على الإنترنت "، واحتلت المرتبة الخامسة العبارة (١٦)، بمتوسط بلغ (٤,٠٢) التي تنص على " توفر نظام أمني موحد لحماية المعاملات الإلكترونية "، واحتلت المرتبة السادسة العبارة (١٩)، بمتوسط بلغ (٤,٠٠) التي تنص على " ربط المدرسة مع المدارس الأخرى بشبكة إلكترونية "، واحتلت المرتبة السابعة العبارة (١٧)، بمتوسط بلغ (٣,٩٧) التي تنص على " توفير نظام مراقبة إلكتروني لرصد كافة الأحداث وتخزينها "، واحتلت المرتبة الثامنة العبارة (٢)، بمتوسط بلغ (٣,٩٦) التي تنص على " وجود موظفين للقيام بتقديم الخدمات الإلكترونية والإشراف عليها "، واحتلت المرتبة التاسعة العبارة (٨)، بمتوسط بلغ (٣,٩٥) التي تنص على " توفير خدمات الدعم الفني للمعاملات الإلكترونية "، واحتلت المرتبة العاشرة العبارة (١٣)، بمتوسط بلغ (٣,٩٤) التي تنص على " توفر نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين "، واحتلت المرتبة الحادية عشر العبارة (٧)، بمتوسط بلغ (٣,٩٣) التي تنص على " توفر برامج تيسير إجراء المعاملات الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الثانية عشر العبارة (١٥)، بمتوسط بلغ (٣,٩٢) التي تنص على " توفر نظام إلكتروني لتقديم الخدمات المختلفة في مركز مصادر التعلم "، واحتلت المرتبة الثالثة عشر العبارة (٣)، بمتوسط بلغ (٣,٩١) التي تنص على " الاستعانة بشركات متخصصة في تقديم الخدمات الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الرابعة عشر العبارة (٦)، بمتوسط بلغ (٣,٩٠) التي تنص على " توفر أجهزة حاسب آلي حديثة ومتطورة "، واحتلت المرتبة الخامسة عشر العبارة (١٤)، بمتوسط بلغ (٣,٨٩) التي تنص على " توفر وسائل الحفظ القابلة للإزالة لحفظ البيانات والمعلومات الإدارية "، واحتلت المرتبة السادسة عشر العبارة (١٠)، بمتوسط بلغ

(٣,٨٧) التي تنص على " توفر شبكة اتصالات داخلية تستوعب الخدمات المقدمة في المدرسة "، واحتلت المرتبة السابعة عشر العبارة (٢٠)، بمتوسط بلغ (٣,٨٦) التي تنص على " دعم القطاع الخاص لتطبيق المعاملات الإلكترونية في المدرسة "، واحتلت المرتبة الثامنة عشر العبارة (٢١)، بمتوسط بلغ (٣,٨٥) التي تنص على " توفر متخصصين لمعالجة المشكلات الإلكترونية حين حدوثها"، واحتلت المرتبة التاسعة عشر العبارة (١٨)، بمتوسط بلغ (٣,٨٤) التي تنص على " ربط المدرسة مع الإدارات العليا بشبكة إلكترونية"، واحتلت المرتبة العشرون العبارة (١٢)، بمتوسط بلغ (٣,٧٧) التي تنص على " وجود بدائل لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس في المدرسة"، واحتلت المرتبة الحادية والعشربن العبارة (١)، بمتوسط بلغ (٣,٧٦) التي تنص على " توفر قاعدة بيانات لتطبيق الإدارة الإلكترونية".

وربما يعود السبب في ذلك الى أن البنية الأساسية تعتبر من المتطلبات الرئيسة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من حيث توفر التجهيزات المناسبة التي تدعم جميع التطبيقات الممكنة للإدارة الإلكترونية من حيث توفر الأجهزة والإنترنت وتوفير الكفاءات البشرية، وهي ذات أهمية كبيرة لتحقيق الاتقان في العمل وسرعة الإنجاز للوصول إلى الجودة الشاملة في الأداء، وهذا يجعل لزامًا توفير جميع هذه المتطلبات إذا ما أرادت المدارس الأهلية بمدينة الرياض تحقيق الجودة في الخدمات الإلكترونية، ولهذا أجمع أفراد عينة الدراسة على أهمية توفر جميع مؤشرات مجال التأسيس والتجهيزات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشاملة.

إجابة السؤال الثاني وتفسيره ومناقشته:

ينص السؤال الثاني على: ما درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض؟

وللإجابة عن هذا السؤال تمَّ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات التي تمثل أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض.

جدول (٤ – ٢)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	٢٧	تبادل الملفات بين الموظفين إلكترونيًا.	4.10	0.839	درجة عالية
٢	٤٠	إعداد تقارير دوام الموظفين إلكترونيًا.	4.09	0.805	درجة عالية
٣	٣٣	تبادل الخبرات بين إدارة المدرسة والمدارس الأخرى في مجال استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية.	4.04	0.823	درجة عالية
٤	٤٢	حفظ العهد المدرسية إلكترونياً.	4.03	0.784	درجة عالية
٥	٢٥	استخدام برنامج (مدير المدرسة).	4.02	0.777	درجة عالية
٦	٣٧	يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق خطة زمنية محددة.	4.01	0.762	درجة عالية
٧	٤١	حفظ البيانات المدرسية إلكترونيا.	3.99	0.843	درجة عالية
٨	٢٩	تحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.98	0.818	درجة عالية
٩	٣٦	تفعيل الخطة الاستراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدرسة.	3.97	0.837	درجة عالية
١٠	٤٦	تدقيق الملفات و السجلات المدرسية إلكترونيًا.	3.96	0.817	درجة عالية
١١	٢٣	استخدام برنامج (الجدول المدرسي).	3.95	0.787	درجة عالية
١٢	٤٣	متابعة دخول وخروج الطلاب من وإلى فصولهم إلكترونيًا.	3.94	0.808	درجة عالية
١٣	٤٥	طلب الاحتياجات المدرسية إلكترونياً.	3.93	0.810	درجة عالية
١٤	٣٥	تمكين مدير المدرسة ووكلائها من تشفير المعلومات	3.91	0.815	درجة عالية

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
		الإلكترونية.			
١٥	٣٨	حصر الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونيًا.	3.90	0.844	درجة عالية
١٦	٣٠	استمرار تدريب منسوبي المدرسة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.89	0.820	درجة عالية
١٧	٣٢	تقوم إدارة المدرسة بمنح الموظفين حوافز تشجيعية لتفعيل الإدارة الإلكترونية.	3.88	0.811	درجة عالية
١٨	٣٩	الحصول على بيانات الموظفين إلكترونياً.	3.87	0.825	درجة عالية
١٩	٤٤	زيادة فرص التواصل الإلكتروني بين إداريّي المدرسة.	3.86	0.827	درجة عالية
٢٠	٤٧	متابعة مدير المدرسة ووكلائها كافة مرافق المدرسة من خلال الشبكة الإلكترونية.	3.84	0.815	درجة عالية
٢١	٣١	تقوم إدارة الخدمات التعليمية بتذليل الصعوبات التي تواجه إداريّي المدرسة في التعامل مع البرامج الإلكترونية.	3.83	0.824	درجة عالية
٢٢	٢٦	تفعيل برنامج (النشاط الطلابي) الخاص برائد النشاط.	3.82	0.806	درجة عالية
٢٣	٣٤	تحرص إدارة المدرسة على أن تكون الإدارة الإلكترونية ضمن أولوياتها.	3.81	0.806	درجة عالية
٢٤	٢٤	تفعيل برنامج (إرشاد) الخاص بالمرشد الطلابي.	3.80	0.809	درجة عالية
٢٥	٢٨	الإعلان عن أنشطة المدرسة عبر موقعها الإلكتروني.	3.78	0.819	درجة عالية
٢٦	٢٢	استخدام برنامج (شؤون الموظفين).	3.75	0.767	درجة عالية
		المتوسط العام	3.92	0.811	درجة عالية

يتبين من الجدول السابق أن العبارات التي تعبر عن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تراوحت متوسطاتها بين (٤,١٠ – ٣,٧٥) وفق مقياس التدرج الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٣,٩٢) وانحراف معياري (٠,٨١١)، ووفقاً للمحك فإن درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق

الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كان بدرجة عالية، ويلاحظ ارتفاع استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات ما بين درجة عالية جداً ودرجة عالية.

وكانت أعلى العبارات التي تعبر عن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية، والتي جاءت بدرجة عالية تبعاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وهي على النحو التالي:

احتلت المرتبة الأولى العبارة (٢٧)، بمتوسط بلغ (٤,١٠) والتي تنص على: " تبادل الملفات بين الموظفين إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة الثانية العبارة (٤٠)، بمتوسط بلغ (٤,٠٩) التي تنص على " إعداد تقارير دوام الموظفين إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة الثالثة العبارة (٣٣)، بمتوسط بلغ (٤,٠٤) التي تنص على " تبادل الخبرات بين إدارة المدرسة والمدارس الأخرى في مجال استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الرابعة العبارة (٤٢)، بمتوسط بلغ (٤,٠٣) التي تنص على " حفظ العهد المدرسية إلكترونياً "، واحتلت المرتبة الخامسة العبارة (٢٥)، بمتوسط بلغ (٤,٠٢) التي تنص على " استخدام برنامج (مدير المدرسة)"، واحتلت المرتبة السادسة العبارة (٣٧)، بمتوسط بلغ (٤,٠١) التي تنص على " يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق خطة زمنية محددة "، واحتلت المرتبة السابعة العبارة (٤١)، بمتوسط بلغ (٣,٩٩) التي تنص على " حفظ البيانات المدرسية إلكترونيا "، واحتلت المرتبة الثامنة العبارة (٢٩)، بمتوسط بلغ (٣,٩٨) التي تنص على " تحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة التاسعة العبارة (٣٦)، بمتوسط بلغ (٣,٩٧) التي تنص على " تفعيل الخطة الاستراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدرسة "، واحتلت المرتبة العاشرة العبارة (٤٦)، بمتوسط بلغ (٣,٩٦) التي تنص على " تدقيق الملفات و السجلات

المدرسية إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة الحادية عشر العبارة (٢٣)، بمتوسط بلغ (٣,٩٥) التي تنص على " استخدام برنامج (الجدول المدرسي)"، واحتلت المرتبة الثانية عشر العبارة (٤٣)، بمتوسط بلغ (٣,٩٤) التي تنص على " متابعة دخول وخروج الطلاب من وإلى فصولهم إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة الثالثة عشر العبارة (٤٥)، بمتوسط بلغ (٣,٩٣) التي تنص على " طلب الاحتياجات المدرسية إلكترونياً "، واحتلت المرتبة الرابعة عشر العبارة (٣٥)، بمتوسط بلغ (٣,٩١) التي تنص على " تمكين مدير المدرسة ووكلائها من تشفير المعلومات الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الخامسة عشر العبارة (٣٨)، بمتوسط بلغ (٣,٩٠) التي تنص على " حصر الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة السادسة عشر العبارة (٣٠)، بمتوسط بلغ (٣,٨٩) التي تنص على " استمرار تدريب منسوبي المدرسة على تطبيق الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة السابعة عشر العبارة (٣٢)، بمتوسط بلغ (٣,٨٨) التي تنص على " تقوم إدارة المدرسة بمنح الموظفين حوافز تشجيعية لتفعيل الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الثامنة عشر العبارة (٣٩)، بمتوسط بلغ (٣,٨٧) التي تنص على " الحصول على بيانات الموظفين إلكترونياً "، واحتلت المرتبة التاسعة عشر العبارة (٤٤)، بمتوسط بلغ (٣,٨٦) التي تنص على " زيادة فرص التواصل الإلكتروني بين إداريّ المدرسة "، واحتلت المرتبة العشرين العبارة (٤٧)، بمتوسط بلغ (٣,٨٤) التي تنص على " متابعة مدير المدرسة ووكلائها كافة مرافق المدرسة من خلال الشبكة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الحادية والعشرين العبارة (٣١)، بمتوسط بلغ (٣,٨٣) التي تنص على " تقوم إدارة الخدمات التعليمية بتذليل الصعوبات التي تواجه إداريّ المدرسة في التعامل مع البرامج الإلكترونية. "، واحتلت المرتبة الثانية والعشرين العبارة (٢٦)، بمتوسط بلغ (٣,٨٢) التي تنص على " تفعيل برنامج (النشاط الطلابي) الخاص برائد النشاط "، واحتلت المرتبة الثالثة والعشرين العبارة (٣٤)، بمتوسط بلغ (٣,٨١) التي تنص على " تحرص إدارة المدرسة على أن تكون الإدارة الإلكترونية ضمن أولوياتها "، واحتلت المرتبة الرابعة والعشرين العبارة (٢٤)، بمتوسط بلغ (٣,٨٠) التي تنص على " تفعيل برنامج (إرشاد)

الخاص بالمرشد الطلابي "، واحتلت المرتبة الخامسة والعشرين العبارة (٢٨)، بمتوسط بلغ (٣,٧٨) التي تنص على " الإعلان عن أنشطة المدرسة عبر موقعها الإلكتروني "، واحتلت المرتبة السادسة والعشرين العبارة (٢٢)، بمتوسط بلغ (٣,٧٥) التي تنص على " استخدام برنامج (شؤون الموظفين) ".

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن تحقيق الجودة الشاملة في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية بمدينة الرياض يحتاج على الكثير من البرامج والتطبيقات التي لا بد من توافرها وهذه المتطلبات التقنية تؤثر على الأداء وتعمل على تحسين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في العمل إذا تم مراعاتها، حيث لا بد من توافر قواعد البيانات للموظفين إلكترونيًا، ووضع الخطط إلكترونيًا على مواقع المدارس وتوفير برنامج الارشاد الطلابي وتحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تحقيق متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والتواصل مع الخدمات التعليمية لحل المشكلات التي قد توجد، بالغضافة إلى متابعة الطلاب في الفصول إلكترونيًا وتبادل الملفات بين الموظفين إلكترونيًا وحفظ العهد المدرسية إلكترونيًا ووضع الخطط المناسبة لإحلال الإدارة الإلكترونية، وهذه المتطلبات من الأساسيات التي لا بد من تحقيقها لتحقيق متطلبات الإدارة الإلكترونية وفي تحقيق الجودة الشاملة في الأداء المدرسي، ولذلك فهي تؤثر بشكل كبير على سير العمل داخل المدرسة.

إجابة السؤال الثالث وتفسيره ومناقشته:

ينص السؤال الثالث على: ما درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض؟

وللإجابة عن هذا السؤال تمَّ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات التي تمثل درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض.

جدول (٤ – ٣)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	٥١	تخصص المدرسة بريداً إلكترونيًا لكل معلم.	4.16	0.768	درجة عالية
٢	٧٠	تقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين على مدار الساعة.	4.14	0.796	درجة عالية
٣	٦٠	يتعرف الطالب على عدد أيام غيابه إلكترونيًا.	4.12	0.828	درجة عالية
٤	٧٧	منح الموظف اسم مستخدم ورقم سري خاص للاستفادة من الخدمات الإلكترونية.	4.11	0.807	درجة عالية
٥	٦٩	تفعيل الرسائل الإلكترونية (SMS) للتواصل مع المستفيدين.	4.05	0.831	درجة عالية
٦	٦٢	حصول الطالب على (تخفيض تذكرة طيران) إلكترونيًا.	4.04	0.793	درجة عالية
٧	٦٣	تبادل المعلومات والبيانات بين المدرسة والإدارات الأخرى إلكترونياً.	4.02	0.859	درجة عالية
٨	٦٤	تفعيل مجالس الآباء إلكترونيًا.	4.01	0.819	درجة عالية
٩	٦٥	استقبال شكاوى أولياء الأمور إلكترونيًا.	3.99	0.771	درجة عالية
١٠	٦١	حصول الطالب على (تعريف طالب) إلكترونيًا.	3.98	0.805	درجة عالية
١١	٦٧	تخصيص مكتب لخدمات المستفيدين الإلكترونية في المدرسة.	3.97	0.805	درجة عالية
١٢	٥٧	تفعيل عملية تواصل الطالب مع مدرسته إلكترونيًا.	3.96	0.787	درجة عالية
١٣	٥٤	تحضير المعلم لدروسه إلكترونيًا.	3.95	0.794	درجة عالية
١٤	٥٣	استخدام المعلمين وسائل الشرح الإلكترونية .	3.94	0.775	درجة عالية
١٥	٥٥	تزويد المعلمين بتقارير إلكترونية عن أدائهم.	3.93	0.817	درجة عالية
١٦	٧٦	تسهيل حصول المستفيد على الخدمة إلكترونياً دون	3.92	0.804	درجة عالية

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
		اللجوء إلى التعاملات الورقية.			
١٧	٥٦	تسجيل الطالب من خلال موقع المدرسة الإلكتروني.	3.91	0.837	درجة عالية
١٨	٤٩	تأهيل المعلم لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.90	0.796	درجة عالية
١٩	٥٨	يزود الطالب بالمناهج الدراسية على أقراص مدمجة.	3.89	0.783	درجة عالية
٢٠	٧٤	توفير نماذج طلب الخدمة الإلكترونية على موقع المدرسة.	3.88	0.794	درجة عالية
٢١	٥٠	تزويد المعلمين بكل جديد حول الإدارة الإلكترونية.	3.87	0.810	درجة عالية
٢٢	٥٩	تزويد الطالب بتقرير عن أدائه المدرسي إلكترونيًا.	3.85	0.820	درجة عالية
٢٣	٧٣	توفير منتدى عام للحوار الإلكتروني يخدم المدارس.	3.84	0.762	درجة عالية
٢٤	٧٢	توعية المستفيدين لزيادة ثقتهم في التعاملات الإلكترونية بدلاً من التعاملات الورقية.	3.86	0.816	درجة عالية
٢٥	٧٥	تسهيل حصول المستفيد على الخدمات الإلكترونية في أي مكان هو موجود به.	3.85	0.808	درجة عالية
٢٦	٦٨	تطوير وتحديث الخدمات الإلكترونية في المدرسة وفق الحاجات المستجدة.	3.84	0.818	درجة عالية
٢٧	٦٦	تزويد ولي أمر الطالب بالمناهج الدراسية في أقراص مدمجة.	3.83	0.795	درجة عالية
٢٨	٧١	توعية المستفيدين بحتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال البرامج المختلفة.	3.81	0.804	درجة عالية
٢٩	٥٢	استخدام المعلمين برنامج (نور المركزي) في إدخال الدرجات.	3.80	0.833	درجة عالية
٣٠	٤٨	درجة اقتناع المعلمين بأهمية الإدارة الإلكترونية.	3.64	0.719	درجة عالية
		المتوسط العام	3.94	0.802	درجة عالية

يتبين من الجدول السابق أن العبارات التي تعبر عن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تراوحت متوسطاتها بين (٤,١٦ - ٣,٦٤)

وفق مقياس التدرج الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٣,٩٤) وانحراف معياري (٠,٨٠٢)، ووفقاً للمحك فإن درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كان بدرجة عالية، ويلاحظ ارتفاع استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات ما بين درجة عالية جداً ودرجة عالية.

وكانت أعلى العبارات التي تعبر عن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين والتي جاءت بدرجة عالية تبعاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وهي على النحو التالي:

احتلت المرتبة الأولى العبارة (٥١)، بمتوسط بلغ (٤,١٦) والتي تنص على: " تخصص المدرسة بريداً إلكترونيًا لكل معلم "، واحتلت المرتبة الثانية العبارة (٧٠)، بمتوسط بلغ (٤,١٤) التي تنص على " تقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين على مدار الساعة "، واحتلت المرتبة الثالثة العبارة (٦٠)، بمتوسط بلغ (٤,١٢) التي تنص على " يتعرف الطالب على عدد أيام غيابه إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة الرابعة العبارة (٧٧)، بمتوسط بلغ (٤,١١) التي تنص على " منح الموظف اسم مستخدم ورقم سري خاص للاستفادة من الخدمات الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الخامسة العبارة (٦٩)، بمتوسط بلغ (٤,٠٥) التي تنص على " تفعيل الرسائل الإلكترونية (SMS) للتواصل مع المستفيدين "، واحتلت المرتبة السادسة العبارة (٦٢)، بمتوسط بلغ (٤,٠٤) التي تنص على " حصول الطالب على (تخفيض تذكرة طيران) إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة السابعة العبارة (٦٣)، بمتوسط بلغ (٤,٠٢) التي تنص على " تبادل المعلومات والبيانات بين المدرسة والإدارات الأخرى إلكترونياً "، واحتلت المرتبة الثامنة العبارة (٦٤)، بمتوسط بلغ (٤,٠١) التي تنص على تفعيل مجالس الآباء إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة التاسعة العبارة (٦٥)، بمتوسط بلغ (٣,٩٩) التي تنص على " استقبال شكاوى أولياء الأمور إلكترونيًا "، واحتلت

المرتبة العاشرة العبارة (٦١)، بمتوسط بلغ (٣,٩٨) التي تنص على " حصول الطالب على (تعريف طالب) إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة الحادية عشر العبارة (٦٧)، بمتوسط بلغ (٣,٩٧) التي تنص على " تخصيص مكتب لخدمات المستفيدين الإلكترونية في المدرسة "، واحتلت المرتبة الثانية عشر العبارة (٥٧)، بمتوسط بلغ (٣,٩٦) التي تنص على " تفعيل عملية تواصل الطالب مع مدرسته إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة الثالثة عشر العبارة (٥٤)، بمتوسط بلغ (٣,٩٥) التي تنص على " تحضير المعلم لدروسه إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة الرابعة عشر العبارة (٥٣)، بمتوسط بلغ (٣,٩٤) التي تنص على " استخدام المعلمين وسائل الشرح الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الخامسة عشر العبارة (٥٥)، بمتوسط بلغ (٣,٩٣) التي تنص على " تزويد المعلمين بتقارير إلكترونية عن أدائهم "، واحتلت المرتبة السادسة عشر العبارة (٧٦)، بمتوسط بلغ (٣,٩٢) التي تنص على " تسهيل حصول المستفيد على الخدمة إلكترونياً دون اللجوء إلى التعاملات الورقية "، واحتلت المرتبة السابعة عشر العبارة (٥٦)، بمتوسط بلغ (٣,٩١) التي تنص على " تسجيل الطالب من خلال موقع المدرسة الإلكتروني "، واحتلت المرتبة الثامنة عشر العبارة (٤٩)، بمتوسط بلغ (٣,٩٠) التي تنص على " تأهيل المعلم لتطبيق الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة التاسعة عشر العبارة (٥٨)، بمتوسط بلغ (٣,٨٩) التي تنص على " يزود الطالب بالمناهج الدراسية على أقراص مدمجة "، واحتلت المرتبة العشرين العبارة (٧٤)، بمتوسط بلغ (٣,٨٨) التي تنص على " توفير نماذج طلب الخدمة الإلكترونية على موقع المدرسة "، واحتلت المرتبة الحادية والعشرين العبارة (٥٠)، بمتوسط بلغ (٣,٨٧) التي تنص على " تزويد المعلمين بكل جديد حول الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الثانية والعشرين العبارة (٥٩)، بمتوسط بلغ (٣,٨٥) التي تنص على " تزويد الطالب بتقرير عن أدائه المدرسي إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة الثالثة والعشرين العبارة (٧٣)، بمتوسط بلغ (٣,٨٤) التي تنص على " توفير منتدى عام للحوار الإلكتروني يخدم المدارس "، واحتلت المرتبة الرابعة والعشرين العبارة (٧٢)، بمتوسط بلغ (٣,٨٦) التي تنص على " توعية المستفيدين لزيادة ثقتهم

في التعاملات الإلكترونية بدلاً من التعاملات الورقية "، واحتلت المرتبة الخامسة والعشرين العبارة (٧٥)، بمتوسط بلغ (٣,٨٥) التي تنص على " تسهيل حصول المستفيد على الخدمات الإلكترونية في أي مكان هو موجود به "، واحتلت المرتبة السادسة والعشرين العبارة (٦٨)، بمتوسط بلغ (٣,٨٤) التي تنص على " تطوير وتحديث الخدمات الإلكترونية في المدرسة وفق الحاجات المستجدة "، واحتلت المرتبة السابعة والعشرين العبارة (٦٦)، بمتوسط بلغ (٣,٨٣) التي تنص على " تزويد ولي أمر الطالب بالمناهج الدراسية في أقراص مدمجة "، واحتلت المرتبة الثامنة والعشرين العبارة (٧١)، بمتوسط بلغ (٣,٨١) التي تنص على " توعية المستفيدين بحتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال البرامج المختلفة "، واحتلت المرتبة التاسعة والعشرين العبارة (٥٢)، بمتوسط بلغ (٣,٨٠) التي تنص على " استخدام المعلمين برنامج (نور المركزي) في إدخال الدرجات "، واحتلت المرتبة الثلاثون العبارة (٤٨)، بمتوسط بلغ (٣,٦٤) التي تنص على " درجة اقتناع المعلمين بأهمية الإدارة الإلكترونية ".

وربما يعود السبب في ذلك الى أن المدارس الأهلية بمدينة الرياض حتى تحقق الجودة الشاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب أن توفر كافة الخدمات التي تحقق رضا المستفيدين من العاملين والطلاب، وهي من أساسيات تطبيقات الإدارة الإلكترونية التي يجب تفعيلها إذا أرادت المدرسة الارتقاء إلى الجودة في العمل، وأهمها من يمكن توفيره تقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين على مدار الساعة واستخدام الوسائل الإلكترونية وبعض البرامج في تنفيذ الدروس وبعض البرامج في التقويم ورصد الدرجات وتوفير ميزانية خاصة للبرامج التي تعمل على دعم خدمات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين وتوفير المناهج الدراسية على الاقراص المدمجة وتحديث الخدمات الإلكترونية، ومعرفة الطالب لدرجاته وتحصيله الاكاديمي ومعرفته لأيام غيابه والحصول على الخدمات المتوفره له في المدرسة وكذلك تفعيل مجالس الاباء إلكترونيًا واستقبال شكاوى أولياء الامور وتزويدهم بأداء أبنائهم إلكترونيًا وتحقيق هذه المتطلبات يدعم تحقيق الجودة والتحسين في الأداء المدرسي وتحقيق أهداف المدرسة الاستراتيجية.

وبعد أن عرض الباحث للمتوسطات الحسابية لجميع العبارات في كل محور من محاور أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض، تم حساب المتوسطات الإجمالية ككل، والجدول التالي يوضح ذلك

جدول (٤ – ٤)

المتوسّطات الحسابية الإجمالية والانحرافات المعيارية لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض

م	ترتيب الأبعاد تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	مجال التأسيس والتجهيزات التقنية	3.96	0.808	درجة عالية
٢	مجال خدمات المستفيدين	3.94	0.802	درجة عالية
٣	مجال الخدمات الإدارية	3.92	0.811	درجة عالية
	المتوسط الإجمالي	3.94	0.807	درجة عالية

يتبين من الجدول السابق أن المستوى الإجمالي لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كانت بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لها (٣,٩٤) وبانحراف معياري (٠,٨٠٧)، ويلاحظ ارتفاع جميع مجالات أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض حيث جاءت جميعها بدرجة عالية، وكان ترتيبها على النحو التالي: مجال التأسيس والتجهيزات التقنية، ثم مجال خدمات المستفيدين، ثم مجال الخدمات الإدارية.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الغفيلي (١٤٣٢هـ)، ودراسة سيسو (١٤٣١هـ)، ودراسة الجابري (١٤٣١هـ)، ودراسة الدهاس (١٤٣٠هـ)، ودراسة الغامدي (١٤٣٠هـ)، ودراسة الطس (١٤٣٠هـ)، ودراسة السحيباني (١٤٣٠هـ)، ودراسة

الأسمري (١٤٣٠هـ)، ودراسة آل دحوان (١٤٢٩هـ)، ودراسة العريشي (١٤٢٩هـ)، ودراسة زقزوق (١٤٢٩هـ)، ودراسة الشعبان (١٤٢٩هـ)، ودراسة المسعود (١٤٢٩)، ودراسة بخش (١٤٢٨هـ)، ودراسة لبان (١٤٢٨هـ)، ودراسة عياد (١٤٢٨هـ)، ودراسة الحميدي (١٤٢٨هـ)، ودراسة التمام (١٤٢٧هـ)، ودراسة الحكاري (١٤٢٧هـ) التي أشارت إلى أن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق الجودة الشاملة كان بدرجة عالية.

إجابة السؤال الرابع وتفسيره ومناقشته:

ينص السؤال الرابع على: ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض؟

وللإجابة عن هذا السؤال تمَّ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات التي تمثل واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض.

جدول (٤ – ٥)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	٩	وجود شبكة إنترنت في المدرسة.	3.81	1.156	درجة عالية
٢	١١	توفر عدد كاف من الخطوط الهاتفية في المدرسة.	3.77	1.173	درجة عالية

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
٣	٥	وجود بريد إلكتروني خاص بالمدرسة.	3.70	1.084	درجة عالية
٤	٤	توفر موقع إلكتروني للمدرسة على الإنترنت.	3.62	1.104	درجة عالية
٥	٦	توفر أجهزة حاسب آلي حديثة ومتطورة.	3.49	1.012	درجة عالية
٦	١٠	توفر شبكة اتصالات داخلية تستوعب الخدمات المقدمة في المدرسة.	3.38	1.000	درجة متوسطة
٧	٧	توفر برامج تيسير إجراء المعاملات الإلكترونية.	3.33	1.061	درجة متوسطة
٨	٢١	توفر متخصصين لمعالجة المشكلات الإلكترونية حين حدوثها.	3.27	1.023	درجة متوسطة
٩	٣	الاستعانة بشركات متخصصة في تقديم الخدمات الإلكترونية.	3.26	1.087	درجة متوسطة
١٠	٢	وجود موظفين للقيام بتقديم الخدمات الإلكترونية والإشراف عليها.	3.23	1.047	درجة متوسطة
١١	١	توفر قاعدة بيانات لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.21	0.881	درجة متوسطة
١٢	١٢	وجود بدائل لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس في المدرسة.	3.20	0.968	درجة متوسطة
١٣	٨	توفير خدمات الدعم الفني للمعاملات الإلكترونية	3.17	1.080	درجة متوسطة
١٤	١٤	توفر وسائل الحفظ القابلة للإزالة لحفظ البيانات والمعلومات الإدارية.	3.14	1.005	درجة متوسطة
١٥	١٥	توفر نظام إلكتروني لتقديم الخدمات المختلفة في مركز مصادر التعلم.	3.12	0.986	درجة متوسطة
١٦	١٦	توفر نظام أمني موحد لحماية المعاملات الإلكترونية.	3.11	1.101	درجة متوسطة
١٧	١٣	توفر نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين.	3.10	1.011	درجة متوسطة
١٨	١٨	ربط المدرسة مع الإدارات العليا بشبكة إلكترونية.	3.06	0.979	درجة متوسطة
١٩	٢٠	دعم القطاع الخاص لتطبيق المعاملات الإلكترونية في المدرسة.	2.99	1.035	درجة متوسطة
٢٠	١٧	توفير نظام مراقبة إلكتروني لرصد كافة الأحداث وتخزينها.	2.94	1.094	درجة متوسطة
٢١	١٩	ربط المدرسة مع المدارس الأخرى بشبكة إلكترونية.	2.93	1.108	درجة متوسطة
		المتوسط العام	3.28	1.047	درجة متوسطة

يتبين من الجدول السابق أن العبارات التي تعبر عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية

من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تراوحت متوسطاتها بين (٣,٨١ – ٢,٩٣) وفق مقياس التدرج الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٣,٢٨) وانحراف معياري (١,٠٤٧)، ووفقاً للمحك فإن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كان بدرجة متوسطة، ويلاحظ تفاوت استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات ما بين درجة عالية ودرجة متوسطة.

وكانت أعلى العبارات التي تعبر عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية والتي جاءت بدرجة عالية تبعاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وهي على النحو التالي:

احتلت المرتبة الأولى العبارة (9)، بمتوسط بلغ (3,81) والتي تنص على: "وجود شبكة إنترنت في المدرسة "، واحتلت المرتبة الثانية العبارة (11)، بمتوسط بلغ (3,77) التي تنص على " توفر عدد كاف من الخطوط الهاتفية في المدرسة "، واحتلت المرتبة الثالثة العبارة (5)، بمتوسط بلغ (3,70) التي تنص على " وجود بريد إلكتروني خاص بالمدرسة"، واحتلت المرتبة الرابعة العبارة (4)، بمتوسط بلغ (3,62) التي تنص على "توفر موقع إلكتروني للمدرسة على الإنترنت "، واحتلت المرتبة الخامسة العبارة (6)، بمتوسط بلغ (3,49) التي تنص على " توفر أجهزة حاسب آلي حديثة ومتطورة ".

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن أغلب المدارس الأهلية بمدينة الرياض تعمل على توفير أجهزة الحاسب الآلي المناسبة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية وكذلك توفر شبكة الإنترنت والخطوط الهاتفية التي تدعمها، بالاضافة إلى أن أغلب المدارس قامت بتصميم مواقع إلكترونية على الإنترنت ويحتوي الموقع على المحتويات المناسبة والتقسيم الملائم بأقسام المدرسة بالاضافة

إلى توافر البريد الالكتروني لمنسوبي المدرسة، وهذه المتطلبات تعد من الأساسيات التي ينبغي توافرها لتحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية وهي معايير تقنية ضرورية لتجويد العمل وإتقانه والوصول إلى سرعة في الاتصال والتواصل بين منسوبي المدرسة من جهة وبين منسوبي المدرسة والمجتمع المحيط من جهة اخرى.

أما العبارات التي تعبر عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية والتي جاءت بدرجة متوسطة تبعاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، كانت على النحو التالي:

احتلت المرتبة السادسة العبارة (10)، بمتوسط بلغ (3,88) التي تنص على "توفر شبكة اتصالات داخلية تستوعب الخدمات المقدمة في المدرسة "، واحتلت المرتبة السابعة العبارة (7)، بمتوسط بلغ (3,33) التي تنص على " توفر برامج تيسير إجراء المعاملات الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الثامنة العبارة (21)، بمتوسط بلغ (3,27) التي تنص على " توفر متخصصين لمعالجة المشكلات الإلكترونية حين حدوثها "، واحتلت المرتبة التاسعة العبارة (3)، بمتوسط بلغ (3,26) التي تنص على " الاستعانة بشركات متخصصة في تقديم الخدمات الإلكترونية "، واحتلت المرتبة العاشرة العبارة (2)، بمتوسط بلغ (3,23) التي تنص على " وجود موظفين للقيام بتقديم الخدمات الإلكترونية والإشراف عليها "، واحتلت المرتبة الحادية عشر العبارة (1)، بمتوسط بلغ (3,21) التي تنص على " توفر قاعدة بيانات لتطبيق الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الثانية عشر العبارة (12)، بمتوسط بلغ (3,20) التي تنص على " وجود بدائل لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس في المدرسة "، واحتلت المرتبة الثالثة عشر العبارة (8)، بمتوسط بلغ (3,17) التي تنص على " توفير خدمات الدعم الفني للمعاملات الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الرابعة عشر العبارة (14)، بمتوسط بلغ (3,14) التي تنص على " توفر وسائل الحفظ القابلة للإزالة لحفظ البيانات والمعلومات الإدارية "، واحتلت المرتبة الخامسة عشر العبارة (15)، بمتوسط بلغ

(3,12) التي تنص على " توفر نظام إلكتروني لتقديم الخدمات المختلفة في مركز مصادر التعلم "، واحتلت المرتبة السادسة عشر العبارة (16)، بمتوسط بلغ (3,11) التي تنص على " توفر نظام أمني موحد لحماية المعاملات الإلكترونية "، واحتلت المرتبة السابعة عشر العبارة (13)، بمتوسط بلغ (3,10) التي تنص على " توفر نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين "، واحتلت المرتبة الثامنة عشر العبارة (18)، بمتوسط بلغ (3,06) التي تنص على " ربط المدرسة مع الإدارات العليا بشبكة إلكترونية "، واحتلت المرتبة التاسعة عشر العبارة (20)، بمتوسط بلغ (2,99) التي تنص على " دعم القطاع الخاص لتطبيق المعاملات الإلكترونية في المدرسة "، واحتلت المرتبة العشرين العبارة (17)، بمتوسط بلغ (2,94) التي تنص على " توفير نظام مراقبة إلكتروني لرصد كافة الأحداث وتخزينها "، واحتلت المرتبة الحادية والعشرين العبارة (19)، بمتوسط بلغ (2,93) التي تنص على " ربط المدرسة مع المدارس الأخرى بشبكة إلكترونية ".

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن إمكانيات المدارس الأهلية بمدينة الرياض تختلف من مدرسة إلى اخرى من حيث طبيعة الخدمات التي توفرها كل مدرسة والتسهيلات التقنية الموجودة فيها حيث تختلف المدارس الأهلية في توفير البرامج التي تعمل على تيسير المعاملات الإلكترونية وكذلك التعاقد مع متخصصين لمعالجة المشكلات التي قد توجد في البرامج والاجهزة، وكذلك تختلف المدارس الأهلية بمدينة الرياض في توفير قواعد البيانات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتوفير الخدمات الخاصة بالدعم الفني كحفظ الملفات ووسائلها والمعلومات الإدارية والبيانات اللازمة التي تشكل نظام الكتروني لتقديم الخدمات المختلفة ونظام حماية للمعاملات الإلكترونية لضمان وصولها بأمن وسلامة وعدم اختراقها، وكذلك تختلف درجة تعاون المدارس الأهلية مع بعضها البعض وربطها بشبكة الكترونية واحده، ولذلك فإن أغلب المدارس الأهلية بمدينة الرياض يتوفر فيها مصادر تعلم بدرجة مقبولة ولكنها لا ترتقي إلى المستوى المطلوب في تحقيق جميع متطلبات الإدارة الإلكترونية في مجال تأسيس التجهيزات التقنية وفق معايير الجودة الشاملة.

إجابة السؤال الخامس وتفسيره ومناقشته:

ينص السؤال الخامس على: ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض؟

وللإجابة عن هذا السؤال تمَّ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات التي تمثل واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض.

جدول (٤ –٦)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	٢٣	استخدام برنامج (الجدول المدرسي).	3.50	1.001	درجة عالية
٢	٤١	حفظ البيانات المدرسية إلكترونياً.	3.47	1.053	درجة عالية
٣	٢٥	استخدام برنامج (مدير المدرسة).	3.45	1.100	درجة عالية
٤	٣٩	الحصول على بيانات الموظفين إلكترونياً.	3.24	0.995	درجة متوسطة
٥	٣٤	تحرص إدارة المدرسة على أن تكون الإدارة الإلكترونية ضمن أولوياتها.	3.23	0.941	درجة متوسطة
٦	٢٤	تفعيل برنامج (إرشاد) الخاص بالمرشد الطلابي.	3.21	0.945	درجة متوسطة
٧	٢٩	تحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.20	1.056	درجة متوسطة
٨	٢٢	استخدام برنامج (شؤون الموظفين).	3.19	0.925	درجة متوسطة
٩	٤٠	إعداد تقارير دوام الموظفين إلكترونيًا.	3.18	1.156	درجة متوسطة
١٠	٤٥	طلب الاحتياجات المدرسية إلكترونياً.	3.17	1.024	درجة متوسطة
١١	٣٦	تفعيل الخطة الاستراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدرسة.	3.16	1.018	درجة متوسطة

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١٢	٣٥	تمكين مدير المدرسة ووكلائها من تشفير المعلومات الإلكترونية.	3.13	0.970	درجة متوسطة
١٣	٤٧	متابعة مدير المدرسة ووكلائها كافة مرافق المدرسة من خلال الشبكة الإلكترونية.	3.12	1.099	درجة متوسطة
١٤	٢٨	الإعلان عن أنشطة المدرسة عبر موقعها الإلكتروني.	3.09	1.002	درجة متوسطة
١٥	٤٤	زيادة فرص التواصل الإلكتروني بين إداريّي المدرسة.	3.08	1.009	درجة متوسطة
١٦	٣١	تقوم إدارة الخدمات التعليمية بتذليل الصعوبات التي تواجه إداريّي المدرسة في التعامل مع البرامج الإلكترونية.	3.07	0.984	درجة متوسطة
١٧	٣٨	حصر الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونيًا.	3.06	0.977	درجة متوسطة
١٨	٢٦	تفعيل برنامج (النشاط الطلابي) الخاص برائد النشاط.	3.05	1.004	درجة متوسطة
١٩	٤٦	تدقيق الملفات و السجلات المدرسية إلكترونيًا.	3.04	1.038	درجة متوسطة
٢٠	٣٠	استمرار تدريب منسوبي المدرسة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.02	1.064	درجة متوسطة
٢١	٣٢	تقوم إدارة المدرسة بمنح الموظفين حوافز تشجيعية لتفعيل الإدارة الإلكترونية.	3.00	1.056	درجة متوسطة
٢٢	٤٢	حفظ العهد المدرسية إلكترونياً.	3.00	1.231	درجة متوسطة
٢٣	٣٧	يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق خطة زمنية محددة.	2.98	1.183	درجة متوسطة
٢٤	٢٧	تبادل الملفات بين الموظفين إلكترونيًا.	2.96	1.050	درجة متوسطة
٢٥	٣٣	تبادل الخبرات بين إدارة المدرسة والمدارس الأخرى في مجال استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية.	2.95	1.081	درجة متوسطة
٢٦	٤٣	متابعة دخول وخروج الطلاب من وإلى فصولهم إلكترونيًا.	2.86	1.102	درجة متوسطة
		المتوسط العام	3.13	1.040	درجة متوسطة

يتبين من الجدول السابق أن العبارات التي تعبر عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية من وجهة

نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تراوحت متوسطاتها بين (٣,٥٠ – ٢,٨٦) وفق مقياس التدرج الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٣,١٣) وانحراف معياري (١,٠٤٠)، ووفقاً للمحك فإن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كان بدرجة متوسطة، ويلاحظ تفاوت استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات ما بين درجة عالية ودرجة متوسطة.

وكانت أعلى العبارات التي تعبر عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية، والتي جاءت بدرجة عالية تبعاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وهي على النحو التالي:

احتلت المرتبة الأولى العبارة (23)، بمتوسط بلغ (3,50) والتي تنص على: "استخدام برنامج (الجدول المدرسي)"، واحتلت المرتبة الثانية العبارة (41)، بمتوسط بلغ (3,47) التي تنص على " حفظ البيانات المدرسية إلكترونيا"، واحتلت المرتبة الثالثة العبارة (25)، بمتوسط بلغ (3,45) التي تنص على "استخدام برنامج (مدير المدرسة)".

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن أغلب مديري المدارس الأهلية بمدينة الرياض يعتمدون على برنامج مدير المدرسة المتوفر لديهم في التعاملات الإلكترونية، كما أنهم يستخدمون برنامج إعداد الجدول المدرسي المتاح لديهم من حيث توزيع العبء التدريسي لمنسوبي المدرسة وكذلك القيام بحفظ البيانات المدرسية إلكترونيًا لاستخدامها وقت الحاجة. وهذه البرامج تعد من البرامج الاساسية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم الخاص وتوافرها في المدارس ليعمل على تحقيق بعض معايير الجودة الشاملة .

أما العبارات التي تعبر عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية والتي جاءت بدرجة متوسطة تبعاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، كانت على النحو التالي:

احتلت المرتبة الرابعة العبارة (39)، بمتوسط بلغ (3,24) التي تنص على "الحصول على بيانات الموظفين إلكترونياً"، واحتلت المرتبة الخامسة العبارة (34)، بمتوسط بلغ (3,24) التي تنص على " تحرص إدارة المدرسة على أن تكون الإدارة الإلكترونية ضمن أولوياتها"، واحتلت المرتبة السادسة العبارة (24)، بمتوسط بلغ (3,21) التي تنص على "تفعيل برنامج (إرشاد) الخاص بالمرشد الطلابي"، واحتلت المرتبة السابعة العبارة (29)، بمتوسط بلغ (3,20) التي تنص على " تحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية"، واحتلت المرتبة الثامنة العبارة (22)، بمتوسط بلغ (3,19) التي تنص على "استخدام برنامج (شؤون الموظفين)"، واحتلت المرتبة التاسعة العبارة (40)، بمتوسط بلغ (3,18) التي تنص على "إعداد تقارير دوام الموظفين إلكترونيًا"، واحتلت المرتبة العاشرة العبارة (45)، بمتوسط بلغ (3,17) التي تنص على " طلب الاحتياجات المدرسية إلكترونياً"، واحتلت المرتبة الحادية عشر العبارة (36)، بمتوسط بلغ (3,16) التي تنص على "تفعيل الخطة الاستراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدرسة"، واحتلت المرتبة الثانية عشر العبارة (35)، بمتوسط بلغ (3,13) التي تنص على " تمكين مدير المدرسة ووكلائها من تشفير المعلومات الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الثالثة عشر العبارة (47)، بمتوسط بلغ (3,12) التي تنص على " متابعة مدير المدرسة ووكلائها كافة مرافق المدرسة من خلال الشبكة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الرابعة عشر العبارة (28)، بمتوسط بلغ (3,09) التي تنص على " الإعلان عن أنشطة المدرسة عبر موقعها الإلكتروني"، واحتلت المرتبة الخامسة عشر العبارة (44)، بمتوسط بلغ (3,08) التي تنص على " زيادة فرص التواصل الإلكتروني بين إداريّ المدرسة. "، واحتلت المرتبة السادسة عشر العبارة (31)، بمتوسط بلغ (3,07) التي تنص على " تقوم إدارة الخدمات التعليمية

بتذليل الصعوبات التي تواجه إداريّ المدرسة في التعامل مع البرامج الإلكترونية "، واحتلت المرتبة السابعة عشر العبارة (38)، بمتوسط بلغ (3,06) التي تنص على " حصر الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونيًا"، واحتلت المرتبة الثامنة عشر العبارة (26)، بمتوسط بلغ (3,05) التي تنص على " تفعيل برنامج (النشاط الطلابي) الخاص برائد النشاط"، واحتلت المرتبة التاسعة عشر العبارة (46)، بمتوسط بلغ (3,04) التي تنص على " تدقيق الملفات والسجلات المدرسية إلكترونيًا"، واحتلت المرتبة العشرين العبارة (30)، بمتوسط بلغ (3,02) التي تنص على " استمرار تدريب منسوبي المدرسة على تطبيق الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الحادية والعشرين العبارة (32)، بمتوسط بلغ (3,00) التي تنص على " تقوم إدارة المدرسة بمنح الموظفين حوافز تشجيعية لتفعيل الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الثانية والعشرين العبارة (42)، بمتوسط بلغ (3,00) التي تنص على "حفظ العهد المدرسية إلكترونياً"، واحتلت المرتبة الثالثة والعشرين العبارة (37)، بمتوسط بلغ (2,98) التي تنص على "يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق خطة زمنية محددة"، واحتلت المرتبة الرابعة والعشرين العبارة (27)، بمتوسط بلغ (2,96) التي تنص على " تبادل الملفات بين الموظفين إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة الخامسة والعشرين العبارة (33)، بمتوسط بلغ (2,95) التي تنص على " تبادل الخبرات بين إدارة المدرسة والمدارس الأخرى في مجال استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية"، واحتلت المرتبة السادسة والعشرين العبارة (43)، بمتوسط بلغ (2,86) التي تنص على " متابعة دخول وخروج الطلاب من وإلى فصولهم إلكترونيًا ".

وربما يعود السبب في ذلك إلى وجود اختلاف في تحقيق متطلبات الادارة الإلكترونية في المدارس الأهلية بمدينة الرياض حيث إن بعض المدارس يتوفر فيها بيانات الموظفين إلكترونيًا ووضع الخطط إلكترونيًا على مواقعها وتوفير برنامج الارشاد الطلابي وتحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تحقيق متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بينما لا تتوافر هذه البرامج

والخدمات في مدارس أخرى، بالاضافة إلى أن بعض مديري المدارس ليس لديهم خبرات كافية في التعامل مع بعض البرامج الإلكترونية نتيجة قلة التدريب على برامج الإدارة الإلكترونية سواء لمديري المدارس أو منسوبي المدرسة كما أن هناك ضعفًا في التواصل مع الخدمات التعليمية لحل المشكلات التي قد توجد عند بعض مديري المدارس كمتابعة الطلاب في الفصول إلكترونيًا وتبادل الملفات بين الموظفين إلكترونيًا وحفظ العهد المدرسية إلكترونيًا ووضع الخطط المناسبة لاحلال الإدارة الإلكترونية وهذا القصور يعزى بالدرجة الاولى إلى قلة الخبرة والتدريب في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وهذا بدوره يؤثر على تحقيق معايير الجودة الشاملة في التعليم إذا ما أرادت المدارس الثانوية تحقيق الجودة في برامجها إلكترونيًا.

إجابة السؤال السادس وتفسيره ومناقشته:

ينص السؤال السادس على: ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض؟

وللإجابة على هذا السؤال تمَّ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات التي تمثل واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض.

جدول (٤ – ٧)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	٧٧	منح الموظف اسم مستخدم ورقم سري خاص للاستفادة من الخدمات الإلكترونية.	3.58	1.130	درجة عالية
٢	٧٠	تقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين على مدار الساعة.	3.52	1.198	درجة عالية

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
٣	٤٨	درجة اقتناع المعلمين بأهمية الإدارة الإلكترونية.	3.43	0.786	درجة عالية
٤	٥٤	تحضير المعلم لدروسه إلكترونيًا.	3.40	1.095	درجة عالية
٥	٤٩	تأهيل المعلم لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.34	0.944	درجة متوسطة
٦	٥٣	استخدام المعلمين وسائل الشرح الإلكترونية .	3.33	1.001	درجة متوسطة
٧	٦٩	تفعيل الرسائل الإلكترونية (SMS) للتواصل مع المستفيدين.	3.29	1.096	درجة متوسطة
٨	٧٤	توفير نماذج طلب الخدمة الإلكترونية على موقع المدرسة.	3.27	1.025	درجة متوسطة
٩	٥٢	استخدام المعلمين برنامج (نور المركزي) في إدخال الدرجات.	3.26	0.976	درجة متوسطة
١٠	٧٦	تسهيل حصول المستفيد على الخدمة إلكترونياً دون اللجوء إلى التعاملات الورقية.	3.25	0.978	درجة متوسطة
١١	٧٥	تسهيل حصول المستفيد على الخدمات الإلكترونية في أي مكان هو موجود به.	3.24	0.979	درجة متوسطة
١٢	٧١	توعية المستفيدين بحتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال البرامج المختلفة.	3.23	0.993	درجة متوسطة
١٣	٥٨	يزود الطالب بالمناهج الدراسية على أقراص مدمجة.	3.22	1.092	درجة متوسطة
١٤	٧٣	توفير منتدى عام للحوار الإلكتروني يخدم المدارس.	3.21	1.026	درجة متوسطة
١٥	٧٢	توعية المستفيدين لزيادة ثقتهم في التعاملات الإلكترونية بدلاً من التعاملات الورقية.	3.20	0.963	درجة متوسطة
١٦	٥٠	تزويد المعلمين بكل جديد حول الإدارة الإلكترونية.	3.18	1.039	درجة متوسطة
١٧	٥٧	تفعيل عملية تواصل الطالب مع مدرسته إلكترونيًا.	3.16	1.084	درجة متوسطة
١٨	٥١	تخصص المدرسة بريداً إلكترونيًا لكل معلم.	3.13	1.218	درجة متوسطة
١٩	٥٩	تزويد الطالب بتقرير عن أدائه المدرسي إلكترونيًا.	3.12	0.980	درجة متوسطة
٢٠	٥٦	تسجيل الطالب من خلال موقع المدرسة الإلكتروني.	3.10	1.033	درجة متوسطة
٢١	٦٦	تزويد ولي أمر الطالب بالمناهج الدراسية في أقراص مدمجة.	3.09	1.069	درجة متوسطة
٢٢	٦٨	تطوير وتحديث الخدمات الإلكترونية في المدرسة وفق الحاجات المستجدة.	3.08	0.982	درجة متوسطة
٢٣	٥٥	تزويد المعلمين بتقارير إلكترونية عن أدائهم.	3.07	1.027	درجة متوسطة
٢٤	٦١	حصول الطالب على (تعريف طالب) إلكترونيًا.	3.01	1.180	درجة متوسطة

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
٢٥	٦٣	تبادل المعلومات والبيانات بين المدرسة والإدارات الأخرى إلكترونياً.	3.00	1.073	درجة متوسطة
٢٦	٦٤	تفعيل مجالس الآباء إلكترونيًا.	2.96	1.009	درجة متوسطة
٢٧	٦٧	تخصيص مكتب لخدمات المستفيدين الإلكترونية في المدرسة.	2.95	1.051	درجة متوسطة
٢٨	٦٠	يتعرف الطالب على عدد أيام غيابه إلكترونيًا.	2.94	1.100	درجة متوسطة
٢٩	٦٢	حصول الطالب على (تخفيض تذكرة طيران) إلكترونيًا.	2.93	1.195	درجة متوسطة
٣٠	٦٥	استقبال شكاوى أولياء الأمور إلكترونيًا.	2.75	1.209	درجة متوسطة
		المتوسط العام	3.17	1.051	درجة متوسطة

يتبين من الجدول السابق أن العبارات التي تعبر عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تراوحت متوسطاتها بين (٣,٥٨ – ٢,٧٥) وفق مقياس التدرج الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٣,١٧) وانحراف معياري (١,٠٥١)، ووفقاً للمحك فإن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كان بدرجة متوسطة، ويلاحظ تفاوت استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات ما بين درجة عالية ودرجة متوسطة.

وكانت أعلى العبارات التي تعبر عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين والتي جاءت بدرجة عالية تبعاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وهي على النحو التالي:

احتلت المرتبة الأولى العبارة (77)، بمتوسط بلغ (3,58) والتي تنص على: "منح الموظف اسم مستخدم ورقم سري خاص للاستفادة من الخدمات الإلكترونية"، واحتلت المرتبة

الثانية العبارة (70)، بمتوسط بلغ (3,52) التي تنص على " تقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين على مدار الساعة"، واحتلت المرتبة الثالثة العبارة (48)، بمتوسط بلغ (3,43) التي تنص على " درجة اقتناع المعلمين بأهمية الإدارة الإلكترونية"، واحتلت المرتبة الرابعة العبارة (54)، بمتوسط بلغ (3,40) التي تنص على " تحضير المعلم لدروسه إلكترونيًا".

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن أغلب المدارس الأهلية بمدينة الرياض توفر لمنسوبيها وللطلاب استخداماً آمناً لبرامج الإدارة الإلكترونية في المدرسة من خلال إعطائهم اسم مستخدم ورقماً سرياً خاصاً للاستفادة من الخدمات الإلكترونية الموجودة على موقع المدرسة وتحقيق قناعة لدى منسوبي المدرسة بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في توفير الوقت والجهد عليهم كما يستفيد المعلمون من هذه الخدمات في إعداد وتحضير الدروس والاستفادة من الوسائل والأساليب التدريسية التي قد تتوفر إلكترونيًا على موقع المدرسة، وإن توفر هذه التطبيقات للإدارة الإلكترونية يعمل على تحقيق بعض معايير الجودة الشاملة مما يسهم في تطوير وتحسين العمل داخل المدارس الأهلية.

أما العبارات التي تعبر عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين والتي جاءت بدرجة متوسطة تبعاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، كانت على النحو التالي:

احتلت المرتبة الخامسة العبارة (49)، بمتوسط بلغ (3,34) التي تنص على "تأهيل المعلم لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، واحتلت المرتبة السادسة العبارة (53)، بمتوسط بلغ (3,33) التي تنص على "استخدام المعلمين وسائل الشرح الإلكترونية"، واحتلت المرتبة السابعة العبارة (69)، بمتوسط بلغ (3,29) التي تنص على " تفعيل الرسائل الإلكترونية (SMS) للتواصل مع المستفيدين"، واحتلت المرتبة الثامنة العبارة (74)، بمتوسط بلغ (3,27) التي تنص على " توفير نماذج طلب الخدمة الإلكترونية على موقع المدرسة "،

واحتلت المرتبة التاسعة العبارة (52)، بمتوسط بلغ (3,26) التي تنص على "استخدام المعلمين برنامج (نور المركزي) في إدخال الدرجات"، واحتلت المرتبة العاشرة العبارة (76)، بمتوسط بلغ (3,25) التي تنص على " تسهيل حصول المستفيد على الخدمة إلكترونياً دون اللجوء إلى التعاملات الورقية"، واحتلت المرتبة الحادية عشر العبارة (75)، بمتوسط بلغ (3,24) التي تنص على " تسهيل حصول المستفيد على الخدمات الإلكترونية في أي مكان هو موجود به "، واحتلت المرتبة الثانية عشر العبارة (71)، بمتوسط بلغ (3,23) التي تنص على " توعية المستفيدين بحتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال البرامج المختلفة "، واحتلت المرتبة الثالثة عشر العبارة (58)، بمتوسط بلغ (3,22) التي تنص على " يزود الطالب بالمناهج الدراسية على أقراص مدمجة"، واحتلت المرتبة الرابعة عشر العبارة (73)، بمتوسط بلغ (3,21) التي تنص على " توفير منتدى عام للحوار الإلكتروني يخدم المدارس"، واحتلت المرتبة الخامسة عشر العبارة (72)، بمتوسط بلغ (3,20) التي تنص على " توعية المستفيدين لزيادة ثقتهم في التعاملات الإلكترونية بدلاً من التعاملات الورقية "، واحتلت المرتبة السادسة عشر العبارة (50)، بمتوسط بلغ (3,18) التي تنص على " تزويد المعلمين بكل جديد حول الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة السابعة عشر العبارة (57)، بمتوسط بلغ (3,16) التي تنص على " تفعيل عملية تواصل الطالب مع مدرسته إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة الثامنة عشر العبارة (51)، بمتوسط بلغ (3,13) التي تنص على " تخصص المدرسة بريداً إلكترونيًا لكل معلم "، واحتلت المرتبة التاسعة عشر العبارة (59)، بمتوسط بلغ (3,12) التي تنص على " تزويد الطالب بتقرير عن أدائه المدرسي إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة العشرون العبارة (56)، بمتوسط بلغ (3,10) التي تنص على " تسجيل الطالب من خلال موقع المدرسة الإلكتروني"، واحتلت المرتبة الحادية والعشرين العبارة (66)، بمتوسط بلغ (3,09) التي تنص على " تزويد ولي أمر الطالب بالمناهج الدراسية في أقراص مدمجة "، واحتلت المرتبة الثانية والعشرين العبارة (68)، بمتوسط بلغ (3,08) التي تنص على " تطوير وتحديث الخدمات الإلكترونية في المدرسة وفق الحاجات المستجدة "، واحتلت المرتبة الثالثة والعشرين العبارة (55)، بمتوسط بلغ (3,07) التي تنص على " تزويد المعلمين بتقارير إلكترونية عن أدائهم"، واحتلت المرتبة الرابعة والعشرين

العبارة (61)، بمتوسط بلغ (3,01) التي تنص على "حصول الطالب على (تعريف طالب) إلكترونيًا"، واحتلت المرتبة الخامسة والعشرين العبارة (63)، بمتوسط بلغ (3,00) التي تنص على "تبادل المعلومات والبيانات بين المدرسة والإدارات الأخرى إلكترونياً"، واحتلت المرتبة السادسة والعشرين العبارة (64)، بمتوسط بلغ (2,96) التي تنص على " تفعيل مجالس الآباء إلكترونيًا"، واحتلت المرتبة السابعة والعشرين العبارة (67)، بمتوسط بلغ (2,95) التي تنص على " تخصيص مكتب لخدمات المستفيدين الإلكترونية في المدرسة "، واحتلت المرتبة الثامنة والعشرين العبارة (60)، بمتوسط بلغ (2,94) التي تنص على " يتعرف الطالب على عدد أيام غيابه إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة التاسعة والعشرين العبارة (62)، بمتوسط بلغ (2,93) التي تنص على " حصول الطالب على (تخفيض تذكرة طيران) إلكترونيًا "، واحتلت المرتبة الثلاثون العبارة (65)، بمتوسط بلغ (2,75) التي تنص على " استقبال شكاوى أولياء الأمور إلكترونيًا".

وربما يعود السبب في ذلك إلى اختلاف المدارس الأهلية في تحقيق متطلبات خدمات المستفيدين في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث إن بعض المدارس يتوافر لدى المعلمين فيها الخبرة الكافية في استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية واستخدام الوسائل الإلكترونية وبعض البرامج في تنفيذ الدروس وبعض البرامج في التقويم ورصد الدرجات إلا أن بعض المدارس لا تستخدم الخدمات الإلكترونية وهذا قد ينبع من وجود قصور لدى المعلمين في التحول نحو الإدارة الإلكترونية كما أن بعض متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج لميزانية وقد لا تستطيع توفيرها بعض المدارس الأهلية كالرسائل الإلكترونية للتواصل مع المستفيدين والمناهج الدراسية على الأقراص المدمجة وتحديث الخدمات الإلكترونية وهذه الأمور تحتاج لميزانية مالية قد لا تحققها بعض المدارس نتيجة السعي لتحقيق الربحية، كما أن هناك قلة في تبادل المعلومات والبيانات بين المدرسة والإدارات الأخرى إلكترونيًا وكذلك فإن بعض المدارس لا توفر للطلاب الخدمات إلكترونيًا بل ما زالت مقتصرة على التعاملات الورقية مع الطلاب وأولياء الأمور مثل معرفة الطالب بدرجاته وتحصيله الاكاديمي ومعرفته لأيام غيابه والحصول على الخدمات المتوفرة

له في المدرسة وكذلك تفعيل مجالس الآباء إلكترونيًا واستقبال شكاوى أولياء الأمور وتزويدهم بأداء أبنائهم إلكترونيًا، وأن القصور في تحقيق هذه التطبيقات للادارة الإلكترونية يعيق تحقيق الجودة والتحسين في الأداء المدرسي والارتقاء بالعمل وتحقيق أهداف المدرسة العامة والإستراتيجية.

وبعد أن عرض الباحث للمتوسطات الحسابية لجميع العبارات في كل محور من محاور واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض، تم حساب المتوسطات الإجمالية ككل، والجدول التالي يوضح ذلك

جدول (٤ – ٨)

المتوسّطات الحسابية الإجمالية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض

م	ترتيب الأبعاد تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	مجال التأسيس والتجهيزات التقنية	3.28	1.047	درجة متوسطة
٢	مجال خدمات المستفيدين	3.17	1.051	درجة متوسطة
٣	مجال الخدمات الإدارية	3.13	1.040	درجة متوسطة
	المتوسط الإجمالي	3.19	1.046	درجة متوسطة

يتبين من الجدول السابق أن المستوى الإجمالي لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كان بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لها (٣,١٩) وبانحراف معياري (١,٠٤٦)، ويلاحظ توسط جميع مجالات واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض حيث جاءت جميعها بدرجة متوسطة، وكان ترتيبها على النحو التالي: مجال التأسيس والتجهيزات التقنية، ثم مجال خدمات المستفيدين، ثم مجال الخدمات الإدارية.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة العريشي (١٤٢٩هـ)، ودراسة سيسو (١٤٣١هـ)، ودراسة الحميدي (١٤٢٨هـ)، ودراسة المسعود (١٤٢٩)، ودراسة السحيباني (١٤٣٠هـ)، ودراسة التمام (١٤٢٧هـ)، ودراسة الغفيلي (١٤٣٢هـ)، ودراسة الطس (١٤٣٠هـ)، ودراسة زقزوق (١٤٢٩هـ)، ودراسة الدهاس (١٤٣٠هـ)، ودراسة الشعبان (١٤٢٩هـ)، ودراسة لبان (١٤٢٨هـ) التي أشارت إلى أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق الجودة الشاملة كان بدرجة متوسطة.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الجابري (١٤٣١هـ)، ودراسة الغامدي (١٤٣٠هـ)، ودراسة عياد (١٤٢٨هـ)، ودراسة الحكاري (١٤٢٧هـ) التي أشارت إلى أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق الجودة الشاملة كان بدرجة عالية.

كما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الأسمري (١٤٣٠هـ)، ودراسة آل دحوان (١٤٢٩هـ)، ودراسة بخش (١٤٢٨هـ) التي أشارت إلى أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق الجودة الشاملة كان بدرجة ضعيفة.

إجابة السؤال السابع وتفسيره ومناقشته:

ينص السؤال السابع على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض وفقاً لمتغيرات الدراسة؟

وللإجابة على هذا السؤال، وللكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض وفقاً لمتغيرات الدراسة، تمَّ استخدام اختبار ت (T-Test) لمتغيرات الجنس، والتخصص, والمستوى التعليمي، والحصول على الرخصة الدولية في الحاسب الالي ICDL، كما تم استخدام تحليل

التباين الأحادي (ANOVA) لمتغيري المرحلة الدراسية، وسنوات الخبرة في الإدارة المدرسية، وفيما يلي نتائج هذا السؤال.

- **متغير الجنس:**

جدول (٤ – ٩)

نتائج اختبار ت للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الجنس

المحاور	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
التأسيس والتجهيزات التقنية	ذكور	68.4053	12.53370	0.7714	483	0.847	0.397
	إناث	69.3937	13.09246	0.8806			
الخدمات الإدارية	ذكور	64.0189	19.36255	1.1916	483	0.806	0.420
	إناث	62.4751	22.80163	1.5338			
خدمات المستفيدين	ذكور	79.7652	26.76297	1.6471	483	1.622	0.106
	إناث	75.4977	31.18794	2.0979			
الدرجة الكلية	ذكور	212.19	45.27628	2.7865	483	1.043	0.297
	إناث	207.37	56.49728	3.8004			

يُظْهِر الجدّول السابق ما يلي:

- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور التأسيس والتجهيزات التقنية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (0.847)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور من مديري المدارس (68.4053)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للإناث من مديرات المدارس (69.3937).
- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات

استجابات عينة الدراسة حول محور الخدمات الإدارية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (0.806)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور من مديري المدارس (64.0189)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للإناث من مديرات المدارس (62.4751).

- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور خدمات المستفيدين من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (1.622)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور من مديري المدارس (79.7652)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للإناث من مديرات المدارس (75.4977).
- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول الدرجة الكلية لمحاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (1.043)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور من مديري المدارس (212.19)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للإناث من مديرات المدارس (207.37).

وربما يعود السبب في ذلك إلى إدراك جميع مديري ومديرات المدارس الأهلية بمدينة الرياض لأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة، وذلك لأن البيئة التي يعمل بها المديري والمديرات هي بيئة واحدة وهي مدينة الرياض ولذلك لم تتفاوت استجاباتهم تبعًا لاختلاف الجنس.

وتختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الحكاري (١٤٢٧هـ) التي أشارت إلى أن عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الجنس.

- **متغير المؤهل العلمي:**

جدول (٤ – ١٠)

نتائج اختبار ت للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المحاور	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
التأسيس والتجهيزات التقنية	جامعي	68.6271	12.30701	.60559	483	0.943	0.346
	فوق جامعي	70.1667	15.28877	1.8018			
الخدمات الإدارية	جامعي	62.1477	20.20838	.99439	483	2.958	** 0.001
	فوق جامعي	70.0139	24.09576	2.8397			
خدمات المستفيدين	جامعي	76.6053	28.75038	1.4147	483	2.226	* 0.026
	فوق جامعي	84.7917	29.04486	3.4229			
الدرجة الكلية	جامعي	207.38	48.81368	2.4019	483	2.735	* 0.006
	فوق جامعي	224.97	58.56042	6.9014			

*** دالة عند مستوى (α = ٠,٠٥). ** دالة عند مستوى (α = ٠,٠١).**

يُظْهِر الجّدول السابق ما يلي:

- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور التأسيس والتجهيزات التقنية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (0.943)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم جامعي

(68.6271)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم فوق جامعي (70.1667).

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور الخدمات الإدارية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (2.958)، وكانت الفروق لصالح الذين مؤهلهم فوق جامعي على الذين مؤهلهم جامعي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم جامعي (62.1477)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم فوق جامعي (70.0139).

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور خدمات المستفيدين من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (2.226)، وكانت الفروق لصالح الذين مؤهلهم فوق جامعي على الذين مؤهلهم جامعي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم جامعي (76.6053)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم فوق جامعي (84.7917).

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول الدرجة الكلية لمحاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (2.735)، وكانت الفروق لصالح الذين مؤهلهم فوق جامعي على الذين مؤهلهم جامعي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم جامعي (207.38)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم فوق جامعي (224.97).

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن ذوي المؤهل الأعلى بحكم المعارف والمعلومات التي تحصلوا عليها أثناء دراستهم العليا كانت استجاباتهم أفضل من ذوي المؤهل الأقل، ولذلك تباينت استجاباتهم تبعاً لاختلاف مؤهلاتهم العلمية.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة العريشي (١٤٢٩هـ)، ودراسة بخش (١٤٢٨هـ)، ودراسة الطس (١٤٣٠هـ)، ودراسة الدهاس (١٤٣٠هـ) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الحميدي (١٤٢٨هـ)، ودراسة المسعود (١٤٢٩)، ودراسة السحيباني (١٤٣٠هـ)، ودراسة الأسمري (١٤٣٠هـ)، ودراسة الغفيلي (١٤٣٢هـ)، ودراسة الشعبان (١٤٢٩هـ)، ودراسة لبان (١٤٢٨هـ)، ودراسة الحكاري (١٤٢٧هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- **متغير التخصص:**

جدول (٤ – ١١)

نتائج اختبار ت للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير التخصص

المحاور	التخصص	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
التأسيس والتجهيزات التقنية	إنساني	68.6356	12.49225	0.6442	483	0.703	0.482
	علمي	69.6147	13.79137	1.3209			
الخدمات الإدارية	إنساني	61.4761	19.43123	1.0020	483	3.629	** 0.001
	علمي	69.6606	24.72411	2.3681			
خدمات المستفيدين	إنساني	75.2899	28.05420	1.4467	483	3.625	** 0.001
	علمي	86.5505	30.23105	2.8956			
الدرجة الكلية	إنساني	205.40	47.27143	2.4378	483	3.753	** 0.001

	علمي	225.83	58.60569	5.6134		

** دالة عند مستوى (α = ٠,٠١).

يُظْهِر الجّدول السابق ما يلي:

- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور التأسيس والتجهيزات التقنية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير التخصص، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (0.703)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات علمية (68.6356)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات إنسانية (69.6147).

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور الخدمات الإدارية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير التخصص، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (3.629)، وكانت الفروق لصالح مديري المدارس ذوي التخصصات العلمية على مديري المدارس ذوي التخصصات الأدبية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات علمية (61.4761)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات إنسانية (69.6606).

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور خدمات المستفيدين من محاور أثر تطبيق الإدارة

الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير التخصص، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (3.625)، وكانت الفروق لصالح مديري المدارس ذوي التخصصات العلمية على مديري المدارس ذوي التخصصات الأدبية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات علمية (75.2899)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات إنسانية (86.5505).

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول الدرجة الكلية لمحاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير التخصص، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (3.753)، وكانت الفروق لصالح مديري المدارس ذوي التخصصات العلمية على مديري المدارس ذوي التخصصات الأدبية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات علمية (205.40)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات إنسانية (225.83).

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن ذوي التخصصات العلمية بحكم دراستهم وتعاملهم مع الحاسب الآلي وإتقانهم لكثير من المهارات الإلكترونية كانوا أفضل باستجاباتهم من ذوي التخصصات الإنسانية الذين يعتمدون فقط على التطوير الذاتي لتعلم المهارات في التطبيقات الإلكترونية، ولهذا تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة تبعًا لاختلاف تخصصاتهم.

وتختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة لبان (١٤٢٨هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- **متغير الحصول على الرخصة الدولية:**

جدول (٤ – ١٢)

نتائج اختبار ت للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الحصول على الرخصة الدولية

المحاور	الرخصة الدولية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
التأسيس والتجهيزات التقنية	نعم	69.0433	11.54310	0.7242	483	0.339	0.735
	لا	68.6494	14.05186	0.9245			
الخدمات الإدارية	نعم	67.5498	19.18592	1.2038	483	4.313	** 0.001
	لا	59.4646	22.08985	1.4534			
خدمات المستفيدين	نعم	82.8874	27.80057	1.7443	483	3.729	** 0.001
	لا	73.2126	29.31813	1.9289			
الدرجة الكلية	نعم	219.09	45.20306	2.8362	483	3.820	** 0.001
	لا	201.72	54.80068	3.6056			

** دالة عند مستوى (α = ٠,٠١).

يُظْهِر الجّدول السابق ما يلي:

- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور التأسيس والتجهيزات التقنية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الحصول على الرخصة الدولية، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (0.339)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (69.0433)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لغير

الحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (68.6494).

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور الخدمات الإدارية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الحصول على الرخصة الدولية، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (4.313)، وكانت الفروق لصالح الحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي على غير الحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (67.5498)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لغير لحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (59.4646).

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور خدمات المستفيدين من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الحصول على الرخصة الدولية، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (3.729)، وكانت الفروق لصالح الحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي على غير الحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (82.8874)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لغير لحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (73.2126).

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول الدرجة الكلية لمحاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية

في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الحصول على الرخصة الدولية، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (3.820)، وكانت الفروق لصالح الحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي على غير الحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (219.09)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لغير لحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (201.72).

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن مديري المدارس الحاصلين على الرخصة الدولية في قيادة الحاسب الآلي يمتلكون المهارات التقنية والإلكترونية في التعامل مع برامج الإدارة الإلكترونية بشكل أفضل من الذين لم يحصلوا على الرخصة الدولية في قيادة الحاسب الآلي ولهذا اختلفت استجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لاختلاف حصولهم على الرخصة الدولية في قيادة الحاسب الآلي.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الغامدي (١٤٣٠هـ)، ودراسة العريشي (١٤٢٩هـ) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الحصول على الرخصة الدولية في قيادة الحاسب الآلي.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة المسعود (١٤٢٩)، ودراسة السحيباني (١٤٣٠هـ)، ودراسة الأسمري (١٤٣٠هـ)، ودراسة الغفيلي (١٤٣٢هـ)، ودراسة الشعبان (١٤٢٩هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الحصول على الرخصة الدولية في قيادة الحاسب الآلي.

- **متغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية:**

جدول (٤ – ١٣)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق الادارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
التأسيس والتجهيزات التقنية	بين المجموعات	179.858	3	59.953	0.365	0.778
	داخل المجموعات	78964.038	481	164.166		
	المجموع الكلّي	79143.897	484			
الخدمات الإدارية	بين المجموعات	23051.772	3	7683.924	19.430	** 0.001
	داخل المجموعات	190216.962	481	395.461		
	المجموع الكلّي	213268.734	484			
خدمات المستفيدين	بين المجموعات	22257.213	3	7419.071	9.334	** 0.001
	داخل المجموعات	382300.180	481	794.803		
	المجموع الكلّي	404557.394	484			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	93759.807	3	31253.269	13.067	** 0.001
	داخل المجموعات	1150400.160	481	2391.684		
	المجموع الكلّي	1244159.967	484			

** دالة عند مستوى (α = ٠,٠١).

يتبيَّن من الجّدول السابق ما يلي:

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التأسيس والتجهيزات التقنية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (0.365).
- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الخدمات الإدارية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (19.430).
- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور خدمات المستفيدين من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (9.334).
- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الدرجة الكلية لمحاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (13.067).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الأربعة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تم استخدام اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول التالي.

جدول (٤ –١٤)

نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية

المحور	عدد سنوات الخبرة	المتوسط	أقل من ٥	٥ –١٠	١٠ –١٥	١٥ سنة فأكثر
الخدمات الإدارية	أقل من ٥ سنوات	56.69	–	–	–	–
	٥ – اقل من ١٠	59.30	–	–	–	–
	١٠ – اقل من ١٥	69.68	١٢,٩٩	١٠,٣٨	–	–
	١٥ سنة فأكثر	78.12	٢١,٤٣	١٨,٨٢	–	–
خدمات المستفيدين	أقل من ٥ سنوات	65.00	–	–	–	–
	٥ – اقل من ١٠	75.11	–	–	–	–
	١٠ – اقل من ١٥	84.45	١٩,٤٥	٩,٣٤	–	–
	١٥ سنة فأكثر	90.25	٢٥,٢٥	١٥,١٤	–	–
الدرجة الكلية	أقل من ٥ سنوات	190.33	–	–	–	–
	٥ – اقل من ١٠	202.89	–	–	–	–
	١٠ – اقل من ١٥	224.18	٣٣,٨٥	٢١,٢٩	–	–
	١٥ سنة فأكثر	237.45	٤٧,١٢	٣٤,٥٦	–	–

* دالة عند مستوى (α = ٠,٠٥).

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر

مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية، يُلاحَظ ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) حول محور الخدمات الإدارية لصالح الذين مستوى خبرتهم ١٥ سنة فأكثر والذين مستوى خبرتهم ١٠ إلى ١٥ سنة على الذين مستوى خبرتهم أقل من ٥ سنوات، والذين مستوى خبرتهم ٥ – أقل من ١٠ سنوات.
- وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) حول محور خدمات المستفيدين لصالح الذين مستوى خبرتهم ١٥ سنة فأكثر والذين مستوى خبرتهم ١٠ إلى ١٥ سنة على الذين مستوى خبرتهم أقل من ٥ سنوات، والذين مستوى خبرتهم ٥ – أقل من ١٠ سنوات.
- وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) حول الدرجة الكلية لمحاور الاستبيان لصالح الذين مستوى خبرتهم ١٥ سنة فأكثر والذين مستوى خبرتهم ١٠ إلى ١٥ سنة على الذين مستوى خبرتهم أقل من ٥ سنوات، والذين مستوى خبرتهم ٥ – أقل من ١٠ سنوات.

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن ذوي الخبرة الأعلى من مديري المدارس الأهلية بمدينة الرياض بحكم الخبرات والتجارب التي مروا بها والمشكلات التي تعاملوا معها في مجال الإدارة الإلكترونية كانوا أفضل في استجاباتهم من ذوي الخبرة الأقل.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة العريشي (١٤٢٩هـ)، ودراسة الأسمري (١٤٣٠هـ)، ودراسة بخش (١٤٢٨هـ)، ودراسة الغفيلي (١٤٣٢هـ)، ودراسة الطس (١٤٣٠هـ)، ودراسة زقزوق (١٤٢٩هـ)، ودراسة لبان (١٤٢٨هـ)، ودراسة الحكاري (١٤٢٧هـ) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الغامدي (١٤٣٠هـ)، ودراسة الحميدي (١٤٢٨هـ)، ودراسة المسعود (١٤٢٩)، ودراسة السحيباني (١٤٣٠هـ)، ودراسة الشعبان (١٤٢٩هـ)، ودراسة الحكاري (١٤٢٧هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

- **متغير المرحلة الدراسية:**

جدول (٤ – ١٥)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
التأسيس والتجهيزات التقنية	بين المجموعات	215.098	2	107.549	0.657	0.519
	داخل المجموعات	78928.799	482	163.753		
	المجموع الكلّي	79143.897	484			
الخدمات الإدارية	بين المجموعات	3415.489	2	1707.744	3.922	* 0.020
	داخل المجموعات	209853.245	482	435.380		
	المجموع الكلّي	213268.734	484			
خدمات المستفيدين	بين المجموعات	15092.710	2	7546.355	9.339	** 0.001
	داخل المجموعات	389464.683	482	808.018		
	المجموع الكلّي	404557.394	484			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	26301.535	2	13150.768	5.205	* 0.006

	داخل المجموعات	1217858.432	482	2526.677	
	المجموع الكلّي	1244159.967	484		

* دالة عند مستوى (α = ٠,٠٥). ** دالة عند مستوى (α = ٠,٠١).

يتبيَّن من الجّدول السابق ما يلي:

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التأسيس والتجهيزات التقنية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (0.657).
- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الخدمات الإدارية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (3.922).
- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور خدمات المستفيدين من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (9.339).
- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الدرجة الكلية لمحاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في

تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (5.205).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الثلاثة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث أُسْتُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول التالي.

جدول (٤ – ١٦)

نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية

المحور	المرحلة الدراسية	المتوسط	الابتدائية	المتوسطة	الثانوية
الخدمات الإدارية	الابتدائية	60.87	–	–	–
	المتوسطة	62.86	–	–	–
	الثانوية	67.89	٧,٠٢	٥,٠٣	–
خدمات المستفيدين	الابتدائية	70.45	–	–	–
	المتوسطة	82.86	١٢,٤١	–	–
	الثانوية	80.19	٩,٧٤	–	–
الدرجة الكلية	الابتدائية	200.33	–	–	–
	المتوسطة	213.88	١٣,٥٥	–	–
	الثانوية	217.96	١٧,٦٣	٤,٠٨	–

* دالة عند مستوى (α = ٠,٠٥).

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية يُلاحَظ ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) حول محور الخدمات الإدارية لصالح الذين يعملون في المرحلة الثانوية على الذين يعملون في المرحلة المتوسطة والمرحلة الابتدائية.
- وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) حول محور خدمات المستفيدين لصالح الذين يعملون في المرحلة الثانوية والذين يعملون في المرحلة المتوسطة على الذين المرحلة الابتدائية.
- وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) حول الدرجة الكلية لمحاور الاستبيان لصالح الذين يعملون في المرحلة الثانوية على الذين يعملون في المرحلة المتوسطة والمرحلة الابتدائية، وكذلك الذين يعملون في المرحلة المتوسطة على الذين المرحلة الابتدائية.

وربما يعود السبب في ذلك إلى اختلاف متطلبات الإدارة الإلكترونية في كل مرحلة من مراحل التعليم، حيث إن المرحلة الثانوية تحتل المرتبة الأولى في المتطلبات من حيث التنوع في البرامج التي يتعاملون معها بينما قد يقل ذلك في المرحلة المتوسطة والابتدائية ولهذا اختلفت استجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لاختلاف المرحلة الدراسية.

وتختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الغامدي (١٤٣٠هـ)، ودراسة المسعود (١٤٢٩)، ودراسة الشعبان (١٤٢٩هـ)، التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المرحلة الدراسية.

الفصل السابع

ملخص النتائج والتوصيات والمقترحات

- أولاً: ملخص نتائج الدراسة.
- ثانياً: التوصيات
- ثالثاً: المقترحات

الفصل السابع

ملخص النتائج والتوصيات والمقترحات

يتناول الباحث في هذا الفصل أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، ثم تقديم بعض التوصيات والمقترحات.

أولاً: ملخص نتائج الدراسة:

يعرض الباحث فيما يلي ملخصاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة:

١- أظهرت النتائج أن العبارات التي تعبر عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تراوحت متوسطاتها بين (٣,٨١ – ٢,٩٣) وفق مقياس التدرج الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٣,٢٨) وانحراف معياري (١,٠٤٧)، ووفقاً للمحك فإن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كان بدرجة متوسطة، ويلاحظ تفاوت استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات ما بين درجة عالية ودرجة متوسطة.

٢- أظهرت النتائج أن العبارات التي تعبر عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تراوحت متوسطاتها بين (٣,٥٠ –

٢,٨٦) وفق مقياس التدرج الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٣,١٣) وانحراف معياري (١,٠٤٠)، ووفقاً للمحك فإن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كان بدرجة متوسطة، ويلاحظ تفاوت استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات ما بين درجة عالية ودرجة متوسطة.

٣- أظهرت النتائج أن العبارات التي تعبر عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تراوحت متوسطاتها بين (٣,٥٨ – ٢,٧٥) وفق مقياس التدرج الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٣,١٧) وانحراف معياري (١,٠٥١)، ووفقاً للمحك فإن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كان بدرجة متوسطة، ويلاحظ تفاوت استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات ما بين درجة عالية ودرجة متوسطة.

٤- أظهرت النتائج أن المستوى الإجمالي لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كان بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لها (٣,١٩) وبانحراف معياري (١,٠٤٦)، ويلاحظ توسط جميع مجالات واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض حيث جاءت جميعها

بدرجة متوسطة، وكان ترتيبها على النحو التالي: مجال التأسيس والتجهيزات التقنية، ثم مجال خدمات المستفيدين، ثم مجال الخدمات الإدارية.

٥- أظهرت النتائج أن العبارات التي تعبر عن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تراوحت متوسطاتها بين (٤,٢٩ – ٣,٧٦) وفق مقياس التدرج الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٣,٩٦) وانحراف معياري (٠,٨٠٨)، ووفقاً للمحك فإن درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كان بدرجة عالية، ويلاحظ ارتفاع استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات ما بين درجة عالية جداً ودرجة عالية.

٦- أظهرت النتائج أن العبارات التي تعبر عن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تراوحت متوسطاتها بين (٤,١٠ – ٣,٧٥) وفق مقياس التدرج الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٣,٩٢) وانحراف معياري (٠,٨١١)، ووفقاً للمحك فإن درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كان بدرجة عالية، ويلاحظ ارتفاع استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات ما بين درجة عالية جداً

ودرجة عالية.

٧- أظهرت النتائج أن العبارات التي تعبر عن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تراوحت متوسطاتها بين (٤,١٦ – ٣,٦٤) وفق مقياس التدرج الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٣,٩٤) وانحراف معياري (٠,٨٠٢)، ووفقاً للمحك فإن درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كان بدرجة عالية، ويلاحظ ارتفاع استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات ما بين درجة عالية جداً ودرجة عالية.

٨- أظهرت النتائج أن المستوى الإجمالي لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض كانت بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لها (٣,٩٤) وبانحراف معياري (٠,٨٠٧)، ويلاحظ ارتفاع جميع مجالات أهمية تطبيق الادارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض حيث جاءت جميعها بدرجة عالية، وكان ترتيبها على النحو التالي: مجال التأسيس والتجهيزات التقنية، ثم مجال خدمات المستفيدين، ثم مجال الخدمات الإدارية.

٩- أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور التأسيس والتجهيزات التقنية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً

لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (0.847)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور من مديري المدارس (68.4053)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للإناث من مديرات المدارس (69.3937).

١٠- أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور الخدمات الإدارية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (0.806)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور من مديري المدارس (64.0189)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للإناث من مديرات المدارس (62.4751).

١١- أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور خدمات المستفيدين من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (1.622)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور من مديري المدارس (79.7652)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للإناث من مديرات المدارس (75.4977).

١٢- أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول الدرجة الكلية لمحاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الجنس، حيث بلغت

قيمة ت المحسوبة (1.043)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور من مديري المدارس (212.19)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للإناث من مديرات المدارس (207.37).

١٣- أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور التأسيس والتجهيزات التقنية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (0.943)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم جامعي (68.6271)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم فوق جامعي (70.1667).

١٤- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور الخدمات الإدارية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (2.958)، وكانت الفروق لصالح الذين مؤهلهم فوق جامعي على الذين مؤهلهم جامعي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم جامعي (62.1477)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم فوق جامعي (70.0139).

١٥- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور خدمات المستفيدين من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (2.226)، وكانت الفروق لصالح الذين

مؤهلهم فوق جامعي على الذين مؤهلهم جامعي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم جامعي (76.6053)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم فوق جامعي (84.7917).

١٦- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول الدرجة الكلية لمحاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (2.735)، وكانت الفروق لصالح الذين مؤهلهم فوق جامعي على الذين مؤهلهم جامعي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم جامعي (207.38)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين مؤهلهم فوق جامعي (224.97).

١٧- أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور التأسيس والتجهيزات التقنية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير التخصص، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (0.703)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات علمية (68.6356)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات إنسانية (69.6147).

١٨- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور الخدمات الإدارية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير التخصص،

حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (3.629)، وكانت الفروق لصالح مديري المدارس ذوي التخصصات العلمية على مديري المدارس ذوي التخصصات الأدبية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات علمية (61.4761)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات إنسانية (69.6606).

١٩- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور خدمات المستفيدين من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير التخصص، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (3.625)، وكانت الفروق لصالح مديري المدارس ذوي التخصصات العلمية على مديري المدارس ذوي التخصصات الأدبية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات علمية (75.2899)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات إنسانية (86.5505).

٢٠- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول الدرجة الكلية لمحاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير التخصص، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (3.753)، وكانت الفروق لصالح مديري المدارس ذوي التخصصات العلمية على مديري المدارس ذوي التخصصات الأدبية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات علمية (205.40)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للذين تخصصهم مقررات إنسانية (225.83).

٢١- أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور التأسيس والتجهيزات

التقنية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الحصول على الرخصة الدولية، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (0.339)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (69.0433)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لغير لحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (68.6494).

٢٢- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور الخدمات الإدارية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الحصول على الرخصة الدولية، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (4.313)، وكانت الفروق لصالح الحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي على غير الحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (67.5498)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لغير لحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (59.4646).

٢٣- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول محور خدمات المستفيدين من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الحصول على الرخصة الدولية، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (3.729)، وكانت الفروق لصالح الحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي على غير

الحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (82.8874)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لغير لحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (73.2126).

٢٤- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول الدرجة الكلية لمحاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير الحصول على الرخصة الدولية، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (3.820)، وكانت الفروق لصالح الحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي على غير الحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (219.09)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لغير الحاصلين على الرخصة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي (201.72).

٢٥- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التأسيس والتجهيزات التقنية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (0.365)، وكانت الفروق لصالح الذين مستوى خبرتهم ١٥ سنة فأكثر والذين مستوى خبرتهم ١٠ إلى ١٥ سنة على الذين مستوى خبرتهم أقل من ٥ سنوات، والذين مستوى خبرتهم ٥ – اقل من ١٠ سنوات.

٢٦- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين

متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الخدمات الإدارية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (19.430)، وكانت الفروق لصالح الذين مستوى خبرتهم ١٥ سنة فأكثر والذين مستوى خبرتهم ١٠ إلى ١٥ سنة على الذين مستوى خبرتهم أقل من ٥ سنوات، والذين مستوى خبرتهم ٥ – اقل من ١٠ سنوات .

٢٧- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور خدمات المستفيدين من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (9.334)، وكانت الفروق لصالح الذين مستوى خبرتهم ١٥ سنة فأكثر والذين مستوى خبرتهم ١٠ إلى ١٥ سنة على الذين مستوى خبرتهم أقل من ٥ سنوات، والذين مستوى خبرتهم ٥ – أقل من ١٠ سنوات.

٢٨- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الدرجة الكلية لمحاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (13.067)، وكانت الفروق لصالح الذين مستوى خبرتهم ١٥ سنة فأكثر والذين مستوى خبرتهم ١٠ إلى ١٥ سنة على الذين مستوى خبرتهم أقل من ٥ سنوات، والذين مستوى خبرتهم ٥ – أقل من ١٠ سنوات.

٢٩- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التأسيس والتجهيزات التقنية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (0.657)، وكانت الفروق لصالح الذين يعملون في المرحلة الثانوية على الذين يعملون في المرحلة المتوسطة والمرحلة الابتدائية.

٣٠- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الخدمات الإدارية من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (3.922)، وكانت الفروق لصالح الذين يعملون في المرحلة الثانوية والذين يعملون في المرحلة المتوسطة على الذين المرحلة الابتدائية.

٣١- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور خدمات المستفيدين من محاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (9.339)، وكانت الفروق لصالح الذين يعملون في المرحلة الثانوية على الذين يعملون في المرحلة المتوسطة والمرحلة الابتدائية، وكذلك الذين يعملون في المرحلة المتوسطة على الذين المرحلة الابتدائية.

٣٢- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الدرجة الكلية لمحاور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس الأهلية في مدينة الرياض من وجهة

نظر مديري المدارس الأهلية في مدينة الرياض تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (5.205)، وكانت الفروق لصالح الذين يعملون في المرحلة الثانوية على الذين يعملون في المرحلة المتوسطة والمرحلة الابتدائية، وكذلك الذين يعملون في المرحلة المتوسطة على الذين المرحلة الابتدائية.

ثانياً: التوصيات:

في ضوء النتائج التي أسفر عنها البحث يورد الباحث عدداً من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأهلية بمدينة الرياض، وهي كما يلي:

(١) تبنى إقامة الندوات والمحاضرات لتعزيز فكرة الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في المدارس الأهلية للذكور والإناث بمدينة الرياض.

(٢) اتخاذ قرارات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المعاملات الإدارية. ونشر ثقافة الإدارة الإلكترونية عن طريق إصدار مطويات ونشرات توضح لجميع منسوبي المدارس الأهلية بمدينة الرياض.

(٣) تأهيل عدد من منسوبي المدارس الأهلية بمدينة الرياض لإدارة وصيانة نظام الإدارة الإلكترونية، أو إجبار الشركات التي يمكن أن تدير النظام بتوفير كادر فني يتناسب مع حجم المشروع.

(٤) توحيد أجهزة المدارس الأهلية بمدينة الرياض والتعامل مع نظام واحد من البرامج والأجهزة، وإحلالها محل الأجهزة القديمة.

(٥) وضع برامج تدريبية تعمل على رفع من كفاءة الإداريين في المدارس الأهلية بمدينة الرياض وتأهيلهم على النحو المناسب في مجال التعامل مع أجهزة الحاسب وامتلاك الكفايات المعرفية والأدائية اللازمة للتعامل مع تطبيقات وبرامج الإدارة الإلكترونية.

(٦) التواصل مع وزارة التربية والتعليم للحصول على الدعم المالي المناسب لتغطية احتياجات الإدارة الإلكترونية للمدارس الأهلية بمدينة الرياض، أو إعطاء مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية للقطاع الخاص للقيام بتنفيذه وتغطية احتياجاته.

(٧) القيام بعمل ندوات ومحاضرات وورش عمل تطبيقية للتعريف بتطبيقات التقنية الحديثة في مجال العمل الإداري، بالإضافة إلى المشاريع وورش العمل التدريبية لرفع مستوى الإداريين في المدارس الأهلية بمدينة الرياض في مجال تطبيق العمل التقني عبر شبكات الاتصال الإلكترونية وتعريفهم باستخداماتها المتعددة.

(٨) دعم وتأييد صانعي القرار في إدارة التربية والتعليم بمدينة الرياض لعملية تطبيق الإدارة الإلكترونية واتخاذ الآليات والإجراءات التي تكفل لجميع الهياكل الإدارية داخل المدارس الأهلية بمدينة الرياض بالعمل معاً بصورة متكاملة لتحقيق متطلبات الإدارة الإلكترونية، واتخاذ قرارات حكيمة بشأنها.

(٩) عقد دورات تدريبية لجميع العاملين في المدارس الأهلية بمدينة الرياض لمساعدهم على كيفية تحقيق تطبيقات الإدارة الإلكترونية، والتغلب على المشكلات التي تعيق التقدم في تطبيقاتها.

(١٠) عقد لقاءات مستمرة مع الإداريين والعاملين في المدارس الأهلية بمدينة الرياض للتعرف على آليات التغلب على مشكلات تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ وتوعيتهم بشكل خاص حول كيفية التغلب على ما يواجهونه من مشكلات.

ammg96@gmail.com

(١١) التوسع في الخدمات التدريبية المقدمة للعاملين في المدارس الأهلية بمدينة الرياض، من خلال تبني إقامة الندوات والمحاضرات والحلقات وورش العمل من قبل المسؤولين عن عمليات التدريب في مراكز التدريب الإداري بإدارة التربية والتعليم لزيادة وعي العاملين بتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

(١٢) ضرورة التعاون مع أعضاء هيئة التدريس في قسم الإدارة والتخطيط التربوي في الجامعات السعودية لإعطاء دورات تدريبية حول التغلب على تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وأن تأخذ الدورات صفة الاستمرارية والمتابعة الجادة.

ثالثاً: المقترحات :

لما كان ميدان البحث يفتقر إلى البحوث والدراسات التي تتناول موضوعات مماثلة لموضوع هذا البحث، وسعياً إلى إثراء هذا الميدان بالبحوث ذات الصّلة فإنَّ الباحث يقترح ما يلي:

١. توجيه طلبة الدراسات العليا في أقسام الإدارة والتخطيط التربوي في الجامعات السعودية، لإجراء مزيد من البحوث والدراسات النوعية حول تطبيقات ومعوقات الإدارة الإلكترونية في الجامعات والمؤسسات التربوية بالمملكة العربية السعودية.

٢. تبني تدريب الهيئة الإدارية والفنية أثناء الخدمة في المدارس الأهلية بمدينة الرياض على كيفية التغلب على آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات الإرشادية اللازمة لهم من خلال إقامة مشروع تدريبي يتضمن إقامة ورش عمل تطبيقية حول وضع معوقات وكيفية العمل على علاجها.

٣. تصميم برامج تدريبية متخصصة مخطط لها بعناية حول التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وآليات التغلب على المشكلات أو الخلل الذي قد يظهر في تطبيقاتها، والتثبُّت من درجة صلاحيتها، وأن تأخذ صفة الاستمرارية بشكل يتواكب مع التطور القائم في التقنية الحديثة.

٤. تطبيق أداة الدراسة الحالية على مدارس التعليم العام التابعة لإدارات التربية والتعليم بمناطق أخرى من المملكة العربية السعودية.

ammg96@gmail.com

قائمة المصادر والمراجع

- أولاً: المصادر
- ثانياً: المراجع العربية
- ثالثاً: المراجع الأجنبية
- رابعاً: المراجع الإلكترونية

قائمة المصادر و المراجع

القرآن الكريم.

أولاً: المصادر :

١- ابن حبان، لمحمد بن حبان التميمي، أبو حاتم، الدارمي، البُستي (١٩٨٨م). **صحيح ابن حبان (الإحسان في تقريب صحيح ابن حبان)**، حققه وخرج أحاديثه وعلق عليه: شعيب الأرناؤوط، الطبعة: الأولى، بيروت: مؤسسة الرسالة.

٢- ابن منظور، محمد بن مكرم (١٤٠٥هـ). **لسان العرب**، بيروت: دار صادر.

٣- الألباني، أبو عبد الرحمن محمد ناصر الدين، (١٤٢٠هـ). **سلسلة الأحاديث الصحيحة وشيء من فقهها وفوائدها**، مكتبة المعارف للنشر والتوزيع، الرياض الطبعة: الأولى.

٤- الإمام أحمد بن حنبل لأبي عبد الله أحمد بن محمد بن حنبل بن هلال بن أسد الشيباني (١٤٢١هـ). **مسند الإمام أحمد**، تحقيق: شعيب الأرنؤوط، وعادل مرشد، وآخرون، الطبعة الأولى، بيروت: مؤسسة الرسالة.

٥- الإمام مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري (المتوفى:٢٦١هـ). **صحيح مسلم**، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، بيروت: دار إحياء التراث العربي.

٦- البخاري, الإمام محمد بن إسماعيل بن إبراهيم بن المغيرة الجعفي (١٩٩٨م): **صحيح البخاري**, الرياض: بيت الأفكار الدولية.

٧- البيهقي، أحمد بن الحسين بن الخراساني (٢٠٠٣م). **شعب الإيمان**، الرياض: مكتبة الرشد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، حققه وراجع نصوصه وخرج أحاديثه: الدكتور عبد العلي عبد الحميد حامد.

٨- البيهقي، أحمد بن الحسين بن علي بن موسى الخراساني (٢٠٠٣م). **السنن الكبرى**، تحقيق: محمد عبد القادر عطا، بيروت: دار الكتب العلمية.

٩- الترمذي، أبو داود, محمد بن عيسى بن سورة (١٤١٧هـ): **سنن الترمذي**، ط١, الرياض: مكتبة المعارف.

١٠- التميمي، أبو أحمد بن علي بن المثنى بن يحي بن عيسى بن هلال (١٩٨٤م). **مسند أبي يعلى**، دمشق: دار المأمون للتراث، الطبعة الأولى، تحقيق: حسين سليم أسد.

١١- التهانوي، محمد علي (١٩٩٦م). **موسوعة كشاف اصطلاحات الفنون والعلوم**، تحقيق علي دحروج، عبد الله الخالدي، جورج زيناتي، بيروت: مكتبة لبنان.

١٢- الرازي، زين الدين محمد بن أبي بكر (١٩٦٤م). **مختار الصحاح**، القاهرة: دار الحديث.

١٣- الرازي، محمد بن أبي بكر بن عبد القادر (١٤١٥هـ). **مختار الصحاح**، بيروت: مكتبة لبنان ناشرون.

١٤- الطبراني، سليمان بن أحمد اللخمي الشامي (المتوفى: ٣٦٠هـ). **المعجم الأوسط للطبراني**، تحقيق طارق بن عوض الله بن محمد , عبد المحسن بن إبراهيم الحسيني، القاهرة: دار الحرمين.

١٥- الفيروز آبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب (١٩٨٧م). **القاموس المحيط**، بيروت: مؤسسة الرسالة.

١٦- الفيروز آبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب (د.ت). **بصائر ذوي التمييز في لطائف الكتاب العزيز**، بيروت، المكتبة العلمية.

١٧- قلعجي، محمد رواس؛ وحامد صادق قنيبي (١٩٨٨م). **معجم لغة الفقهاء**، الطبعة الثانية، بيروت: دار النفائس للطباعة والنشر والتوزيع.

١٨- مصطفى وآخرون (١٩٨١م)، **المعجم الوسيط**، مجمع اللغة العربية، دار الدعوة.

١٩- النسائي، أبي عبد الرحمن أحمد بن شعيب بن علي الخراساني، (٢٠٠١م). **السنن الصغرى**، تحقيق: حسن عبد المنعم شلبي الطبعة الأولى، بيروت: مؤسسة الرسالة.

٢٠- النيسابوري، أبي عبد الله الحاكم محمد بن عبد الله بن محمد بن حمدويه بن نُعيم بن الحكم الضبي الطهماني (١٩٩٠م). **المستدرك على الصحيحين**، تحقيق: محمد عبد القادر عطا، بيروت: دار الكتب العلمية.

ثانياً: المراجع العربية:

٢١- إبراهيم، خالد ممدوح (٢٠١٠م)، **الإدارة الإلكترونية**، ط١، الإسكندرية: الدار الجامعية.

٢٢- أبو فارة، يوسف أحمد (٢٠٠٧م). **التسويق الالكتروني**، ط ٢، عمان، الأردن، دار وائل للنشر.

٢٣- أبو مغايض، يحيى محمد (١٤٢٥هـ)، **الحكومة الإلكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي**.

٢٤- أحمد، أحمد إبراهيم (٢٠٠٣م). **الجودة الشاملة في التعليم**. جمهورية مصر،الإسكندرية.

٢٥- الأسمري، علي بن سعد بن جاري (١٤٣١هـ). **تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية ومتطلبات تطويرها من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية بمدينة الرياض**، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في التربية تخصص الإدارة والتخطيط التربوي، قسم التربية في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

٢٦- آل دحوان، عبد الله بن سعيد (١٤٢٩هـ). **دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية**، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع،

دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة جامعة الملك سعود، كلية إدارة الأعمال، قسم الإدارة.

٢٧- الباز، علي السيد (٢٠٠٣م) .**دور الأنظمة والتشريعات في تطبيق الحكومة الإلكترونية** . **ألقي في مؤتمر الحكومة الإلكترونية** :الواقع والتحديات،المنعقد في مسقط في سلطنة عمان –في الفترة ما بين ١٠-١٢ مايو ٢٠٠٣م.

٢٨- بخش، فوزية بنت حبيب عبد الرشيد (١٤٢٨هـ). **الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة** ،متطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى.

٢٩- براون، سالي؛ وريس، فل (١٩٩٧م). **معايير لتقويم جودة التعليم لدى المدرسين في الجامعات والمعاهد العلمية** . ترجمة د أحمد مصطفى حليمة . دار البيارق للنشر . عمان .

٣٠- البربري، هند أحمد الشربيني (١٤٢٨هـ). **الجودة فى مدارس التعليم العام** ،بحث مقدم للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)

٣١- تمام، إسماعيل تمام (٢٠٠٠م). **آفاق جديدة فى تطوير مناهج التعليم – فى ضوء تحديات القرن الحادى والعشرين**، القاهرة، دار الهدى للنشر والتوزيع.

٣٢- التمام، عبدالله بن علي (١٤٢٧هـ). **الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري**، دراسة تطبيقية على الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية، دراسة مقدمة إلى قسم الإدارة التربوية والتخطيط متطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط.

٣٣- توفيق، عبد الرحمن (٢٠٠٥م). **الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل**. الطبعة الثانية،الجيزة:مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)

٣٤- الجابري، فيصل بن مصطفى محمد (١٤٣١هـ). **تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الإدارة الإلكترونية** "دارسة استطلاعية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز بجدة" بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة ، كلية الاقتصاد والإدارة ، جامعة الملك عبد العزيز.

٣٥- جميل نشوان (٢٠٠٤م). " **تطوير كفايات المشرفين الاكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين** " ورقة علمية اعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة ٣-٢٠٠٤/٧/٥ .

٣٦- الحريري، رافدة عمر (١٤٢٨هـ). " **إعداد القيادات الإدارية لمدارس المستقبل في ضوء الجودة الشاملة**" ، عمان، الأردن ، دار الفكر ، ط ١.

٣٧- الحسين، إبراهيم بن عبد الكريم (١٤٢٨هـ). من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة،" معوقات التحول " ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر، الذي تقيمه الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، تحت عنوان (الجودة في التعليم العام)، القصيم.

٣٨- الحكاري، لما بنت حسن (١٤٢٧هـ). **مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة**، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى.

٣٩- الحمادي، بسام عبدالعزيز ، وليد سليمان الحميضي (٢٠٠٤م)، **الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية : الخطط والمبادرات**. (الندوة الدورية العاشرة في مجال الخدمة المدنية بدول مجلس التعاون الخليجي) ، الرياض : معهد الإدارة العامة.

٤٠- الحميدي، موسى بن عبد الله محمد (١٤٢٨هـ). **الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها**. بحث مقدم لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة أم القرى.

٤١- الخطيب، محمد (١٤٢٨هـ). **مدخل لتطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية**، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر، الذي تقيمه الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، تحت عنوان (الجودة في التعليم العام)، القصيم.

٤٢- الدهاس، جابر بن عيسى بن أحمد (١٤٣٠هـ). **تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب التربوي (بنين) بمدينة الرياض ومحافظة الخرج من وجهة نظر المدربين**، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في التربية – تخصص إدارة وتخطيط تربوي، جامعة الإمام محمد بن سعود ، قسم التربية ، كلية العلوم الاجتماعية بالرياض.

٤٣- الرشيد، محمد بن أحمد (١٩٩٥م). **الجودة الشاملة في التعليم**, مجلة المعلم، مجلة تربوية ثقافية,جامعة الملك سعود.

٤٤- رضوان، رأفت (٢٠٠٤م)، **الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة**، ألقي في الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة مارس.

٤٥- الريامي، محمود ناصر (٢٠٠٣م) **متطلبات الحكومة الإلكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها، ندوة الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات**، ربيع الأول، مسقط، عمان.

٤٦- زقزوق، خالد بن جميل مصطفى (١٤٢٩هـ). **تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى**، ،متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى ، كلية التربية ، قسم الإدارة والتخطيط.

٤٧- زين الدين، محمد محمود (٢٠٠٧م)،**كفايات التعليم الالكتروني**، ط ١، جدة، خوارزم العلمية للنشر..

٤٨- السبيعي، مناحي عبد الله (٢٠٠٥م). **إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: المملكة العربية السعودية.

٤٩- السحيباني، نوال بنت صالح (١٤٣٠هـ). **إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض من وجهة نظر القيادات التربوية**. دراسة مقدمة متطلباً تكميلياً لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى.

٥٠- سندي، حسين (٢٠٠٢م). **الإدارة الإلكترونية في العالم العربي بين الواقع والطموح**، ورقة عمل .

٥١- سيسو، محمد طالب (٢٠١٠م). **أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية**، دراسة مقدمة لاستكمال الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة.

٥٢- الشاعر، عبد الرحمن إبراهيم (٢٠٠٤م)، **تقنية المعلومات والاتصال**، الرياض : دار ثقيف للنشر والتأليف.

٥٣- الشعبان، خالد بن محمد صالح بن عبد الله (١٤٢٩هـ). **الجودة الشاملة مدخل لتطوير الإدارة المدرسية بمدارس الدمج الحكومية بمراحلها الثلاث بمحافظة جدة**، متطلب مكمل لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط.

٥٤- شعلان، عبد الحميد عبد الفتاح (٢٠١٠م). **تحقيق الجودة الشاملة في إدارة المؤسسات التعليمية**، ط١، القاهرة: طيبة للنشر والتوزيع.

٥٥- الصادق، حنان (١٤٢٨هـ). **التقنيات المعلوماتية :أدوات آنية ومستقبلية**، الرياض، مجلة المعلوماتية، العدد٢٠، الرياض، التطوير التربوي، وزارة التربية والتعليم.

٥٦- الصباب، أحمد عبد الله وآخرون (١٤٢٦هـ). **أساسيات الإدارة الحديثة**، ط١، جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.

٥٧- الصباغ ، حمدي وآخرون (١٤٢٨هـ)، **تطبيقات الحاسب والإنترنت في التعليم**، حقيبة تدريبية، كلية المعلمين بالمدينة المنورة، وكالة التدريب وخدمة المجتمع.

٥٨- الطس، فيصل بن محمد (١٤٣٠هـ). **آراء المعلمين نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة في تدريس مادة المكتبة والبحث بالمرحلة الثانوية بمدينة جدة**، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في المناهج وطرق التدريس في المواد الاجتماعية. كلية التربية جامعة أم القرى.

٥٩- عامر، سامح عبد المطلب إبراهيم (٢٠٠٩م). **تطوير إدارة المدرسة الثانوية العامة في إدارة الجودة الشاملة**، ط١، طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة.

٦٠- عبد الحميد، محمد (٢٠٠٥م): **أساليب البحث العلمي**، القاهرة: عالم الكتب.

٦١- عبد الهادي, محمد فتحي (٢٠٠٣م): **البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات**, القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

٦٢- عبيدات، ذوقان؛ وآخرون (٢٠٠٧م): **البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه**، عمان، الأردن: دار الفكر.

٦٣- عدس، عبد الرحمن؛ وآخرون (٢٠٠٥م): **البحث العلمي ، مفهومه أدواته أساليبه**، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

٦٤- العريشي، محمد بن سعيد محمد (١٤٢٩هـ). **إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)**، بحث مقدم لإكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى.

٦٥- العزاوي، محمد عبد الوهاب (٢٠٠٥م) . **إدارة الجودة الشاملة** ، عمان، الأردن، دار اليازوري.

٦٦- العساف، صالح حمد (١٤١٦هـ): **المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية**، الرياض: مكتبة العبيكان.

٦٧- عطا الله، سامي (٢٠٠٠م) ، **الحكومة الإلكترونية** : اعتبارات للدول العربية. (تعريب هدى يعقوب) ، الكويت : مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

٦٨- العطيات، محمد يوسف (٢٠٠٦م). **إدارة التغيير والتحديات العصرية للمدير**، رؤية معاصرة لمدير القرن الحادي والعشرين،دار الحامد ، عمان.

٦٩- عمر، فدوى فاروق إحسان الله (١٤٢٤هـ). **استخدام شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في إدارة مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية،**

رسالة دكتوراه منشورة، وزارة المعارف، وكالة الوزارة لشؤون تعليم البنات،كلية التربية للبنات بجدة.

٧٠- العمري سعيد بن معلا (١٤٢٤هـ) **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية:** دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض:أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

٧١- العنزي، **تطوير كفايات المعلم في ضوء معايير الجودة في التعليم العام.**

٧٢- العوالمة، نائل عبد الحافظ (٢٠٠٣م). **الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة**، دراسة استطلاعيّة للقطاع العام في دولة قطر، مجلة الدراسات، مج (٢٩) ، عدد(١)، قطر.

٧٣- عودة، أحمد سليمان (٢٠٠٢) : **القياس والتقويم في العملية التدريسية**، ط٢، الأردن : دار الأمل.

٧٤- عياد، بكر سراج بكر (١٤٢٨هـ). **إدارة الجودة الشاملة وأهمية تطبيقها على الوحدات الإدارية بجامعة أم القرى**، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة.

٧٥- عيادات، يوسف أحمد (٢٠٠٤م)، **الحاسب التعليمي وتطبيقاته التربوية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٧٦- الغامدي، عادل بن مشعل بن عزيز آل هادي (١٤٣٠هـ). **أهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المختصين**، مطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في مناهج وطرق تدريس التربية الإسلامية، جامعة أم القرى – كلية التربية قسم المناهج وطرق التدريس.

٧٧- الغامدي، عزة بنت محمد (١٤٣٠هـ). **واقع الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر**

المديرين والوكلاء، دراسة مقدمة إلى قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط.

٧٨- الغفيلي، عبدالله بن جديع داهمي (١٤٣٢هـ). **واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي من قبل المشرفين التربويين من وجهة نظر المعلمين ومديري المدارس المتوسطة بمحافظة حفر الباطن**، متطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في المناهج والإشراف التربوي ، جامعة أم القرى ، كلية التربية ، قسم المناهج وطرق التدريس.

٧٩- غنيم، أحمد بن علي (٢٠٠٦م). **دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة**. المجلة التربوية،العدد(٨١)،٢١ ذو القعدة ١٤٢٧ هـ ديسمبر ٢٠٠٦ م، مجلس النشر العلمي:جامعة الكويت.

٨٠- غنيم، أحمد محمد (٢٠٠٤م). **الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل**، مكتبة المنصورة.

٨١- الفرجي وآخرون (٢٠١١م). **الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية**، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.

٨٢- الفريح، إبراهيم صالح (٢٠٠٣م) **انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الإلكترونية .ألقي في مؤتمر الحكومة الإلكترونية :** الواقع ١٢ مايو – والتحديات .المنعقد في مسقط في دولة سلطنة عمان.

٨٣- قادي، منال بنت عمار علي (١٤٢٨هـ). **مدى توافق برنامج الإعداد التربوي مع معايير الجودة الشاملة وأهم صعوبات التطبيق في كلية التربية بجامعة أم القرى من**

وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس . – بحث مكمل لمطالب الحصول على درجة الماجستير في المناهج وطرق التدريس–جامعة أم القرى.

٨٤- قنديل، علاء محمد (٢٠١٠). **معايير الجودة الشاملة في العمليات الإدارية بالإدارة التعليمية**، ط١، القاهرة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.

٨٥- قنديلجي، عامر إبراهيم؛ والسامرائي، إيمان فاضل (٢٠٠٢م). **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

٨٦- الكفوي، أبو البقاء أيوب بن موسى (١٩٩٢م). **الكليات معجم في المصطلحات والفروق اللغوية**، بيروت، مؤسسة الرسالة.

٨٧- لبان، مي بنت علي معتوق (١٤٢٨هـ). **إدارة الإشراف التربوي للبنات بمدينة مكة المكرمة في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة**، دراسة مقدمة إلى قسم الإدارة التربوية والتخطيط، متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية الإدارة والتخطيط، جامعة أم القرى.

٨٨- محمد، فتحي درويش (١٩٩٩م). **الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعلم الجامعي المصري**، دراسة حالة، المؤتمر العلمي السابع لكلية التربية، تطوير المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة، كلية التربية جامعة حلوان.

٨٩- المسعود، خليفة بن صالح بن خليفة (١٤٢٩هـ). **المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس**، دراسة مقدمة متطلباً تكميلياً لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى.

٩٠- مصطفى، أحمد سيد (٢٠٠١م). **فكر إداري .. الحكومة الإلكترونية،آفاق وتطلعات** . مجلة إدارة العصر، مجلة ثقافية علمية تصدرها الجمعية العربية للإدارة،العدد ٣٧ السنة الثامنة — شعبان ١٤٢٢ هـ ، القاهرة :جمهورية مصر العربية.

٩١- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (٢٠٠٤م). **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها:** دراسة تطبيقية على ميناء دمياط،كلية التجارة، جامعة المنصورة: جمهورية مصر العربية.

٩٢- مفتي، محمد حسن (٢٠٠٤م)، "**الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها : أنموذج إداري جديد**". (كتيب) المجلة العربية.

٩٣- المليجي، رضا إبراهيم (٢٠١٠م). **جودة واعتماد المؤسسات التعليمة، آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة المؤسسية**، ط١، القاهرة ، طيبة للنشر والتوزيع.

٩٤- موسى بن عبد الله محمد مهدي، **الصعوبات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة**، بحث مقدم إلى جامعة أم القرى لاستكمال الحصول على درجة الماجستير.

٩٥- الميمان، بدرية بنت صالح (٢٠٠٧م). **الجودة الشاملة في التعليم العام:المفهوم والمبادئ والمتطلبات،(قراءة إسلامية)**، بحث مقدم للقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، المقام في فرع الجمعية في القصيم، ٢٨-٢٩ ربيع الآخر الموافق ١٥-١٦مايو ٢٠٠٧م، بعنوان "الجودة في التعليم العام".

٩٦- نجم، عبود نجم (٢٠٠٩م) **الإدارة والمعرفة الإلكترونية، الإستراتيجية – الوظائف – المجالات**، عمان: مكتبة دار اليازوري.

٩٧- نجم، نجم عبود (١٤٢٥هـ)، **الإدارة الإلكترونية**، الرياض: دار المريخ للنشر.

٩٨- الورثان، عدنان أحمد (١٤٢٨هـ) **مدى تقبل المعلمين لمعايير الجود الشاملة في التعليم، دراسة ميدانية،** بحث محكم مقدم إلى اللقاء السنوي الرابع عشر، الذي تقيمه الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، تحت عنوان (الجودة في التعليم العام)، القصيم.

٩٩- وزارة التخطيط (١٤٢٠هـ). **خطة التنمية السابعة،** المملكة العربية السعودية.

١٠٠-ياسين، سعد غالب (١٤٢٦هـ). **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية،** الرياض، معهد الإدارة العامة،مركز البحوث.

ثالثاً: المراجع الإكترونية:

١- أماني محمد؛ ومحسن فراج (٢٠٠٦م). **جودة منهج أم منهج من أجل الجودة**
http://scienceeducator.jeeran.com/nafeza/archive/2006/9/99862.html

٢- أميمة الخميسي: **محددات خطة وزارة التربية والتعليم وإستراتيجياتها العامة**
http://www.suhuf.net.sa/2003jaz/nov/5/dt1.htm

٣- http://www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pepars/session4/jamel.htm

قائمة الملاحق

- ملحق رقم ١ قائمة بمحكمي أداة الدراسة
- ملحق رقم ٢ الصورة النهائية لأداة الدراسة

ملحق رقم (١)

قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة

الاسم	الدرجة العلمية	مقر العمل
د.سلطان سعيد مقصود بخاري	أستاذ	جامعة أم القرى –كلية التربية– قسم الإدارة التربوية
د/.أنور فايز البزور	أستاذ مساعد	جامعة الزرقاء الأهلية
د.سمير حمدان	أستاذ مساعد	جامعة العلوم الإسلامية العالمية
د. أسامة حسن عابد	أستاذ مشارك	كلية العلوم التربوية والآداب/ الأونروا– عمان/ الأردن
د. فريال محمد أبوعواد	أستاذ مشارك	كلية العلوم التربوية والآداب – الأونروا

ملحق رقم (٢)

الصورة النهائية لأداة الدراسة

المكرم مدير مدرسة **وفقه الله**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بدراسة علمية بعنوان (أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية **في تحقيق الجودة الشاملة). للحصول على درجة الماجستير في** الإدارة **التربوية وحيث إن نتائج هذه الدراسة مرهونة بإجابتكم عن عباراتها بموضوعية وأمانة ؛ لذا نأمل التكرم بالإجابة على عبارات الاستبانة، علمًا بأن هذه الإجابة للدراسة وتعبر عن وجهة نظركم فقط.**

نأمل من سعادتكم وضع علامة (✓) تحت الاختيار الذي يعبر عن رأيكم، كما هو موضح في المثال التالي:

	المحور الأول في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية:	أثرها في تحقيق الجودة الشاملة				
م	العبارة	١	٢	٣	٤	٥
		منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً
١.	توفر قاعدة بيانات لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					✓

شاكرين ومقدرين لكم حسن تعاونكم

والله يحفظكم ويرعاكم.

الباحث

عبد الله بن معيوف الجعيد

البيانات الأولية

١ـ الاسم (اختياري).....

٢ـ التخصص: .....

٣ـ المستوى التعليمي:

- ☐ دبلوم
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير
- ☐ دكتوراه

٤ـ المرحلة الدراسية:

- ☐ ابتدائية
- ☐ متوسطة
- ☐ ثانوية

٥ـ سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية:

- ☐ أقل من ٥ سنوات
- ☐ من ٥ سنوات إلى ٩ سنوات.
- ☐ من ١٠ سنوات إلى ١٤ سنة
- ☐ من ١٥ سنة إلى ٢٠ سنة.

٦ـ الحصول على الرخصة الدولية للحاسب الآلي (ICDL):

- ☐ نعم
- ☐ لا

المحور الأول: في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية:

أولاً	المحور الأول في مجال التأسيس والتجهيزات التقنية.	أثرها في تحقيق الجودة الشاملة				
م	العبارة	١ منخفضة جداً	٢ منخفضة	٣ متوسطة	٤ عالية	٥ عالية جداً
١.	توفر قاعدة بيانات لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
٢.	وجود موظفين للقيام بتقديم الخدمات الإلكترونية والإشراف عليها.					
٣.	الاستعانة بشركات متخصصة في تقديم الخدمات الإلكترونية.					
٤.	توفر موقع إلكتروني للمدرسة على الإنترنت.					
٥.	وجود بريد إلكتروني خاص بالمدرسة.					
٦.	توفر أجهزة حاسب آلي حديثة ومتطورة.					
٧.	توفر برامج تيسير إجراء المعاملات الإلكترونية.					
٨.	توفير خدمات الدعم الفني للمعاملات الإلكترونية					
٩.	وجود شبكة إنترنت في المدرسة.					
١٠.	توفر شبكة اتصالات داخلية تستوعب الخدمات المقدمة في المدرسة.					
١١.	توفر عدد كاف من الخطوط الهاتفية في المدرسة.					
١٢.	وجود بدائل لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس في المدرسة.					
١٣.	توفر نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين.					
١٤.	توفر وسائل الحفظ القابلة للإزالة لحفظ البيانات والمعلومات الإدارية.					
١٥.	توفر نظام إلكتروني لتقديم الخدمات المختلفة في مركز					

	مصادر التعلم.					
١٦	توفر نظام أمني موحد لحماية المعاملات الإلكترونية.					
١٧	توفير نظام مراقبة إلكتروني لرصد كافة الأحداث وتخزينها.					
١٨	ربط المدرسة مع الإدارات العليا بشبكة إلكترونية.					
١٩	ربط المدرسة مع المدارس الأخرى بشبكة إلكترونية.					
٢٠	دعم القطاع الخاص لتطبيق المعاملات الإلكترونية في المدرسة.					
٢١	توفر متخصصين لمعالجة المشكلات الإلكترونية حين حدوثها.					

المحور الثاني: في مجال الخدمات الإدارية:

ثانياً	المحور الثاني في مجال الخدمات الإدارية:	أثرها في تحقيق الجودة الشاملة				
م	العبارة	١ منخفضة جداً	٢ منخفضة	٣ متوسطة	٤ عالية	٥ عالية جداً
٢٢	استخدام برنامج (شؤون الموظفين).					
٢٣	استخدام برنامج (الجدول المدرسي).					
٢٤	تفعيل برنامج (إرشاد) الخاص بالمرشد الطلابي.					
٢٥	استخدام برنامج (مدير المدرسة).					
٢٦	تفعيل برنامج (النشاط الطلابي) الخاص برائد النشاط.					
٢٧	تبادل الملفات بين الموظفين إلكترونيًا.					
٢٨	الإعلان عن أنشطة المدرسة عبر موقعها الإلكتروني.					
٢٩	تحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
٣٠	استمرار تدريب منسوبي المدرسة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
٣١	تقوم إدارة الخدمات التعليمية بتذليل الصعوبات التي تواجه إداريّي المدرسة في التعامل مع البرامج الإلكترونية.					
٣٢	تقوم إدارة المدرسة بمنح الموظفين حوافز تشجيعية لتفعيل الإدارة الإلكترونية.					
٣٣	تبادل الخبرات بين إدارة المدرسة والمدارس الأخرى في مجال استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية.					
٣٤	تحرص إدارة المدرسة على أن تكون الإدارة الإلكترونية ضمن أولوياتها.					

٣٥	تمكين مدير المدرسة ووكلائها من تشفير المعلومات الإلكترونية.					
٣٦	تفعيل الخطة الاستراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدرسة.					
٣٧	يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق خطة زمنية محددة.					
٣٨	حصر الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونيًا.					
٣٩	الحصول على بيانات الموظفين إلكترونياً.					
٤٠	إعداد تقارير دوام الموظفين إلكترونيًا.					
٤١	حفظ البيانات المدرسية إلكترونيًا.					
٤٢	حفظ العهد المدرسية إلكترونياً.					
٤٣	متابعة دخول وخروج الطلاب من وإلى فصولهم إلكترونيًا.					
٤٤	زيادة فرص التواصل الإلكتروني بين إداريّي المدرسة.					
٤٥	طلب الاحتياجات المدرسية إلكترونياً.					
٤٦	تدقيق الملفات و السجلات المدرسية إلكترونيًا.					
٤٧	متابعة مدير المدرسة ووكلائها كافة مرافق المدرسة من خلال الشبكة الإلكترونية.					

المحور الثالث:في مجال خدمات المستفيدين:

ثالثاً	المحور الثالث في مجال خدمات المستفيدين:	أثرها في تحقيق الجودة الشاملة				
م	العبارة	١	٢	٣	٤	٥
		منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً
٤٨	درجة اقتناع المعلمين بأهمية الإدارة الإلكترونية.					
٤٩	تأهيل المعلم لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
٥٠	تزويد المعلمين بكل جديد حول الإدارة الإلكترونية.					
٥١	تخصص المدرسة بريداً إلكترونيًا لكل معلم.					
٥٢	استخدام المعلمين برنامج (نور المركزي) في إدخال الدرجات.					
٥٣	استخدام المعلمين وسائل الشرح الإلكترونية .					
٥٤	تحضير المعلم لدروسه إلكترونيًا.					
٥٥	تزويد المعلمين بتقارير إلكترونية عن أدائهم.					
٥٦	تسجيل الطالب من خلال موقع المدرسة الإلكتروني.					
٥٧	تفعيل عملية تواصل الطالب مع مدرسته إلكترونيًا.					
٥٨	يزود الطالب بالمناهج الدراسية على أقراص مدمجة.					
٥٩	تزويد الطالب بتقرير عن أدائه المدرسي إلكترونيًا.					
٦٠	يتعرف الطالب على عدد أيام غيابه إلكترونيًا.					
٦١	حصول الطالب على (تعريف طالب) إلكترونيًا.					
٦٢	حصول الطالب على (تخفيض تذكرة طيران) إلكترونيًا.					
٦٣	تبادل المعلومات والبيانات بين المدرسة والإدارات الأخرى إلكترونياً.					
٦٤	تفعيل مجالس الآباء إلكترونيًا.					
٦٥	استقبال شكاوى أولياء الأمور إلكترونيًا.					

٦٦	تزويد ولي أمر الطالب بالمناهج الدراسية في أقراص مدمجة.					
٦٧	تخصيص مكتب لخدمات المستفيدين الإلكترونية في المدرسة.					
٦٨	تطوير وتحديث الخدمات الإلكترونية في المدرسة وفق الحاجات المستجدة.					
٦٩	تفعيل الرسائل الإلكترونية (SMS) للتواصل مع المستفيدين.					
٧٠	تقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين على مدار الساعة.					
٧١	توعية المستفيدين بحتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال البرامج المختلفة.					
٧٢	توعية المستفيدين لزيادة ثقتهم في التعاملات الإلكترونية بدلاً من التعاملات الورقية.					
٧٣	توفير منتدى عام للحوار الإلكتروني يخدم المدارس.					
٧٤	توفير نماذج طلب الخدمة الإلكترونية على موقع المدرسة.					
٧٥	تسهيل حصول المستفيد على الخدمات الإلكترونية في أي مكان هو موجود به.					
٧٦	تسهيل حصول المستفيد على الخدمة إلكترونياً دون اللجوء إلى التعاملات الورقية.					
٧٧	منح الموظف اسم مستخدم ورقم سري خاص للاستفادة من الخدمات الإلكترونية.					

+966505710096
ammg96@gmail.com
ammg96 ammg96
abdullahaljuaid
ص.ب 12757 الرمز البريدي :2156 مكة المكرمة