

Israa University - Palestine
Deanship of Postgraduate Studies
Faculty of Administrative and
Financial Sciences
Master of Business Administration



جامعة الإسراء - فلسطين
عمادة الدراسات العليا
كلية العلوم الإدارية والمالية
ماجستير إدارة الأعمال

أثر التعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي
بالجامعات الفلسطينية الخاصة

**The Impact of e-Learning on Improving Institutional
Excellence in the Palestinian Privet Universities**

إعداد الباحث

محمد حمزة عمر التركماني

إشراف

د. علاء الدين خليل السيد	د. سمر رجب عطا الله
أستاذ إدارة الموارد البشرية المشارك	أستاذ إدارة الأعمال المساعد
جامعة الأقصى - فلسطين	جامعة الإسراء - فلسطين

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج (إدارة الأعمال) بكلية
(العلوم الإدارية والمالية) جامعة الإسراء - فلسطين

1447هـ - 2026م

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة الموسومة بالعنوان:

أثر التعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة

The Impact of e-Learning on Improving Institutional Excellence in the Palestinian Privet Universities

أقر بأن ما ورد في هذه الرسالة هو نتاج عملي وجهدي الخاص باستثناء ما تم الإشارة إليه في متن الرسالة بعد تسجيلي لدرجة الماجستير في إدارة الأعمال وأن ما ورد فيها ككل أو جزء منها لم يقدم من قبل الآخرين لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى جامعة الإسرائ، أو في أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى باستثناء الحالات التي تنص على خلاف ذلك بالإشارة أو بالإقرار.

Declaration

I declare that this thesis has been composed solely by myself and it represents my own work which has been done after registration for the degree of Master of Business Administration and that it has not been submitted, in whole or in part, in any previous application for a degree at Israa University or at any other institution, except where states otherwise by reference or acknowledgment, the work presented is entirely my own.

Student's name:	محمد حمزة عمر التركماني	اسم الباحث:
Signature:		التوقيع:
Date:	2026/03/10	التاريخ:

نتيجة الحكم على رسالة ماجستير

استناداً إلى موافقة عمادة الدراسات العليا بجامعة الإسرائا - فلسطين على تشكيل لجنة الحكم على رسالة الباحث/
محمد حمزة عمر التركماني لنيل درجة الماجستير في كلية العلوم الإدارية والمالية قسم إدارة أعمال وموضوعها:

أثر التعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة

The Impact of e-Learning on Improving Institutional Excellence in the Palestinian Privet Universities

وبعد المناقشة التي تمت يوم (السبت الموافق 08 جمادى الآخرة 1447) الموافق (2025/11/29) الساعة الواحدة
ظهراً عبر تطبيق Google Meet اجتمعت لجنة الحكم على الرسالة والمكونة من:



مُشرفاً ورئيساً

دكتورة/ سمر رجب عطا الله

مُشرفاً

دكتور/ علاء الدين خليل السيد

مناقشاً داخلياً

الأستاذ الدكتور/ علي عبد الله شاهين

مناقشاً خارجياً

دكتور/ إسماعيل عبد الله قاسم

وبعد المداولة توصي اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في كلية العلوم الإدارية والمالية قسم إدارة أعمال.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله في عمله وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق والسداد

عميد الدراسات العليا

د. مُنية خليل مزيد

مُنية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُزُوا فَانْشُزُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾

[المجادلة: 11]

إهداء

قال الشاعر :

ما مات من زرع الفضائل في الورى بل عاش عمراً ثانياً تحت الثرى
فالذكر يحيي ميتاً ولربما مات الذي ما زال يسمع أو يرى

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع:

- إلى روح والدي الحبيب الذي غرس بقلبي قيم العلم والعمل، لقد كان نعم الأب والأخ والصديق، لقد كانت حياته نوراً أنار دربي، وفقدانه كان وما زال خسارة لا تعوض، لقد كان رحيله فاجعةً أليمةً، لكنني أحتسبه عند الله من الشهداء بإذن الله ولا نزكي على الله أحداً، رحمه الله وغفر له وأسكنه فسيح جناته، وأسأل الله أن يجمعني به في جناته.
 - إلى جنتي في الدنيا، القلب الدافئ، والملاذ الآمن، والحصن المنيع، رمز الحب والتضحية والحنان، إلى من كانت دعواتها الصادقة سر نجاحي في الحياة أُمي الحبيبة.
 - إلى من بهم يشتد عضدي، وجوارهم يزول همي، إلى الشموع التي تتير لي الطريق (إخوتي وأخواتي).
 - إلى زوجتي الصابرة المحتسبة التي كانت خير معينٍ وسنداً لي على نحوٍ دائم، وإلى أولادي سلمى وأحمد وإبراهيم وزين الذين هم قرة عيني وأمل مستقبلي.
 - إلى الأكرم منا جميعاً إلى أرواح الشهداء الأبرار في فلسطين الذين رووا بدمائهم الزكية تراب الأرض الطاهرة، وسطروا بصمودهم وصبرهم وتضحياتهم أروع العبارات فكانوا شموعاً تضيء درب الحرية والكرامة.
 - إلى زملائي جميعاً في أسرة جامعة الإسراء، إلى أصدقائي الشهداء الأبرار في الجامعة الشهيد عبد الله محمد الحرازين والشهيد محمد عبد الخالق العف.
- هذا الجهد أضعه بين أيديكم، راجياً أن يكون إضافةً متواضعةً في مجال العلم، وأن ينفع به الله تعالى البلاد والعباد.

والحمد لله رب العالمين

الباحث

شكر وتقدير

امتناناً لقول النبي ﷺ: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" [الترمذي، 1954:339/4] يطيب لي أن أتوجه بالشكر بعد الله تعالى إلى الذين منوا علي بأوقاتهم، ومنحوني من علمهم، واقتبست من نورهم خلال مرحلة إعداد هذه الدراسة، وأخص بالشكر والتقدير الدكتورة/ سمر رجب عطا الله والدكتور/ علاء الدين خليل السيد، على ما بذلاه من جهد كبير، ووقت ثمين، وعلى ما أسدياه من نصح وتوجيه وسعة صدر، فلهما مني كل التقدير، ووافر الاحترام.

كما أتقدم بعظيم شكري وامتناني إلى عضوي لجنة المناقشة:

الأستاذ الدكتور/ علي عبد الله شاهين مناقشاً داخلياً

الدكتور/ إسماعيل عبد الله قاسم مناقشاً خارجياً

لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة، وإبداء ملاحظاتها القيمة والسديدة، والتي سيكون لها بالغ الأثر في إثراء هذه الرسالة، حفظكما الله ورعاكما، وأمد الله أعماركما بالصالحات.

كما أتقدم أيضاً بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى إدارة جامعتي، جامعة الإسراء ممثلةً في رئيس مجلس إدارتها المهندس عمر محمد الهندي، ورئيس الجامعة الأستاذ الدكتور علاء محمد مطر، ونائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية الأستاذ الدكتور ناهض دياب حجازي ومساعد النائب الأكاديمي الدكتور حسام الدين خليل حرب، وعمادة كلية الدراسات العليا ممثلة في عميدها الدكتورة منية مزيد، وجميع السادة الدكاترة في أعضاء الهيئة التدريسية، وأعضاء الهيئة الإدارية في الكلية.

ووفاءً وتقديرًا واعترافًا بالجميل أتقدم بجزيل الشكر لأولئك المخلصين الذين لم يألوا جهدًا في مساعدتي في مجال تحكيم البحث وتوزيع الاستبانات، وكل من قدم لي نصيحة أو مساعدة ولو بكلمة طيبة، فلكم مني جميعاً أسمى آيات الحب والتقدير.

وأخيراً فإنني لا أدعي الكمال في هذا العمل المتواضع، فحسبي أنني حاولت واجتهدت، فما توفيقي إلا بالله، عليه توكلت وإليه أنيب، إنه نعم المولى ونعم النصير، وصلى الله وسلم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

الباحث

فهرس المحتويات

إقرار.....	أ
نتيجة الحكم على رسالة ماجستير.....خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.	
الآية القرآنية.....	ج
إهداء.....	د
شكر وتقدير.....	هـ
فهرس المحتويات.....	و
قائمة الجداول.....	ي
قائمة الأشكال.....	ك
قائمة الملاحق.....	ك
ملخص الدراسة.....	ل
Abstract.....	م

1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة..... 1

1.1 مقدمة الدراسة:.....	2
2.1 مشكلة الدراسة:.....	3
3.1 أهداف الدراسة:.....	4
4.1 أنموذج ومتغيرات الدراسة:.....	5
1.4.1 المتغير التابع: التميز المؤسسي:.....	7
2.4.1 المتغيرات الديموغرافية (المتغيرات الضابطة/المفسرة):.....	8
5.1 فرضيات الدراسة:.....	8
6.1 محددات وصعوبات الدراسة:.....	9
7.1 أهداف الدراسة:.....	9
1.7.1 الأهمية النظرية:.....	9
2.7.1 الأهمية العملية.....	10
8.1 حدود الدراسة:.....	10
9.1 مصطلحات الدراسة:.....	10

2 الفصل الثاني: الإطار النظري..... 12

1.2 المبحث الأول: التعليم الإلكتروني:.....	14
1.1.2 مفهوم التعليم الإلكتروني:.....	14

14.....	2.1.2 أهداف التعليم الإلكتروني:
15.....	3.1.2 أهمية التعليم الإلكتروني:
15.....	4.1.2 أبعاد التعليم الإلكتروني:
15.....	1.4.1.2 متطلبات المنهج:
17.....	2.4.1.2 المتطلبات المادية:
19.....	3.4.1.2 كفاءات أعضاء هيئة التدريس:
21.....	4.4.1.2 الدعم التقني للتعليم الإلكتروني:
23.....	5.4.1.2 الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني:
25.....	5.1.2 استخدامات التعليم الإلكتروني:
25.....	6.1.2 خصائص التعليم الإلكتروني:
26.....	7.1.2 معوقات التعليم الإلكتروني:
26.....	8.1.2 سلبيات وتحديات التعليم الإلكتروني:
27.....	2.2 المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للتميز المؤسسي:
27.....	1.2.2 مفهوم التميز المؤسسي:
27.....	2.2.2 خصائص التميز المؤسسي:
28.....	3.2.2 أهمية وفوائد التميز المؤسسي:
28.....	4.2.2 مبادئ التميز المؤسسي:
29.....	5.2.2 أبعاد التميز المؤسسي:
29.....	1.5.2.2 التميز القيادي:
30.....	2.5.2.2 التميز بتقديم الخدمة:
30.....	3.5.2.2 الموارد البشرية:
31.....	4.5.2.2 العمليات:
32.....	5.5.2.2 المعرفة:
33.....	6.5.2.2 التمويل:
34.....	3.2 المبحث الثالث: العلاقة بين التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي:
34.....	1.3.2 العلاقة بين متطلبات المنهج والتميز المؤسسي:
34.....	2.3.2 العلاقة بين كفاءات أعضاء هيئة التدريس والتميز المؤسسي:
34.....	3.3.2 العلاقة بين المتطلبات المادية والتميز المؤسسي:
35.....	4.3.2 العلاقة بين الدعم التقني والتميز المؤسسي:
35.....	5.3.2 العلاقة بين الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي:
36.....	4.2 المبحث الرابع: الإطار المفاهيمي للجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية:

36.....	1.4.2 مفهوم الجامعات الفلسطينية الخاصة:
36.....	2.4.2 أنواع الجامعات الفلسطينية الخاصة:
36.....	3.4.2 الجامعات الخاصة في المحافظات الجنوبية الفلسطينية:
36.....	1.3.4.2 جامعة غزة:
37.....	2.3.4.2 جامعة فلسطين:
37.....	3.3.4.2 جامعة الإسرائء - فلسطين:

38..... الفصل الثالث: الدراسات السابقة

39.....	1.3 الدراسات ذات العلاقة بالمتغير المستقل "التعليم الإلكتروني":
39.....	1.1.3 الدراسات المحلية:
41.....	2.1.3 الدراسات العربية:
42.....	3.1.3 الدراسات الأجنبية:
43.....	2.3 الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع "التميز المؤسسي":
43.....	1.2.3 الدراسات المحلية:
44.....	2.2.3 الدراسات العربية:
46.....	3.2.3 الدراسات الأجنبية:
48.....	3.3 الدراسات التي تربط بين التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي:
49.....	4.3 التعليق على الدراسات السابقة:
49.....	1.4.3 أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:
50.....	2.4.3 مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:
50.....	3.4.3 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:
51.....	5.3 الفجوة البحثية:

52..... الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة، وتحليل البيانات، وتفسير ومناقشة النتائج

53.....	1.4 منهج الدراسة:
53.....	2.4 مجتمع وعينة الدراسة:
54.....	3.4 تطوير الاستبانة ووصفها:
55.....	4.4 التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية:
56.....	5.4 تحليل مقياس القياس:
56.....	1.5.4 ثبات الاستبانة:
56.....	1.1.5.4 مؤشر كرونباخ الفا والثبات المركب:
56.....	2.1.5.4 الارتباط بين الفقرات:

58.....	2.5.4 صدق الاستبانة:
58.....	1.2.5.4 التحليل العاملي الاستكشافي:
58.....	2.2.5.4 التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل (التعليم الالكتروني):
58.....	3.2.5.4 التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع (التميز المؤسسي):
59.....	3.5.4 التحليل العاملي التوكيدي:
59.....	1.3.5.4 (CFA) للمتغير المستقل "التعليم الالكتروني":
60.....	2.3.5.4 (CFA) للمتغير التابع "التميز المؤسسي":
61.....	6.4 الأساليب الإحصائية:
62.....	7.4 التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل: التعليم الالكتروني:
63.....	1.7.4 التحليل الوصفي لفقرات متطلبات المنهج:
63.....	2.7.4 التحليل الوصفي لفقرات المتطلبات المادية:
64.....	3.7.4 التحليل الوصفي لفقرات الدعم التقني:
65.....	4.7.4 التحليل الوصفي لفقرات كفاءة أعضاء هيئة التدريس:
66.....	5.7.4 التحليل الوصفي لفقرات الاستعداد النفسي نحو التعليم الالكتروني:
67.....	8.4 التحليل الوصفي لفقرات المتغير التابع: التميز المؤسسي:
69.....	9.4 اختبار فرضيات الدراسة:
76.....	5 الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.
77.....	1.5 نتائج الدراسة:
78.....	2.5 التوصيات:
79.....	3.5 مقترحات دراسات مستقبلية:
81.....	المصادر المراجع.
82.....	أولاً: المراجع العربية:
82.....	ثانياً: المراجع الأجنبية:
88.....	الملاحق.

قائمة الجداول

7	جدول (1.1): أبعاد المتغير المستقل (التعليم الإلكتروني).....
39	جدول (1.3): محاور الدراسات السابقة.....
51	جدول (2.3): الفجوة البحثية.....
53	جدول (1.4): أعضاء هيئة التدريس للجامعات.....
54	جدول (2.4): درجات الموافقة.....
55	جدول (3.4): التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية.....
56	جدول (4.4): نتائج الاتساق الداخلي باستخدام معيار كرونباخ الفا والثبات المركب.....
57	جدول (5.4): نتائج الارتباط بين الفقرات.....
58	جدول (6.4): نتائج التحليل العاملي (EFA) للتعليم الإلكتروني.....
59	جدول (7.4): نتائج التحليل العاملي (EFA) للتميز المؤسسي.....
59	جدول (8.4): نتائج (CFA) لأبعاد التعليم الإلكتروني.....
60	جدول (9.4): نتائج (CFA) للتميز المؤسسي.....
62	جدول (10.4): نتائج التحليل الوصفي لأبعاد التعليم الإلكتروني.....
63	جدول (11.4): التحليل الوصفي لفقرات متطلبات المنهج.....
63	جدول (12.4): التحليل الوصفي لفقرات المتطلبات المادية.....
64	جدول (13.4): التحليل الوصفي لفقرات الدعم التقني.....
65	جدول (14.4): التحليل الوصفي لفقرات كفاءة أعضاء هيئة التدريس.....
66	جدول (15.4): التحليل الوصفي لفقرات الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني.....
67	جدول (16.4): التحليل الوصفي لفقرات المتغير التابع: التميز المؤسسي.....
69	جدول (17.4): العلاقات بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون.....
70	جدول (18.4): نتائج الأثر المباشر لمتغيرات الدراسة.....
72	جدول (19.4): نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة.....
74	جدول (20.4): نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة.....

قائمة الأشكال

- شكل (1.1): نموذج الدراسة..... 5
- شكل (1.4): الهيكل البنائي (CFA) لأبعاد التعليم الإلكتروني..... 60
- شكل (2.4): الهيكل البنائي (CFA) لمتغير التميز المؤسسي..... 61
- شكل (3.4): النموذج البنائي لمتغيرات الدراسة..... 72

قائمة الملاحق

- ملحق (1): الاستبانة بصورتها النهائية..... 89
- ملحق (2): قائمة بأسماء محكمين الاستبانة..... 95

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من أثر التعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة، وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً للتعليم الإلكتروني في تعزيز الأداء المؤسسي، اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع الدراسة المحاضرين في الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية، حيث تم جمع البيانات عبر استبانة إلكترونية وبلغ عدد المستجيبين 323 محاضراً وأستاذاً من مختلف الدرجات الأكاديمية.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية بين التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي، ما يؤكد أن تحسين مستوى التعليم الإلكتروني يساهم مباشرة في رفع مستوى التميز المؤسسي، وقد تبين أن كفاءة أعضاء هيئة التدريس تشكل البعد الأكثر تأثيراً، تليها الدعم التقني ومتطلبات المنهج، بينما كان لأبعاد الاستعداد النفسي والمتطلبات المادية أثر متوسط إلى منخفض، مما يشير إلى أن جودة أداء أعضاء الهيئة التدريسية والتقنيات الداعمة هي المحرك الرئيس لتعزيز جودة التعليم وتحقيق التميز المؤسسي. كما أكدت النتائج أن الفروق الديموغرافية، بما في ذلك الفئة العمرية، الدرجة الأكاديمية، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، تؤثر على الاستفادة من التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي، بينما لم تظهر أي فروق مرتبطة بالجنس أو اسم الجامعة، ويعكس ذلك أهمية التخطيط الاستراتيجي وتطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس بما يتناسب مع خصائصهم الديموغرافية لتحقيق مستويات أعلى من التميز. وأظهرت الدراسة أن التعليم الإلكتروني لا يقتصر على كونه وسيلة للتعلم، بل يمتد ليشمل تعزيز الأداء المؤسسي، تطوير مخرجات التعليم، وتحقيق مستويات أعلى من التميز، بما يتوافق مع الهدف الرئيس للدراسة، وفي ضوء هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تعزيز كفاءة أعضاء هيئة التدريس عبر برامج تدريبية مستمرة، وتطوير البنية التحتية والدعم التقني لضمان بيئة تعليمية فعالة، ومراجعة المناهج لتلائم متطلبات التعليم الإلكتروني، إلى جانب تصميم برامج تطوير مهني تراعي الفروق الديموغرافية. كما توصي بوضع رؤية واستراتيجية واضحة تربط التعليم الإلكتروني بأهداف التميز المؤسسي ودمجه كأداة مستمرة لتحسين الأداء المؤسسي في جميع الأنشطة الأكاديمية والإدارية، لضمان استمرارية التحسين وتحقيق التميز بشكل مستدام.

Abstract

This study aimed to examine the impact of e-learning on enhancing institutional excellence in Palestinian private universities, as well as to identify the most influential dimensions of e-learning in strengthening institutional performance. The researcher adopted a descriptive–analytical approach. The study population consisted of faculty members in private universities located in the southern governorates of Palestine. Data were collected through an electronic questionnaire, with a total of 323 lecturers and professors from various academic ranks participating in the study.

The results revealed a strong, positive, and statistically significant relationship between e-learning and institutional excellence, confirming that improving the level of e-learning directly contributes to raising the level of institutional excellence. The findings indicated that faculty competence was the most influential dimension, followed by technical support and curriculum requirements. In contrast, psychological readiness and material requirements demonstrated a moderate to low impact. This suggests that the quality of faculty performance and supporting technologies represent the primary drivers for enhancing educational quality and achieving institutional excellence.

The results also confirmed that demographic differences—including age group, academic rank, educational qualification, and years of experience—affect the utilization of e-learning and the level of institutional excellence. However, no significant differences were found with respect to gender or university name. This highlights the importance of strategic planning and faculty capacity development in alignment with demographic characteristics to achieve higher levels of excellence. Furthermore, the study demonstrated that e-learning is not merely a tool for instruction; rather, it extends to enhancing institutional performance, improving educational outcomes, and achieving higher levels of excellence, in line with the main objective of the study.

In light of these findings, the study recommends strengthening faculty competencies through continuous training programs, developing infrastructure and technical support to ensure an effective learning environment, and reviewing curricula to align with the requirements of e-learning. It also recommends designing professional development programs that take demographic differences into account. Moreover, the study emphasizes the need to establish a clear vision and strategy that links e-learning to institutional excellence objectives and integrates it as a continuous tool for improving institutional performance across all academic and administrative activities, thereby ensuring sustainable improvement and long-term excellence.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1.1 مقدمة الدراسة.
- 2.1 مشكلة الدراسة.
- 3.1 أهداف الدراسة.
- 4.1 أنموذج ومتغيرات الدراسة.
- 5.1 فرضيات الدراسة.
- 6.1 مُحددات وصعوبات الدراسة.
- 7.1 أهمية الدراسة.
- 8.1 حُدود الدراسة.
- 9.1 مُصطلحات الدراسة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة الدراسة:

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تحولًا متسارعًا في أساليب التعليم بفعل التطورات التقنية المتلاحقة والثورة الرقمية، الأمر الذي جعل من التعليم الإلكتروني خيارًا إستراتيجيًا لمواجهة جملة من التحديات المعاصرة؛ سواء كانت بيئية أو صحية أو اقتصادية أو حتى سياسية، وقد أثبت هذا النوع من التعليم فاعليته في الحفاظ على استمرارية العملية التعليمية، وتوفير بيئة تعلم مرنة تستجيب لاحتياجات الطلبة المتنوعة بعيدًا عن قيود الزمان والمكان.

وفي ضوء ذلك، لم تعد الجامعات مجرد مراكز لتقديم المعرفة التقليدية، بل أصبحت مطالبة بإعادة النظر في نماذجها التعليمية من خلال تبني أساليب تعليمية حديثة توظف التكنولوجيا بكفاءة، وتعيد تصميم الخبرات التعليمية بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي، ورفع مستويات التميز والجودة، ومن هذا المنطلق برز التعليم الإلكتروني كمدخل محوري يمكن أن يسهم في تطوير منظومة التعليم العالي، لاسيما في البيئات التي تواجه فيها الجامعات تحديات متراكمة، كما هو الحال في الجامعات الفلسطينية الخاصة.

وتزداد أهمية التعليم الإلكتروني في السياقات التي تطمح فيها مؤسسات التعليم العالي إلى تعزيز قدرتها التنافسية، والانتقال من مجرد البقاء في سوق التعليم إلى تحقيق التميز المؤسسي المستدام. فالتميز المؤسسي لم يعدا تنظيميًا فقط، بل أصبح ضرورة وجودية تفرض تحولات عميقة في أساليب إدارة الموارد، وتقديم الخدمات التعليمية، وبناء القدرات البشرية والتكنولوجية، وفي هذا الإطار يُنظر إلى التعليم الإلكتروني بوصفه أحد أهم الأدوات التي يمكن أن تدعم هذا التحول، من خلال تحسين جودة المخرجات التعليمية، ورفع كفاءة العمليات، وتعزيز رضا الطلبة وأصحاب المصلحة.

وفي الحالة الفلسطينية تحديدًا، تتعاظم هذه التحديات نتيجة الظروف الاقتصادية والسياسية، وما يترتب عليها من ضغوط تسويقية ومالية على الجامعات الخاصة، تجعل قدرتها على التطوير والتوسع مرهونة بمدى تبنيها لمفاهيم الاستدامة والابتكار في التعليم، كما أن التصنيفات العالمية تُظهر أن الجامعات الفلسطينية الخاصة لا تزال تحتل مواقع متأخرة مقارنة بالجامعات الحكومية، وتعاني من ضعف في الحضور البحثي والرقمي على المستوى العالمي، وهو ما يشير إلى الحاجة الملحة لتحسين بيئة التعليم العالي في فلسطين (Webometrics, 2024).

وتعزز الدراسات السابقة هذا الواقع؛ إذ دعت شاه (2023) القيادات الإدارية في الجامعات الفلسطينية إلى إشراك جميع الأقسام في تحديد الرؤية والرسالة والأهداف للكلّيات، بما يضمن انسجامًا مؤسسيًا يدعم التميز. كما أشارت دراسة كسك (2021) إلى استمرار حاجة الجامعات الفلسطينية لمخصصات مالية كافية تدعم برامج التعليم الإلكتروني، فيما أكدت ملاح (2021) ضرورة تنمية وبناء

قدرات العاملين وفق الأساليب الحديثة المواكبة للتطور التكنولوجي لتحقيق التميز المؤسسي وزيادة القدرة التنافسية. وأوضحت دراسة خليفة (2018) أهمية رفد سوق العمل بموارد بشرية مبدعة، قادرة على تحقيق التميز ومنح الجامعات ميزة تنافسية حقيقية.

في ضوء ما سبق، تبرز الحاجة إلى دراسة معمقة تستكشف العلاقة بين تبني التعليم الإلكتروني وتعزيز التميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة، وتبحث في كيفية توظيف أبعاد التعليم الإلكتروني - من متطلبات منهجية ومادية وتقنية وبشرية - بوصفها مدخلات أساسية يمكن أن تسهم في تحسين أداء هذه الجامعات، وتحسين مخرجاتها التعليمية، وتمكينها من أداء دور ريادي في بناء مجتمع المعرفة.

2.1 مشكلة الدراسة:

تواجه الجامعات الفلسطينية الخاصة العديد من التحديات والمشكلات التي تعيق سعيها نحو تحقيق التميز المؤسسي، والذي يتطلب توفير معارف وخدمات تعليمية ملائمة للطلبة، إضافة إلى وجود قيادة داعمة تعزز ثقافة التميز في العمل الجامعي، ومن خلال خبرة الباحث وعمله في الجامعات الفلسطينية، لوحظت مجموعة من المعوقات في بيئة الجامعات الخاصة قد تحول دون تميزها تنظيمياً وتشغيلياً.

ومن أبرز هذه التحديات الانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي، وضعف البنية التحتية، وقلة الأجهزة والمعدات، وهو ما ينعكس سلباً على قدرتها في توظيف أدوات التعليم الإلكتروني بالشكل الأمثل، كما يواجه عدد من المحاضرين صعوبات في استخدام الأدوات الحديثة للتعليم نتيجة هذه الانقطاعات، وضعف البنية التحتية للإنترنت، وعدم توافر الأجهزة الحديثة بصورة كافية، يضاف إلى ذلك عدم ملائمة بعض المناهج والمواد التعليمية للتطورات الحديثة في التعليم، وشح الموارد المالية الناتج عن الاضطرابات الاقتصادية والسياسية، وتتسجم هذه التحديات مع ما أظهرته العديد من الدراسات السابقة، فقد دعت شاهين (2023) القيادات الإدارية في الجامعات الفلسطينية إلى إشراك كافة الأقسام في وضع الرؤية والرسالة والأهداف، بما يرسخ ثقافة تنظيمية داعمة للتميز المؤسسي، كما بينت كسكين (2021) استمرار حاجة الجامعات الفلسطينية إلى مخصصات مالية كافية لدعم برامج التعليم الإلكتروني، وأكدت ملاح (2021) ضرورة تنمية وبناء قدرات العاملين وفق الأساليب الحديثة المواكبة للتطور التكنولوجي، بما يحقق التميز المؤسسي ويزيد من القدرة التنافسية، كما أشارت خليفة (2018) إلى أهمية توفير موارد بشرية تتمتع بالإبداع والتميز بما يعزز الميزة التنافسية لتلك الجامعات.

من ناحية أخرى، تظهر التصنيفات العالمية أن الجامعات الفلسطينية الخاصة - بوجه عام - ما زالت في مراكز متأخرة مقارنة بالجامعات الحكومية، وتعاني من ضعف في الحضور البحثي والرقمي على المستوى العالمي، وهو ما يبرز كعامل رئيس يحتاج إلى تدخل لتحسين بيئة التعليم العالي في فلسطين (Webometrics, 2024) وتدل هذه المؤشرات على أن الجامعات الفلسطينية الخاصة لا تستثمر بعد بشكل كافٍ في التعليم الإلكتروني كفرصة استراتيجية لتعزيز تميزها المؤسسي، خاصة في ظل تزايد اعتماد الجامعات عالمياً على النماذج الرقمية والهجينة في التعليم.

غير أن مراجعة الأدبيات تشير إلى وجود فجوة بحثية تتمثل في قلة الدراسات التي تناولت بصورة مباشرة ومتكاملة أثر التعليم الإلكتروني بأبعاده المختلفة (متطلبات المنهج، المتطلبات المادية، الدعم التقني، الاستعداد النفسي، وكفاءة أعضاء هيئة التدريس) في تحسين التميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة تحديداً، مع الأخذ في الاعتبار الخصوصية السياسية والاقتصادية والتنظيمية التي تعيشها هذه الجامعات، وعليه تتبع مشكلة هذه الدراسة من الحاجة إلى سدّ هذه الفجوة، من خلال استقصاء واقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية الخاصة، وقياس مستوى التميز المؤسسي لديها، وتحليل طبيعة العلاقة والأثر بينهما.

وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر التعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة؟

ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة التالية:

1. ما واقع التعليم الإلكتروني بالجامعات الفلسطينية الخاصة؟
2. ما مستوى التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التعليم الإلكتروني بأبعاده (متطلبات المنهج، والمتطلبات المادية، والدعم التقني، والاستعداد النفسي، وكفاءة أعضاء هيئة التدريس) والتميز المؤسسي لدى الجامعات الفلسطينية الخاصة؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتعليم الإلكتروني بأبعاده (متطلبات المنهج، والمتطلبات المادية، والدعم التقني، والاستعداد النفسي، وكفاءة أعضاء هيئة التدريس) في تحسين التميز المؤسسي لدى الجامعات الفلسطينية الخاصة؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات استجابات المبحوثين حول التعليم الإلكتروني بالجامعات الفلسطينية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس، والدخل، والفئة العمرية، والمؤهلات العلمية، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة، ومكان العمل)؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات استجابات المبحوثين حول التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس، والدخل، والفئة العمرية، والمؤهلات العلمية، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة، ومكان العمل).

3.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من أثر التعليم الإلكتروني في التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة، ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف إلى مستوى تطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية الخاصة.
2. تحديد واقع التميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة.
3. استقصاء طبيعة العلاقة بين التعليم الإلكتروني بأبعاده (المتطلبات المادية، كفاءات أعضاء هيئة

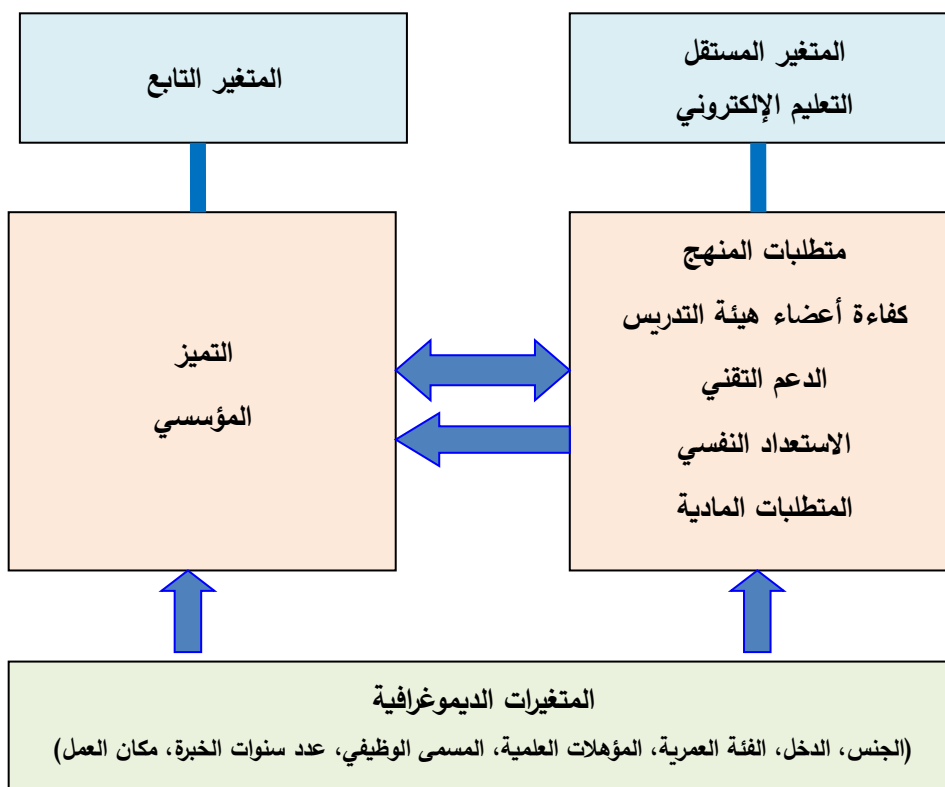
التدريس، الدعم التقني، الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني) وبين التميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة.

4. الكشف عن أثر التعليم الإلكتروني بأبعاده (المتطلبات المادية، كفاءات أعضاء هيئة التدريس، الدعم التقني، الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني) في تحسين التميز المؤسسي لدى الجامعات الفلسطينية الخاصة.

5. التعرف إلى الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\alpha \leq$) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول التعليم الإلكتروني تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الدخل، عدد سنوات الخبرة، مكان العمل) في الجامعات الفلسطينية الخاصة.

6. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\alpha \leq$) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول التميز المؤسسي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الدخل، عدد سنوات الخبرة، مكان العمل) في الجامعات الفلسطينية الخاصة.

4.1 أنموذج ومتغيرات الدراسة:



شكل (1.1): نموذج الدراسة

المصدر: استنادًا للدراسات السابقة مثل دراسة باريان (2024)، ودراسة زعيتر وبوسكرة (2023)، ودراسة أبو سارة (2023)، ودراسة (Hakimi and et la., 2024)، ودراسة (Fülöp, 2023)، ودراسة قدحة والعامري (2023)، ودراسة غازي (2022).

بناءً على نموذج الدراسة الموضح في الشكل (1.1)، واعتمادًا على الأبعاد الأكثر تكرارًا في الدراسات السابقة، يتم قياس متغيرات الدراسة بصورة تشغيلية من خلال استبانة مكونة من مجموعة من المحاور، بحيث يمثل كل محور بُعدًا من أبعاد المتغيرات الرئيسية، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة المبحوثين على فقرات الاستبانة.

1. المتغير المستقل: التعليم الإلكتروني:

يعد التعليم الإلكتروني المتغير المستقل في هذه الدراسة، ويتم قياسه من خلال خمسة أبعاد رئيسة تم استخلاصها من الدراسات السابقة (بوشر، 2024؛ باريان، 2024؛ Al-ghowl and Al-hamad, 2024؛ Hakimi et al., 2024؛ زعيتر وبوسكرة، 2023؛ أبو سارة، 2023؛ Fülöp, 2023؛ Qureshi et al., 2023؛ أبو جامع، 2021؛ لبصير، 2021)، وهي:

أبعاد المتغير المستقل:

أ. متطلبات المنهج

ويُقاس هذا البعد من خلال مجموعة من الفقرات التي تستكشف مدى ملاءمة محتوى المقررات، وأهدافها، وطرائق عرضها، وموادها التعليمية للتعليم الإلكتروني، وقدرتها على دعم التعلم التفاعلي والذاتي.

ب. المتطلبات المادية

ويُقاس من خلال فقرات تتعلق بتوافر الأجهزة والمعدات، والبنية التحتية التقنية، وشبكات الاتصال، والبرمجيات والمنصات اللازمة لتطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية الخاصة.

ج. الدعم التقني

ويُقاس عبر فقرات تبين مستوى الخدمات الفنية المقدمة لأعضاء هيئة التدريس والطلبة، مثل توافر فرق الدعم الفني، سرعة الاستجابة للمشكلات التقنية، توفير أدلة إرشادية وتدريب على استخدام الأنظمة التعليمية الإلكترونية.

د. كفاءة أعضاء هيئة التدريس

ويُقاس من خلال فقرات تقيس مدى امتلاك أعضاء هيئة التدريس للمهارات التربوية والتقنية اللازمة لتصميم المحتوى الإلكتروني، وإدارة الصفوف الافتراضية، واستخدام أدوات التفاعل الإلكتروني، وتوظيف التقويم الإلكتروني بفاعلية.

هـ. الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني

ويُقاس من خلال فقرات تستكشف اتجاهات واستعدادات أفراد العينة نحو التعليم الإلكتروني، ودرجة تقبلهم له، ودافعيتهم لاستخدامه، ومدى شعورهم بالراحة والثقة في بيئة التعلم الإلكتروني. ويتم قياس استجابات أفراد العينة عن كل بعد من هذه الأبعاد باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (من: أوافق بشدة، إلى: لا أوافق بشدة)، بحيث تعبر القيم الأعلى عن مستوى أكبر في تبني التعليم الإلكتروني أو توفر متطلباته.

جدول (1.1): أبعاد المتغير المستقل (التعليم الإلكتروني)

أبعاد التعليم الإلكتروني										الدراسة	م
حرية التعبير	التعلم المشترك	التعلم العميق	سد الفجوة	إمكانية الوصول	الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني	كفاءة أعضاء هيئة التدريس	الدعم التقني	المتطلبات المادية	متطلبات المنهج		
						✓	✓	✓	✓	دراسة بوشر (2024)	1.
					✓	✓	✓	✓	✓	دراسة باريان (2024)	2.
					✓	✓	✓	✓	✓	دراسة (2024) Al-ghowl and Al-hamad	3.
					✓	✓	✓	✓	✓	دراسة (2024) Hakimi and et la..	4.
					✓		✓	✓	✓	دراسة زعيتير وبوسكرة (2023)	5.
					✓		✓	✓	✓	دراسة أبو سارة (2023)	6.
					✓	✓	✓	✓	✓	دراسة (Fülöp) 2023	7.
✓	✓	✓	✓	✓						دراسة (2) Qureshi and at el.. (2023	8.
						✓	✓	✓	✓	دراسة أبوجامع (2021)	9.
					✓	✓	✓	✓		دراسة لبصير (2021)	10.
1/9	1/9	1/9	1/9	1/9	7/9	6/9	8/9	8/9	6/9	مجموع التكرارات	

المصدر: من إعداد الباحث (2024) بناءً على الدراسات السابقة.

1.4.1 المتغير التابع: التميز المؤسسي:

يعد التميز المؤسسي المتغير التابع في هذه الدراسة، ويتم قياسه من خلال مجموعة من الأبعاد أو المؤشرات التي تعكس مستوى جودة الأداء المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة، مثل: كفاءة العمليات، جودة الخدمات التعليمية، الابتكار المؤسسي، رضا المستفيدين، والسمعة الأكاديمية (وفق ما تحدده الأدبيات والدراسات السابقة المعتمدة في الرسالة). ويقاس هذا المتغير من خلال محور خاص في الاستبانة يتضمن عدداً من الفقرات التي تعبر عن هذه الأبعاد، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

2.4.1 المتغيرات الديموغرافية (المتغيرات الضابطة/المفسرة):

تتضمن المتغيرات الديموغرافية (الشخصية والمهنية) في هذه الدراسة:

1. الجنس
2. المؤهل العلمي
3. المسمى الوظيفي
4. الدخل
5. عدد سنوات الخبرة
6. مكان العمل

ويتم قياس هذه المتغيرات من خلال أسئلة مغلقة في القسم الأول من الاستبانة، يطلب فيها من المبحوث اختيار الفئة التي ينتمي إليها، بهدف تحليل الفروق في استجابات أفراد العينة حول التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي تبعاً لها.

5.1 فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق أهدافها من خلال اختبار الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\alpha \leq$) بين التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي لدى الجامعات الفلسطينية الخاصة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\alpha \leq$) للتعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي لدى الجامعات الفلسطينية الخاصة.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\alpha \leq$) للمتطلبات المادية في التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\alpha \leq$) لكفاءات أعضاء هيئة التدريس في التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\alpha \leq$) للاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني في التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\alpha \leq$) للدعم التقني في التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\alpha \leq$) لمتطلبات المنهج في التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

الفرضية الرئيسة الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\alpha \leq$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية الخاصة تُعزى للمتغيرات الشخصية الآتية: (الجنس، الدخل، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، مكان العمل).

الفرضية الرئيسة الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\alpha \leq$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول التميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة تُعزى للمتغيرات الشخصية الآتية: (الجنس، الدخل، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، مكان العمل).

6.1 محددات وصعوبات الدراسة:

تُفذت هذه الدراسة في ظل ظروف استثنائية شهدتها الجامعات الفلسطينية وقطاع غزة، حيث تضررت العديد من المؤسسات التعليمية والمكتبات الجامعية، وتدهورت الأوضاع الأمنية، ما أدى إلى صعوبة التنقل وتعذر التواصل المباشر، كما أثّرت هذه الظروف على توافر المصادر وعلى إمكانات جمع البيانات بالطرق التقليدية، وقد أسهمت هذه العوامل مجتمعة في بروز عدد من الصعوبات التي واجهت الباحث، من أبرزها تعذر الوصول إلى العديد من المراجع الورقية بسبب تدمير بعض المكتبات الجامعية، وغياب التواصل الجاهي مع المشرفين نتيجة سوء الأوضاع الأمنية وصعوبة التنقل، بالإضافة إلى الاضطرار للاعتماد على جمع البيانات إلكترونياً فقط، مما جعل العينة مقتصرة على الفئات القادرة على الوصول إلى الاستبانة الإلكترونية، واستبعاد الفئات التي لا تستطيع المشاركة بالطريقة نفسها.

7.1 أهداف الدراسة:

1.7.1 الأهمية النظرية:

تظهر الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال ما يلي:

1. تسليط الضوء على واقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية الخاصة، وبيان مستوى تطبيقه وأبعاده المختلفة.
2. التعرف إلى درجة توفر التميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة، من خلال تناول مؤشرات وأبعاد هذا التميز في بيئة التعليم العالي الفلسطينية.
3. الربط بين متغير التعليم الإلكتروني ومتغير التميز المؤسسي في إطار نظري متكامل، بما يسهم في توضيح أثر التعليم الإلكتروني في تحقيق التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.
4. تزويد المكتبة العربية والفلسطينية بدراسة حديثة تتناول التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي معاً في سياق الجامعات الفلسطينية الخاصة، بما يوفر مرجعاً علمياً يمكن أن يفيد الباحثين والمهتمين في هذا المجال.

2.7.1 الأهمية العملية

تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في الآتي:

1. المساهمة في توفير قاعدة معلومات تساعد على تشخيص واقع التعليم الإلكتروني ومتطلباته في الجامعات الفلسطينية الخاصة، والكشف عن دوره في تحسين التميز المؤسسي، بما يدعم تطوير السياسات والإستراتيجيات الإدارية والأكاديمية في هذه الجامعات.
2. دعم متخذي القرار في الجامعات الفلسطينية الخاصة من خلال ما تقدمه الدراسة من نتائج وتوصيات حول كيفية توظيف التعليم الإلكتروني كمدخل لتعزيز التميز المؤسسي.
3. إتاحة نتائج الدراسة ومخرجاتها لتضمن في قواعد البيانات العربية، بحيث يمكن الرجوع إليها والاستفادة منها عند إعداد دراسات وبحوث لاحقة في موضوع التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي.

8.1 حدود الدراسة:

1. **الحد الموضوعي:** اقتصرت الدراسة في حدها الموضوعي على أثر التعليم الإلكتروني في التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية.
2. **الحد البشري:** الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية الخاصة.
3. **الحد المؤسسي:** الجامعات الخاصة في فلسطين.
4. **الحد المكاني:** المحافظات الجنوبية الفلسطينية.
5. **الحد الزمني:** 2024-2025م.

9.1 مصطلحات الدراسة:

1. التعليم الإلكتروني:

هو نظام تعليمي قائم على استخدام الحاسوب والاتصالات الحديثة، حيث يتم فيه تقديم المحتوى التعليمي للمتعلمين أو المتدربين بشكل متزامن أو غير متزامن، وبإشراف من المتعلم عن طريق أدوات تتمثل في الحاسوب وبرمجياته، وبلاستعانة بشبكات الاتصالات، ويمكن للمتعلمين من خلاله التفاعل والتواصل فيما بينهم أو مع المعلم، بما يضمن تبادل الخبرات التعليمية بينهم (لبصير، 2021).

التعليم الإلكتروني إجرائيًا: هو الشكل الحديث للعملية التعليمية الناتجة عن إدماج التقنيات الحديثة والتكنولوجية في التعليم، فهو يمثل التعليم المتطور عبر الإنترنت ومنصات التعليم الإلكترونية، وهي بحاجة لبنية تحتية رقمية مثل الأنظمة والمستخدمين والأجهزة والمعدات لتطبيق إستراتيجيات التعليم الحديثة.

2. التميز المؤسسي:

هو قدرة المنظمات على الإسهام بشكل إستراتيجي، والتفوق في أدائها وحل مشكلاتها، وتحقيق أهدافها بصورة فعالة تميزها عن باقي المنظمات، وتساعد على دخول المنافسة بكفاءة لما تمتلكه من امتيازات كثيرة (حجازي، 2016).

التميز المؤسسي إجرائيًا: هو عملية شاملة لكافة العمليات، سواء كانت إدارية، أو معرفية أو مالية، تشمل كافة أقسام ودوائر المنظمة الربحية أو غير الربحية من خلال تطبيق نماذج حديثة للجودة بغرض الحصول على مركزٍ متقدم ومتفوق في الأسواق التنافسية المحلية والدولية.

3. الجامعات الفلسطينية الخاصة:

هي مؤسسات تعليم عالٍ غير حكومية، تدار بتمويل وإدارة خاصة (غير تابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية أو القطاع العام)، وتعمل على تقديم برامج أكاديمية متنوعة في مجالات مثل: الهندسة، والطب، والعلوم الإنسانية، والتكنولوجيا، والاقتصاد، وغيرها، وذلك بما يتوافق مع معايير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية، 2021).

الجامعات الفلسطينية الخاصة إجرائيًا: هي مؤسسات تعليمية تقدم خدمة التعليم العالي، وهي مرخصة كشركات تجارية من وزارة الاقتصاد الوطني ومعتمدة من وزارة التربية والتعليم العالي والبحث العلمي، وتخضع لقوانينها الناظمة للعملية الأكاديمية واعتماد البرامج؛ ولكنها تستقل عن النظام العام والحكومي فيما يخص الإجراءات الإدارية والمالية.

الفصل الثاني

الإطار النظري

- 1.2 المبحث الأول: التعليم الإلكتروني.
- 2.2 المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للتميز المؤسسي.
- 3.2 المبحث الثالث: العلاقة بين التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي.
- 4.2 المبحث الرابع: الإطار المفاهيمي للجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.

الفصل الثاني

الإطار النظري

مقدمة:

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم أصبح التعليم الإلكتروني ضرورة حتمية لمواكبة المتطلبات العصرية الرقمية، وتحقيق أكبر قدر من الجودة والمرونة في العملية التعليمية، وفي ذات السياق برز التميز المؤسسي كمبدأ رئيس تسعى إليه المؤسسات، لا سيما الجامعات، من أجل رفع كفاءة أدائها، وتعزيز قدرتها التنافسية، وشهدت السنوات الأخيرة توسعاً ملحوظاً في نشأة وتطور الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية، التي كان لها دور في تخفيف العبء عن الجامعات الحكومية، وتلبية احتياجات المجتمع المحلي المتزايدة للتعليم العالي، وبالرغم من التحديات التي فرضتها الظروف الاقتصادية والسياسية الصعبة فإن هذه الجامعات تسعى إلى تعزيز موقعها من خلال دمج تقنيات التعليم الإلكتروني، والارتقاء بمعايير الأداء المؤسسي لتحقيق التميز والاستدامة، ويتناول الفصل الثالث أربعة مباحث رئيسة، ويمكن ذكرها كما يلي:

- **المبحث الأول:** الإطار المفاهيمي للتعليم الإلكتروني.
- **المبحث الثاني:** الإطار المفاهيمي للتميز المؤسسي.
- **المبحث الثالث:** العلاقة بين التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي.
- **المبحث الرابع:** الإطار المفاهيمي للجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.

1.2 المبحث الأول: التعليم الإلكتروني:

تمهيد:

يتناول المبحث الأول التعليم الإلكتروني من حيث المفهوم، والأهداف، والأهمية، والأبعاد المتمثلة في "متطلبات المنهج والمتطلبات المادية، وكفاءة أعضاء هيئة التدريس، والدعم التقني، والاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني"، والاستخدامات والخصائص، ومعوقات التعليم الإلكتروني.

1.1.2 مفهوم التعليم الإلكتروني:

يعرف التعليم الإلكتروني بأنه شكل من أشكال التعليم في إيصال المعلومة للمتعلم، ويتم من خلاله استخدام أساليب الاتصال المتطورة من حاسب آلي ووسائطه وشبكاته المتعددة من صورة وصوت وآليات بحث ورسومات (كروش، 2025).

ويمكن تعريفه بأنه محتوى إلكتروني يتم إنشاؤه للتدريس، سواء تم توزيعه بشكل فعلي أو عبر الإنترنت (De Leeuw, Westerman, Nelson, Ket, & Scheele, 2016).

وعرف التعليم الإلكتروني بأنه منظومة تقنية تعليمية يمكن أن تطرح من خلالها مجموعة من البرامج التدريبية والتعليمية لمن لديه القدرة على التعلم في المكان والوقت الذي يلائم المتعلم باستخدام تقنيات اتصالات ومعلوماتية تفاعلية مثل (الإنترنت، والبرامج المتنوعة، وأجهزة الحاسب الآلي، والبريد الإلكتروني، والأقراص المدمجة)، وتوفر بواسطتها بيئة تعليمية وتفاعلية لها العديد من المصادر، سواء كانت متزامنة في الصفوف التعليمية أو غير متزامنة عن بعد تعتمد اعتمادًا على المعلم والطالب (حسان وصلاح، 2015).

وهو نظام مبتكر قائم على الويب، ويعتمد على التقنيات الرقمية وأشكال أخرى من المواد التعليمية، ويهدف - بشكل أساسي - إلى توفير بيئة تعلم تركز على المتعلم، مفتوحة، وممتعة، وتفاعلية تدعم وتعزز عملية التعليم (Rodrigues, Almeida, Figueiredo, & Lopes, 2019).

ويعبر عن مفهوم أعمق من مجرد التعلم عبر الإنترنت بل يشمل: التعلم الافتراضي، الموزع، التعلم الشبكي أو التعلم القائم على الويب، بل بحاجة لمتطلبات شخصية مثل الكفاءة والمهارة والاستعداد المعنوي والنفسي (Abdel-Haq & Evan, 2021).

ويرى الباحث أن التعليم الإلكتروني هو أحد أشكال العملية التعليمية الحديثة الناتجة عن إدماج التقنيات الحديثة والتكنولوجية في التعلم فهو يمثل أساليب التعليم المتطور عبر الإنترنت ومنصات التعليم الإلكترونية، وهي تتطلب بنية تحتية رقمية مثل الأنظمة والمستخدمين والأجهزة والمعدات لتطبيق إستراتيجيات التعليم الحديثة.

2.1.2 أهداف التعليم الإلكتروني:

يستند التعليم الإلكتروني إلى العديد من الأهداف والمبادئ منذ ظهوره كشكل حديث من أشكال التعلم الإلكتروني، ويسعى إلى تحقيق أهداف عدة، ويمكن تلخيص أهم أهداف التعليم الإلكتروني فيما يلي (بابعير، 2025):

1. تلبية حاجات الطلبة، وفهم أنماط التعليم المفضلة لهم.
2. رفع كفاءة المتعلم وفعاليته.
3. تعزيز إمكانية وصول المستخدم إلى جانب مرونة الوقت، لتمكين المتعلمين من المشاركة في العملية التعليمية.
4. إتاحة التعليم للجميع في كافة أنحاء العالم.

3.1.2 أهمية التعليم الإلكتروني:

يعد التعليم الإلكتروني ذا أهمية كبيرة في المجتمعات المتطورة والحديثة، وله مكانة كبيرة في المؤسسات التي تسعى للتميز والجودة، ويمكن توضيح أهمية التعليم الإلكتروني في النقاط التالية (الحسن، 2024):

1. تحسين جودة التعليم، وتقليل التكاليف بالمقارنة بالتعليم التقليدي.
2. توفير بيئة تعليمية تفاعلية ومحفزة غير مقيدة بالزمان أو الوقت.
3. تعزيز التفاعل بين المتعلمين، وتنمية قدراتهم ومهاراتهم الذهنية.
4. تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس عبر تقنيات حديثة، مثل شبكة الإنترنت والحاسوب، بما يساعد في تصميم وتقديم المحتوى التعليمي المبتكر والفعال.

4.1.2 أبعاد التعليم الإلكتروني:

1.4.1.2 متطلبات المنهج:

مجموعة من العناصر التي يجب توافرها في عملية التصميم والتنفيذ للمنهج الدراسي في البيئة الإلكترونية، بما يضمن تحقيق الأهداف التعليمية بفاعلية وكفاءة عالية، ويأخذ بعين الاعتبار طبيعة البيئة الإلكترونية وحاجات المتعلمين والتقنيات المتوفرة (السرحاني، 2019).

- عناصر المنهج:

يتكون المنهج من العديد من المكونات والعناصر في ظل بيئة التعليم الإلكتروني، ويمكن توضيحها في النقاط التالية (العامرية وآخرون، 2023):

1. الأهداف التعليمية: تحديد ما هو مطلوب من المتعلم تحقيقه نهاية المقرر.
2. المحتوى التعليمي: ويتضمن المواد التعليمية المقدمة، وهي تشمل الفيديوهات، والنصوص، والمحاكاة التفاعلية.
3. طرق التدريس: وهي الأساليب والإستراتيجيات المتبعة في تقديم المحتوى، مثل التعلم الذاتي والتعاوني.
4. الأنشطة التعليمية: مثل المشروعات والمهام التي تكفل فهم المتعلم للمحتوى.
5. التقييم: وهي طرق لقياس أداء المتعلم، مثل الواجبات والاختبارات عبر منصات التعليم الإلكتروني.

6. **التقنيات والوسائط:** وهي المنصات والأدوات الداعمة للعملية التعليمية مثل أنظم إدارة التعلم.
7. **الدعم الفني والأكاديمي:** وهي المساعدة المقدمة للمتعلمين في كيفية التعامل مع المنصات، وحل المشكلات الفنية والتقنية.

- أهمية المنهج:

- يعتبر المنهج المستخدم في التعليم الإلكتروني أداة حيوية لتطوير التعليم المعاصر، وتتضح هذه الأهمية في النقاط التالية (Ally, 2020):
1. يساعد في توفير البيئة التعليمية المرنة والمتكاملة، حيث يتيح المنهج للمتعلمين الوصول إلى المحتوى من أي مكان وفي أي وقت.
 2. يساهم في رفع التفاعل بين المعلمين والمتعلمين عبر أدوات التعلم التفاعلية، مثل عروض الفيديو والمنتديات والنقاشات الإلكترونية.
 3. يعد وسيلة فعالة لتوسيع النطاق للوصول إلى التعليم، خصوصاً في التعليم عن بعد أو المناطق البعيدة والنائية، ويشجع على التعلم الفردي، ويعطي استقلالية للمتعلم.
 4. تخصيص المنهج ليتلاءم مع الحاجات الفردية للمتعلمين عبر التقييم المستمر والأنشطة الموجهة.
 5. يسمح بمتابعة التقدم للمتعلمين، وتحليل أدائهم بدقة أعلى بواسطة الأدوات الإلكترونية.

- أهداف المنهج التعليمي:

- تتمثل أهداف المنهج التعليمي في تحديد النتائج المتوقعة من عملية التعلم، وهي تهدف إلى تحقيق التطوير الشامل للمتعلمين في شتى المجالات المعرفية والمهارية، وتشمل هذه الأهداف (Biggs & Tang, 2011):
1. تمكين الطلاب من اكتساب الفهم والمعرفة في المجالات الأساسية.
 2. تعزيز المهارات، سواء كانت الفكرية أو العملية مثل الابتكار والتفكير الناقد، وحل المشكلات.
 3. الإسهام في تنمية المجالات الاجتماعية والإنسانية والثقافية لدى الطلبة.
 4. تشجيع الطلبة على تطوير المهارات الخاصة بالتعلم الذاتي، والاستمرارية في التعلم طيلة الحياة.

- خصائص المنهج وأسباب استخدام المنهج الإلكتروني:

- يعد المنهج من العناصر المهمة في العملية التعليمية عبر الأنظمة الإلكترونية، ويوجد له العديد من الخصائص، ويمكن توضيحها في الآتي (الزهراني، 2018):
1. يتمتع بمرونة كبيرة، حيث يسمح للمتعلمين بالوصول إلى المحتوى بما يتوافق مع أوقاتهم وجدولهم الخاصة، ويعتمد على التفاعل - بشكل مستمر - بين المتعلم والمعلم بواسطة أدوات اتصال إلكترونية، مثل المنتديات والبريد الإلكتروني ومؤتمرات الفيديو.
 2. يمكن تخصيص المنهج بناءً على احتياجات كل متعلم بما يسمح بتقديم المحتوى المناسب لمستوى المتعلم وحاجاته المعرفية، ويشجع المنهج الإلكتروني على التعلم الجماعي عبر الأنشطة التفاعلية، مثل المجموعات الدراسية عبر الإنترنت والمنتديات.

ويوجد العديد من الأسباب لاستخدام المنهج الإلكتروني، سواء كان في المؤسسات التعليمية الرسمية أو غير رسمية، ويمكن توضيح تلك الأسباب في التالي (العدواني، 2022):

أ. توفير المرونة في وصول المتعلمين للمحتوى التعليمي، وإمكانية الوصول العالمي.
ب. تنوع أساليب وأشكال التعلم، والتعلم المستمر.

ج. التعاون والتفاعل، والتقييم المستمر.

ويرى الباحث أن متطلبات المنهج هي أحد أبعاد عملية التعليم الإلكتروني الهادفة في تقديم محتوى علمي هادف بأساليب ووسائل وطرق متعددة، مثل المحاضرات المسجلة والصوتية والنقاشات عبر المجموعات الرسمية وغير الرسمية بواسطة وسائل التواصل التعليمية المتبعة في العملية التعليمية.

2.4.1.2 المتطلبات المادية:

تعرف بأنها مجموعة من العناصر الملموسة التي لا غنى عنها لضمان نجاح العملية التعليمية عبر الوسائط الرقمية، وتشمل هذه المتطلبات: امتلاك المتعلم أجهزة إلكترونية مناسبة مثل الجهاز اللوحي والحاسوب المحمول، إلى جانب وجود اتصال إنترنت عالي ومستقر، مما يعد شرطاً أساسياً للتفاعل مع المنصات التعليمية والمحتوى الرقمي (Keser Aschenberger, Radinger, Bracht, Ipeser, & Oppl, 2022).

وعرفت المتطلبات المادية للتعليم الإلكتروني بأنها البنية التحتية الأساسية للمعدات والأجهزة والأثاث والتجهيزات، والأماكن التي يمكن الاعتماد عليها واستعمالها في تنفيذ التعليم الإلكتروني، وتتضمن هذه المتطلبات توفير خطوط الاتصال بالإنترنت وأجهزة الحاسوب والمعدات التقنية اللازمة، وبالإضافة إلى التطبيقات البرمجية والمنصات التعليمية التي تمكن من تقديم محتوى تعليمي تفاعلي بين المعلمين والطلاب (bohoutmadrassim, 2025).

ويشير (الزعبي والزعبي، 2013) إلى أن المتطلبات المادية للتعليم الإلكتروني تشمل العديد من العناصر التي تعد من الضروريات اللازمة لتطبيق النظام التعليمي الإلكتروني الفعال، ومن بين هذه المكونات ما يلي:

1. **الأجهزة التقنية:** وتشمل الحواسيب المحمولة والمكتبية، والأجهزة الذكية واللوحية، والخوادم لتخزين المحتوى التعليمي، وأجهزة العرض الذكية، وأجهزة الصوت والكاميرات.
2. **شبكات الاتصال:** ومن ضمنها شبكات داخلية (LAN/WI-FI) موثوقة في المؤسسات التعليمية.
3. **البنية التحتية التقنية:** ومنها نظم النسخ الاحتياطي للطوارئ، ومراكز بيانات (Data Centers)، ونظم النسخ الاحتياطي للطوارئ، ونظم الحماية الإلكترونية (Firewalls & Security Systems).
4. **التطبيقات والبرمجيات:** وتشمل أنظمة إدارة المحتوى (CMS)، ومنصات إدارة التعلم، مثل (Model, Blackboard)، وأدوات التعاون (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet)، وبرامج إنتاج المحتوى التعليمي (Articulate, Adobe Captivate).

- أهمية وأهداف المتطلبات المادية للتعليم:

يرى (العيسى، 2014) أن للمتطلبات المادية أهمية كبيرة في عملية التعليم الإلكتروني، وتشمل النقاط التالية:

1. تضمن استمرارية العملية التعليمية، وتعمل على تحسين جودة التعليم التفاعلي.
2. تقوم بدعم العملية التعليمية بالأدوات الحديثة، وتمكين التعليم المستقل والذاتي.
3. تحقيق العدالة في الوصول إلى المعرفة.

وتهدف المتطلبات المادية للتعليم الإلكتروني إلى تحقيق أهداف عدة، ومنها (العتيبي، 2015):

- أ. توفير بيئة تعلم متكاملة تمكن المعلمين والطلبة من أداء مهامهم بفعالية عالية، وتمكين المتعلمين من الوصول إلى المواد التعليمية عبر الأجهزة والشبكات من أي مكان، وفي أي وقت.
- ب. تسهيل أدوات التواصل مثل غرف الاجتماعات، ومنصات التعليم الافتراضية، والتواصل الفوري بين المتعلمين والمعلمين، وتمكين استخدام الصورة والصوت، والفيديو والعروض التفاعلية، مما يحسن من فعالية الاستيعاب والفهم.
- ج. تسهيل البنية التقنية عمليات المتابعة، والإدارة، والتقييم في البيئة التعليمية الإلكترونية.

د. خصائص ومعوقات المتطلبات المادية:

تمتع المتطلبات المادية للتعليم الإلكتروني بالعديد من الخصائص، وفي الوقت ذاته تواجه العديد من التحديات (العودان، 2016):

أولاً: خصائص المتطلبات المادية:

1. تفرض بيئة التعليم الإلكتروني وجود إمكانيات تقنية مترابطة مثل الشبكات، والبرمجيات، والحواسيب، والأجهزة التي تعمل - بشكل متناغم - لضمان فعالية العملية التعليمية، وتعمل المتطلبات المادية على توفير مرونة في استخدام المنصات والأجهزة من أي مكان وزمان في العالم، مما يرفع من فرص الوصول إلى المحتوى التعليمي.
2. قابلة للتحديث - بشكل مستمر - لاستيعاب البرامج والأدوات الحديثة التي تسهم في تحسين التجربة التعليمية، ولا بد أن تكون البرمجيات والتقنيات المستخدمة ذات موثوقية، ولا تواجه أي مشكلات تقنية تعمل على تأخير سير العملية التعليمية.
3. توفر وسائل تفاعلية تمكن الطلبة من الاتصال والتواصل مع المعلمين وأقرانهم، مما يوفر فرص المشاركة والتفاعل في العملية التعليمية.

ثانياً: معوقات المتطلبات المادية:

1. ارتفاع تكلفة شراء البرمجيات والأجهزة اللازمة، بالإضافة إلى تكاليف التحديثات والصيانة، والتي قد تشكل عائقاً أمام بعض المؤسسات التعليمية، والبنية التحتية غير الكافية، مثل وجود نقص في البنية التحتية التكنولوجية في بعض المناطق، مما ينعكس سلباً في الوصول إلى الإنترنت عالي السرعة أو الأجهزة الحديثة.

2. الأعطال التقنية - مثل توقف الخوادم أو الشبكة- يمكن أن تؤدي إلى ببطء أو توقف سير العملية التعليمية، ووجود فروق في الوصول إلى التقنيات والأجهزة بين الطلاب من الممكن أن تصنع تفاوتاً في فرص التعليم الإلكتروني.

3. نقص التدريب في استعمال الأدوات التكنولوجية قد يؤثر على قدرة الطلاب والمعلمين على الاستفادة الكاملة من تقنيات التعليم الإلكتروني.

ويرى الباحث: أن المتطلبات المادية هي عنصر من عناصر عملية التعليم الإلكتروني، والتي تسعى إلى توفير الأجهزة والمعدات والمتطلبات الضرورية لإنجاح العملية التعليمية عبر الوسائط الإلكترونية.

3.4.1.2 كفاءات أعضاء هيئة التدريس:

وتشير إلى كافة المهارات والمعرفة التي يجب أن يمتلكها المعلمون لتفعيل وتطبيق التعليم الإلكتروني بفعالية، ومن هذه الكفاءات القدرة على استعمال الأدوات التكنولوجية الحديثة، وتطوير المحتوى الرقمي، وتعزيز التفاعل مع الطلاب عبر المنصات الإلكترونية، والمقدرة على إدارة الصفوف الافتراضية، وتقييم الطلاب بواسطة الأساليب الإلكترونية المبتكرة، بغرض تحسين جودة التعليم، ورفع التفاعل بين المعلمين والطلاب في بيئة التعليم الرقمي (الراشد، 2017).

وعرفت بأنها مجموعة من المعارف والمهارات التي لا بد أن يمتلكها المعلمون بهدف توظيف تكنولوجيا التعليم بشكل فعال، وتشمل هذه الكفاءات القدرة على استعمال البرمجيات والأدوات التعليمية بشكل فعال، وتطوير المحتوى التعليمي الإلكتروني، وتطبيق الإستراتيجيات التعليمية في ظل البيئة الإلكترونية، والتواصل الفعال مع الطلاب، وإجراء التقييمات الإلكترونية (القصور، 2019).

- عناصر كفاءات أعضاء هيئة التدريس:

وهي القدرة التكنولوجية والتعليمية والتقييمية والتفاعلية، وإدارة الصف الإلكتروني، ويمكن توضيحها في النقاط التالية (الشريف، 2018):

1. **الكفاءة التكنولوجية:** وهي تشمل المقدرة على استخدام البرمجيات التعليمية المختلفة، مثل أدوات التفاعل عبر الإنترنت، ومنصات التعلم الإلكتروني (LMS)، ووسائل التواصل مثل المنتديات، والبريد الإلكتروني، ومكالمات الفيديو، والمكالمات الصوتية.

2. **الكفاءة التعليمية:** وهي القدرة على إنشاء محتوى تعليمي إلكتروني يلئم احتياجات الطلاب بواسطة وسائل عديدة مثل الفيديوهات والنصوص، والاختبارات التفاعلية.

3. **الكفاءة في التقييم:** تشمل القدرة على التصميم والتطبيق لأدوات التقييم الإلكتروني بفعالية، مثل التقييمات التكوينية، والاختبارات الإلكترونية، والتقارير التفاعلية.

4. **الكفاءة التفاعلية:** وهي المقدرة على تنشيط التفاعل بين المعلمين والطلاب من خلال التشجيع الفعال في الأنشطة والمناقشات التعليمية عبر الإنترنت.

5. الكفاءة في إدارة الصف الإلكتروني: وتشمل المعرفة بإدارة الصفوف الدراسية الافتراضية، وتنظيم الفعاليات التعليمية، ومتابعة تقدم الطلاب، والمقدرة على حل المشكلات التي يواجهها الطلبة.

- أهمية وأهداف كفاءات أعضاء هيئة التدريس:

لكفاءات أعضاء هيئة التدريس في عملية التعليم الإلكتروني أهمية كبيرة، ويمكن توضيحها في النقاط التالية (الزيد، 2016):

1. تساعد الكفاءات في تقديم المحتوى العلمي المتقن والمدعوم، حيث وسائل تقنية تعمل على رفع التفاعل والفهم، وعلى تمكين المعلم من تشييد بيئة تعليمية تفاعلية، مما يرفع من مشاركة المتعلمين.
2. تمكين الكفاءة في التصميم التربوي لأعضاء هيئة التدريس من خلال إعداد مواد تعليمية ملائمة لبيئة التعلم الرقمي، وتعمل على ضبط الصف الإلكتروني، وتنظيم المحتوى والاختبارات، ومتابعة أداء الطلاب بأسلوب منهجي.
3. تساعد في قياس نتائج التعلم بفعالية ودقة، وتضمن القدرة على مواكبة التحديثات التكنولوجية، وتوظيفها بما يحقق أهداف التعليم.

ويوجد العديد من الأهداف لكفاءات أعضاء هيئة التدريس في بيئات التعليم الإلكتروني (السعيد،

2018)، وهي:

أ. تمكين المعلم من استخدام التكنولوجيا بفعالية عالية، والعمل على تحسين جودة العملية التعليمية الإلكترونية.

ب. رفع التواصل والتفاعل مع الطلاب، ورفع كفاءة المتابعة والتقييم، وتطوير الذات، وتحقيق مبدأ التعلم المستمر.

ج. تدعم التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية.

- خصائص ومعوقات كفاءات هيئة التدريس:

يوجد العديد من الخصائص لكفاءات أعضاء هيئة التدريس في ظل التعليم الإلكتروني، ومنها

(النجدي، 2019):

1. أن كفاءات المعلم الإلكتروني تمتاز بالمقدرة على مواكبة التغيرات التقنية والتربوية المستمرة، والمرونة لتوظيف الأدوات الإلكترونية، بما يخدم مواقف التعليم المتنوعة، والمزج بين المعرفة التكنولوجية مثل استخدام أنظمة إدارة التعلم والمعرفة التربوية مثل (تصميم أنشطة تعليمية فعالة).
2. أنها تعتبر غير ثابتة، وهي بحاجة لتحديث - بشكل مستمر - ومتابعة لأحدث الاتجاهات والتقنيات في التعليم الإلكتروني، والقدرة على حل المشكلات التربوية والتقنية، وتوظيف إستراتيجيات تدريس مبتكرة في ظل البيئة الافتراضية تعمل على دعم تعلم الطالب، وتقديم تعليم متمركز حول المتعلم، من حيث تنوع أنماط تعلمه، وتلبية احتياجاته كافة.

ويواجه أعضاء هيئة التدريس في عملية التعليم الإلكتروني العديد من المعوقات، ومنها: (المنصوري، 2020):

أ. النقص في المهارات التقنية، ونقص التدريب والتأهيل في عملية التعليم الإلكتروني.

ب. مقاومة التغيير بسبب التعود على التعلم بالأدوات التقليدية، وقلة الدعم المؤسسي المتمثل في الحوافز المعنوية والمادية، ووجود ضعف في البنية التحتية التقنية.

ويرى الباحث: أن كفاءات أعضاء هيئة التدريس هي المهارات والخبرات والمعارف اللازمة في استخدام متطلبات التعليم الإلكتروني، وقدرتهم على توصيل المحتوى التعليمي والتعامل معه بسهولة لتحقيق الأهداف المرجوة.

4.4.1.2 الدعم التقني للتعليم الإلكتروني:

وهي مجموعة من الإجراءات الفنية، والخدمات التي تقدم للمعلمين والطلاب بغرض تسهيل استخدام الأدوات والأنظمة التكنولوجية في بيئة التعلم الإلكتروني، لضمان استمرارية العملية التعليمية بلا انقطاع، عبر توفير المساعدة الفنية في الصيانة، والتدريب على استعمال المنصات التعليمية وبرمجياتها (الخميس، 2018).

وعرفت بأنها مجموعة من الخدمات المستدامة المقدمة للمعلمين والمتعلمين لضمان التشغيل الفعال لأدوات ومنصات التعليم الإلكتروني، وتشمل المساعدة في البرمجيات والأجهزة والاتصال والإرشاد للمستخدم (Bates & Poole, 2003).

- مكونات الدعم التقني:

تعتبر عملية الدعم التقني في التعليم الإلكتروني شاملة، وبحاجة للعديد من العناصر، ويمكن توضيحها في النقاط التالية (الشامي، 2020):

1. **الدعم الفني للمستخدمين (User Support):** ويشمل توفير المساعدة الفورية للمعلمين والطلاب في حال حدوث أعطال أو صعوبات في استخدام المنصات الإلكترونية أو الدردشة الحية أو الهاتف.
2. **تحديث المنصات والأنظمة (System and Software Updates):** وهو توفير آخر إصدار للبرمجيات التعليمية ومنصات إدارة التعلم بكفاءة وأمان.
3. **إدارة المستخدمين وقواعد البيانات:** تنظيم حسابات المعلمين والطلاب، وضبط الصلاحيات، وحماية البيانات التعليمية.
4. **توفير البنية التحتية الرقمية (Infrastructure Provision):** ويشمل توفير الأجهزة الملائمة، مثل الحواسيب والشبكات والخوادم لضمان الاتصال بالإنترنت بسرعات ملائمة لجميع المستخدمين.
5. **التدريب الفني (Technical Training):** بتنظيم دورات تدريبية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، لتمكينهم من استخدام أدوات التعليم الإلكتروني بفعالية عالية.
6. **الدعم أثناء الأزمات (Emergency Technical Support):** وتعني جاهزية فرق الدعم للتدخل السريع عند حدوث أعطال مفاجئة، وخصوصاً أثناء المحاضرات المباشرة أو الاختبارات الإلكترونية.

- أهمية وأهداف الدعم التقني:

للدعم التقني أثناء العملية التعليمية في البيئات الإلكترونية أهمية بالغة، ويمكن توضيحها في النقاط التالية (العسيري، 2021):

1. المساعدة في معالجة المشاكل والأعطال الفنية بسرعة، مما يمنع من التعطل في العملية التدريسية، ويضمن استمرار الاتصال بين الطالب والمعلم، وتوفير المساعدة الفورية والمباشرة، وتدريب تقني لتمكين المستخدمين - سواء الطلبة أو المعلمون - من استخدام المنصات التعليمية بسهولة وكفاءة.
2. يسهم في تمكين أعضاء هيئة التدريس - من خلال الإمكانيات الكاملة للمنصات وللأنظمة - من التقييم الإلكتروني، وإدارة المحتوى، وإجراءات المحاضرات الافتراضية، وتوفير دعم تقني فعال يعطي المستخدمين شعورًا بالاستعداد والأمان، مما يعزز من القبول والاستمرارية في استخدام التعليم الإلكتروني.
3. يمثل عنصرًا حاسمًا عند حدوث مشكلات مفاجئة أو انقطاعات غير متوقعة، خصوصًا أثناء المحاضرات المباشرة أو الاختبارات، مما يحمي جودة العملية التعليمية، ويساعد على تمكين المؤسسات من تبني تقنيات حديثة، واسعة النطاق في العملية التعليمية الإلكترونية لتشمل أعدادًا أكبر من المتعلمين، أو محتوى أكثر تطورًا.

ويعمل الدعم التقني للعملية التعليمية الإلكترونية على تحقيق العديد من الأهداف، ومنها (Bates &

2003):

- أ. أنه يضمن استمرارية العملية التعليمية، ويحسن من تجربة المستخدمين من المعلمين أو الطلبة.
- ب. أنه يرفع من كفاءة استخدام الأدوات التعليمية في التعليم الإلكتروني، ويرفع الموثوقية في التعليم الإلكتروني.
- ج. أنه يعزز من الاستجابة للطوارئ التقنية في التعليم الإلكتروني، ويعمل على تمكين المؤسسات من الابتكار، والتوسع في عمليات التعليم الإلكتروني.

- مميزات وسلبيات الدعم التقني:

يوجد العديد من المميزات في عملية التعليم الإلكتروني، وبذات الوقت تحيطها العديد من السلبيات، وبيانها كالآتي:

أولاً: المميزات (مرسي، 2022):

1. المرونة والاستجابة السريعة: يتميز الدعم التقني بالمرونة، حيث يمكنه التكيف مع احتياجات المستخدمين المختلفة، وتقديم حلول مخصصة تناسب كل حالة على حدة، كما أنه يوفر استجابة سريعة للاستفسارات والمشكلات، مما يقلل من وقت التوقف، ويزيد من كفاءة العمل أو الاستخدام.
2. التوافر المستمر: حيث يعد أحد أبرز مميزات الدعم التقني الفعال، حيث يضمن تقديم الخدمة على مدار الساعة وطوال الأسبوع دون انقطاع، سواء عبر القنوات المختلفة مثل الدردشة الحية، أو البريد الإلكتروني، أو الهاتف، ويسهم ذلك في تلبية احتياجات المستخدمين في أي وقت، مما يعزز الثقة، ويقلل من التأثير السلبي لأي أعطال أو مشكلات فنية.

3. الشمولية والاستباقية: تعني تغطية جميع جوانب الخدمة أو المنتج، سواء كانت مشكلات فنية، أو استفسارات، أو حتى توجيهات استباقية للمستخدمين، وتشمل ذلك أيضًا تقديم حلول متكاملة لكل الاحتياجات، بدءًا من الأعطال البسيطة وحتى القضايا المعقدة، مع ضمان توثيق المعرفة، وتوفير أدلة مساعدة شاملة، ولا يقتصر الدعم على رد المشكلات بعد حدوثها؛ بل يتضمن مراقبة أنظمة العمل، وتوقع الأخطاء المحتملة قبل وقوعها.

ثانيًا: السلبات (موسى وآخرون، 2020):

1. الاعتماد بشكل مفرط على التكنولوجيا، ووجود نقص في التفاعل الاجتماعي بين الطلاب والمعلمين.
 2. صعوبة الوصول إلى الدعم الفني في بعض الأحيان، مما يضعف العملية التعليمية.
 3. التفاوت في المهارات التقنية، وارتفاع التكاليف في الصيانة والتحديث.
- ويرى الباحث: أن الدعم التقني هو أحد عناصر العملية التعليمية عبر الوسائط الإلكترونية، وهو عنصر هام لصيانة الأعطال، وحل المشكلات التقنية الصعبة والمعقدة، والتي لا يمكن التعامل معها، سواء من المعلمين أو المتعلمين، وبالتالي فهو خدمة تسعى لإبقاء وديمومة عملية التعليم الإلكتروني.

5.4.1.2 الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني:

وهو درجة تقبل الفرد لفكرة التعليم عبر الإنترنت، وإمكانية شعوره بالدافعية والراحة والثقة في استخدام هذا النمط من التعليم، ومقدرته على التكيف معه سلوكيًا ونفسيًا (الزيد، 2016).

ويشير إلى الجاهزية النفسية أو الذهنية للمتعلمين للمشاركة في بيئات التعليم الإلكتروني، ومدى استفادتهم منها، ويشمل ذلك الثقة والدافعية في استخدام التكنولوجيا، والمهارات في إدارة الوقت والاتجاهات نحو التعليم عبر الإنترنت (Hung, Chou, Chen, & Own, 2010).

- عناصر الاستعداد النفسي:

يشير (عامر، 2023) إلى أنه يتم تحديد المكونات النفسية للاستعداد نحو التعليم الإلكتروني على النحو التالي:

1. الكفاءة ذات التفاعل والتواصل: وهي قدرة المتعلم على التواصل والتفاعل بفعالية مع الزملاء والمعلمين في بيئة التعليم الإلكتروني.
2. التعلم الموجه ذاتيًا: وهو يعكس مقدرة المتعلم على توجيه وتنظيم العملية بشكل مستقل دون الاعتماد الكلي على المعلم.
3. دافعية التعلم: وهي الحافز الداخلي الذي يسمح للمتعلم بالمشاركة بالنشاطات، والاستمرارية في التعلم عبر الوسائل الإلكترونية.
4. ضبط المتعلم: ويتعلق بقدرة المتعلم على التحكم في تصرفاته، وتنظيم وقته ومهامه لتحقيق الأهداف المحددة للتعلم.

- أهمية وأهداف الاستعداد النفسي:

يعد الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني من الأبعاد المهمة للعملية التعليمية عبر التعليم الإلكتروني، ويمكن توضيح الأهمية من خلال ثلاث نقاط رئيسية، وهي:

1. إمكانية التنبؤ الإيجابي بالاستعداد للتعليم الإلكتروني من خلال الكفاءة الذاتية (الخصوصي وعمر، 2022)، ويعتبر الاستعداد النفسي عاملاً هاماً في نجاح تجربة التعليم الإلكتروني من خلال الدافعية الذاتية، والثقة في استعمال التكنولوجيا، والقدرة على إدارة الوقت، والتواصل بشكل فعال عبر الإنترنت (عامر، 2023).

2. يؤثر في استجابات الفرد، سواء بالرفض أو القبول، ويعكس مدى تقدير الأفراد للعملية التعليمية عبر الوسائط الإلكترونية (الضبع والعمر، 2010).

ويعد الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني من العوامل الهامة لنجاح العملية التعليمية في ظل البيئات الإلكترونية، وهو يتضمن عدة أهداف تساعد في تعزيز تجربة التعلم، وتحقيق أفضل نتائج (الحمادي، 2019)، ومنها:

أ. رفع الرقابة الذاتية بسبب غياب الرقابة المباشرة من المعلم، وبالتالي يستلزم تنمية الدافعية الذاتية للاستمرارية في التعلم والإنجاز، وتقديم تهيئة نفسية جيدة وحافز في بداية الحصص والمحاضرات الدراسية.
ب. التغلب على القلق والتوتر المتعلقين بالتعليم، مما يساعد على التركيز، وتحقيق أعلى للأهداف التعليمية، وإنشاء بيئة إلكترونية سليمة يشعر بها المتعلمون، حيث إنهم مكون مهم من المجتمع التعليمي، مما يعزز من الاستعداد النفسي، ويحفزهم على التعلم بشكل مستمر طيلة حياتهم.

- خصائص ومعوقات الاستعداد النفسي:

يوجد العديد من الخصائص للاستعداد النفسي تجاه التعليم الإلكتروني، ويمكن ذكرها كالتالي

(الخصوصي وعمر، 2022):

1. الرغبة الذاتية في التعلم، وتحقيق الأهداف دون الحاجة لمؤثر خارجي دائم، والمقدرة على التكيف مع الظروف الجديدة في التعليم، مثل التعامل مع التغيرات والتكنولوجيا في أسلوب التعلم.
2. إدارة الجهد والوقت والانفعالات بفعالية عالية، والقدرة على الالتزام بالخطط الذاتية للتعلم، واعتقاد الفرد بمقدرته على النجاح في المهام والمسؤوليات التعليمية، مما يعزز من التفاعل، والاستمرار مع المحتوى التعليمي.
3. امتلاك التوجه الإيجابي تجاه تجربة التعليم، والتقبل للأفكار غير النمطية في التعليم، والميل إلى التعلم الشخصي، واتخاذ قرارات بالتعلم دون الاعتماد - بشكل دائم - على المعلم.
4. القدرة على مواجهة الصعوبات والتحديات مثل العزلة أو المشكلات التقنية، دون الشعور بالانسحاب أو الإحباط، ومعرفة نقاط الضعف والقوة في الأداء التعليمي، مما يعزز من التعلم الفردي.
5. نقص الخبرة في استخدام الحاسوب أو منصات التعليم، حيث تعيق التفاعل مع المحتوى، وتؤدي إلى الشعور بالملل أو غياب الحافز الشخصي نتيجة التعلم الفردي.

6. انقطاع الشبكة بشكل مستمر أو حدوث ببطء، مما يؤثر في القدرة على المشاركة والمتابعة، والشعور بالعزلة أو الضغط نتيجة الدراسة من المنزل، مما يؤثر على التركيز والأداء.
7. بعض الطلبة غير معتادين على إدارتهم لوقتهم وتنظيمهم للدراسة دون الإشراف المباشر، وبعض الطلبة يفضلون التعليم الواجهي، ويرفضون فكرة التعليم الإلكتروني لعدم تقبلهم له ثقافيًا أو نفسيًا.

5.1.2 استخدامات التعليم الإلكتروني:

يشير (الموسى، 2020) إلى أن التعليم الإلكتروني يستخدم في:

1. **التعليم عن بعد:** حيث يسمح للطلاب بالوصول إلى المحتوى التعليمي في أي وقت وأي مكان.
 2. **التدريب المهني:** حيث يتم استخدامه في تطوير وتدريب الموظفين لتحسين مهاراتهم بواسطة برامج تدريبية إلكترونية متخصصة.
 3. **التعليم المستمر:** حيث يتيح للمتعلمين متابعة دراستهم ورفع معارفهم بشكل دائم دون الحاجة إلى الحضور الفعلي.
 4. **التعليم التعاوني:** حيث يحسن من التعاون بين الطلبة من خلال غرف الدردشة والمنتديات الإلكترونية.
 5. **التعليم المدمج:** وهو التعليم الذي يدمج بين التعليم التقليدي والإلكتروني بغرض تحقيق أفضل نتائج للعملية التعليمية.
- ويرى الباحث: أن الاستعداد النفسي هو مدى رغبة وقدرة المتعلمين في تقبل فكرة التعليم الإلكتروني، ويعبر عن إقبالهم على التعليم لغرض الحصول على المعارف والخبرات الضرورية ضمن المؤسسات التعليمية الرسمية وغير الرسمية.

6.1.2 خصائص التعليم الإلكتروني:

وفقًا لـ (عميرة وطرشون، 2019) يتميز التعليم الإلكتروني بالخصائص التالية:

1. **المرونة في المكان والزمان:** حيث يسمح للمتعلمين بالوصول إلى المحتوى التعليمي في أي وقت ومن أي مكان، ويسهل العملية التعليمية، ويجعلها أكثر مناسبة لاحتياجات المتعلمين.
2. **التفاعل والتواصل:** حيث يوفر أدوات تفاعلية بين المعلمين وطلابهم، مما يعزز تبادل الأفكار وفهم المحتوى.
3. **التعلم الذاتي:** حيث يمكن المتعلمين من التحكم في سرعة تعلمهم، مما يسمح باستيعاب المعلومات بأفضل شكل، ووفقًا لقدراتهم الفردية.
4. **تنوع الوسائط التعليمية:** حيث يتم استخدام التعليم الإلكتروني في مجموعة مختلفة من الوسائط، مثل الفيديوهات والنصوص والصور، والرسوم التوضيحية، مما يجعل التعليم أكثر فعالية وتشويقًا.
5. **التحديث المستمر للمحتوى:** حيث يسهل تحديث المواد التعليمية بشكل مستمر، مما يضمن تقديم معلومات حديثة وأكثر موثوقية للمتعلمين.

6. **تقليل التكاليف:** يعد التعليم الإلكتروني أقل كلفة بالمقارنة بالتعليم التقليدي، حيث يقلل من الحاجة إلى الموارد المادية، مثل المباني والكتب الدراسية.

7.1.2 معوقات التعليم الإلكتروني:

أحدث التعليم الإلكتروني نقلة نوعية في العملية التعليمية إلا أنه يواجه العديد من التحديات والمعوقات، ويمكن توضيحها كالتالي (Helmadrash, 2025):

1. **ضعف البنية التحتية التقنية:** حيث يواجه العديد من المعلمين والطلاب نقصًا في أجهزة اتصال الإنترنت، مما ينعكس سلبًا على فعالية العملية التعليمية.
2. **نقص الخبرة التقنية:** يواجه بعض المتعلمين صعوبة في استخدام منصات التعليم الإلكتروني بسبب نقص الخبرة التقنية، مما يقلل من استفادتهم من المحتوى التعليمي.
3. **ضعف التفاعل الاجتماعي:** بسبب غياب التفاعل المباشر بين المعلمين والطلبة، وغياب المشاركة - بشكلٍ فاعلٍ - في العملية التعليمية.
4. **نقص التدريب والدعم الفني:** يحتاج الطلبة والمحاضرون إلى تدريبٍ دائمٍ ودعمٍ فنيٍ للتعامل مع التقنيات الحديثة المستخدمة في التعليم الإلكتروني.
5. **المشكلات التقنية المفاجئة:** تعد الأعطال التقنية المفاجئة مثل تعطل الأجهزة، وانقطاع الإنترنت من التحديات التي تؤثر سلبًا على العملية التعليمية.

8.1.2 سلبيات وتحديات التعليم الإلكتروني:

تواجه بيئة التعليم الإلكتروني العديد من التحديات والسلبيات التي تنعكس على جودتها، ويمكن توضيحها بالنقاط التالية (Culduz, 2024):

1. يؤدي غياب التفاعل المباشر بين المعلمين والطلاب إلى الشعور بالعزلة، مما يؤثر - بشكلٍ سلبي - على الصحة النفسية والتحصيل الأكاديمي للطلاب.
2. يتطلب التعليم الإلكتروني مستوى عالٍ من الانضباط الذاتي، مما قد يشكل تحديًا للطلاب الذين يفتقرون إلى الحافز الذاتي.
3. قد يفتقر الطلاب إلى التغذية الراجعة الآنية، مما يؤثر على فهمهم للمحتوى التعليمي.
4. يواجه التعليم الإلكتروني تحديات في تقديم الجانب العملي من المقررات التطبيقية في التخصصات العملية.
5. تؤثر مشكلات الاتصال بالإنترنت ونقص الأجهزة الملائمة في فعالية التعليم الإلكتروني.
6. صعوبة تقييم أداء الطلاب بدقة في البيئة الإلكترونية، بسبب محدودية المصادقية في التقييمات.

2.2 المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للتميز المؤسسي:

تمهيد:

يتناول المبحث الثاني الإطار المفاهيمي للتميز المؤسسي من حيث المفهوم، والخصائص، والمبادئ والأهداف، والأبعاد المتمثلة في "التميز القيادي، والتميز في تقديم الخدمة، والعمليات، والموارد البشرية، والمعرفية، والمالية، ومحددات التميز المؤسسي، وكذلك أهمية وفوائد التميز المؤسسي، وأبرز نماذج التميز المؤسسي.

1.2.2 مفهوم التميز المؤسسي:

يعرف التميز المؤسسي بأنه القدرة على تحقيق أعلى مستويات من الإنتاجية والأداء المستدام، مع التركيز على الابتكار والجودة، وتقديم القيمة المضافة لأصحاب المصلحة (أبو رجب، 2020). وهو حالة التفوق في النظام الشامل للأداء المؤسسي والممارسات التطبيقية لهذا النظام، وتحقيق النتائج المتميزة للمعنيين، وهي مرحلة متقدمة من تطور أعمال الجودة في المنشآت، حيث المنظمة المتميزة هي التي تسعى إلى تحقيق رضا المعنيين من خلال ما تحققه من إنجازات (القرشي، 2024). وينظر للتميز المؤسسي على أنه عملية مستمرة تهدف من خلال المؤسسة إلى تطبيق نماذج ذات معايير أداء عالٍ ومستدام، مع الأخذ في النظر خصوصية البيئة الثقافية والتنظيمية لكل مؤسسة (حجازي، 2024).

وعرف التميز المؤسسي بأنه القدرة على تحقيق أداء تنظيمي وتفوق مستدام من خلال تحسين العمليات الإدارية والمالية، مما يساعد في تعزيز العلاقة بين الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات (الشمري، 2024).

والتميز المؤسسي هو المحافظة على تقديم قيمة عالية لجميع أطراف المصلحة الرئيسيين (Nenadal, Vykydal, & Waloszek, 2016).

ويرى الباحث: أن التميز المؤسسي هو عملية شاملة لكافة الأنشطة، سواء كانت إدارية، أو معرفية أو مالية، وتشمل كافة أقسام ودوائر المنظمة الربحية أو غير الربحية، من خلال تطبيق نماذج حديثة للجودة بغرض الحصول على مركز متقدم ومتفوق في الأسواق التنافسية المحلية والدولية.

2.2.2 خصائص التميز المؤسسي:

يطرح Peter Weterman سمات وخصائص التميز المؤسسي في المنظمات الأمريكية المتميزة، والمتمثلة فيما يلي (الدوري، 2012):

1. الانحياز تجاه العمل من خلال التخلي عن أنماط الإدارة البيروقراطية.
2. الصلة المتينة بالمتعلمين، والاستجابة العاجلة لمقترحاتهم.
3. السماح بالاستقلالية في الأعمال الإدارية.

4. الإنتاجية من خلال العاملين بتوفير المشاركة والثقة.
5. الاهتمام بالقيم التنظيمية.
6. الارتباط بالأعمال التي تجيدها المؤسسة.
7. الرشاقة والبساطة في حجم المنظمة، ومستويات هيكلتها التنظيمية.
8. الرقابة الضمنية بفعالية ومرونة من خلال اتباع المركزية واللامركزية.

3.2.2 أهمية وفوائد التميز المؤسسي:

للتميز المؤسسي أهمية بالغة في تعزيز المزايا التنافسية للمؤسسة، ورفع مكانتها بين المنظمات، ويمكن توضيح أهمية التميز المؤسسي في النقاط التالية (EFQM, 2020):

1. التميز المؤسسي يضمن تقديم المنتجات والخدمات التي تتجاوز توقعات المستفيدين، مما يرفع من رضاهم وولائهم، ويعمل على تحسين العمليات الداخلية، وتخفيض الهدر، ورفع الإنتاجية بشكلٍ دوري.

2. المنظمات المتميزة تكون أكثر مقدرة على مواكبة التغييرات، ومواجهة التحديات على المستوى المحلي والدولي، وتأسيس بيئة عمل مشجعة مبنية على ثقافة التحسين المستمر، حيث يشعر الموظف بمدى أهميته، ويصبح أكثر ابتكارًا وإنتاجية.

ويشير (السرطاوي، 2018) إلى أن هناك العديد من الفوائد لتطبيق التميز المؤسسي في المنظمات، ومنها:

أ. تعزيز جودة المنتجات والخدمات بما يعزز رضا المستفيدين، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتقليل مستوى الهدر في الموارد.

ب. تعزيز الثقافة الابتكارية، والتحسين المستمر داخل بيئة العمل، وتحقيق ميزة تنافسية بشكل مستدام في السوق.

ج. تحفيز الموظفين، ورفع مستوى رضاهم، وتعزيز السمعة التنظيمية، وزيادة ثقة المجتمع بها.

د. تحقيق أفضل النتائج المالية على المستوى الطويل، سيما أن التميز المؤسسي يعمل على ربط الأهداف القصيرة وطويلة المدى، ويبني لمستقبل مستدام للمنظمة.

4.2.2 مبادئ التميز المؤسسي:

للتميز المؤسسي العديد من المبادئ التي تعمل على استمرار مسيرة المؤسسة ونجاحها المستمر، ويمكن توضيحها بالنقاط التالية (عواد، 2023):

1. القيادة: وجود قيادة فعالة لتوجيه المؤسسة نحو تحقيق أهدافها ورؤيتها الإستراتيجية.

2. التخطيط الإستراتيجي: بوضع خطط إستراتيجية واضحة جدًا بالاستناد إلى التحليل الشامل للبيئة الداخلية والخارجية.

3. إدارة الموارد البشرية: وتعني تطوير وتنمية الكوادر البشرية بما يتلاءم مع أهداف المؤسسة.

4. القياس والتحليل وإدارة المعرفة: من خلال استخدام أدوات قياس فعالة لتحليل الأداء، واتخاذ القرارات المستنيرة.

5. إدارة العمليات: من خلال تصميم وتحسين العمليات لضمان الفعالية، والكفاءة، وتقديم الخدمات.

6. التركيز على المستفيدين: من خلال تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين من خلال تقديم خدمات مرتفعة الجودة.

7. نتائج الأداء المؤسسي: تحقيق النتائج الملموسة التي تعكس تقدم الأداء المؤسسي.

5.2.2 أبعاد التميز المؤسسي:

توجد العديد من الأبعاد حول التميز المؤسسي، ونذكر منها ما يلي:

1.5.2.2 التميز القيادي:

يعرف التميز القيادي بأنه مقدرة القائد على بعث الإلهام في الأفراد، وتطوير رؤية تنظيمية واضحة، وتوجيه المنظمة باتجاه تحقيق الأهداف الإستراتيجية عبر تبني ثقافة ابتكارية، والتحسين المستمر (العريمي، 2015).

وعرف التميز القيادي بأنه كفاءة القادة على تحفيز الأفراد، وتقدير الطاقات الجماعية نحو تحقيق نتائج استثنائية ومستدامة بالمراعاة للقيم الأخلاقية، وتطور البيئة التنظيمية (Norhouse, 2019).

- أهمية وأهداف التميز القيادي:

يعتبر التميز القيادي أحد عوامل النجاح للمؤسسات وتطورها، حيث يساعد في توجيه الموارد البشرية تجاه تحقيق الأهداف الإستراتيجية بفعالية وكفاءة، والقادة المتميزون لديهم المقدرة على اتخاذ القرارات الصائبة وتحفيز الآخرين، وتبني إدارة التغيير والابتكار، مما ينعكس - بشكل إيجابي - على الأداء المؤسسي المستدام، وتبرز أهمية التميز القيادي في النقاط التالية (الربيع، 2020):

1. تحقيق الرؤية التنظيمية من خلال توحيد الجهود نحو الأهداف الواضحة، ورفع مستوى الرضا لدى الموظفين، وتعزيز الانتماء.

2. اتخاذ القرارات الإستراتيجية الفعالة: في بيئات تتصف بالتغير السريع، وتعزيز الابتكار عبر تطوير بيئة مشجعة على المبادرة والإبداع، وتحسين الأداء التنظيمي، ورفع القدرة التنافسية للمنظمة.

ويرنو التميز القيادي إلى إحداث الأثر الإيجابي والمستدام داخل المنظمات عبر تطوير الأداء القيادي، بما يساعد في تحقيق النتائج الإيجابية، ومن أبرز أهداف التميز القيادي ما يلي (المالكي، 2019):

أ. رفع الكفاءة القيادية: عبر تحسين المهارات القيادية، واستثمار القدرات، وتحقيق التميز المؤسسي من خلال قيادة فاعلة تتضمن وضوح الرؤية وتوحيد الجهود.

ب. رفع مستوى الرضا الوظيفي: من خلال إيجاد بيئة عمل محفزة وإيجابية، وإدارة التغيير بفعالية تضمن الاستجابة الفورية لمتغيرات البيئة والسوق.

ج. بناء الثقافة القيادية المستدامة: من خلال دعم التعلم والابتكار المستمر، والتميز في الأداء.

ويرى الباحث أن التميز القيادي: هو الأثر الإيجابي من قبل إدارة المنظمة لحث عناصر الهيكل التنظيمي بتأدية المهام بكل إخلاص وأمانة، وحفزهم من خلال الحوافز المالية والمعنوية، بغرض الوصول إلى التميز الشامل للمنظمة.

2.5.2.2 التميز بتقديم الخدمة:

هو القدرة على اجتياز توقعات الزبائن عبر تقديم خدمة ذات جودة عالية، تتميز بالدقة والسرعة والاهتمام الشخصي، بما يساعد في بناء الولاء للعملاء، وتحقيق الرضا المستدام (العنزي، 2020). ويعرف بأنه الأداء المحترف في تقديم الخدمات بطريقة تفوق توقعات الزبون، وتعكس مدى التزام المنظمة بالاستجابة السريعة والجودة، والتفاعل الإيجابي مع حاجات الزبائن ورغباتهم (الخفاجي، 2018).

- أهمية وأهداف التميز بتقديم الخدمة:

يعتبر التميز في تقديم الخدمة عنصراً مهماً في نجاح المنظمات، وبقائها في بيئة تنافسية شديدة التغير، فهو لا يقتصر على تلبية احتياجات العملاء فحسب؛ بل يتجاوز ويتعدى توقعاتهم، مما يساعد في بناء علاقات طويلة الأجل معهم، ومن أبرز ما يميز التميز في تقديم الخدمات ما يلي (السرطاوي، 2019):

1. رفع رضا العملاء، وزيادة ولائهم للمنظمة، وتحسين السمعة التنظيمية من خلال بناء صورة إيجابية في السوق.

2. تحقيق التميز التنافسي المستدام في السوق، ورفع الإيرادات عبر تكرار التعامل، وتحسين فرص البيع.

3. تخفيض الشكاوى والتكاليف التشغيلية الناجمة عن سوء الخدمة.

ويعد التميز في تقديم الخدمة من العوامل التي تعمل على إنجاح المنظمات في سوق الأعمال، وتحقق العديد من الأهداف التالية (الخطيب، 2020):

أ. تقديم خدمات تتجاوز توقعات العملاء، وتلبي حاجاتهم بشكل كبير، وبناء علاقات طويلة الأجل مع العملاء بدافع الاستمرارية في التعامل مع المنظمة.

ب. تقديم خدمات مميزة يصعب على المنافسين تقليدها، وزيادة كفاءة العاملين في تقديم الخدمات، وتحسين مهاراتهم.

ج. جذب زبائن جدد بفضل السمعة الإيجابية الناجمة عن الخدمة المتفوقة، وتقليل الأخطاء والشكاوى الناجمة عن سوء الخدمة.

ويرى الباحث أن التميز في تقديم الخدمة: هو تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة مرتفعة تفوق توقعات الزبائن بغرض الحصول على رضا الزبون، وضمان بقائها والحفاظ عليها من خلال التعرف على ما يحتاجه بشكل مستمر.

3.5.2.2 الموارد البشرية:

يعرف تميز الموارد البشرية بأنه قدرة المنظمة على استقطاب أفراد وتطويرهم ورفع كفاءتهم، بما يحقق أداء مرتفعاً لتحقيق الأهداف الإستراتيجية من خلال ممارسات إدارية مبتكرة وفعالة (الشرع، 2019).

وعرف أيضًا بأنه تحقيق أداء مميز ومستدام في إدارة رأس المال البشري، عبر تبني ممارسات متقدمة في التوظيف، والتحفيز، والتدريب، وتخطيط المسار الوظيفي، مما يساعد في صناعة الميزة التنافسية للمنظمة (الزهراني، 2021).

- أهمية وأهداف التميز في الموارد البشرية:

التميز في إدارة الموارد البشرية يعتبر من أهم العوامل المساعدة في نجاح المؤسسة، حيث يساعد في بناء رأس المال البشري القادر على مواجهة العقبات، وتحقيق الأهداف بالكفاءة العالية، ويتضح ذلك عبر الآتي (البروقاي، 2020):

1. تحقيق الكفاءة التشغيلية عبر استثمار الخبرات والمهارات بشكل فعال، ورفع معدلات الإنتاجية عبر بيئة عمل مشجعة، وممارسات إدارية مميزة.
 2. تعزيز الاستقرار الوظيفي وتخفيض معدل الدوران الوظيفي، وتحقيق الرضا الوظيفي، ورضا الزبائن مما ينعكس - بشكل إيجابي - على سمعة المنظمة.
 3. الإسهام في دعم التطوير والابتكار المؤسسي.
- ويسعى التميز في إدارة الموارد البشرية إلى تحسين رأس المال البشري لتحقيق أعلى مستويات الأداء المؤسسي من خلال عدة أهداف إستراتيجية من أبرزها (الزيود، 2019):
- أ. استقطاب كفاءات مميزة لتلبية حاجات المنظمة المستقبلية، وتحسين القدرات والمهارات من خلال برامج التدريب الفعالة والمستمرة.
 - ب. تحقيق رضا الموظفين، وتعزيز الانتماء والولاء للمنظمة، وتحفيز الأداء المميز عبر أنظمة مكافآت محفزة وعادلة.
 - ج. بناء ثقافة مؤسسية إيجابية داعمة للابتكار والإبداع، وتحقيق التوازن بين الأهداف المؤسسية والفردية لضمان التكامل والانسجام.
- ويرى الباحث أن الموارد البشرية: هي استقطاب وتعيين وتحفيز وتوجيه وتنظيم الأفراد المميزين بغرض الحصول على قيمة للمنظمة، والعمل ضمن إطار ناظم يهدف إلى رفعة المنظمة، ورفع قيمتها السوقية والتنافسية.

4.5.2.2 العمليات:

التميز في العمليات: هو التحسين المستمر لتبسيط الإجراءات والأنشطة داخل المنظمة، بغرض تحقيق أعلى مستويات الجودة والكفاءة، وتخفيض التكاليف، وتحقيق رضا الزبائن (الشامي ع.، 2020).

وعرف أيضًا بأنه قدرة المؤسسة على بناء وتنفيذ أعمال فعالة مترابطة تساعد في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة، مع التركيز على التحسين والابتكار المستمر، ورفع القيمة المقدمة للزبائن (الهواري، 2018).

– أهمية التميز في العمليات:

يعتبر التميز في العمليات من العوامل الجوهرية المهمة لنجاح واستدامة المنظمات، حيث يساعد في تحسين الأداء الشامل، وتقليل الهدر، ورفع رضا الزبائن، وتتمثل أهمية التميز في العمليات في الآتي (الطروانة، 2019):

1. تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال تخفيض التكاليف والهدر في الموارد، وزيادة جودة الخدمات أو المنتجات عبر تحسين العمليات وتقليل الأخطاء.
 2. تحقيق رضا الزبائن بتقديم القيمة المضافة وخدمة سريعة أكثر موثوقية، وتحسين القدرة التنافسية في الأسواق عبر التحسين المستمر في الأداء.
 3. الاستجابة السريعة للتغيرات في أسواق الأعمال، والتكيف مع متطلباتها، ودعم الإبداع والتحسين المستمر عبر إعادة تصميم العمليات بطرق إبداعية.
- ويرى الباحث أن العمليات: هي معالجة المدخلات من منتجات أو خدمات بغرض الحصول على أفضل النتائج لتلبية حاجات المستفيدين أو الزبائن.

5.5.2.2 المعرفة:

المعرفة: هي عملية إدراك المفاهيم والحقائق عبر التجربة والتفكير، وتعد من العناصر الأساسية التي تحدد إدراك الإنسان للعالم من حوله، وهي تعني القدرة على الربط والتفسير بين المعلومات لفهم الواقع (الفليح، 2020).

وتعرف أيضًا بأنها عدد من المعلومات التي يمكن تحويلها إلى قدرات ومهارات قابلة للتطبيق في سياق العمل المتنوع، حيث تتراوح بين المعرفة الصريحة التي يمكن نقلها بشكل سهل، والمعرفة الضمنية التي تتطلب تجربة مباشرة ومهارات عملية (الزهراني س.، 2021).

– أهمية وأهداف المعرفة:

تعد المعرفة من العوامل الهامة التي تساعد في تطوير المنظمات والأفراد على حدٍ سواء، فهي تساعد في تحسين القدرة على اتخاذ القرارات، وترفع من قدرة الأفراد على التكيف والابتكار مع التغيرات، وتكمن أهمية المعرفة في النقاط التالية (الطريفي، 2021):

1. الاستفادة من المعرفة لتحسين إستراتيجيات فعالة تعزز من القدرة التنافسية للمؤسسة، وتوفير معرفة البيانات والمعلومات الأساسية التي تساهم في اتخاذ قرارات مدروسة ومستنيرة.
2. المعرفة تساعد الأفراد على التفكير الإبداعي والنقدي، مما يؤدي إلى أفكار جديدة، وحلول مختلفة، وتساعد على تحسين المهارات العملية والشخصية، وبالتالي رفع الكفاءة لهم.
3. المعرفة تعمل على تزويد الأنظمة والأفراد بالقدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية والبيئية، فإنها تهدف إلى تحقيق العديد من الغايات التي تساعد في تطوير المجتمعات والأفراد والمؤسسات،

ومن أبرز هذه الأهداف (الزهراني س.، 2021):

- أ. فهم الواقع وتحليله، وتمكين الأفراد من إدراك الأمور وتحليلها بشكلٍ منطقيٍّ وعلميٍّ، وتوفير المعلومات والأسس اللازمة لاتخاذ قرارات مدروسة وصحيحة.
- ب. تشجيع الأشخاص على اكتساب الخبرات والمهارات الجديدة بشكلٍ مستمرٍّ، وتمكين الأفراد من توليد أفكار جديدة، وتطوير الحلول المبتكرة.
- ج. الإسهام في تطوير الاقتصادات والمجتمعات عبر المعرفة المتخصصة، وتوثيق وحفظ المعارف والتجارب السابقة للاستفادة منها مستقبلياً.
- ويرى الباحث أن المعرفة:** هي عبارة عن مجموعة من المعلومات المكتسبة بغرض اتخاذ قرارات مبنية على تقديرات سليمة خالية من الأخطاء للوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة عالية.

6.5.2.2 التمويل:

- التمويل:** هو دراسة كيفية وتحت أي من الشروط يتم تخصيص الأموال (المدخرات) بين المقترضين والمقرضين (Ross, Westerfield, Jaffe, & Jordan, 2019).
- ويمكن تعريف المالية بأنها علم وفن إدارة الأموال، وتشمل الإدارة المالية والخدمات المالية (Brigham & Houston, 2022).
- أهمية وأهداف التمويل:

للتمويل دورٌ محوريٌّ في نجاح المؤسسات والأفراد والدول والمؤسسات، وتبرز أهمية التمويل في النقاط التالية (Brigham & Houston, 2022):

1. يساعد في التخطيط المالي واتخاذ قرارات الاستثمار.
 2. يساهم في إدارة المخاطر، وتحقيق الاستخدام الأفضل للموارد.
 3. يمكن المنظمات من تقييم الجدوى الاقتصادية للمشاريع، وتحقيق النمو المستدام.
- ويهدف التمويل إلى تحقيق عددٍ من الأهداف الرئيسية التي تساعد في نمو واستقرار المنظمات، ومن أبرزها (Gitman & Zutter, 2018):
- أ. تعظيم قيمة المنظمة على المدى الطويل لصالح المساهمين، وتحقيق الكفاءة في استعمال الموارد المالية من خلال تخطيط الاستثمار والإنفاق.
 - ب. ضمان السيولة المالية لتلبية الالتزامات قصيرة الأمد، وتحقيق التوازن بين المخاطرة والعائد في قرارات الاستثمار والتمويل.
 - ج. دعم التوسع والنمو من خلال إستراتيجيات تمويل مستدامة.
- ويرى الباحث أن التمويل:** هو إدارة التدفقات المالية الخارجة والداخلية للمنظمة بغرض تعظيم الربح وثرؤة المالكين لضمان عدم حصول عسرٍ ماليٍّ.

3.2 المبحث الثالث: العلاقة بين التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي:

تمهيد:

لم يعد التعليم الإلكتروني مجرد وسيلة بديلة للتعلم؛ بل أصبح ركيزة أساسية في تحقيق التميز المؤسسي، وخاصة في المؤسسات التعليمية العليا، فاعتماد التقنيات الرقمية الحديثة يساعد - بشكل مباشر - في زيادة كفاءة الأداء، وتحسين جودة التعليم، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة، كما أن التعليم الإلكتروني يوفر بيئة مرنة تسمح بتكييف البرامج التعليمية وفقاً لاحتياجات المتعلمين، مما يحسن من مستوى رضاهم، ويسهم في تعزيز سمعة مؤسسية قوية (Al-Fraithat , Joy, Masadeh, & Sinclair, 2020)، ويتناول المبحث العلاقة بين التعليم الإلكتروني من حيث أبعاده المتمثلة في متطلبات المنهج، والمتطلبات المادية والدعم الفني، وكفاءة أعضاء هيئة التدريس، والاستعداد نحو التعليم الإلكتروني، والتميز المؤسسي.

1.3.2 العلاقة بين متطلبات المنهج والتميز المؤسسي:

يشير (Alshammari & Alessa, 2020) إلى أن تصميم المناهج الجامعية بشكل يتلاءم مع معايير الجودة الأكاديمية يعزز من قدرة الجامعات على تحقيق التميز المؤسسي، حيث ينعكس ذلك - بشكل إيجابي - على تطوير مهارات الطلاب، وربط التعليم بسوق العمل، وبالتالي يعمل على تحسين الأداء التعليمي، ورفع معدلات توظيف الخريجين، مما يعزز من مكانة الجامعة على المستوى المحلي والدولي. ويضيف (Wang & Ahmed, 2017) أن جودة المناهج الجامعية تعد من العوامل الرئيسة التي تؤثر في الأداء التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي، حيث تساعد المناهج المرتكزة على الابتكار، والبحث في تحسين جودة التعليم، وتحسين تصنيف الجامعات في التقييمات الدولية، مما يعكس التميز المؤسسي المستدام.

2.3.2 العلاقة بين كفاءات أعضاء هيئة التدريس والتميز المؤسسي:

يرى (حبيب والعبدي، 2016) أن كفاءات أعضاء هيئة التدريس تسهم في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، حيث إن مهارات أعضاء هيئة التدريس في المجالات المختلفة - مثل البحث العلمي والإدارة - تعمل على تحسين مخرجات العملية التعليمية، وتسهم في التميز المؤسسي، ويضيف (الأكلبي، 2019) أن اختيار أعضاء هيئة التدريس على أسس الخبرة والكفاءة يسهم في تطوير الأداء الأكاديمي، ويعزز من التميز المؤسسي.

3.3.2 العلاقة بين المتطلبات المادية والتميز المؤسسي:

تعد المتطلبات المادية - مثل التجهيزات والبنية التحتية - عوامل رئيسة لتعزيز القدرة التنافسية والتميز المؤسسي للجامعات (رفاعي، رشوان، وسليم، 2022)، ويشار للموارد المادية وكفاءة الأنظمة المستخدمة في مؤسسات التعليم العالي، حيث إنها تسهم في تحسين الأداء، وتطوير المؤسسات التعليمية بما فيها الجامعات (دلول، 2019).

4.3.2 العلاقة بين الدعم التقني والتميز المؤسسي:

يعتبر الاستخدام الكفء لتقنيات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، بما في ذلك توفير الشبكات، والحواسيب، والبرمجيات، حيث يسهم في الارتقاء بمستوى الجامعة والطالب، ويعزز التواصل وتبادل المعلومات، مما يؤدي إلى تميز ملموس في المؤسسات التعليمية العليا (بوسهوه، 2024).

5.3.2 العلاقة بين الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي:

يعد الالتزام والاستعداد بالعملية التعليمية، وجودة أعضاء هيئة التدريس وخبراتهم من أهم العوامل التي تعمل على تحقق التميز الجامعي من خلال الأنشطة التطويرية، ورفع معايير التميز (الماجد والعتيبي، 2025)، ويشار للرضا الوظيفي والدافع الشخصي أيضًا باعتبارهما من العوامل المؤثرة في رفع الأداء الأكاديمي، مما ينعكس - بشكل إيجابي - على تميز الجامعات (الحجيلي، 2024).

4.2 المبحث الرابع: الإطار المفاهيمي للجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية:

تمهيد:

يتناول المبحث الرابع الإطار المفاهيمي للجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية، وتعريف الجامعات الفلسطينية الخاصة بشكل عام، وأنواع الجامعات الفلسطينية الخاصة، وعرض الجامعات الفلسطينية الخاصة بالمحافظات الجنوبية، حيث تم تناول الرؤية، والرسالة، والقيم، والأهداف، والبرامج لكل من جامعات غزة وفلسطين والإسراء.

1.4.2 مفهوم الجامعات الفلسطينية الخاصة:

هي مؤسسات تعليم عالي تنشأ بموجب أحكام قانون التعليم العالي الفلسطيني، وتصنف ضمن فئة "الخاصة"، سواء كانت ربحية أو غير ربحية، ومسجلة وفقًا لقانون الشركات، وتتمتع هذه الجامعات بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري، مما يخولها القيام بمهامها وتحقيق أهدافها (قانون رقم (6)، 2018).

2.4.2 أنواع الجامعات الفلسطينية الخاصة:

تصنف الجامعات الفلسطينية الخاصة - بناءً على نظام التعليم العالي في فلسطين - إلى ثلاثة أصناف رئيسية، وذلك استنادًا إلى الهيكل الأكاديمي والبرامج المقدمة (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2020):

1. الجامعات التقليدية الخاصة: تضم ثلاث كليات على الأقل، وتمنح درجات البكالوريوس أو أعلى.
2. الجامعات المفتوحة الخاصة: تقدم برامج تعليمية عن بعد، وتعتمد نظام التعليم المفتوح.
3. الكليات الجامعية الخاصة: تقدم برامج دراسات عليا أو برامج متخصصة في مجالات محددة.

3.4.2 الجامعات الخاصة في المحافظات الجنوبية الفلسطينية:

توجد في المحافظات الجنوبية الفلسطينية ثلاث جامعات خاصة تسهم في تقديم التعليم العالي، ويمكن توضيحها في النقاط التالية:

1.3.4.2 جامعة غزة:

تأسست الجامعة في العام 2007م، حيث حصلت الجامعة على الترخيص المبدئي في 18 يوليو 2007، والاعتماد العام في 27 يناير 2008، والمقر الرئيسي في مدينة غزة في شارع عون الشوا، والفروع بيت لاهيا (الشمال)، وخانيونس (الجنوب)، ويبلغ عدد الطلبة المسجلين: 1,704 طالبًا وطالبة (882 ذكور، 822 إناث)، وعدد الطلبة الجدد: 653 طالبًا وطالبة (321 ذكور، 332 إناث)، وبلغ عدد الخريجين الجدد 166 خريجًا وخريجة (95 ذكور، 71 إناث)، ويضم الطاقم الأكاديمي 15 و 78 إداريًا وفنيًا (مؤسسة الدراسات الفلسطينية، 2024).

وبالرجوع إلى أنظمة التعليم الإلكتروني المستخدمة في جامعة غزة اتضح أن منصة Moodle تستخدم كأداة رئيسة للتعليم عن بعد، ويتم من خلالها توفير المحاضرات، والواجبات، والاختبارات، بالإضافة إلى التفاعل بين الطلاب والمحاضرين، حيث إن الجامعة توفر بوابة إلكترونية لإدارة شؤون الطلاب، مثل التسجيل ومتابعة الدرجات **(الموقع الرسمي للجامعة، 2025)**، وبحسب **(EduRank, 2025)** فإن جامعة غزة تحتل المرتبة الـ 19 بين الجامعات الفلسطينية و 11,936 عالمياً و 4,933 على مستوى آسيا.

2.3.4.2 جامعة فلسطين:

تأسست جامعة فلسطين في عام 2005 كمؤسسة تعليمية خاصة في مدينة الزهراء بقطاع غزة، وتعد واحدة من الجامعات الحديثة في القطاع، وتضم فروعاً في خانيونس، وبيت لاهيا، وتقدم برامج دراسية متنوعة عبر سبع كليات، وتشمل برامج دبلوم غير أكاديمية، بالإضافة إلى برامج البكالوريوس **(الموقع الرسمي للجامعة، 2025)**، ويبلغ عدد الطلبة الجدد حوالي 1,363 طالباً وطالبة، 712 ذكراً، و 651 إناثاً، وعدد الخريجين الجدد حوالي 1,242 خريجاً وخريجة، 635 ذكراً، و 607 إناثاً، **(مؤسسة الدراسات الفلسطينية، 2024)**، وبالرجوع لأنظمة التعليم الإلكتروني اتضح أن للجامعة منصة خاصة معروفة باسم الويبنار، وتمتلك منصة للتسجيل ومتابعة الطلبة.

وبحسب **(AD Scientific Index, 2025)** يأتي ترتيب الجامعة في فلسطين 14، والعالمي 10,381، وفي آسيا 3,774، وعدد الباحثين المدرجين في المؤشر 2.

3.3.4.2 جامعة الإسرائ - فلسطين:

تأسست الجامعة عام 2014 على يد مجموعة من الباحثين والأكاديميين، وتمتلك الجامعة المقر الرئيس في مدينة الزهراء، جنوب مدينة غزة، وفروعاً إضافية في حي الرمال وحي التفاح بمدينة غزة، ويبلغ عدد الطلبة الجدد: 1,188 طالباً وطالبة، 475 ذكراً و 713 إناثاً **(مؤسسة الدراسات الفلسطينية، 2024)**، ويتم استخدام نظام Moodle لإدارة التعليم الإلكتروني في الجامعة وتشمل المحاضرات، والاختبارات والمنشورات، والإعلانات، ويمكن استخدامها من قبل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس للوصول إليها باستخدام بيانات دخول موحدة خاصة بالجامعة **(الموقع الرسمي للجامعة، 2025)**.

وبحسب **(EduRank, 2025)** تصنف الجامعة عالمياً في المرتبة 12,069 من بين 14,131، وفي آسيا في المرتبة 4,991، وفي فلسطين في المرتبة 21 من أصل 27 جامعة.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

- 1.3 الدراسات ذات العلاقة بالمتغير المستقل "التعليم الإلكتروني".
- 2.3 الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع "التميز المؤسسي".
- 3.3 الدراسات التي تربط بين التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي.
- 4.3 التعليق على الدراسات السابقة.
- 5.3 الفجوة البحثية.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

مقدمة:

يمثل استعراض الدراسات السابقة مطلبًا منهجيًا ورافدًا أساسيًا من الروافد التي تبلور الرؤية لدى الباحث، كما تعتبر الركيزة الأساسية التي يقوم عليها موضوع الدراسة، وتقدم إفادةً كبيرة في استكمال الخلفية النظرية للدراسة، وتحديد أهدافها وصياغة فروضها، وما تم التوصل إليه من نتائج، حيث تم الرجوع إلى (32) دراسة، منها 14 دراسة تتبع المتغير المستقل، و14 للمتغير التابع، و4 تتبع الدراسات التي ربطت بين المتغيرين، ثم تم تحديد الفجوة البحثية بينها وبين الدراسة الحالية، وقد قسم إلى ثلاثة محاور كالتالي:

جدول (1.3): محاور الدراسات السابقة

متغيرات الدراسة	التصنيف	عدد الدراسات	الفترة الزمنية
المتغير المستقل (التعليم الإلكتروني)	دراسات محلية	5	2020-2024
	دراسات عربية	5	2021-2025
	دراسات أجنبية	4	2012-2023
المتغير التابع (التميز المؤسسي)	دراسات محلية	4	2021-2024
	دراسات عربية	5	2015-2023
	دراسات أجنبية	5	2010-2024
الدراسات التي ربطت بين المتغيرين		4	2022-2024
المجموع		32	

المصدر: من إعداد الباحث (2025).

1.3 الدراسات ذات العلاقة بالمتغير المستقل "التعليم الإلكتروني":

1.1.3 الدراسات المحلية:

1. دراسة (حمدان وميلود، 2024) بعنوان: "نموذج حمدان في التعليم والتدريب الإلكتروني، وأثره على تطوير كفايات المعلمين واتجاهاتهم نحو التعليم الإلكتروني في فلسطين".

سعت هذه الورقة إلى التعرف على أثر التدريب وفق نموذج حمدان في التعليم الإلكتروني في تحسين كفاءات الأساتذة في التعليم الإلكتروني واتجاههم نحوه في فلسطين، واتبعت المنهج شبه التجريبي لمجموعة واحدة، وهي (35) تربيويًا تم اختيارهم قصديًا، واستخدمت الاستبانة والتأمل من قبل المشاركين في التدريب كأدوات للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع في كفايات الأساتذة في التعليم الإلكتروني، وأوصت الدراسة باعتماد تدريب الأساتذة على التعليم الإلكتروني المدمج، لأن له إيجابيات واضحة ترفع الكفايات التعليمية الرقمية للمعلمين وعلى اتجاهاتهم نحو ذلك.

2. دراسة (أبوسارة وحرز الله، 2023) بعنوان: "درجة توافر متطلبات التعلم الإلكتروني عن بعد في مدارس وزارة التربية والتعليم الفلسطينية خلال جائحة فايروس كوفيد - 19 من وجهة نظر المعلمين".

يهدف هذا البحث إلى تقصي درجة توافر التعلم الإلكتروني عن بعد في مدارس وزارة التربية والتعليم الفلسطينية خلال جائحة فايروس -كوفيد 19 من وجهة نظر المعلمين، واستخدم المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة البحث من (507) معلم ومعلمة من مدارس وزارة التربية والتعليم في جميع المحافظات الفلسطينية، وتم اختيارها بطريقة عشوائية، وأشارت نتائج البحث إلى أن درجة توافر التعليم عن بعد كانت قليلة بشكل عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (2.438)، وأوصت الدراسة بضرورة تدريب المعلمين على تصميم التعلم الإلكتروني عن بعد، وآلية استخدام الأدوات الرقمية المتوفرة في التعليم.

3. دراسة (التميمي والجندي، 2023) بعنوان: "متطلبات استخدام التعليم الإلكتروني في مدارس الجمعية الخيرية الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المعلمين".

هذه الدراسة تسعى إلى التحقق من تطبيق التعليم الإلكتروني في مدارس الجمعية الخيرية الإسلامية في فلسطين حسب المعلمين، وطبقت المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات بأسلوب المسح الشامل لعدد (124) معلماً ومعلمة، وبينت النتائج أن درجة توافر متطلبات التعليم الإلكتروني في مدارس الجمعية الخيرية الإسلامية جاءت متوسطة، ودعت الدراسة إلى توفير الخبراء والمختصين في علم البرمجيات وتصميم المناهج الإلكترونية، وتدريب وتأهيل الموجود منهم (فريق الدعم الفني).

4. دراسة (أبو فخدة، 2022) بعنوان: "اتجاهات معلمي التربية الإسلامية في فلسطين نحو التعليم الإلكتروني بعد جائحة كورونا".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات معلمي التربية الإسلامية في فلسطين نحو التعليم الإلكتروني بعد جائحة كورونا، ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطوير استبانة مؤلفة من (40) فقرة، وتم توزيعها على عينة عددها (100) من معلمي التربية الإسلامية، وتوصلت الدراسة إلى أن اتجاهات معلمي التربية الإسلامية في فلسطين نحو التعليم الإلكتروني بعد جائحة كورونا كانت بمعدلات متوسطة، وأوصت الدراسة بالعمل على دعم التعليم الإلكتروني من خلال تبني الحكومة لكافة المصاريف التشغيلية الداعمة لهذا النوع من التعليم.

5. دراسة (أبو جامع، 2020) بعنوان: "تقييم تجربة التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية في أثناء جائحة كورونا من وجهة نظر هيئة تدريسيها".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تقدير أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية للجوانب الإدارية والمالية في تجربة التعليم الإلكتروني أثناء جائحة كورونا في محافظات غزة، وتكون مجتمع الدراسة من الجامعات الفلسطينية بغزة المتمثل في جامعة الأزهر، والأقصى، وغزة، والقدس المفتوحة، واقتصرت عينة الدراسة على (209) من أعضاء هيئة التدريس، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتبين أن أعضاء هيئة التدريس يتمتعون بقدرة تساعدهم على استخدام التعليم الإلكتروني، وتصميم المحاضرات ورفعها من خلال بوابة التعليم الإلكتروني بدرجة مرتفعة، وأوصت الدراسة بتخصيص جزء من موازنة الجامعة للتحويل نحو التعليم الإلكتروني.

2.1.3 الدراسات العربية:

1. دراسة (أبو النور وأبو علي، 2025) بعنوان: "واقع التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي بين (طموحات التفعيل - التحديات)".

هدف البحث إلى التعرف على ماهية التعليم الإلكتروني ومساقاته التعليمية، ومعرفة أطراف العملية التعليمية في نظام التعليم الإلكتروني، واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام المراجعة الأدبية، وبينت نتائج البحث أن الاهتمام ببناء البشر وفق التطورات الحالية يعد طموحًا وهدفًا مشروعًا لكل المجتمعات لمسايرة العالم، وأوصت الدراسة بإقامة دورات تدريبية وتطويرية لأعضاء هيئة التدريس في أدبيات التعلم الرقمي.

2. دراسة (باريان، 2024) بعنوان: "تقنيات الذكاء الاصطناعي في التعليم الإلكتروني الفوائد والتحديات - مراجعة منهجية".

تقدم هذه الدراسة مراجعة منهجية للأدبيات المتعلقة بفوائد وتحديات استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال التعليم الإلكتروني، واستخدمت منهج المراجعة المنهجية للأدبيات، وتوصلت النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي يعزز - بشكل كبير - التفاعل والانخراط الطلابي، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الأكاديمي، وكما يعزز التعلم التعاوني وتحسين التحليل العاطفي للطلاب، وهناك نقص في الدراسات التي تبحث في التكاليف والفوائد الاقتصادية لاعتماد الذكاء الاصطناعي في المؤسسات التعليمية، خاصة في المناطق ذات الموارد المحدودة، وتنصح هذه الدراسة بإجراء دراسات تقييمية شاملة تركز على تحليل التكلفة-الفعالية لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في التعليم، ومقارنتها بطرق التعليم التقليدية.

3. دراسة (البصير، 2021) بعنوان: "مدى توافر متطلبات التعليم الإلكتروني، وتأثيرها في العملية التعليمية في ظل جائحة كورونا، دراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى توافر التعليم الإلكتروني، وتأثيره في العملية التعليمية في ظل جائحة كورونا، دراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبانة إلكترونية بتصميم نماذج جوجل لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (262) أستاذًا من أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت النتائج إلى أن هناك توفرًا نسبيًا لمتطلبات التعليم الإلكتروني بالجامعة الجزائرية، حيث بلغ مستواها (2.70) وهو مستوى متوسط، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنشر الوعي وثقافة التعليم عن بعد لأطراف العملية التعليمية، مما يضمن تفاعلًا أكثر لهذه الأطراف، لأنه أصبح ضرورة أكثر من السنوات السابقة، وتجربة الإغلاق التام أو الجزئي للجامعات بسبب جائحة كورونا خير دليل على ذلك.

4. دراسة (هيشر وولد سعيد، 2021) بعنوان: "التعليم الإلكتروني، وعلاقته بالدافعية للتعلم لدى طلبة الجامعة بقسم علم النفس".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين التعليم الإلكتروني، وعلاقته بالدافعية للتعلم لدى

طلبة الجامعة، والمنهج المستخدم هو المنهج الوصفي، واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة في طلبة أولى ماستر علم النفس، بجامعة بوضياف مسلة، وعددهم 200 طالب، وتكونت عينة الدراسة من (60) طالبًا باستخدام أسلوب العينة العشوائية، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة بين التعليم الإلكتروني والدافعية للتعلم لدى طلبة الجامعة، وأوصت بأن تتجه الجامعات - بشكل كبير - نحو التعليم الإلكتروني، لما له من أهمية في تقديم المعرفة، متجاوزين حدود الزمان والمكان نظرًا للأوضاع الراهنة، والتغيرات الموجودة في العصر.

5. دراسة (غربي، 2021) بعنوان: "جودة التعليم الإلكتروني" التعليم عن بعد نموذجًا".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة التعليم الإلكتروني، وركزت على التعليم عن بعد كنموذج لذلك، واهتمت بالفترة التي تزامنت مع انتشار جائحة كورونا في الجزائر، واستخدمت المراجعة الأدبية والنظرية لجودة التعليم الإلكتروني بالتركيز على التعليم عن بعد، وتوصلت إلى غياب التأطير التشريعي والتنظيمي الملائم لنمط التعليم عن بعد، وأوصت بضرورة توفير الوسائل الملائمة من جهة، وضبط هذا التعليم بنصوص قانونية وتنظيمية من جهة ثانية.

3.1.3 الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Hakimi, Katebzadah, & Fazil, 2024) بعنوان: "رؤى شاملة حول التعلم

الإلكتروني في التعليم المعاصر: تحليل الاتجاهات والتحديات وأفضل الممارسات".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الاتجاهات ومواجهة التحديات، وتحديد أفضل الممارسات للتعليم الإلكتروني، واستخدمت الدراسة المنهج المختلط الذي يجمع بين العناصر النوعية والكمية، واعتمدت على الاستطلاعات وتحليل المحتوى للمستندات ذات الصلة، ويتكون مجتمع الدراسة من الطلبة المنتسبين في جامعة كابول، حيث تم أخذ عينات عشوائية طبقية من كليات مختلفة في الجامعة، قوامها (180) مفردة من الطلبة، وأظهرت النتائج التبني الواسع النطاق لأنظمة محتوى تعلم الوسائط المتعددة، والتعلم المتنقل لتعزيز مشاركة الطلبة، وتشمل التحديات إدارة المحتوى ومقاربة التعبير، وتبسيط الضوء على التعقيدات في تطبيقات التعلم الإلكتروني، وأوصت الدراسة بإمكانية الجهود البحثية المستقبلية أن تبني على هذه الدراسة من خلال الخوض في جوانب محددة مثل ديناميكيات تبني التعلم الإلكتروني في سياقات ثقافية ومؤسسية مختلفة.

2. دراسة (Ghowl & AL hanad, 2023) بعنوان: "التعلم الإلكتروني في جامعة كارابوك،

وتأثير مشاركة الطلاب في أدائهم".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيف يشعر طلاب التمويل والمصرفية تجاه مشاركتهم في التعلم الإلكتروني، وأدائهم طوال فترة تفشي جائحة كورونا، واستخدمت الدراسة المنهج الكمي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب جامعة كارابوك في قسم المالية والخدمات المصرفية الإسلامية، والبالغ عددهم (590) طالبًا في الجامعة، وتم أخذ عينات عشوائية قوامها (23) طالبًا، وأظهرت النتائج أن الطلاب يواجهون مجموعة متنوعة من التحديات، بما في ذلك عدم توفر

إمكانية الوصول إلى الإنترنت وأجهزة الكمبيوتر لإجراء الدروس، وأوصت الدراسة بأن يقوم طلاب جامعة كارابوك والباحثون الآخرون بإجراء مقارنة واضحة لانعكاس التعليم الإلكتروني والتأثير والتباين في الأداء بينهم.

3. دراسة (Fülöp, Breaz, Topor, & Ionescu, 2023) بعنوان: "تحديات وتصورات التعلم الإلكتروني من أجل استدامة التعليم في "عصر الحياة الطبيعية الجديدة".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل التي تحفز على قبول طلاب الجامعة للتكنولوجيا، ويتألف مجتمع الدراسة من الطلاب الرومانيين الذين أخذوا دورات عبر الإنترنت خلال جائحة COVID-19، وتم استخدام المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات الأولية، وتم توزيع الاستطلاعات بين شهري يناير وفبراير 2022 على وجه الخصوص، وتم تلقي (1875) استبانة من الطلاب، وتشير النتائج إلى أن العوامل الخارجية لا تؤثر على الفائدة المتصورة، وتوصلت الدراسة إلى أن سهولة الاستخدام المتصورة لا تؤثر على نية السلوك لاستخدام التقنيات الجديدة، وتوصي الدراسة بأن تحاول الجامعات تدريجيًا بالانتقال من البحث التأديبي إلى البحث متعدد التخصصات.

4. دراسة (Qureshi, Ilyas, Yasmin, & Whitty, 2012) بعنوان: "تحديات تنفيذ التعلم الإلكتروني في جامعة باكستان".

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد القضايا المتعلقة بالتعلم الإلكتروني من خلال الملاحظات التي تم الحصول عليها من الطلاب، وتقديم إستراتيجيات للتغلب على هذه المشكلات بنجاح، واستخدمت هذه الدراسة منهج المراجعة الأدبية المتعمقة، وأظهرت النتائج انقطاع الكهرباء، وعدم إتقان اللغة الإنجليزية، باعتبارهما من أبرز العوائق التي تحول دون التكامل الناجح للتعليم الإلكتروني، وتوصي الدراسة بإنشاء مراكز وطنية لتنمية التعلم الإلكتروني داخل المؤسسات التعليمية، وبالتالي فإن المستوى العالي من الوعي بالتعلم الإلكتروني يظهر بالفعل قبوله كطريقة فعالة لتقديم التعليمات.

2.3 الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع "التميز المؤسسي".

1.2.3 الدراسات المحلية:

1. دراسة (حمد، 2024) بعنوان: "تأثير فعالية إدارة الأزمات على التميز المؤسسي لدى شركات التأمين في فلسطين".

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير فاعلية إدارة الأزمات على التميز المؤسسي لدى شركات التأمين في فلسطين، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقام بتصميم استبانة موزعة على محوريين لذلك، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الإشرافية في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة، والبالغ عددهم (178) موظفًا، بأسلوب العينة القصدية، وتوصلت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية الخاصة بمحور التميز المؤسسي مرتفعة، وأوصت هذه الدراسة بتبني مفاهيم التميز المؤسسي، لما لها من دور في تعزيز المكانة التنافسية للمؤسسات.

2. دراسة (حماد، 2024) بعنوان: "تصور تربوي مقترح لقيادة التميز في الجامعات الفلسطينية

في ضوء الأنموذج الأوروبي للتميز (EFQM)".

هدفت هذه الدراسة إلى بناء تصور تربوي مقترح لقيادة التميز في الجامعات الفلسطينية في ضوء الأنموذج الأوروبي للتميز (EFQM)، وقد استخدم فيها المنهج الوصفي التطويري، لملاءمته لأغراض الدراسة، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية من (463) من أعضاء هيئة التدريس والقيادات الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة طورت أداة الدراسة وهي الاستبانة، وأظهرت نتائجها أن درجة تطبيق قيادة التميز في الجامعات الفلسطينية في ضوء الأنموذج الأوروبي للتميز (EFQM) من وجهة نظر القيادات الأكاديمية وأعضاء الهيئات التدريسية جاءت مرتفعة، وأوصت الباحثة بتعزيز دور القيادات الأكاديمية وأعضاء الهيئات التدريسية، وإشراكهم في عمليات صنع القرار، وتفويض الصلاحيات.

3. دراسة (مصطفى، 2023) بعنوان: "معوقات تحقيق التميز المؤسسي في المدارس الحكومية

في محافظة القدس من وجهة نظر المشرفين التربويين".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تحقيق التميز المؤسسي في محافظة القدس من وجهة نظر مشرفيها، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مشرفي ومشرفات المدارس الحكومية في محافظة القدس للعام الدراسي (2023/20022) والبالغ عددهم (54) فردًا، بأسلوب المسح الشامل، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقامت الدراسة باستخدام الاستبانة، وأظهرت نتائج الدراسة أن معوقات تحقيق التميز المؤسسي جاءت بدرجة عالية من الدرجة الكلية، وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في عقد ورشات تدريبية لتحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات التعليمية.

4. دراسة (البندك، 2021) بعنوان: "واقع إستراتيجيات الموارد البشرية، ودورها في تحقيق التميز

المؤسسي (شركات التأمين المسجلة في فلسطين في محافظة رام الله وبيت لحم)".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع إستراتيجيات الموارد البشرية، ودورها في تحقيق التميز المؤسسي، وتمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات محافظة رام الله ومحافظة بيت لحم، ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، وصمم استبانة للحصول على البيانات اللازمة لها، حيث وزع (250) منها، وتوصلت النتائج إلى أن إستراتيجيات الموارد البشرية تسهم في تحقيق التميز المؤسسي (القيادة، والخدمة المميزة، والحصة السوقية)، وكانت أهم التوصيات تتلخص في الاهتمام بإدارة الموارد البشرية في شركات التأمين بعقد ندوات ودورات بشكل مستمر ودائم حول أهمية التميز المؤسسي، وتشجيع الموظفين على الإبداع والتحسين.

2.2.3 الدراسات العربية:

1. دراسة (قحدة والعامري، 2023) بعنوان: "الصحة التنظيمية، ودورها في تحقيق التميز المؤسسي

في الجامعات اليمنية الحكومية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية لعام 2023-2021".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الصحة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي في الجامعات

اليمنية الحكومية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية، واستخدم المنهج الوصفي المسحي والارتباطي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع القيادات الأكاديمية والإدارية في الجامعات اليمنية الحكومية، وعددها (10)، وشمل المجتمع (1213) مفردة، وبلغت عينة الدراسة (650) مفردة، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط طردية إيجابية بين الصحة التنظيمية والتميز المؤسسي، وأن مستوى توفر التميز المؤسسي كان متوسطاً بمتوسط (3.14)، وتوفر الموارد المالية والمادية التي يحتاجها العاملون في الوقت المناسب.

2. دراسة (غازي ونافع، 2022) بعنوان: "دور القيادة الإستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي للجامعات المصرية - دراسة تطبيقية".

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في ممارسات القيادات الجامعية للقيادة الإستراتيجية، والتميز المؤسسي للجامعات المصرية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وقائمة الاستقصاء لجمع البيانات، حيث تم أخذ عينة قوامها (343) مفردة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات المصرية الحكومية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى التميز المؤسسي كان متوسطاً على المستوى الإجمالي، وبينت نتائجها اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك المستقضي منهم حول مستوى القيادة الإستراتيجية باختلاف وعدد سنوات الخبرة والدرجة العلمية، وتوصي الدراسة بضرورة قيام كل جامعة بتطوير رأس المال البشري من خلال تطوير المعارف والمهارات والخبرات، والتي تمكنهم من الإسهام في تحقيق التميز المؤسسي للجامعات.

3. دراسة (عيد، 2019) بعنوان: "الوعي الإستراتيجي وتأثيره على التميز المؤسسي للجامعات المصرية من خلال الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط".

يهدف هذا البحث - بصورة عامة - إلى التأكد من مدى إمكانية تحقيق التميز المؤسسي اعتماداً على الوعي الإستراتيجي، والذي يسهم في غرس الالتزام التنظيمي، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات، ويشتمل مجتمع الدراسة على جميع الجامعات المصرية العاملة، وتم أخذ عينة عشوائية طبقية قوامها (253) مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود درجة لتحقيق الأداء المؤسسي تقدر بـ (30%)، ويمكن تحسين تأثير الوعي الإستراتيجي إجمالاً، ولكل متغير فرعي على كل من الالتزام التنظيمي بصورة مباشرة، وعلى التميز المؤسسي بصورة غير مباشرة، وتوصي الدراسة بالحرص الدائم على تحقيق وتنمية الأداء المؤسسي اعتماداً على نموذج التميز المؤسسي.

4. دراسة (هاشمي، 2019) بعنوان: "دور الذكاء الإستراتيجي في دعم التميز المؤسسي دراسة حالة مؤسسة الشفق لصناعة البطاريات - ولاية أم البواقي".

هدفت هذه الدراسة إلى تأكيد ضرورة استخدام الذكاء الإستراتيجي في ظل تزام المؤسسات على الفوز بأكبر شركة سوقية، والتحكم في تكاليفها لتحقيق التميز على جميع المنافسين، ومجتمع الدراسة يشمل جميع الإداريين العاملين في المؤسسة، ويتكون هذا المجتمع من (40) مفردة من مؤسسة الشفق لصناعة البطاريات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى

أن مستوى توفر التميز المؤسسي جاء بنسبة مرتفعة، وأوصت الدراسة بضرورة تكاثف الجهود بين جميع أفراد المنظمة لتحقيق التميز، بحيث إن كل فرد في المنظمة يلتزم بمسؤولياته وأداء واجبه بكفاءة وفاعلية.

5. دراسة (زوزال، 2015) بعنوان: "دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية بولاية بسكرة".

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، ويتكون مجتمع الدراسة من بنك الفلاحة والتنمية بولاية بسكرة، وعينة الدراسة تتكون من (45) مفردة، واستخدمت المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود عدة أنواع للتميز المؤسسي في البنك، منها التميز المالي، والتميز في العمليات من خلال الثقافة التنظيمية، والتميز من خلال الموارد البشرية، والتميز بتقديم الخدمة، وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الإدارة العليا للبنك بالسعي باستمرار إلى تحقيق التميز المؤسسي.

3.2.3 الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Mansour, Al-Qudah, Abu Siam, Hammouri, & Hijazin, 2024) بعنوان: "توظيف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لتحقيق التميز التنظيمي في المؤسسة الأردنية للضمان الاجتماعي".

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في التميز التنظيمي المعاصر في شركات الضمان الاجتماعي الأردنية لفهم كيفية تأثير التميز التنظيمي بالهرم الإلكتروني لإدارة الموارد البشرية في الأردن، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ويتكون المجتمع من جميع العاملين بشركات الضمان الاجتماعي الأردنية، حيث تم أخذ عينة قوامها (100) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى وجوب استخدامها لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية لتحقيق التميز التنظيمي في جميع المجالات، وتوصي بالتركيز على دراسة التقدم المحرز في تنفيذ إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لتحقيق التميز التنظيمي.

2. دراسة (Alsmairat, Abu Rumman, & Alshawabkeh, 2024) بعنوان: "تأثير التفكير الإستراتيجي على التميز التنظيمي: فحص تجريبي في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن".

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير التفكير الإستراتيجي في التميز التنظيمي في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، وتم استخدام المنهج التجريبي والكمي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، وتم أخذ عينة قوامها (270) مفردة، وتكشف النتائج أن الأبعاد التي تم دراستها كان التفكير الديناميكي والمنهجي فيها قد أثر - بشكل كبير وإيجابي - على التميز التنظيمي، وتوصي هذه الدراسة بضرورة إجراء دراسات طويلة لتقييم استدامة تأثير التفكير الديناميكي على التميز التنظيمي بمرور الوقت.

3. دراسة (Nenadal, Vykydal, & Waloszek, 2018) بعنوان: "التميز التنظيمي: الأساليب والنماذج، واستخدامها في المنظمات التشيكية".

تهدف الدراسة إلى تقديم الاحتمالات والفوائد والقيود والمخاطر الرئيسية المتعلقة بالاستخدام العملي لنماذج التميز التنظيمي في المنظمات التشيكية، وتم استخدام المنهج الكمي والنوعي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ويتكون مجتمع الدراسة من (321) منظمة تشيكية، وتم تضمين منظمات الإنتاج، وكذلك منظمات الخدمات في هذه العينة على أساس السحب العشوائي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المعرفة والوعي العام للأشخاص المرتبطين بهذا المفهوم ونماذج التميز المختلفة منخفضة للغاية، وتوصي الدراسة بضرورة خفض التكاليف من خلال العمليات الفردية، وزيادة الأداء والقدرة على تقديم قيمة ممتازة لأي صاحب مصلحة.

4. دراسة (Aljamal, 2018) بعنوان: "الهيمنة على الإدارة التحويلية، ودورها في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مديريات التعليم في الخليل".

تهدف الدراسة إلى تحديد ممارسة الإدارة التحويلية، ودورها في تحقيق التميز المؤسسي، ويتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الذين يعملون في مديريات التعليم في محافظة الخليل، حيث تم أخذ عينة قوامها (103) مفردة، وتم استخدام المنهج المسحي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتشير النتائج إلى أن متوسط المستلم في جميع البنود على بناء قيادة التحول درجته متوسطة، وأوصت الدراسة بعدم تركيز الصلاحيات في يد المسؤول، والتشجيع على تفويض الصلاحيات للمرؤوسين بغرض تحقيق التميز المؤسسي.

5. دراسة (Antony & Bhattacharyya, 2010) بعنوان: "قياس الأداء التنظيمي والتميز التنظيمي للشركات الصغيرة والمتوسطة، دراسة تجريبية عن الشركات الصغيرة والمتوسطة في الهند".

تهدف الدراسة إلى إنشاء النموذج التجريبي المطور محلياً لقياس الأداء التنظيمي والتميز التنظيمي والأداء التنظيمي، وفحص العلاقة بين الأداء التنظيمي والتميز التنظيمي، واستخدمت المنهج الارتباطي الكلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في (230) منظمة صغيرة ومتوسطة، وتم أخذ عينة منها قوامها (407) مفردة، وتوصلت النتائج إلى أنه يمكن استخدام النموذج الذي تم تطويره واختباره لقياس الأداء والتميز من قبل الشركات الصغيرة والمتوسطة لتقييم أدائها وتميزها بشكل منفصل ودوري، واعتراف المديرين بالتميز التنظيمي كمقياس يحتاج إلى عناية خاصة بدلاً من اعتباره قيمة بارزة للأداء التنظيمي، وأوصت هذه الدراسة بإدراج المزيد من المتغيرات، مثل رضا الموظفين ورضا العملاء وأداء الموردين، وما إلى ذلك من شأنه أن يحسن النموذج.

3.3 الدراسات التي تربط بين التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي:

1. دراسة (Mbaidin, 2024) بعنوان: "تأثير التعلم الإلكتروني على التميز التنظيمي في جامعات دولة الإمارات العربية المتحدة: استكشاف الدور المؤثر للمتغيرات الديموغرافية".

تعتمد الدراسة على المنهج الكمي لدراسة العلاقة بين التعلم الإلكتروني والتميز المؤسسي في جامعات دول الإمارات العربية المتحدة، وتركز الدراسة على (250) إدارياً من الفئتين العليا والوسطى من الجامعات الحكومية، تم اختيارهم من خلال أسلوب العينة الميسرة، واستخدمت الأدوات الإحصائية المتقدمة SPSS, AMOS لتحليل بيانات البحث باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)، وتكشف النتائج عن وجود أثر للتعلم الإلكتروني على التميز التنظيمي في جامعات الإمارات العربية المتحدة، ووجود علاقة مباشرة بين حجم سعة تكنولوجيا المعلومات، ومدى تبني التعلم الإلكتروني، وأوصت الدراسة بضرورة إعطاء الأولوية لتحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتسهيل تطبيق التعلم الإلكتروني بفعالية أكبر.

2. دراسة (بوسهوه، 2023) بعنوان: "دور التعليم الإلكتروني في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي".

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية التعليم الإلكتروني كأداة إستراتيجية تسهم في تحسين جودة الأداء والتحقيق المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمثلت عينة الدراسة في (73) أستاذاً جامعياً من مختلف الكليات والجامعات التي تعتمد التعليم الإلكتروني، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة قوية بين استخدام التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي، وأوصت الدراسة بضرورة تكثيف البرامج التدريبية للأساتذة لرفع كفاءتهم في استخدام أدوات التعليم الإلكتروني.

3. دراسة (شالا وبوشيخي، 2022) بعنوان: "إستراتيجيات إنجاح التعليم الإلكتروني، ودورها في رفع فاعلية الأداء الوظيفي بالجامعات الجزائرية في ظل تفشي أزمة كوفيد -19".

تهدف هذه الدراسة إلى تعريف ماهية التعليم عن بعد، وتسليط الضوء على مختلف الإمكانيات التي وفرتها الدولة الجزائرية لتفعيل مشروع التعليم عن بعد، وتعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الأطر المفاهيمية والأدبية، وتوصلت النتائج إلى إلزامية تطوير بيئة تعليمية تكون قادرة على تلبية كافة متطلبات استخدام برامج التعليم عن بعد، وتوصي الدراسة بالعمل على نشر ثقافة التعليم عن بعد بين الأساتذة والموظفين الأكاديميين، وتوضيح أهميته التعليمية واستخدامه، لأن ذلك يؤدي إلى تعزيز مكانة الجامعة في المجتمع.

4. دراسة (بصاشي ومساح، 2022) بعنوان: "التعليم الإلكتروني وأثر تطبيقه على تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم العالي -دراسة حالة بعض الجامعات الجزائرية-".

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر التعليم الإلكتروني في تحسين أداء الجامعات الجزائرية، وطبقت الدراسة الميدانية في 15 جامعة بالوسط، ومن أجل تحقيق هدف هذه الدراسة استخدم المنهج الوصفي

والمقارن والتحليلي لاختبار فرضيات الدراسة، وجمع البيانات من خلال استبانة صممت لهذا الغرض، فقد استخدمت طريقة العينة الحصصية، حيث قمنا بتوزيع (377) استبانة على عينة الدراسة، وأظهرت نتائجها وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتعليم الإلكتروني على تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم العالي.

4.3 التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة التي تمت في مجال البحث تبين للباحث أنها تعتمد على استقصاء آراء أطراف مشكلة البحث عبر قائمة الاستقصاء، وأن هناك اهتمامًا متزايدًا بأثر التعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي، وقد اهتمت الدراسة الحالية بأن تكون جميع الدراسات حديثة تمثل الواقع الموجود في عصرنا هذا الذي يتميز بأنه واقع سريع التطور والتغير، وتجدر الإشارة إلى أن الدراسة الحالية حاولت معالجة الفجوة التي لم تغطيها الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي من خلال عرض وتحليل الدراسات السابقة، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

1.4.3 أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1. من حيث أغراض الدراسة وأهدافها: اتفقت مع الدراسات التي ربطت بين التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي، مثل دراسة (Mbaidin, 2024)، ودراسة (بوسهوه، 2023)، ودراسة (شالا وبوشيخي، 2022)، واختلفت مع الدراسات التي ربطت التعليم الإلكتروني أو التميز المؤسسي بمتغيرات أخرى، مثل دراسة (Antony & Bhattacharyya, 2010)، ودراسة (زوزال، 2015)، ودراسة (البندك، 2021)، ودراسة (Fülöp, Breaz, Topor, & Ionescu, 2023)، ودراسة (هيشر وولد سعيد، 2021)، ودراسة (أبو جامع، 2020).
2. من حيث المنهج المستخدم في الدراسة: اتفقت مع الدراسات التي استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، مثل (بصاشي ومساح، 2022)، و(بوسهوه، 2023)، و(Mbaidin, 2024)، و(Nenadal et al., 2018)، و(Alsmairat, et al., 2024)، و(Mansour, et al., 2024)، و(زوزال، 2015) واختلفت مع الدراسات التي استخدمت مناهج أخرى، مثل دراسة (شالا وبوشيخي، 2022)، و(Antony & Bhattacharyya, 2010)، و(Aljamal, 2018)، و(قدحة والعامري، 2023)، و(مصطفى، 2023)، و(Qureshi, et al., 2012).
3. من حيث أداة الدراسة: اتفقت مع الدراسات التي استخدمت أداة الاستبانة، مثل دراسة (حمدان وميلود، 2024)، و(أبوسارة وحرز الله، 2023)، و(التميمي والجندي، 2023)، و(أبو فخدة، 2022)، و(أبو جامع، 2020)، و(البصير، 2021)، واختلفت مع الدراسات التي استخدمت أدوات أخرى، مثل دراسة (أبو النور وأبو علي، 2025)، و(باريان، 2024)، و(غربي، 2021)، و(Hakimi, et al., 2024)، و(Qureshi, et al., 2012)، و(Mbaidin, 2024).

4. من حيث مجتمع وعينة الدراسة: اتفقت مع العديد من الدراسات التي استخدمت الجامعات كمجتمع للدراسة مثل دراسة (حمدان وميلود، 2024)، و(أبو جامع، 2020)، و(لبصير، 2021)، و(حماد، 2024)، و(غازي ونافع، 2022) و(أبو النور وأبو علي، 2025)، و(عيد، 2019)، (بصاشي ومساح، 2022)، واختلفت مع العديد من الدراسات التي استخدمت مؤسسات أخرى كمجتمع للدراسة مثل دراسة (أبوسارة وحرز الله، 2023)، و(التميمي والجندي، 2023)، و(أبو فخدة، 2022)، و(باريان، 2024)، و(هيشر وولد سعيد، 2021)، و(غربي، 2021)، (Hakimi, et al., 2024)، و(Ghowl & AL hanad, 2023).

2.4.3 مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تكوين صورة متكاملة للتعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي، ويمكن توضيح أوجه الاستفادة في النقاط التالية:
1. أن الدراسات السابقة بالإضافة للدراسة التطبيقية ساعدت الباحث في تحديد موضوع هذا البحث، وتحديد مظاهر المشكلة البحثية.
 2. استفاد الباحث من الدراسات السابقة في بناء أركان الإطار النظري للدراسة، وتحديد المتغيرات الرئيسية والربط بينها، ومدى العلاقة بينها.
 3. استفاد الباحث من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة والأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدراسة، والكيفية التي تم بها تحليل البيانات في هذه الدراسات.
 4. استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تكوين قائمة الاستبانة.

3.4.3 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

- تعتبر هذه الدراسة إضافة إلى الدراسات الموجودة التي تناولت متغيرات التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي، ويمكن توضيح المميزات الأساسية لهذه الدراسة عن غيرها، وذلك على النحو التالي:
1. أنها تربط بين المتغيرين معاً مع ندرة الدراسات التي ربطت بينهما.
 2. أنها تتناول بيئة فريدة من نوعها، وهي البيئة الفلسطينية، وتحديداً في وقت انعدام البدائل خلال حرب الإبادة.
 3. أنها تركز على قطاع التعليم العالي الخاص.
 4. أنها تركز على التعليم الإلكتروني ومتطلباته، وتفرق بينه وبين التعلم الإلكتروني كنشاط يمارسه الطلبة.
 5. الجانب التطبيقي والذي تم على (الجامعات الخاصة الفلسطينية)، وتم أخذ آراء الأكاديميين في الجامعات الخاصة الفلسطينية.
 6. استخدمت الدراسة الحالية أبعاداً ومفاهيم حديثة للتعليم الإلكتروني.
 7. يسعى الباحث للاستفادة من خلاصة الدراسات السابقة في تقديم نموذج نظري للتعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي، والذي قد تم تناوله في الإطار النظري من هذه الدراسة.

5.3 الفجوة البحثية:

جدول (2.3): الفجوة البحثية

نوع الفجوة	الدراسات السابقة	بيان الفجوة البحثية	تميز الدراسة الحالية
الفجوة الموضوعية	- تناولت معظم الدراسات السابقة المتعلقة بالتعليم الإلكتروني جانبًا واحدًا، وهو درجة توفر التعليم الإلكتروني خلال جائحة كورونا، أو تقييمها لتلك التجربة خلالها. - ربطت الدراسات السابقة التعليم الإلكتروني بمتغيرات مختلفة مثل الدافعية، والتميز المؤسسي بمتغيرات مختلفة مثل القيادة التحويلية.	وجود دراسات محدودة وقليلة تجمع بين التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي سيما في الجامعات.	تربط بين التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي.
الفجوة المكانية	بعض الدراسات المتعلقة بالتعليم الإلكتروني تمت بجامعات عربية وليست محلية، والأخرى ركزت على المؤسسات التعليمية مثل المدارس، والدراسات المتعلقة بالتميز المؤسسي ركزت على مؤسسات مختلفة مثل مؤسسات الإنتاج والصناعات.	قلة الدراسات التي بحثت في التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية.	تدرس التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة.
الفجوة الزمنية	- معظم الدراسات السابقة المتعلقة بالتعليم الإلكتروني كانت فترة جائحة كورونا ما بين 2019 حتى 2022. - الفترة التي تمت فيها دراسة التميز بالدراسات السابقة تنحصر من العام 2015م حتى 2024م. - بينما الدراسة الحالية تمثل التقدم الحاصل في الوقت الحالي، وخصوصًا بعد حدوث التغيرات في عالم المنظمات، وبالتحديد الجامعات.	تجرى الدراسة في ظل الحرب على غزة وهي فترة ممتدة وكبيرة في ظل انعدام البدائل.	تدرس تطورات التعليم الإلكتروني المعاصر والتميز المؤسسي للجامعات الفلسطينية الخاصة.
الفجوة المجتمعية	معظم الدراسات المتعلقة بالتعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي تم فيها أخذ وجهة نظر الطلبة.	قلة الدراسات التي أخذت وجهة نظر العاملين والأكاديميين المتعلقة بالتعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي.	تم أخذ وجهة نظر الأكاديميين حيث إنهم الأكثر دراية بمسألة التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي.
الفجوة المنهجية	معظم الدراسات السابقة تناولت مناهج مختلفة في تنظيم الدراسات.	الدراسات التي تناولت التعليم الإلكتروني والتميز المؤسسي استخدمت مناهج مختلفة مثل المنهج الأدبي أو المفاهيمي، والبعض منها استخدم المنهج الوصفي.	نظمت الدراسة من خلال المنهج الوصفي التحليلي.

المصدر: من إعداد الباحث (2025).

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة، وتحليل البيانات، وتفسير ومناقشة النتائج

1.4 منهج الدراسة.

2.4 مجتمع الدراسة.

3.4 تطوير الاستبانة ووصفها.

4.4 التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية.

5.4 تحليل مقياس القياس.

6.4 الأساليب الإحصائية.

7.4 التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل. التعليم الالكتروني.

8.4 التحليل الوصفي لفقرات المتغير التابع. التميز المؤسسي.

9.4 اختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة، وتحليل البيانات، وتفسير ومناقشة النتائج

مقدمة:

يتطرق الباحث في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة من خلال المنهج الوصفي التحليلي وعرض لتفاصيل مجتمع وعينة الدراسة ومن ثم عرض تطوير الاستبانة ووصفها ومن ثم عرض للتحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية. وأخيراً، عرض تحليل مقياس القياس من خلال معايير الصدق المتمثلة بصدق المحكمين والتحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي وبمعايير الثبات من خلال الاتساق الداخلي بمؤشرات كرونباخ الفا والثبات المركب والارتباط بين الفقرات باستخدام البرنامج الإحصائي الشهير (SPSS, AMOS V25)، ويتناول الباحث في هذا الفصل التحليل الوصفي لفقرات ومتغيرات الدراسة حول قياس أثر التعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة، ومن ثم قياس العلاقة بين المتغيرات باستخدام ارتباط بيرسون ومن ثم قياس الأثر المباشر باستخدام تحليل المسار وأخيراً اختبار فرضيات الفروق باستخدام اختبارين لعينتين مستقلتين وتحليل التباين الاحادي.

1.4 منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسة أثر التعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يوصف مشكلة الدراسة كما هي في الواقع من خلال استخدام الاستبانة كأداء رئيسية.

2.4 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الجامعات الفلسطينية الخاصة بالمحافظات الجنوبية، بينما يتمثل مفردات مجتمع الدراسة من الأكاديميين في هذه الجامعات بالدرجات الأكاديمية (أستاذ دكتور، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد، محاضر) حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة (683) أكاديمي حسب إحصائيات صادرة عن شؤون الموظفين لكل جامعة لعام 2025 وفيما يلي جدول يوضح حجم المجتمع لكل جامعة.

جدول (1.4): أعضاء هيئة التدريس للجامعات

م	الجامعة	عدد أعضاء هيئة التدريس
1.	الإسراء	204
2.	غزة	180
3.	فلسطين	299
	المجموع	683

المصدر: من إعداد الباحث (2025) استناداً للبيانات الصادرة عن شؤون الموظفين لدى الجامعات الخاصة.

واتبع الباحث أسلوب العينة العشوائية البسيطة والبالغه عددها (683) وهو أسلوب أساسي في أخذ العينات حيث يتم اختيار مجموعة من الأفراد (أو الوحدات) من مجتمع إحصائي أكبر، بحيث يكون لكل فرد في المجتمع فرصة متساوية ومستقلة تماماً لأن يتم اختياره ويتم الاختيار بطريقة عشوائية محضة دون أي تحيز أو تأثيره (Scheaffer, Mendenhall, & Gerow, 2011)، وتم إتاحة الاستبانة الإلكترونية خلال الفترة من 2025/6/4 حتى 2025/6/26 تم على المحاضرين من جميع المستهدفين تعبئتها، وتم إيقاف استقبال الردود بعد أن وصل عدد الاستجابات إلى (323) استجابة وهي تمثل ما نسبته (95%) من العينة المطلوبة لغايات هذه الدراسة استناداً لمعادلة ريتشارد جيجر عند هامش خطأ 3.5%.

3.4 تطوير الاستبانة ووصفها:

فيما يلي عرض لمحتويات الاستبانة:

القسم الأول: المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الدرجة الأكاديمية، سنوات الخدمة، الجامعة).

القسم الثاني: يتكون هذا القسم من محورين رئيسيين، يتمثل المحور الأول (المتغير المستقل: التعليم الإلكتروني) ويتمثل بخمسة أبعاد (متطلبات المنهج، المتطلبات المادية، الدعم التقني، كفاءة أعضاء هيئة التدريس، الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني) ويتكون من هذا المحور من (30) فقرة، بينما يتمثل المحور الثاني (المتغير التابع: التميز المؤسسي) ويتكون هذا المحور من (20) فقرة.

واستخدمت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي وهو المقياس الأكثر استخداماً لجمع المعلومات للتعبير عن أفكار المشاركين ومواقفهم، ويتم قياس جميع متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرت مكون من خمس إجابات، ويتراوح ما بين (1= غير موافق بشدة، 5= موافق بشدة)، وفيما يلي عرض للمقياس مع درجات الموافقة من خلال الاستبانة بقيمة الوسط الحسابي والوزن النسبي.

جدول (2.4): درجات الموافقة

الإجابة	غير موافق بشدة 1=	غير موافق 2 =	محايد 3 =	موافق 4 =	موافق بشدة 5 =
درجة الموافقة	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
الوسط الحسابي	1 أقل من 1.8	1.8 أقل من 2.60	2.60 أقل من 3.40	3.40 أقل من 4.20	4.20 الى 5.0
الوزن النسبي	20% أقل من 36%	36% أقل من 52%	52% أقل من 68%	68% أقل من 84%	84% الى 100%

وقام الباحث بتصميم الاستبانة من خلال عرض فقرات ومتغيرات الدراسة بالاستبانة إلى مجموعة من الدراسات السابقة المتغير المستقل مثل دراسة (حمدان وميلود، 2024) ودراسة (التميمي والجندي، 2023) ودراسة (أبو النور وأبو علي، 2025)، والمتغير التابع مثل دراسة (حمد، 2024) ودراسة (قدحه والعامري، 2023)، و(Mansour, Al-Qudah, Abu Siam, Hammouri, & Hijazin, 2024).

4.4 التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية:

تشير النتائج الموضحة في الجدول (3.4) الى التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية، حيث بلغ عدد المستجيبين (323) من المحاضرين في الجامعات الفلسطينية الخاصة.

جدول (3.4): التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية

المتغيرات الديموغرافية	العدد	%	المتغيرات الديموغرافية	العدد	%
الجنس			الفئة العمرية		
ذكر	188	58.2	أقل من 30	4	1.2
أنثى	135	41.8	30 أقل من 40	173	53.6
المؤهل العلمي			40 أقل من 50	129	39.9
بكالوريوس	67	64.4	50 سنة فأكثر	17	5.3
دراسات عليا	37	35.6	الدرجة الأكاديمية		
المؤهل العلمي			محاضر	216	66.9
بكالوريوس	98	30.3	أستاذ مساعد	100	31.0
ماجستير	178	55.1	أستاذ مشارك	3	0.9
دكتوراه	47	14.6	أستاذ دكتور	4	1.2
سنوات الخبرة			اسم الجامعة		
أقل من 5	24	7.4	جامعة الاسراء	140	43.3
5 أقل من 10	156	48.3	جامعة غزة	91	28.2
10 أقل من 15	123	38.1	جامعة فلسطين	92	28.5
15 سنة فأكثر	20	6.2			

يتضح من الجدول السابق فيما يتعلق بالنوع الاجتماعي بأن نسبة الذكور جاءت بنسبة أكبر من الإناث حيث بلغت (58.2%) وذلك يرجع لطبيعة المجتمع الفلسطيني، وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي جاءت النسبة الأكبر هي الماجستير (55.1%) ربما عمدت الى تعيينات بدرجة ماجستير أكثر من الدكتوراة لزيادة الخبرات في العملية التعليمية في ظل استخدام التعليم الالكتروني.

وجاءت النسبة الأكبر في سنوات الخبرة هي (من 5 إلى أقل من 10) بنسبة (48.3%) بسبب حداثة نشأت الجامعات الخاصة والكوادر الأكاديمية لازالت حديثة الخبرة، وفيما يتعلق بمتغير الفئة العمرية جاءت النسبة الأكبر للفئة (من 30 إلى أقل من 40) حيث بلغت (53.6%) ويرجع ذلك بسبب مجتمع الجامعات الخاصة، التي تعنى بتعيين الشباب، وفيما يتعلق بمتغير الدرجة الأكاديمية جاءت النسبة الأكبر لفئة المحاضر حيث بلغت النسبة (66.9%) ويرجع ذلك بسبب اعتماد الجامعات الخاصة على تعيين المحاضرين على بند الساعة والعقد الفصلي أو السنوي، وفيما يتعلق بمتغير الجامعة تعود النسبة الأكبر لجامعة الإسراء حيث بلغت النسبة (43.3%) ويرجع ذلك بسبب اهتمام المستجيبين بالدراسة وينعكس ذلك بشكل إيجابي على جودة التعليم بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

5.4 تحليل مقياس القياس (Measurement Scale Analysis):

يتم التحقق من تحليل مقياس القياس من خلال معايير الصدق المتمثلة ب (صدق المحكمين والتحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي) وفيما يتعلق بمعايير الثبات (الاتساق الداخلي: كرونباخ الفا والثبات المركب، والارتباط بين الفقرات لكل بعد من خلال ارتباط بيرسون) وفيما يلي عرض للنتائج:

1.5.4 ثبات الاستبانة:

1.1.5.4 مؤشر كرونباخ الفا والثبات المركب:

تشير النتائج الموضحة في الجدول (4.4) الي تحقق معيار ثبات الاستبانة والذي يقيس الاتساق الداخلي للفقرات من خلال قبول هذا المعيار لا يقل عن 0.6 (Hair et al., 2013)، حيث بلغ كرونباخ الفا للمتغير المستقل (0.933) وللمتغير التابع (0.894)، اما مؤشر الثبات المركب للمتغير المستقل (0.956) وللمتغير التابع (0.910).

جدول (4.4): ينتائج الاتساق الداخلي باستخدام معيار كرونباخ الفا والثبات المركب

المتغيرات	الفقرات	كرونباخ الفا	الثبات المركب	النتيجة
المستقل: التعليم الالكتروني	28	0.933	0.956	ثبات عالي جداً
البعد الأول: متطلبات المنهج*	5	0.730	0.772	ثبات متوسط
البعد الثاني: المتطلبات المادية	7	0.784	0.844	ثبات عالي
البعد الثالث: الدعم التقني	5	0.755	0.785	ثبات متوسط
البعد الرابع: كفاءة أعضاء هيئة التدريس	6	0.742	0.822	ثبات عالي
البعد الخامس: الاستعداد النفسي نحو التعليم الالكتروني	5	0.754	0.836	ثبات عالي
التابع: التمييز المؤسسي	19	0.894	0.910	ثبات عالي جداً

*تم حذف الفقرتين وذلك لعدم تحقق شرط الاتساق الداخلي.

2.1.5.4 الارتباط بين الفقرات:

يقيس الارتباط بين الفقرات للتحقق من الاتساق الداخلي للاستبانة ويتم التحقق من خلال معامل ارتباط بيرسون، ويعتبر معيار لوجود ارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للبعد المنتمي اليه إذا كان قيمة معامل ارتباط بيرسون لا يقل عن (0.40) (Khwaji, 2022)، تشير النتائج الي تحقق معيار الارتباط بين الفقرات حيث بلغ أقل قيمة ارتباط (0.442) وأعلى قيمة ارتباط (0.786) أضاف الى ان الفقرات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 باستثناء الفقرة الأولى والثانية من البعد الأول والفقرة العشرين من المتغير التابع وذلك لان قيم معامل ارتباط أقل من 0.4 على الرغم من وجود دلالة إحصائية للفقرة ولكن تعتبر ضعيفة ويجب حذفها من التحليل وهذا ما أكدته التحليل العاملي الاستكشافي، والجدول (5.4) يوضح النتائج

جدول (5.4): نتائج الارتباط بين الفقرات

الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المتغير المستقل: التعليم الإلكتروني					
البعد الأول: متطلبات المنهج			البعد الثاني: المتطلبات المادية		
الفقرة 1	0.256**	0.000	الفقرة 1	0.694**	0.000
الفقرة 2	0.310**	0.000	الفقرة 2	0.444**	0.000
الفقرة 3	0.495**	0.000	الفقرة 3	0.575**	0.000
الفقرة 4	0.667**	0.000	الفقرة 4	0.721**	0.000
الفقرة 5	0.688**	0.000	الفقرة 5	0.723**	0.000
الفقرة 6	0.710**	0.000	الفقرة 6	0.702**	0.000
الفقرة 7	0.539**	0.000	الفقرة 7	0.744**	0.000
البعد الثالث: الدعم التقني			البعد الرابع: كفاءة أعضاء هيئة التدريس		
الفقرة 1	0.708**	0.000	الفقرة 1	0.707**	0.000
الفقرة 2	0.573**	0.000	الفقرة 2	0.640**	0.000
الفقرة 3	0.639**	0.000	الفقرة 3	0.712**	0.000
الفقرة 4	0.695**	0.000	الفقرة 4	0.758**	0.000
الفقرة 5	0.631**	0.000	الفقرة 5	0.589**	0.000
			الفقرة 6	0.551**	0.000
البعد الخامس: الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني					
الفقرة 1	0.677**	0.000	الفقرة 4	0.786**	0.000
الفقرة 2	0.629**	0.000	الفقرة 5	0.688**	0.000
الفقرة 3	0.767**	0.000			
المتغير التابع: التميز المؤسسي					
الفقرة 1	0.532**	0.000	الفقرة 11	0.492**	0.000
الفقرة 2	0.442**	0.000	الفقرة 12	0.542**	0.000
الفقرة 3	0.583**	0.000	الفقرة 13	0.622**	0.000
الفقرة 4	0.612**	0.000	الفقرة 14	0.634**	0.000
الفقرة 5	0.599**	0.000	الفقرة 15	0.650**	0.000
الفقرة 6	0.764**	0.000	الفقرة 16	0.660**	0.000
الفقرة 7	0.594**	0.000	الفقرة 17	0.579**	0.000
الفقرة 8	0.467**	0.000	الفقرة 18	0.651**	0.000
الفقرة 9	0.466**	0.000	الفقرة 19	0.551**	0.000
الفقرة 10	0.545**	0.000	الفقرة 20	0.305**	0.000

**ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.01

2.5.4 صدق الاستبانة:

- صدق المحكمين:

قام الباحث بالتحقق من صدق المحكمين من خلال تصميم وتطوير الاستبانة ومن ثم عرضها على مجموعة من الأكاديميين والخبراء في هذا المجال وعددهم (9) والمذكور أسمائهم في ملحق رقم (2)، وبعد ابداء آراء وملاحظات الخبراء؛ فقد تم اخذها بعين الاعتبار، إضافة الى ذلك تم التحقق من صدق المحكمين من خلال معادلة لاوشي، حيث بلغ نسبة الصدق 0.96 وهذا يؤكد على ان الاستبانة صادقة لما وضعت لقياس من قبل المحكمين وهذا يشير الى قوة تصميم الاستبانة (ملحق رقم 1) يوضح الاستبانة بشكلها النهائي.

1.2.5.4 التحليل العاملي الاستكشافي:

2.2.5.4 التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل (التعليم الالكتروني):

تشير النتائج الموضحة في الجدول (6.4) إلى تحقق معايير التحليل العاملي الاستكشافي من خلال اختبار (KMO) حيث كانت النتيجة أكبر من 0.5 لجميع ابعاد التعليم الالكتروني، اما معيار معنوية اختبار بارتليت فان جميع الأبعاد ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، وفيما يتعلق بدرجات التشبع لفقرات الأبعاد أكبر من 0.4 باستثناء الفقرة (الأولى والثانية = 0.207، 0.297) أقل من 0.4 وسيتم ابعادها من التحليل وبالتالي فان التحليل العاملي الاستكشافي للتعليم الالكتروني محقق جميع المعايير الخاصة فيه.

جدول (6.4): نتائج التحليل العاملي (EFA) للتعليم الالكتروني

التعليم الالكتروني					نتائج التحليل العاملي (EFA)	
البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	البعد الخامس		
0.633	0.782	0.657	0.688	0.732	اختبار (KMO)	
226.3	593.1	239.3	467.1	385.8	كاي تربيع	اختبار بارتليت
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
----	0.731	0.751	0.737	0.703	الفقرة 1	درجة التشبع
----	0.425	0.605	0.658	0.653	الفقرة 2	
0.463	0.556	0.611	0.713	0.762	الفقرة 3	
0.743	0.721	0.679	0.768	0.786	الفقرة 4	
0.720	0.711	0.600	0.547	0.649	الفقرة 5	
0.724	0.693	-----	0.523	-----	الفقرة 6	
0.505	0.762	-----	-----	-----	الفقرة 7	

3.2.5.4 التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع (التميز المؤسسي):

تشير النتائج الموضحة في الجدول (7.4) الى تحقق معايير التحليل العاملي الاستكشافي من خلال اختبار (KMO) أكبر من 0.5 لجميع فقرات التميز المؤسسي، اما معيار معنوية اختبار بارتليت فان

المتغير التابع ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، وفيما يتعلق بدرجات التشبع لفقرات المتغير التابع فكانت أكبر من 0.5 باستثناء الفقرة رقم (20) $0.387 = 0.4$ وأقل من 0.4 وسيتم استبعادها من التحليل، وبالتالي فإن التحليل العاملي لفقرات التميز المؤسسي محقق لجميع المعايير الخاصة فيه.

جدول (7.4): نتائج التحليل العاملي (EFA) للتميز المؤسسي

التميز المؤسسي			نتائج التحليل العاملي (EFA)	
0.886			اختبار (KMO)	
2344.3			كاي تربيع	اختبار باريتليت
0.000			الدلالة	
0.491	الفقرة 11	0.794	الفقرة 1	درجة التشبع
0.519	الفقرة 12	0.614	الفقرة 2	
0.609	الفقرة 13	0.444	الفقرة 3	
0.626	الفقرة 14	0.436	الفقرة 4	
0.644	الفقرة 15	0.526	الفقرة 5	
0.685	الفقرة 16	0.566	الفقرة 6	
0.590	الفقرة 17	0.606	الفقرة 7	
0.670	الفقرة 18	0.626	الفقرة 8	
0.557	الفقرة 19	0.577	الفقرة 9	
---	الفقرة 20	0.599	الفقرة 10	

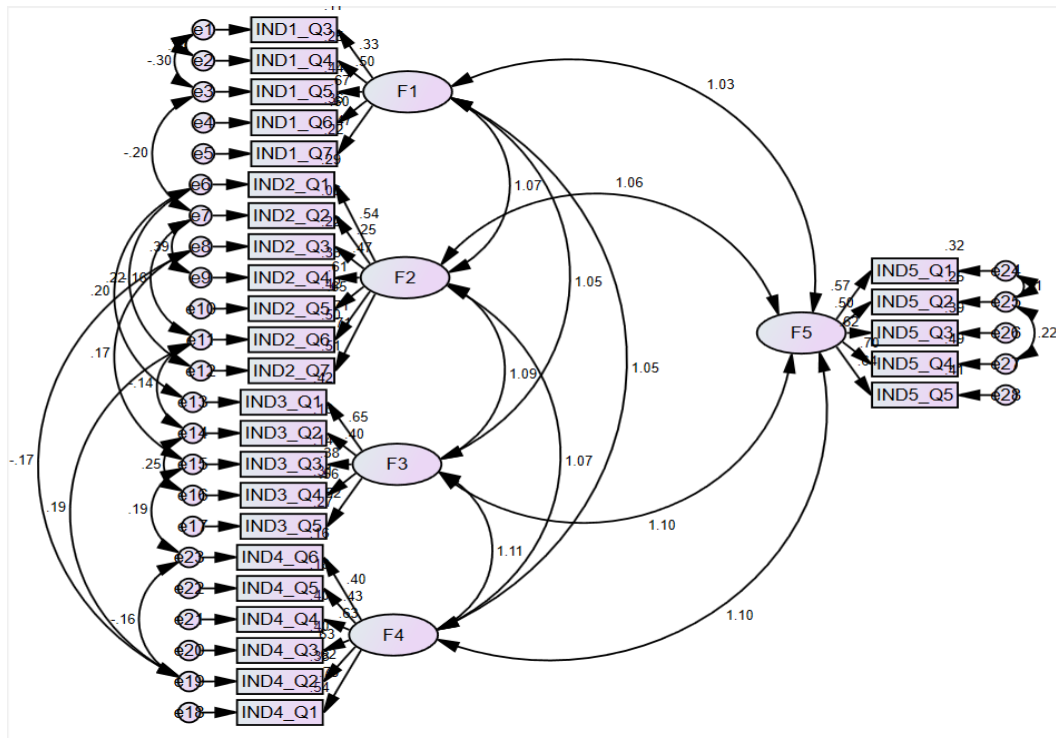
3.5.4 التحليل العاملي التوكيدي:

1.3.5.4 (CFA) للمتغير المستقل "التعليم الالكتروني":

تشير النتائج إلى التحقق من معايير التحليل العاملي التوكيدي لأبعاد التعليم الإلكتروني، وبلغ معنوية كاي تربيع $0.000 = 0.05$ أقل من 0.05، بينما كان (CMIN/DF) أقل من 5 ومؤشر رامسي أقل من $0.10 = 0.092$ بينما مؤشرات (CFI, IFI, TLI) أكبر من 0.90، والشكل الهيكلي البنائي (1.4) يوضح نتائج CFA لأبعاد التعليم الإلكتروني.

جدول (8.4): نتائج (CFA) لأبعاد التعليم الإلكتروني

القبول والرفض	النتيجة	مؤشرات مطابقة النموذج
مقبول	1206.2 (0.000)	اختبار كاي تربيع (مستوى الدلالة)
مقبول	3.723	CMIN/DF
مقبول	0.910	CFI: مؤشر المطابقة المقارن
مقبول	0.915	IFI: مؤشر المطابقة المتزايد
مقبول	0.909	TLI: مؤشر توكر ولويس
مقبول	0.092	RMSEA: الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي



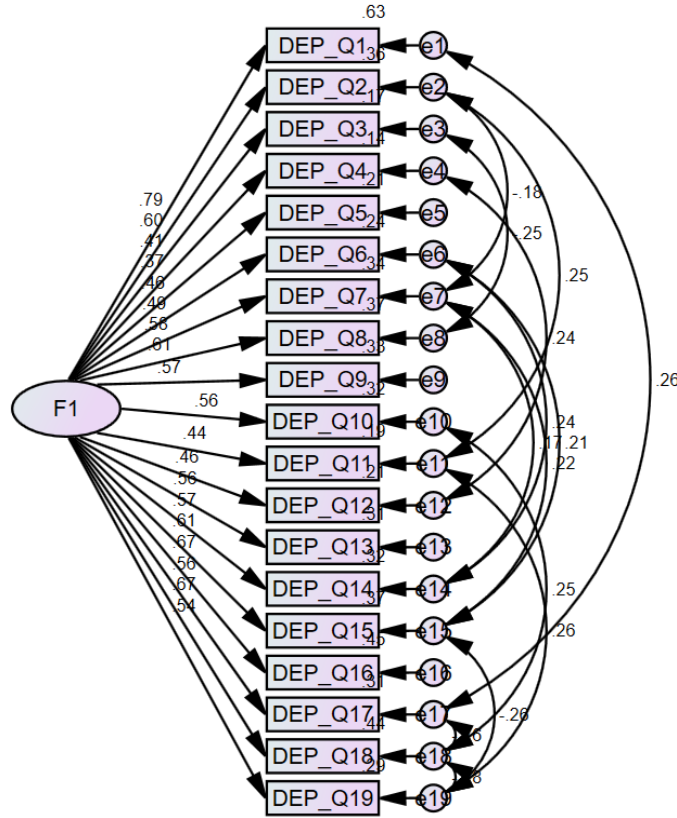
شكل (1.4): الهيكل البنائي (CFA) لأبعاد التعليم الإلكتروني

2.3.5.4 (CFA) للمتغير التابع "التميز المؤسسي":

تشير النتائج إلى التحقق من معايير التحليل العاملي التوكيدي للتميز المؤسسي، وبلغ معنوية كاي تربيع = 0.000 أقل من 0.05، بينما كان (CMIN/DF) أقل من 5 ومؤشر رامسي أقل من 0.10 = 0.091 بينما مؤشرات (CFI, IFI, TLI) أكبر من 0.90، والشكل الهيكل البنائي (2.4) يوضح نتائج (CFA) للتميز المؤسسي.

جدول (9.4): نتائج (CFA) للتميز المؤسسي

مؤشرات مطابقة النموذج	النتيجة	القبول والرفض
اختبار كاي تربيع (مستوى الدلالة)	452.99 (0.000)	مقبول
CMIN/DF	3.283	مقبول
CFI: مؤشر المطابقة المقارن	0.917	مقبول
IFI: مؤشر المطابقة المتزايد	0.919	مقبول
TLI: مؤشر توكر ولويس	0.907	مقبول
RMSEA: الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي	0.084	مقبول



شكل (2.4): الهيكل البنائي (CFA) لمتغير التميز المؤسسي

6.4 الأساليب الإحصائية:

اعتمدت الدراسة على الاختبارات المعلمية بدون التطرق الى فحص اختبار التوزيع الطبيعي وذلك تبعاً لنظرية النهاية المركزية التي تفترض بان البيانات تميل للتوزيع الطبيعي إذا كان حجم العينة يزيد عن (30) بالإضافة الى استخدام الباحث مقياس ليكرت الخماسي وبناء على هذه المبررات يتم استخدام الاختبارات المعلمية، وقد استخدمت الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS, AMOS V25) لتحليل البيانات وفق الاختبارات الإحصائية التالية:

1. كرونباخ ألفا والثبات المركب.
2. التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي.
3. التكرارات والنسبة المئوية والاشكال البيانية.
4. الوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري.
5. معامل ارتباط بيرسون.
6. تحليل المسار.
7. اختبار ت لعينتين مستقلتين.
8. اختبار تحليل التباين الأحادي.

7.4 التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل: التعليم الإلكتروني:

جدول (10.4): نتائج التحليل الوصفي لأبعاد التعليم الإلكتروني

الأبعاد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى الموافقة
1. متطلبات المنهج	323	4.12	0.56	82.4%	5	مرتفع
2. المتطلبات المادية		4.31	0.53	86.2%	3	مرتفع جداً
3. الدعم التقني		4.37	0.46	87.4%	1	مرتفع جداً
4. كفاءة أعضاء هيئة التدريس		4.36	0.52	87.2%	2	مرتفع جداً
5. الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني		4.30	0.58	86.0%	4	مرتفع جداً
التعليم الإلكتروني		4.29	0.48	85.8%		مرتفع جداً

ويوضح الجدول (10.4) يوضح نتائج ابعاد المتغير المستقل، وتشير النتائج الي وجود درجة موافقة مرتفعة جداً للمتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (4.29 من مقياس 5) بوزن نسبي 85.8% بانحراف معياري 0.48، وفيما يتعلق بمستوى الابعاد وجاء البعد الثالث (الدعم التقني) بالمرتبة الأولى وبلغ الوسط الحسابي (4.37 من مقياس 5) بوزن نسبي 87.4% وتعبّر عن الموافقة مرتفعة جداً، والبعد الأول (متطلبات المنهج) وجاء هذا البعد بالمرتبة الأخيرة وبلغ المتوسط الحسابي (4.12 من مقياس 5) بوزن نسبي (82.4%) وتعبّر عن وجود موافقة مرتفعة تشير هذه النتيجة إلى أن البيئة التعليمية في الجامعات الفلسطينية الخاصة تتمتع بدرجة عالية من الجاهزية والتطبيق الفعال للتعليم الإلكتروني، مما يعكس وعياً مؤسسياً وأكاديمياً بأهميته.

وبذلك تتفق النتائج المتعلقة بمتغير التعليم الإلكتروني مع الدراسات ذات المستوى المرتفع مثل دراسة (حمدان وميلود، 2024)، وتختلف مع الدراسات ذات المستوى المتوسطة والمنخفض مثل دراسة (أبو سارة وحرز الله، 2023)، ودراسة (التميمي والجندي، 2023)، ودراسة (أبو فحده، 2022)، ودراسة (أبو جامع، 2020)، ودراسة (أبو النور وأبو علي، 2025)، ودراسة (باريان، 2024)، ودراسة (باريان، 2024)، ودراسة (البصير، 2021): (2.70)، ودراسة (هيشر وولد سعيد، 2021)، ودراسة (غربي، 2021)، ودراسة (Hakimi، 2021) (Katebzhadah, & Fazil, 2024)، ودراسة (Ghowl & AL hanad, 2023)، ودراسة (Fülöp, Breaz, 2023) (Topor, & Ionescu, 2023)، ودراسة (Qureshi, Ilyas, Yasmin, & Whitty, 2012).

1.7.4 التحليل الوصفي لفقرات متطلبات المنهج:

جدول (11.4): التحليل الوصفي لفقرات متطلبات المنهج

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الموافقة
1. تصمم الجامعة الاختبارات (القصيرة والفصلية) بما يتناسب مع أهداف المقرر.	4.10	0.87	82.0%	3	مرتفع
2. توزع الجامعة المحتوى على الأسابيع الدراسية بطريقة مناسبة ووفق الوقت المتاح.	4.01	0.83	80.2%	5	مرتفع
3. توفر الجامعة مصادر معتمدة للمنهج الدراسي تكفي لتغطية جميع محاوره بفعالية.	4.07	1.05	81.4%	4	مرتفع
4. تقوم الجامعة بإدارة أنظمة المناهج التعليمية بفاعلية.	4.17	0.86	83.4%	2	مرتفع
5. يسهم المنهج الدراسي في تحقيق مخرجات التعلم المستهدفة بشكل جيد.	4.29	0.80	85.8%	1	مرتفع جداً
متطلبات المنهج	4.12	0.56	82.4%		مرتفع

يوضح جدول (11.4) نتائج البعد الأول للمتغير المستقل وهو (متطلبات المنهج) وتشير النتيجة إلى وجود موافقة مرتفعة لهذا المتغير وبلغ الوسط الحسابي (4.12 من مقياس 5) بوزن نسبي 82.4% بانحراف معياري 0.56.

وجاءت بالمرتبة الأولى الفقرة الخامسة "يسهم المنهج الدراسي في تحقيق مخرجات التعلم المستهدفة بشكل جيد" بوزن نسبي (85.8%) وهي نسبة مرتفعة جداً وبينما جاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة الثانية "توزع الجامعة المحتوى على الأسابيع الدراسية بطريقة مناسبة ووفق الوقت المتاح" وبوزن نسبي (80.2%) وهي نسبة مرتفعة وعلى الرغم من كونه في المرتبة الأخيرة، إلا أنه لا يزال مرتفعاً، مما يشير إلى جودة التصميم التعليمي للمناهج الإلكترونية.

2.7.4 التحليل الوصفي لفقرات المتطلبات المادية:

جدول (12.4): التحليل الوصفي لفقرات المتطلبات المادية

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الموافقة
1. تدعم البنية التحتية (أجهزة، إنترنت، منصات) التعليم الإلكتروني بكفاءة.	4.68	0.65	93.6%	1	مرتفع جداً
2. يمتلك الطلبة الحد الأدنى من الأدوات المادية التي تتيح لهم التفاعل مع التعليم الإلكتروني بفعالية.	4.24	0.64	84.8%	4	مرتفع جداً
3. يتوفر لأعضاء هيئة التدريس الأدوات اللازمة لتقديم المحاضرات بسلاسة في البيئة التعليمية الإلكترونية.	4.28	0.79	85.6%	3	مرتفع جداً

الموافقة	الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
مرتفع جداً	6	85.0%	0.82	4.25	4. تعد تكاليف التعليم الإلكتروني (أجهزة، اشتراكات، صيانة) مقبولة ولا تشكل عبئاً على أعضاء هيئة التدريس.
مرتفع	7	83.6%	0.93	4.18	5. تتصف البيئة المادية للتعليم الإلكتروني بالاستقرار.
مرتفع جداً	2	86.2%	0.93	4.31	6. تعتمد الجامعة -في تقديم خدماتها- على المنصات الكترونية الحديثة وفعالة.
مرتفع جداً	5	84.8%	0.84	4.24	7. يتم تخصيص موازنة كافية لدعم وتطوير البنية التحتية.
مرتفع جداً		86.2%	0.53	4.31	المتطلبات المادية

الجدول يوضح (12.4) نتائج البعد الثاني (المتطلبات المادية) وتشير النتيجة الي وجود موافقة مرتفعة جداً لهذا المتغير وبلغ الوسط الحسابي (4.31 من مقياس 5) بوزن نسبي 86.2% بانحراف معياري 0.53. وجاءت بالمرتبة الأولى الفقرة الأولى " تدعم البنية التحتية (أجهزة، إنترنت، منصات) التعليم الإلكتروني بكفاءة" حيث بلغ الوزن النسبي للفقرة (93.6%) وهي نسبة مرتفعة جداً، وبينما جاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة السابعة " يتم تخصيص موازنة كافية لدعم وتطوير البنية التحتية" وبوزن نسبي (84.8%) وهي نسبة مرتفعة وهذا يظهر توفر البنية التحتية المادية اللازمة (أجهزة، إنترنت، منصات) مما يدعم استمرارية التعليم الإلكتروني.

3.7.4 التحليل الوصفي لفقرات الدعم التقني:

جدول (13.4): التحليل الوصفي لفقرات الدعم التقني

الموافقة	الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
مرتفع جداً	1	93.8%	0.67	4.69	1. يتوفر فريق دعم فني سريع الاستجابة عند مواجهة مشاكل تقنية اثناء تقديم المحاضرات.
مرتفع جداً	5	84.8%	0.60	4.24	2. يتم تقديم الدعم الفني بطريقة احترافية وتراعي احتياجات أعضاء هيئة التدريس.
مرتفع جداً	2	87.2%	0.74	4.36	3. تتسم قنوات التواصل مع الدعم الفني بالوضوح وسهولة الاستخدام.
مرتفع جداً	3	86.2%	0.82	4.31	4. يتم تحديث الأنظمة والمنصات التعليمية بشكل دوري لتقليل المشكلات التقنية.
مرتفع جداً	4	85.0%	0.75	4.25	5. يساعد الدعم الفني فعلياً في تجاوز الصعوبات التقنية في التعليم الإلكتروني.
مرتفع جداً		87.4%	0.46	4.37	الدعم التقني

الجدول يوضح (13.4) نتائج البعد الثالث (الدعم التقني) وتشير النتيجة الي وجود موافقة مرتفعة جداً لهذا المتغير وبلغ الوسط الحسابي (4.37 من مقياس 5) بوزن نسبي 87.4% بانحراف معياري 0.46. وجاءت بالمرتبة الأولى الفقرة الأولى " يتوفر فريق دعم فني سريع الاستجابة عند مواجهة مشاكل تقنية اثناء تقديم المحاضرات" بوزن نسبي (93.8%) وهي نسبة مرتفعة، بينما جاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة الثانية " يتم تقديم الدعم الفني بطريقة احترافية وتراعي احتياجات أعضاء هيئة التدريس" وبوزن نسبي (84.8%) وهي نسبة مرتفعة ويعكس هذا البعد جودة البنية التحتية التقنية وفعالية فرق الدعم، مما يسهم بشكل مباشر في استقرار العملية التعليمية الإلكترونية.

4.7.4 التحليل الوصفي لفقرات كفاءة أعضاء هيئة التدريس:

جدول (14.4): التحليل الوصفي لفقرات كفاءة أعضاء هيئة التدريس

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الموافقة
1. يمتلك أعضاء هيئة التدريس المهارات التقنية اللازمة لاستخدام منصات التعليم الإلكتروني بكفاءة.	4.61	0.78	92.2%	1	مرتفع جداً
2. يصمم أعضاء هيئة التدريس محتوى إلكتروني يتناسب مع أهداف المقرر ويحفز الطلبة.	4.23	0.79	84.6%	6	مرتفع جداً
3. يستخدم أعضاء هيئة التدريس أدوات التفاعل (مثل المنتديات، الاختبارات، العروض) بشكل فعال في التدريس.	4.30	0.82	86.0%	5	مرتفع جداً
4. يتابع أعضاء هيئة التدريس التطورات الحديثة في التعليم الإلكتروني باستمرار.	4.32	0.82	86.4%	3	مرتفع جداً
5. يسعى أعضاء هيئة التدريس لتطوير مهاراتهم باستمرار.	4.30	0.81	86.0%	4	مرتفع جداً
6. يتلقى أعضاء هيئة التدريس الدعم والتدريب الكافي من الجامعة لتعزيز كفاءتهم في التعليم الإلكتروني.	4.43	0.73	88.6%	2	مرتفع جداً
كفاءة أعضاء هيئة التدريس	4.36	0.52	87.2%		مرتفع جداً

الجدول يوضح (14.4) نتائج البعد الرابع (كفاءة أعضاء هيئة التدريس) وتشير النتيجة الي وجود موافقة مرتفعة جداً لهذا المتغير وبلغ الوسط الحسابي (4.36 من مقياس 5) بوزن نسبي 87.2% بانحراف معياري 0.52.

وجاءت بالمرتبة الأولى الفقرة الأولى " يمتلك أعضاء هيئة التدريس المهارات التقنية اللازمة لاستخدام منصات التعليم الإلكتروني بكفاءة" وبوزن نسبي (92.2%) وهي نسبة مرتفعة، وبينما جاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة الثالثة " يستخدم أعضاء هيئة التدريس أدوات التفاعل (مثل المنتديات، الاختبارات، العروض) بشكل فعال في التدريس" وبوزن نسبي (86%) وهي نسبة مرتفعة ويدل على تمتع الهيئة التدريسية بمهارات تقنية وعلمية عالية، وقدرة على توظيف الأدوات الإلكترونية بفعالية.

5.7.4 التحليل الوصفي لفقرات الاستعداد النفسي نحو التعليم الالكتروني:

جدول (15.4): التحليل الوصفي لفقرات الاستعداد النفسي نحو التعليم الالكتروني

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الموافقة
1. يبدو على الطلبة الحماس والدافعية أثناء حضور المحاضرات الإلكترونية.	4.60	0.72	92.0%	1	مرتفع جداً
2. يتعامل الطلبة مع أعضاء هيئة التدريس بتفهم وصبر في ظل ظروف التعليم الإلكتروني	4.20	0.68	84.0%	4	مرتفع جداً
3. يظهر الطلبة استعداداً نفسياً إيجابياً في استخدام التعليم الإلكتروني.	4.27	0.86	85.4%	2	مرتفع جداً
4. يتقبل الطلبة ملاحظات أعضاء هيئة التدريس بروح إيجابية وسعة صدر أثناء التعليم الإلكتروني.	4.25	0.91	85.0%	3	مرتفع جداً
5. يعطى الطلبة شعور لأعضاء هيئة التدريس بأن لديهم إيمان بأهمية التعليم الالكتروني.	4.16	0.89	83.2%	5	مرتفع
الاستعداد النفسي نحو التعليم الالكتروني	4.30	0.58	86.0%		مرتفع جداً

الجدول يوضح (15.4) نتائج المتغير المستقل الخامس (الاستعداد النفسي نحو التعليم الالكتروني)

وتشير النتيجة الي وجود موافقة مرتفعة جداً لهذا المتغير وبلغ الوسط الحسابي (4.30 من مقياس 5) بوزن نسبي 86% بانحراف معياري 0.48.

وجاءت بالمرتبة الأولى الفقرة الأولى " يبدو على الطلبة الحماس والدافعية أثناء حضور المحاضرات الإلكترونية" وبوزن نسبي (92%) وهي نسبة مرتفعة جداً، وبينما جاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة الخامسة "يعطى الطلبة شعور لأعضاء هيئة التدريس بأن لديهم إيمان بأهمية التعليم الالكتروني" وبوزن نسبي 83.2% وهي نسبة مرتفعة وهذا يعبر عن تقبل الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية للتعليم الإلكتروني وحماسهم له، مما يعزز التفاعل والإنجاز.

8.4 التحليل الوصفي لفقرات المتغير التابع: التميز المؤسسي:

جدول (16.4): التحليل الوصفي لفقرات المتغير التابع: التميز المؤسسي

الموافقة	الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
مرتفع	15	83.80%	0.83	4.19	1. تتميز قيادة الجامعة بالشفافية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتعليم الإلكتروني.
مرتفع	18	83.00%	0.77	4.15	2. توجد رؤية واضحة ومعلنة توجه عمل الجامعة نحو التميز في استخدام التعليم الإلكتروني.
مرتفع جداً	14	84.20%	0.85	4.21	3. تدعم الإدارة العليا الإبداع والابتكار في جميع المستويات في استخدام التعليم الإلكتروني.
مرتفع جداً	13	84.40%	0.89	4.22	4. تضع الجامعة خططاً استراتيجية قابلة للتنفيذ ومبنية على تحليل واقعي لتحسين وتطوير التعليم الإلكتروني.
مرتفع	17	83.40%	0.92	4.17	5. يتم تقييم ومتابعة تنفيذ خطط التعليم الإلكتروني بشكل دوري وتحسينها عند الحاجة.
مرتفع	19	82.20%	0.89	4.11	6. يتم اختيار وتعيين أعضاء هيئة التدريس للتعليم الإلكتروني وفق معايير كفاءة واضحة.
مرتفع جداً	8	85.60%	0.81	4.28	7. توفر الجامعة لأعضاء هيئة التدريس فرص تدريب وتطوير مستمر حول التعليم الإلكتروني.
مرتفع جداً	10	85.20%	0.8	4.26	8. تحفز الجامعة أعضاء هيئة التدريس مادياً ومعنوياً بشكل يميز أداءهم في التعليم الإلكتروني.
مرتفع جداً	1	87.00%	0.77	4.35	9. تعتمد الجامعة على أنظمة إلكترونية فعالة في الإدارة والتعليم.
مرتفع جداً	7	85.60%	0.76	4.28	10. توفر الجامعة بنية تحتية تكنولوجية حديثة تدعم التميز الأكاديمي في التعليم الإلكتروني.
مرتفع جداً	5	86.60%	0.81	4.33	11. يتم تحديث الخطط الدراسية بانتظام لتواكب متطلبات التعليم الإلكتروني.
مرتفع جداً	12	84.80%	0.83	4.24	12. تعتمد الجامعة معايير واضحة لتقييم جودة العملية التعليمية في التعليم الإلكتروني.
مرتفع جداً	2	87.00%	0.87	4.35	13. تشجع الجامعة المبادرات الجديدة والمشاريع التطويرية الخاصة بالتعليم الإلكتروني.
مرتفع جداً	11	85.20%	0.85	4.26	14. تخصص الجامعة موارد لدعم البحث العلمي والابتكار لتعزيز التعليم الإلكتروني.
مرتفع جداً	9	85.40%	0.81	4.27	15. تقيس الجامعة باستمرار رضا الطلبة بهدف عمليات التحسين المستمر في التعليم الإلكتروني.

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الموافقة
16. تؤخذ آراء الجهات المعنية في الاعتبار عند تطوير متطلبات التعليم الإلكتروني في البرامج الأكاديمية.	4.33	0.78	86.60%	4	مرتفع جداً
17. يشعر أعضاء هيئة التدريس بالرضا اتجاه أدوات التعليم الإلكتروني.	4.34	0.74	86.80%	3	مرتفع جداً
18. يتم إشراك أعضاء هيئة التدريس في عمليات تحسين التعليم الإلكتروني.	4.28	0.48	85.60%	6	مرتفع جداً
19. يحسن التعليم الإلكتروني من كفاءة أعضاء هيئة التدريس للموارد ويوفر الوقت.	4.19	0.84	83.80%	16	مرتفع
التميز المؤسسي	4.15	0.77	83.0%		مرتفع

الجدول يوضح (16.4) نتائج المتغير التابع (التميز المؤسسي) وتشير النتيجة إلى وجود موافقة مرتفعة لهذا المتغير وبلغ الوسط الحسابي (4.15 من الدرجة 5) بوزن نسبي 83% بانحراف معياري 0.77. وجاءت بالمرتبة الأولى الفقرة التاسعة " تعتمد الجامعة على أنظمة إلكترونية فعالة في الإدارة والتعليم" وبوزن نسبي (87%) وهي نسبة مرتفعة جداً، وبينما جاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة السادسة " يتم اختيار وتعيين أعضاء هيئة التدريس للتعليم الإلكتروني وفق معايير كفاءة واضحة" وبوزن نسبي (82.20%) وهي نسبة مرتفعة، وهذا يعكس وجود بيئة مؤسسية داعمة للتميز، مع تركيز على الشفافية والتخطيط الاستراتيجي والتحسين المستمر، وإن كان هناك مجال لتحسين بعض الجوانب مثل معايير اختيار أعضاء الهيئة التدريسية.

وبهذه النتيجة تتفق الدراسة مع الدراسات ذات المستوى المرتفع مثل دراسة (حمد، 2024)، ودراسة (حماد، 2024)، ودراسة (مصطفى، 2023)، ودراسة (البندك، 2021)، واختلفت مع الدراسات ذات المستوى المتوسط والمنخفض دراسة (قدحه والعامري، 2023)، ودراسة (غازي ونافع، 2022)، ودراسة (عيد، 2019)، ودراسة (هاشمي، 2019)، ودراسة (نوزال، 2015)، ودراسة (Mansour, Al-Qudah, 2019)، ودراسة (Alsmairat, Abu Rumman, & Abu Siam, Hammouri, & Hijazin, 2024)، ودراسة (Alshawabkeh, 2024)، ودراسة (Nenadal, Vykydal, & Waloszek, 2018)، ودراسة (Antony & Bhattacharyya, 2010)، ودراسة (Aljamal, 2018).

9.4 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة الأولى: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التعليم الإلكتروني وتحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

جدول (17.4): العلاقات بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون

المتغير التابع: التميز المؤسسي		المتغيرات
مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	
0.000	**0.766	1. متطلبات المنهج
0.000	**0.795	2. المتطلبات المادية
0.000	**0.790	3. الدعم التقني
0.000	**0.859	4. كفاءة أعضاء هيئة التدريس
0.000	**0.783	5. الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني
0.000	**0.888	المستقل ككل: التعليم الإلكتروني

تشير النتائج الموضحة في الجدول (17.4) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التعليم الإلكتروني وتحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة، وبلغ معامل الارتباط 0.888 بمستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05، وهذا يشير إلى الزيادة في مستوى التعليم الإلكتروني سيؤدي إلى زيادة تحسين التميز المؤسسي.

وفيما يتعلق بالأبعاد وعلاقتها بالتميز المؤسسي، حيث تشير النتائج إلى أن بعد كفاءة أعضاء هيئة التدريس الأعلى ارتباطاً بالتميز المؤسسي ويليهما المتطلبات المادية ومن ثم الدعم التقني ويليهما الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني وأخيراً المتطلبات المنهج مع التميز المؤسسي.

وهذه النتيجة تؤكد قبول فرضية الباحث القائلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التعليم الإلكتروني وتحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة، وتؤكد النتيجة أن تحسين جودة التعليم الإلكتروني يسهم بشكل مباشر في تعزيز التميز المؤسسي، مما يدعم توجه الجامعات نحو التحول الرقمي.

جدول (18.4): نتائج الأثر المباشر لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	قيمة الأثر المباشر	مستوى الدلالة	النتيجة	معامل التحديد
الفرضية الرئيسية الثانية	التعليم الإلكتروني <--- التميز المؤسسي	0.89	يوجد أثر	78.8%
	متطلبات المنهج <--- التميز المؤسسي	0.30	يوجد أثر	55.7%
	المتطلبات المادية <--- التميز المؤسسي	0.18	يوجد أثر	
	الدعم التقني <--- التميز المؤسسي	0.30	يوجد أثر	
	كفاءة أعضاء هيئة التدريس <--- التميز المؤسسي	0.57	يوجد أثر	
	الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني <--- التميز المؤسسي	0.12	يوجد أثر	----
جودة النموذج _ كاي سكوير للنموذج الرئيسي		1195.19	0.000	معنوي
جودة النموذج _ كاي سكوير للنموذج الفرعي		1441.74	0.000	معنوي
78.8% يفسر التباين الحاصل في التعليم الإلكتروني بالتميز المؤسسي والباقي يرجع الى عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.				
55.7% يفسر التباين الحاصل في أبعاد التعليم الإلكتروني بالتميز المؤسسي والباقي يرجع الى عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.				

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

تشير النتائج الموضحة في الجدول (18.4) إلى وجود أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة حيث بلغ مستوى الدلالة = 0.000 أقل من 0.05، وبلغ حجم الأثر الإيجابي (0.89)، ويظهر هذا الأثر الكبير أن الاستثمار في التعليم الإلكتروني ليس رفاهية، بل استراتيجية ضرورية لتحقيق التميز المؤسسي. وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية التي تنص على: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

والتي يتفرع عنها الفرضيات التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات المنهج في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

تشير النتائج الموضحة في الجدول (18.4) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات المنهج في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة حيث بلغ مستوى الدلالة = 0.000 أقل من 0.05، وبلغ حجم الأثر الإيجابي (0.30).

وهذه النتيجة تؤكد قبول فرضية يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات المنهج في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة وبهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Mbaidin, 2024)، ودراسة (بوسهوء، 2023)، ودراسة (شالا وبوشيخي، 2022)، ودراسة (بصاشي ومساح، 2022)، وهذا يعكس أهمية تصميم المنهج في التعليم الإلكتروني لرفع الأداء المتميز للجامعات الخاصة.

2. يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لمتطلبات المادية في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

تشير النتائج الموضحة في الجدول (18.4) الي وجود أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لمتطلبات المادية في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة حيث بلغ مستوى الدلالة = 0.000 أقل من 0.05، وبلغ حجم الأثر الإيجابي (0.18).

وهذه النتيجة تؤكد قبول فرضية: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لمتطلبات المادية في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة، مما يعبر على الأهمية الضرورية لوجود المتطلبات المادية في التعليم الإلكتروني لرفع التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة.

3. يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للدعم التقني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

تشير النتائج الموضحة في الجدول (18.4) الي وجود أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للدعم التقني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة حيث بلغ مستوى الدلالة = 0.000 أقل من 0.05، وبلغ حجم الأثر الإيجابي (0.30) يعكس أهمية تصميم البنية التقنية للتعليم الإلكتروني برفع التميز المؤسسي للجامعات.

وهذه النتيجة تؤكد قبول فرضية: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للدعم التقني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

4. يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لكفاءة أعضاء هيئة التدريس في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

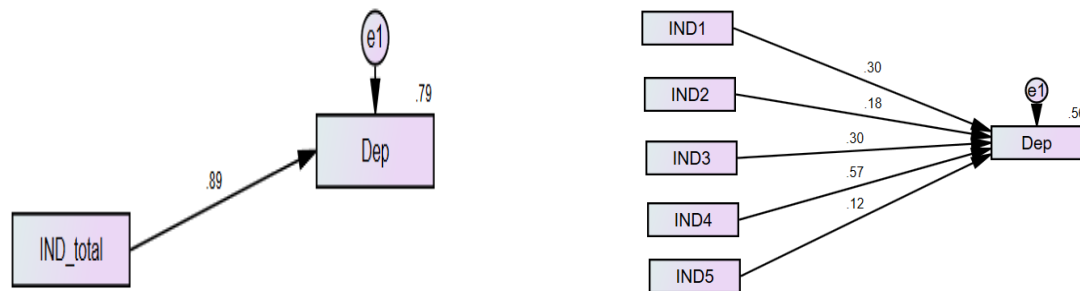
تشير النتائج الموضحة في الجدول (18.4) الي وجود أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لكفاءة أعضاء هيئة التدريس في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة حيث بلغ مستوى الدلالة = 0.000 أقل من 0.05، وبلغ حجم الأثر الإيجابي (0.57).

وهذه النتيجة تؤكد قبول فرضية: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لكفاءة أعضاء هيئة التدريس في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة، وهذا يدل على أن العنصر البشري هو المحرك الرئيسي للتميز.

5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة.

تشير النتائج الموضحة في الجدول (18.4) الي وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة حيث بلغ مستوى الدلالة = 0.001 أقل من 0.05، وبلغ حجم الأثر الإيجابي (0.12)، وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة، ويحتاج إلى تعزيز عبر

برامج توعية وتحفيز، وبذلك تتفق الدراسة من ناحية قوة الأثر مع دراسة (Mbaidin, 2024)، ودراسة (بوسهوه، 2023)، ودراسة (شالا وبوشيخي، 2022)، واختلفت من ناحية قوة الأثر مع دراسة (بصاشي ومساح، 2022)



شكل (3.4): النموذج البنائي لمتغيرات الدراسة

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول التعليم الالكتروني تعزي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الدرجة الأكاديمية، سنوات الخبرة، اسم الجامعة).

جدول (19.4): نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة

المتغيرات	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	النتيجة
الجنس	ت = 1.637	0.103	لا يوجد فروق
الفئة العمرية	ف = 8.569	0.000	يوجد فروق
المؤهل العلمي	ف = 16.444	0.000	يوجد فروق
الدرجة الأكاديمية	ف = 5.602	0.001	يوجد فروق
سنوات الخبرة	ف = 6.806	0.000	يوجد فروق
اسم الجامعة	ف = 3.512	0.031	يوجد فروق
اختبار أقل فرق معنوي			
الفئة العمرية			
أقل من 30	30 أقل من 40	0.70–	0.003
أقل من 40	40 أقل من 50	0.59–	0.012
30 أقل من 40	40 أقل من 50	0.11	0.041
أقل من 50	50 فأكثر	0.37	0.002
50 فأكثر	30 أقل من 40	0.48–	0.000
المؤهل العلمي			
بكالوريوس	ماجستير	0.28	0.000
دكتوراه		0.39	0.000
الدرجة الأكاديمية			
محاضر	أستاذ مساعد	0.16–	0.004
	أستاذ مشارك	0.57	0.036
أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	0.74	0.008
	أستاذ دكتور	0.54	0.024

المتغيرات	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	النتيجة
سنوات الخبرة			
5 أقل من 10	أقل من 5	0.30	0.003
	10 أقل من 15	0.11	0.042
	15 فأكثر	0.40	0.000
10 أقل من 15	15 فأكثر	0.29	0.010
اسم الجامعة			
جامعة غزة	الاسراء	0.15-	0.016
	فلسطين	0.16-	0.025

تشير النتائج الموضحة في الجدول (19.4) الي ما يلي:

1. **الجنس:** عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول التعليم الالكتروني تعزي لمتغير الجنس، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.103 أكبر من 0.05.
2. **الفئة العمرية:** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول التعليم الالكتروني تعزي لمتغير الفئة العمرية، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05، والفروق بين الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) و(30 أقل من 40، 40 أقل من 50) لصالح الفئات العمرية (30 أقل من 40، 40 أقل من 50)، وبين الفئة العمرية (30 أقل من 40) و(40 أقل من 50، 50 فأكثر) لصالح الفئة العمرية (30 أقل من 40)، وبين 50 فأكثر والفئة العمرية 30 أقل من 40 لصالح الفئة العمرية 30 أقل من 40 سنة.
3. **المؤهل العلمي:** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول التعليم الالكتروني تعزي لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05، والفروق بين الحاصلين على بكالوريوس و(ماجستير، دكتوراه) لصالح الحاصلين على البكالوريوس.
4. **الدرجة الأكاديمية:** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول التعليم الالكتروني تعزي لمتغير الدرجة الأكاديمية، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.001 أقل من 0.05، والفروق الدرجة الأكاديمية محاضر وأستاذ مساعد لصالح أستاذ مساعد، وبين محاضر أستاذ مشارك لصالح المحاضر، وبين أستاذ المساعد و(أستاذ مشارك، أستاذ دكتور) لصالح أستاذ مساعد.
5. **سنوات الخبرة:** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول التعليم الالكتروني تعزي لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05، والفروق بين سنوات خدمتهم تتراوح ما بين 5 أقل من 10 و(أقل من 5، 10 أقل من 15، 15 فأكثر) لصالح (5 أقل من 10 سنوات)، وبين 10 أقل من 15 و(15 فأكثر) لصالح سنوات خبرتهم تتراوح ما بين 10 أقل من 15 سنة.

6. اسم الجامعة: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول التعليم الالكتروني تعزي لمتغير اسم الجامعة، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.031 أقل من 0.05، والفروق بين جامعة غزة والاسراء لصالح جامعة الاسراء، وبين جامعة غزة وفلسطين لصالح جامعة فلسطين.

وبوجود فروق حسب العمر، المؤهل العلمي، الدرجة الأكاديمية، سنوات الخبرة، والجامعة يعكس اختلاف الخبرات والتجارب والتوقعات بين الفئات، مما يستدعي تخصيص البرامج والدعم حسب كل فئة، ويجب أن يتم تصميم برامج التدريب في التعليم الالكتروني يجب ان يراعي الفئة العمرية والخبرة الأكاديمية أكثر من موضوع عامل الجنس

الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الدرجة الأكاديمية، سنوات الخبرة، اسم الجامعة).

جدول (20.4): نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة

المتغيرات	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	النتيجة
الجنس	ت = 1.861	0.064	لا يوجد فروق
الفئة العمرية	ف = 9.356	0.000	يوجد فروق
المؤهل العلمي	ف = 15.793	0.000	يوجد فروق
الدرجة الأكاديمية	ف = 8.291	0.000	يوجد فروق
سنوات الخبرة	ف = 9.046	0.000	يوجد فروق
اسم الجامعة	ف = 2.414	0.091	لا يوجد فروق
اختبار أقل فرق معنوي			
الفئة العمرية			
أقل من 30	30 أقل من 40	0.50-	0.029
30 أقل من 40	50 فأكثر	0.56	0.000
40 أقل من 50	50 فأكثر	0.47	0.000
المؤهل العلمي			
بكالوريوس	ماجستير	0.22	0.000
	دكتوراه	0.43	0.000
ماجستير	دكتوراه	0.20	0.007
الدرجة الأكاديمية			
محاضر	أستاذ مشارك	0.91	0.001
أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	1.00	0.000
	أستاذ دكتور	0.79	0.001
سنوات الخبرة			
5 أقل من 10	15 فأكثر	0.34	0.013
10 أقل من 15	15 فأكثر	0.43	0.000

تشير النتائج الموضحة في الجدول (20.4) الي ما يلي:

1. **الجنس:** عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزي لمتغير الجنس، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.064 أكبر من 0.05.

2. **الفئة العمرية:** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزي لمتغير الفئة العمرية، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05، والفروق بين الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) و(30 أقل من 40) لصالح الفئة العمرية (30 أقل من 40)، وبين الفئة العمرية (30 أقل من 40) و(50 فأكثر) لصالح الفئة العمرية (30 أقل من 40)، وبين 40 أقل من 50 سنة و50 فأكثر لصالح الفئة العمرية 40 أقل من 50 سنة.

3. **المؤهل العلمي:** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزي لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05، والفروق بين الحاصلين على بكالوريوس و(ماجستير، دكتوراه) لصالح الحاصلين على البكالوريوس، وبين الماجستير ودكتوراه لصالح الحاصلين على ماجستير.

4. **الدرجة الأكاديمية:** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزي لمتغير الدرجة الأكاديمية، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05، والفروق الدرجة الأكاديمية محاضر وأستاذ مشارك لصالح المحاضر، وبين (أستاذ مساعد) و(أستاذ مشارك، أستاذ دكتور) لصالح أستاذ مساعد.

5. **سنوات الخبرة:** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزي لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05، والفروق بين سنواتهم خدمتهم تتراوح ما بين 5 أقل من 10 و(15 فأكثر) لصالح (5 أقل من 10 سنوات)، وبين 10 أقل من 15 و(15 فأكثر) لصالح سنوات خبرتهم تتراوح ما بين 10 أقل من 15 سنة.

6. **اسم الجامعة:** عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزي لمتغير اسم الجامعة، حيث بلغ قيمة مستوى الدلالة 0.091 أكبر من 0.05.

وبوجود فروق حسب العمر، المؤهل، الدرجة، والخبرة يشير إلى أن تصور التميز المؤسسي يختلف باختلاف الخلفيات الأكاديمية والمهنية، مما يتطلب تواصلاً مؤسسياً أكثر فعالية لتعزيز ثقافة التميز.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1.5 نتائج الدراسة.

2.5 التوصيات.

3.5 مقترحات دراسات مستقبلية.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

مقدمة:

يستعرض هذا الفصل ملخصاً لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء الدراسة النظرية وما اشتملت عليه من أدبيات ودراسات سابقة حول أثر التعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي لدى الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية، فقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج، وذلك من واقع البيانات التي قام الباحث بجمعها وتحليلها في مجالات وصف العينة والأسئلة التي طرحتها الدراسة من خلال الاستبانة التي قام بها ويعد عرض تفسير النتائج وربطها بالدراسات السابقة إلى جانب بيان النتائج التي تمخضت عن اختبار الفرضيات الأساسية التي طرحتها الدراسة والتي مثلت مشكلة الدراسة، وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية قام الباحث بتقديم التوصيات والمقترحات اللازمة التي من شأنها مساعدة إدارات الجامعات الخاصة بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية من الاستفادة من أثر التعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي بجامعاتهم وتطويرها وأخيراً تقديم التوصيات المقترحة والمناسبة بناءً على تلك النتائج، تليها مجموعة من الدراسات المستقبلية المقترحة التي يمكن أن تفيد الباحثين والتي من الممكن إجرائها مستقبلاً.

وتمثل أهم العناصر التي سيتناولها الباحث في هذا الفصل في النتائج العامة التي توصلت إليها الدراسة، وكذلك نتائج اختبار الفروض وأخيراً التوصيات التي اقترحتها الدراسة.

1.5 نتائج الدراسة:

أسفرت نتائج الدراسة عن مجموعة من الدلالات التفسيرية التي توضح طبيعة العلاقة بين التعليم الإلكتروني وتحسين التميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة، ويمكن عرضها على النحو الآتي:

1. أظهرت النتائج أن التعليم الإلكتروني يرتبط ارتباطاً قوياً بتحسين التميز المؤسسي، بما يعكس أن مستوى تبني الجامعات الفلسطينية الخاصة للتعليم الإلكتروني يُعد مؤشراً مهماً على مستوى التميز المؤسسي الذي تحققه.
2. يشكل التعليم الإلكتروني عاملاً مؤثراً في تحسين التميز المؤسسي، مما يدل على أن تطوير هذا النمط التعليمي يسهم في دعم الأداء المؤسسي وتعزيز قدرات الجامعات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.
3. تبين أن جميع أبعاد التعليم الإلكتروني تسهم بدرجات متفاوتة في تحسين التميز المؤسسي، الأمر الذي يشير إلى أن فاعلية التعليم الإلكتروني ناتجة عن تكامل مجموعة من العناصر الأكاديمية والتقنية والبشرية.

4. تبين أن كفاءة أعضاء هيئة التدريس تمثل البعد الأكثر تأثيراً في تحسين التميز المؤسسي، مما يعكس أهمية الدور الذي يؤديه عضو هيئة التدريس في توظيف التعليم الإلكتروني بصورة فعالة داخل البيئة الجامعية.
5. تبين أن متطلبات المنهج والدعم التقني يحتلان موقعاً متقدماً في دعم التميز المؤسسي، وهو ما يدل على أن جودة المحتوى الإلكتروني وتوافر الدعم الفني يمثلان عنصرين أساسيين في نجاح تطبيق التعليم الإلكتروني.
6. بينت النتائج أن المتطلبات المادية كان لها تأثير أقل نسبياً مقارنة ببقية الأبعاد، مما يشير إلى أن توفر الموارد المادية وحده لا يكفي لتحقيق التميز المؤسسي ما لم يُدعم بعناصر بشرية وتنظيمية فعالة.
7. أوضحت النتائج أن الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني جاء بأقل مستويات التأثير، الأمر الذي يعكس الحاجة إلى تعزيز الاتجاهات الإيجابية والدافعية نحو هذا النمط التعليمي لدى أعضاء هيئة التدريس والطلبة.
8. هناك وجود تقارب في تصورات أفراد العينة حول التعليم الإلكتروني بغض النظر عن الجنس، مما يدل على أن التعليم الإلكتروني يُنظر إليه على نحو متشابه بين الذكور والإناث في الجامعات الفلسطينية الخاصة.
9. وجود تباين في تصورات المبحوثين حول التعليم الإلكتروني تبعاً لاختلاف الفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والدرجة الأكاديمية، وسنوات الخبرة، واسم الجامعة، وهو ما يعكس تأثير الخبرة الأكاديمية والمهنية والسياق المؤسسي في تشكيل هذه التصورات.
10. بينت النتائج أن مستوى التميز المؤسسي يُنظر إليه بدرجة متقاربة بين أفراد العينة باختلاف الجنس واسم الجامعة، مما يشير إلى درجة من التجانس المؤسسي بين الجامعات الفلسطينية الخاصة.
11. أظهرت النتائج أن تصورات التميز المؤسسي تختلف باختلاف الفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والدرجة الأكاديمية، وسنوات الخبرة، وهو ما يدل على أن النضج الأكاديمي والخبرة المهنية يساهمان في تشكيل فهم أعمق لمفهوم التميز المؤسسي ومتطلباته.

2.5 التوصيات:

- في ضوء نتائج الدراسة التي أظهرت وجود علاقة وأثر ذي دلالة إحصائية للتعليم الإلكتروني وأبعاده المختلفة في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة، توصي الدراسة بما يأتي:
1. تدعيم ثقافة تبني برامج تدريبية منهجية ومستمرة تستهدف تنمية الكفايات التقنية والتربوية والنفسية لأعضاء هيئة التدريس في مجال التعليم الإلكتروني، نظراً لدورهم المحوري في تعزيز التميز المؤسسي.
 2. توفير بنية تحتية تقنية ومادية متكاملة ومستقرة للتعليم الإلكتروني، تشمل شبكات إنترنت عالية الكفاءة، ومنصات تعليمية حديثة، وأدوات رقمية داعمة للعملية التعليمية.

3. اجراء مراجعة وتطوير المناهج والمواد التعليمية بما ينسجم مع متطلبات التعليم الإلكتروني والتطورات التكنولوجية الحديثة، وبما يسهم في تحسين جودة المخرجات التعليمية وتحقيق التميز المؤسسي.
4. مراعاة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس من حيث الفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والدرجة الأكاديمية، وسنوات الخبرة، عند تصميم برامج التطوير المهني، بما يضمن عدالة الاستفادة من التعليم الإلكتروني ورفع مستوى الأداء المؤسسي.
5. وضع وتطبيق رؤية مؤسسية واضحة ومعلنة للتعليم الإلكتروني، تكون منسجمة مع أهداف التميز المؤسسي، وتتضمن سياسات تنظيمية تشجع الابتكار وتحدد معايير واضحة للكفاءة في هذا المجال.
6. العمل على دمج التعليم الإلكتروني بصورة استراتيجية في الأنشطة الأكاديمية والإدارية للجامعات الفلسطينية الخاصة، بما يسهم في تحقيق التحسين المستمر للأداء المؤسسي وتعزيز التميز بشكل مستدام.
7. مراعاة تنظيم وتوزيع المحتوى التعليمي الإلكتروني على الأسابيع الدراسية بصورة متوازنة، وبما يتلاءم مع الزمن المخصص للمسابقات الدراسية.
8. أهمية توفير دعم فني متخصص وفعال يستجيب لاحتياجات أعضاء هيئة التدريس، ويعزز قدرتهم على استخدام منصات التعليم الإلكتروني بكفاءة.
9. العمل على تنمية المهارات التقنية لأعضاء هيئة التدريس وتمكينهم من الاستخدام الفاعل لأدوات ومنصات التعليم الإلكتروني المختلفة.
10. الاهتمام بتعزيز الاتجاهات الإيجابية لدى الطلبة نحو التعليم الإلكتروني، من خلال دعم دافعية الطلبة وإبراز أهمية هذا النمط التعليمي ودوره في تحسين نواتج التعلم.
11. العمل على اعتماد معايير واضحة وموضوعية في اختيار وتعيين أعضاء هيئة التدريس المعنيين بتطبيق التعليم الإلكتروني، بما يضمن امتلاكهم الكفايات الأكاديمية والتقنية اللازمة.
12. متابعة وتقييم تنفيذ خطط التعليم الإلكتروني بشكل دوري ومنهجي، والعمل على تطويرها وتحسينها استناداً إلى نتائج التقييم المستمر.
13. توفير الموارد اللازمة والوقت الكافي لأعضاء هيئة التدريس لدعم تطبيق التعليم الإلكتروني بكفاءة.
14. العمل على تعزيز الشفافية المؤسسية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتعليم الإلكتروني، بما يسهم في ترسيخ ثقافة التميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة.

3.5 مقترحات دراسات مستقبلية:

1. دور الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة في تعزيز جودة التعليم الإلكتروني بالجامعات الفلسطينية.
2. أثر التعليم الإلكتروني على المساواة في الوصول إلى التعليم العالي بين الذكور والإناث في المحافظات الجنوبية.

3. معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعات الخاصة الفلسطينية وسبل التغلب عليها في ظل الأزمات.
4. تأثير التعليم الإلكتروني على الهوية التنظيمية للجامعات الخاصة: دراسة مقارنة بين المحافظات الجنوبية والشمالية.
5. التعليم الإلكتروني كأداة لتحقيق الاستدامة المؤسسية: رؤية مستقبلية للجامعات الفلسطينية في ضوء التجارب الدولية.

المصادر المراجع

أولاً: المراجع العربية.

ثانياً: المراجع الأجنبية.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

- البرداوي، نايف عايض، باشيون، لمياء عبدالله، وعشوني، محمد أحمد. (2012). *التميز المؤسسي مدخل الجودة وأفضل الممارسات مبادئ وتطبيقات*. الوراق للنشر والتوزيع.
- البقعاوي، محمد عوض. (2020). *إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي لتحقيق التميز المؤسسي*. دار الفكر الجامعي.
- البيطار، محمد. (2023). *معوقات استخدام التعليم الإلكتروني* <https://elmadrasah.com>.
- الجبوري، كمال صالح، والعبدي، شيماء صباح. (2016). تطوير كفايات أداء أعضاء هيئة التدريس الجامعي، وانعكاساتها على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. *مجلة كلية التربية للبنات*، 27(6)، 34-56.
- الخطيب، يوسف. (2020). *إدارة الجودة الشاملة والتميز في الخدمة*. دار صفاء للنشر والتوزيع.
- بابعير، منال. (2025). معايير جودة التعلم الإلكتروني بالمؤسسات التعليمية. *مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية* (45) 422-445.
- بحوث مدرسية. (2014). *المتطلبات المادية والغير المادية لتطبيق نظام التعليم الإلكتروني*. تم الاسترجاع في 15 مارس من <http://boutmadrassia.blogspot.com>
- جامعة الإسراء. (2025). *جامعة الإسراء*. تم الاسترجاع في 17 أبريل، 2025، من <https://ar.israa.edu.ps>
- جامعة غزة. (2025). *جامعة غزة*. تم الاسترجاع في 17 أبريل، 2025، من <https://www.gu.edu.ps>
- جامعة فلسطين. (2025). *جامعة فلسطين*. تم الاسترجاع في 17 أبريل، 2025، من <https://www.up.edu.ps>
- حجازي، محمود فتحي. (2024). التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق. *مجلة الأمن القومي والإستراتيجية*، 2(3)، 456-567.
- الخامس، علي شوقي. (2019). أثر استقطاب أعضاء هيئة التدريس على الأداء الأكاديمي بجامعة شقراء. *مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية*، 5(3)، 45-67.
- الخفاجي، حاتم عبود. (2018). *إدارة العلاقات مع الزبائن والتميز في الخدمة*. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الخليلي، شحادة حمدان، وصلاح، أيمن. (2015). واقع استخدام نظام إدارة التعليم الإلكتروني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الخليل. *مجلة جامعة الخليل للبحوث*، 10(7)، 128-160.
- الخميس، سعد عايض. (2018). *الدعم الفني ودوره في نجاح التعليم الإلكتروني*. مكتبة الملك فهد الوطنية.
- الداود، ناصر بن عبدالعزيز. (2015). *أسس وتقنيات التعليم الإلكتروني*. دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الدوري، زكريا. (2012). *مبادئ ومداخل الإدارة وظائفها في القرن 21*. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الربيعه، أحمد محمد. (2020). *التميز القيادي في المنظمات الحديثة: المفهوم والممارسة*. مكتبة العبيكان.

- الزعبي، خالد، والزعبي، ماجد. (2013). *التعليم الإلكتروني: الأسس والتطبيقات*. دار صفاء للنشر والتوزيع.
- حمادي، أحلام. (2019). *الدافع إلى التعلم لدى طلبة التعلم الإلكتروني*. تم الاسترجاع في 14 أبريل، 2025، من <http://www.eutrapi.com>
- خيرى، أحمد. (2014). *التميز التنظيمي*. دار الراء للنشر والتوزيع.
- الزعبي، نايف أحمد. (2019). *إدارة الجودة والتميز المؤسسي: المفاهيم والنماذج والتطبيقات*. (ط.2). دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الزهراني، أحمد عوض. (2019). *التميز المؤسسي في المؤسسات العلمية*. دار المريخ.
- الزهراني، سعد مبارك. (2021). *إدارة المعرفة في المنظمات: من النظرية إلى التطبيق*. دار الميار للنشر والتوزيع.
- الزهراني، فهد عايض. (2021). *التميز المؤسسي وتنمية الموارد البشرية: مفاهيم وتطبيقات*. مكتبة الرشد.
- الزيد، حنان بنت عبدالله. (2016). *فاعلية كفاءات المعلم في بيئات التعليم الإلكتروني*. مكتبة الرشد.
- الزيد، فاطمة محمد. (2016). *الاستعداد النفسي والتقني لدى طالبات كلية التربية بجامعة الملك سعود نحو التعليم الإلكتروني، وعلاقته ببعض المتغيرات*. مجلة البحث العلمي في التربية، 17 (3)، 1-30.
- السرطاوي، عادل. (2018). *إدارة التميز المؤسسي في المؤسسات الحكومية*. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- السرطاوي، محمود عيسى. (2019). *التميز في خدمة العملاء: إستراتيجية البقاء والنمو في منظمات الأعمال*. دار الحامد للنشر والتوزيع.
- السعدي، محمد عيد. (2018). *كفاءات المعلم في التعليم الإلكتروني: الإطار النظري والتطبيقي*. دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- السعيد، منى عادل. (2018). *التعليم الإلكتروني: نظريات وتطبيقات*. دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- الشرع، خالد عايش. (2019). *إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية: مدخل لتحقيق التميز المؤسسي*. دار وائل للنشر والتوزيع.
- الشريف، فهد بن صالح. (2018). *كفاءات أعضاء هيئة التدريس في التعليم الإلكتروني: دراسة تحليلية*. دار الوفاء للنشر والتوزيع.
- الشمري، أحمد. (2019). *الدافع إلى التعلم لدى طلبة التعلم الإلكتروني*. تم الاسترجاع في 14 أبريل، 2025، من <http://www.edutrapedia.com>
- الشمري، سعد مبارك. (2021). *أثر استخدام التعليم الإلكتروني على جودة الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي*. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي (14)، الصفحات 1-20.
- الشمري، فهد مطلق. (2024). *التميز المؤسسي وأثره على العلاقة بين الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات: مؤسسة العمل الاجتماعي في قطر -دراسة حالة*. مجلة رماح للبحوث والدراسات (74)، الصفحات 1-25.

- الصباحي، عادل بن عبدالله. (2016). *التعليم الإلكتروني: مفاهيم وتطبيقات*. دار جمان للنشر والتوزيع.
- الطراونة، محمد حمد. (2019). *التميز في العمليات الإدارية والإنتاجية: مدخل لتحقيق الجودة والريادة*. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الطريفي، خالد عوض. (2021). *إدارة المعرفة: النظرية والتطبيقات*. دار الفكر.
- عامر، عادل سعد. (2023). نمذجة العلاقات بين الاستعداد والرضا في بيئة التعلم الإلكتروني لدى طلاب الجامعة. *مجلة الدراسات والبحوث التربوية*، 3(8)، 55-83.
- العامرية، أمل يوسف، وآخرون. (2023). *التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في التعليم العالي*. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- عباس، أحمد عبداللطيف. (2014). *التعليم الإلكتروني: مفهومه، أسسه، تطبيقاته*. مكتبة العبيكان.
- العتيبي، فهد عايض. (2020). *إدارة الجودة الشاملة والتميز في خدمة العملاء*. دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- العتيبي، فهد عايض. (2020). دور التعليم الإلكتروني في تحقيق التميز المؤسسي في الجامعات السعودية*. *مجلة جامعة الملك سعود- العلوم التربوية*، 32(2)، 34-46.
- عدلاني، عادل محمد. (2022). *أسباب وفوائد استخدام المنهج الإلكتروني في التعليم*. دار الشروق للنشر.
- عريمة، جمال، وطرشون، عبير. (2019). خصائص وأهداف التعليم عن بعد، والتعليم الإلكتروني: دراسة مقارنة عن تجارب بعض الدول العربية. *المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية* (6)، 285-298.
- عزام، فادي عادل. (2017). *كفاءات أعضاء هيئة التدريس في التعليم الإلكتروني: مفاهيم وأساليب تطوير*. دار المريخ للنشر والتوزيع.
- العسيري، خالد ناصر. (2021). *البنية التحتية والدعم الفني في التعليم الإلكتروني*. دار التعليم الجامعي.
- عمر، أحمد السيد، والخاصوسي، أمل. (2022). مستوى القلق والكفاءة الذاتية والاستعداد للتعليم الإلكتروني بعد جائحة كورونا لدى طلاب كلية التربية- جامعة الأزهر. *مجلة البحث العلمي في التربية*، 23(4)، 401-430.
- العمراني، محمد ناصر. (2015). *التميز المؤسسي مدخل لتحقيق الجودة الشاملة في الأداء المؤسسي*. دار صفاء للنشر والتوزيع.
- العمرى، محمد عيد، والضبع، عبدالرقيب أحمد. (2010). الخصائص السيكومترية لمقياس الاتجاه نحو التعلم الإلكتروني لدى طلاب الصفوف العليا من المرحلة الابتدائية في ضوء نظرية السمات الكامنة. *مجلة دراسات الطفولة*، 13(4)، 267-300.
- عواد، سهير. (2023). تطبيق معايير التميز المؤسسي في المدارس الخاصة بمحافظة بيت لحم وفقاً لنموذج مالكوم بالدريج. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 7(31)، الصفحات 1-25.
- الغنيم، سليمان محمد. (2018). *علم النفس التربوي*. دار النهضة المصرية.

- الفلاح، إبراهيم عوض. (2020). *أسس الفلسفة المعرفية: نظريات وأبعاد المعرفة*. دار النشر والتوزيع العربية.
- فلسطين. (2018). قرار بقانون رقم (6) لسنة 2018م. *الجريدة الرسمية*.
- القرشي، وليد. (2024). التميز المؤسسي مدخل لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات السعودية في ضوء خبرة الولايات المتحدة الأمريكية (تصور مقترح). *مجلة الدراسات المستقبلية والتخطيط*، 2(4)، 527-606.
- القصور، عادل محمد. (2019). *التعليم الإلكتروني وتطوير كفاءات المعلمين: التحديات والحلول*. دار الفكر للنشر والتوزيع.
- الكبيسي، أحمد. (2014). *التميز التنظيمي*. دار الراءية للنشر والتوزيع.
- كروش، نوال. (2025). معوقات التعليم الإلكتروني، وآليات تفعيله في الجامعة الجزائرية. *المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي*، 12(1)، 236-249.
- المالكي، صالح عايض. (2019). *القيادة والتميز المؤسسي: مدخل معاصر في إدارة المنظمات*. دار الميار للنشر والتوزيع.
- مبيريك، هدى. (2002). متطلبات تطبيق التعلم الإلكتروني. *مجلة التربية النوعية*، 13(24)، الصفحات 1-25.
- مرسي، هالة حلمي. (2022). نمط الدعم الإلكتروني (الثابت/ المرن) ببيئة التعلم النقال، وأثره في تنمية مهارات إنتاج برامج الفيديو والتلفزيون التعليمية لدى أخصائي تكنولوجيا التعليم. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*، 38(7)، 128-190.
- المليجي، رضا إبراهيم. (2012). *إدارة التميز المؤسسي النظرية والتطبيق*. عالم الكتب.
- المنصوري، خالد بدر. (2020). *تحديات تنمية كفاءات أعضاء هيئة التدريس في التعليم الإلكتروني*. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الموزة، عائشة. (2020). *التعلم الإلكتروني: المفهوم، المميزات، الأنواع، وطرق التوظيف*. *مجلة التعليم الإلكتروني* (2)، 45-60.
- مؤسسة الدراسات الفلسطينية. (2024). *توثيق استهداف وتدمير التعليم في قطاع غزة*. مؤسسة الدراسات الفلسطينية.
- موسى، أحمد، وآخرون. (2020). التحديات التي يواجهها التعليم الإلكتروني، وسبل التغلب عليها. *مجلة التربية والتعليم* (45)، 123-140.
- الناصري، حامد عبود. (2019). *الكفايات المهنية لأعضاء هيئة التدريس في التعليم الإلكتروني دراسة تأصيلية*. مكتبة الأنجلو.
- النوري، عادل. (2024). أهمية التعليم الإلكتروني وتقنياته الحديثة في العملية التعليمية. *مجلة عطاء للدراسات والأبحاث* (4)، 12-31.
- الهواري، سامي عبدالفتاح. (2018). *إدارة العمليات والإنتاج: منظور إستراتيجي لتحقيق التميز*. دار الفكر الجامعي.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. (2020). الخطة الإستراتيجية لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي للأعوام 2020-2023. *وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

ولاء، أحمد. (2020). واقع التميز المؤسسي بمؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة. *المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة*، 4(14)، 713-734.

اليونسكو. (2020). *التعليم الإلكتروني والابتكار في التعليم العالي*. منظمة اليونسكو.

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

Abdel-Haq, M., & Asfoura, E. (2021). Proposed V-elearning model: Applying V-model to ensure the quality of e-learning system implementation at Higher Education Institutions. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12 (6), 1449–1507. <https://doi.org>

AD Scientific Index. (2025). *University of Palestine ranking*. Retrieved January 15, 2025, from <https://www.adscientificindex.com>

Al-Fraihat, D., Joy, M., Masadeh, R., & Sinclair, J. (2020). Evaluating e-learning systems success: An empirical study. *Computers in Human Behavior*, 102, 67–86. <https://doi.org>

Ally, M. (2009). *Mobile learning: Transforming the delivery of education and training*. Athabasca University Press.

Ally, M. (2020). *Foundations of educational theory for online learning*. Athabasca University Press.

Alshammari, M., & Alessa, A. (2020). The impact of curriculum design on institutional excellence in higher education: A case study of Saudi Universities. *Journal of Education and Practice*, 11 (9), 45–53.

Bates, A. W., & Poole, G. (2003). *Effective teaching with technology in higher education: Foundations for success*. Jossey-Bass

Biggs, J., & Tang, C. (2011). *Teaching for quality learning at university* (4th ed.). Open University Press.

Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2022). *Fundamentals of financial management* (16th ed.). Cengage Learning.

Culduz, M. (2024). *Benefits and challenges of e-learning, online education, and distance learning*. ResearchGate <https://doi.org>

de Leeuw, R. A., Westerman, M., Nelson, E., Ket, J. C., & Scheele, F. (2016). Quality specifications in postgraduate medical e-learning: An integrative literature review leading to a postgraduate medical e-learning model. *BMC Medical Education*, 16(1), 1–10. <https://doi.org>

EduRank. (2025). *Gaza University ranking*. Retrieved January 15, 2025, from <https://edirank.org>

- EduRank.(2025). *Israa University rankings*. Retrieved January 15, 2025, from <https://edurank.org>
- EFQM. (2020). *The EFQM model*. European Foundation for Quality Management.
- Ehlers, U. D., & Hilera, J. R. (2012). Special issue on quality in e-learning. *Journal of Computer Assisted Learning*, 28 (1), 1–3. <https://doi.org>
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2018). *Principles of managerial finance* (15th ed.). Pearson Education.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hung, M. L., Chou, C., Chen, C. H., & Own, Z. Y. (2010). Learner readiness for online learning: Scale development and student perceptions. *Computers & Education*, 55 (3), 1080–1090. <https://doi.org>
- Keser Aschenberger, F., Radinger, G., Brachtel, S., Ipser, C., & Oppl, S. (2022). Physical home learning environments for digitally-supported learning in academic continuing education during COVID-19 pandemic. *Learning Environments Research*. <https://doi.org>
- Nenadál, J., Vykydal, D., & Waloszek, D. (2016). Organizational excellence: Approaches, models and their use at Czech organizations. *Quality Innovation Prosperity*, 20 (2), 47–64. <https://doi.org>
- Northouse, P. G. (2019). *Leadership: Theory and practice* (8th ed.). SAGE Publications.
- Rodrigues, H., Almeida, F., Figueiredo, V., & Lopes, S. L. (2019). Tracking e-learning through published papers: A systematic review. *Computers & Education*, 136, 87–98. <https://doi.org>
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., Jaffe, J. F., & Jordan, B. D. (2019). *Corporate finance* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Wang, X., & Ahmed, P. K. (2017). Curriculum quality and institutional performance in higher education. *Quality Assurance in Education*, 25 (3), 285–301. <https://doi.org>

الملاحق

ملحق (1): الاستبانة بصورتها النهائية.

ملحق (2): قائمة بأسماء محكمين الاستبانة.



جامعة الإسرائ - فلسطين
عمادة الدراسات العليا
كلية العلوم الإدارية والمالية
ماجستير إدارة الأعمال

السيد/ة.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع: تعبئة استبانة

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان "أثر التعليم الإلكتروني في تحسين التميز المؤسسي بالجامعات الفلسطينية الخاصة"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم تصميم استبانة مكونة من محوري البحث، وهما المحور الأول: المتغير المستقل (التعليم الإلكتروني)، والمحور الثاني: المتغير التابع (التميز المؤسسي)، ونرجو منكم التكرم بتعبئة هذه الاستبانة، لما لها من أثر بالغ في الحصول على أفضل النتائج، مع العلم بأن جميع المعلومات المطلوبة ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث

محمد حمزة عمر التركماني

أولاً: المتغيرات الديمغرافية

يرجى وضع إشارة ☒ في الخانة التي تقابل الإجابة المناسبة من وجهة نظرك، مع مراعاة اختيار بند واحد فقط لكل

متغير .

1.	الجنس	☐ ذكر	☐ أنثى
2.	العمر	☐ أقل من 30 عام	☐ من 30-أقل من 40 عام
		☐ من 40-أقل من 50 عام	☐ 50عام فأكثر
3.	المؤهل العلمي	☐ دبلوم	☐ بكالوريوس
		☐ ماجستير	☐ دكتوراة
4.	الدرجة الأكاديمية	☐ عضو هيئة تدريس	☐ أستاذ مساعد
		☐ أستاذ مشارك	☐ أستاذ دكتور
5.	سنوات الخدمة	☐ أقل من 5 أعوام	☐ من 5 إلى أقل من 10 أعوام
		☐ من 10 إلى أقل من 15 عاماً	☐ 15 عاماً فأكثر
6.	الجامعة	☐ جامعة الإسرائء - فلسطين	☐ جامعة فلسطين
		☐ جامعة غزة	

ثانيًا: محاور الاستبانة

م	الفقرة	الدرجة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
المحور الأول/ التعليم الإلكتروني: هو الشكل الحديث للعملية التعليمية الناتجة عن إدماج التقنيات الحديثة والتكنولوجيا في التعليم، فهو يمثل التعليم المتطور عبر الإنترنت ومنصات التعليم الإلكترونية، وهي بحاجة لبنية تحتية رقمية مثل الأنظمة والمستخدمين والأجهزة والمعدات لتطبيق إستراتيجيات التعليم الحديثة.					
البعد الأول/ متطلبات المنهج: مجموعة من العناصر التي يجب توافرها في عملية التصميم والتنفيذ للمنهج الدراسي في البيئة الإلكترونية، بما يضمن تحقيق الأهداف التعليمية بفاعلية وكفاءة عالية، ويأخذ بعين الاعتبار طبيعة البيئة الإلكترونية، وحاجات المتعلمين/ والتقنيات المتوفرة.					
1.	تصمم الجامعة المنهج الدراسي بشكلٍ يسهل توصيل المفاهيم الأساسية للطلاب.				
2.	تعمل الجامعة على أن تكون التكاليفات والواجبات الدراسية مع أهداف المقرر.				
3.	تصمم الجامعة الاختبارات (القصيرة والفصلية) بما يتناسب مع أهداف المقرر.				
4.	توزع الجامعة المحتوى على أسابيع دراسية مناسبة مع مراعاة الوقت المتاح.				
5.	توفير مصادر معتمدة للمنهج الدراسي تكون كافية لتغطية جميع محاوره بفعالية.				
6.	يسهم المنهج في تحقيق مخرجات التعلم المستهدفة بشكل جيد.				
7.	تقوم الجامعة بإدارة أنظمة المناهج التعليمية بفاعلية.				
8.	يتم تحديث المحتوى التعليمي بانتظام.				
9.	توجد آلية واضحة لمتابعة الطلاب.				
البعد الثاني/المتطلبات المادية: مجموعة من العناصر الملموسة التي لا غنى عنها لضمان نجاح العملية التعليمية عبر الوسائط الرقمية، حيث تشمل هذه المتطلبات: امتلاك المتعلم أجهزة إلكترونية مناسبة كالجهاز اللوحي والحاسوب المحمول، إلى جانب وجود اتصال إنترنت عالي ومستقر، مما يعد شرطاً أساسياً للتفاعل مع المنصات التعليمية والمحتوى الرقمي.					
1.	تدعم البنية التحتية (أجهزة، إنترنت، منصات) المتوفرة التعليم الإلكتروني بكفاءة.				
2.	يملك الطلاب الحد الأدنى من الأدوات المادية التي تتيح لهم التفاعل مع التعليم الإلكتروني بفعالية.				
3.	يتوفر لعضو هيئة التدريس الأدوات اللازمة لتقديم المحاضرات بسلاسة في البيئة التعليمية الإلكترونية.				
4.	تكاليف التعليم الإلكتروني (أجهزة، اشتراكات، صيانة) مقبولة، ولا تشكل عبئاً كبيراً على عضو هيئة التدريس.				

م	الفقرة	الدرجة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
5.	تتصف البيئة المادية للتعليم الإلكتروني بالاستقرار .				
6.	تعتمد الجامعة على منصات إلكترونية حديثة وفعالة.				
7.	يتم تخصيص ميزانية كافية لدعم البنية التحتية.				
البعد الثالث/ الدعم التقني: وهي مجموعة من الإجراءات الفنية، والخدمات التي تقدم للمعلمين والطلاب بغرض تسهيل استخدام الأدوات والأنظمة التكنولوجية في بيئة التعلم الإلكتروني، لضمان استمرارية العملية التعليمية بلا انقطاع، عبر توفير المساعدة الفنية في الصيانة، والتدريب على استعمال المنصات التعليمية وبرمجياتها.					
1.	يتوفر فريق دعم فني سريع الاستجابة عند مواجهة مشاكل تقنية أثناء المحاضرات.				
2.	يتم تقديم الدعم الفني بطريقة احترافية، وتراعى احتياجات عضو هيئة التدريس.				
3.	تتسم قنوات التواصل مع الدعم الفني بالوضوح وسهولة الاستخدام.				
4.	يتم تحديث الأنظمة والمنصات التعليمية بشكل دوري لتقليل المشكلات التقنية.				
5.	يساعد الدعم الفني فعليًا في تجاوز صعوبات واجهتني في التعليم الإلكتروني.				
البعد الرابع/ كفاءة أعضاء هيئة التدريس: مجموعة من المعارف والمهارات التي لا بد أن يمتلكها المعلمون بهدف توظيف تكنولوجيا التعليم بشكل فعال، وتشمل هذه الكفاءات القدرة على استعمال البرمجيات والأدوات التعليمية بشكل فعال، وتطوير المحتوى التعليمي الإلكتروني، وتطبيق الإستراتيجيات التعليمية في ظل البيئة الإلكترونية، والتواصل الفعال مع الطلاب، وإجراء التقييمات الإلكترونية.					
1.	يملك عضو هيئة التدريس المهارات التقنية اللازمة لاستخدام منصات التعليم الإلكتروني بكفاءة.				
2.	يستطيع عضو هيئة التدريس تصميم محتوى إلكتروني يتناسب مع أهداف المقرر، ويحفز الطلاب.				
3.	يستخدم عضو هيئة التدريس أدوات التفاعل (مثل المنتديات، والاختبارات، والعروض) بشكل فعال في التدريس.				
4.	يتابع عضو هيئة التدريس التطورات الحديثة في التعليم الإلكتروني باستمرار.				
5.	يسعى عضو هيئة التدريس إلى تطوير مهاراته باستمرار.				
6.	يتلقى عضو هيئة التدريس الدعم والتدريب الكافي من الجامعة لتعزيز كفاءته في التعليم الإلكتروني.				

م	الفقرة	الدرجة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
البعد الخامس/ الاستعداد النفسي نحو التعليم الإلكتروني: وهو درجة تقبل الفرد لفكرة التعليم عبر الإنترنت، وإمكانية شعوره بالدافعية والراحة والثقة في استخدام هذا النمط من التعليم، ومقدرته على التكيف معه سلوكيًا ونفسيًا.					
1.	يبدو على الطلبة الحماس والدافعية أثناء حضور المحاضرات الإلكترونية.				
2.	يتعامل الطلبة مع عضو هيئة التدريس بتفهم وصبر في ظل ظروف التعليم الإلكتروني.				
3.	يظهر الطلبة استعدادًا نفسيًا إيجابيًا في استخدام التعليم الإلكتروني.				
4.	يتقبل الطلبة ملاحظات عضو هيئة التدريس بروح إيجابية وسعة صدر أثناء التعليم الإلكتروني.				
5.	يشعر عضو هيئة التدريس بأن الطلبة لديهم إيمان بأهمية التعليم الإلكتروني.				
المحور الثاني/ التميز المؤسسي: هي عملية شاملة لكافة العمليات، سواء كانت إدارية، أو معرفية أو مالية، تشمل كافة أقسام ودوائر المنظمة الربحية أو غير الربحية من خلال تطبيق نماذج حديثة للجودة بغرض الحصول على مركز متقدم ومتفوق في الأسواق التنافسية المحلية والدولية.					
1.	تتميز قيادة الجامعة بالشفافية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتعليم الإلكتروني.				
2.	توجد رؤية واضحة ومعلنة توجه عمل الجامعة نحو التميز في استخدام التعليم الإلكتروني				
3.	تدعم الإدارة العليا الإبداع والابتكار في جميع المستويات في استخدام التعليم الإلكتروني.				
4.	تضع الجامعة خططًا إستراتيجية قابلة للتنفيذ، ومبنية على تحليل واقعي فيما يتعلق بالتعليم الإلكتروني.				
5.	يتم متابعة تنفيذ خطط التعليم الإلكتروني بشكل دوري، وتحسينها عند الحاجة.				
6.	يتم اختيار وتعيين الكوادر الأكاديمية للتعليم الإلكتروني وفق معايير كفاءة واضحة.				
7.	توفر الجامعة فرص تدريب وتطوير مستمر حول التعليم الإلكتروني لأعضاء هيئة التدريس				
8.	تحفز الجامعة أعضاء هيئة التدريس ماديًا ومعنويًا بشكل يعزز ويميز أداءهم في التعليم الإلكتروني.				
9.	تعتمد الجامعة على أنظمة إلكترونية فعالة في الإدارة والتعلم.				

م	الفقرة	الدرجة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
10.	توفر الجامعة بنية تحتية تكنولوجية حديثة تدعم التميز الأكاديمي في التعليم الإلكتروني.				
11.	يتم تحديث الخطط الدراسية بانتظام لتواكب متطلبات التعليم الإلكتروني.				
12.	تعتمد الجامعة معايير واضحة لتقييم جودة العملية التعليمية في التعليم الإلكتروني.				
13.	تشجع الجامعة المبادرات الجديدة والمشاريع التطويرية الخاصة بالتعليم الإلكتروني.				
14.	تخصص موارد لدعم البحث العلمي والابتكار متعلقة بالتعليم الإلكتروني.				
15.	تقيس الجامعة باستمرار رضا الطلبة بهدف عمليات التحسين المستمر في التعليم الإلكتروني.				
16.	تؤخذ آراء الجهات المعنية في الاعتبار عند تطوير متطلبات التعليم الإلكتروني في البرامج الأكاديمية.				
17.	يوجد رضا لدى أعضاء هيئة التدريس عن أدوات التعليم الإلكتروني.				
18.	يتم إشراك الكادر في عمليات تحسين التعليم الإلكتروني.				
19.	يعمل التعليم الإلكتروني على كفاءة استخدام الوقت والموارد.				
20.	يعمل التعليم الإلكتروني على زيادة معدلات النجاح.				

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

ملحق (2): قائمة بأسماء محكمين الاستبانة

م.	الاسم	المسمى الأكاديمي	الجامعة
1.	أ.د. علي شاهين	أستاذ المحاسبة والتدقيق	جامعة الإسراء-فلسطين
2.	د. أيمن عبدالقادر راضي	أستاذ إدارة الأعمال المساعد	جامعة الإسراء-فلسطين
3.	د. هشام كامل ماضي	أستاذ إدارة الأعمال المساعد	الكلية الحديثة للتجارة والعلوم- سلطنة عمان
4.	د. سليمان أحمد الطلاع	أستاذ إدارة الأعمال المساعد	جامعة الأزهر-فلسطين
5.	د.محمود عبدالرحمن الشنطي	أستاذ إدارة الأعمال المساعد	جامعة الإسراء-فلسطين
6.	د. محمد عبد اشتوي	أستاذ إدارة الأعمال المشارك	جامعة القدس المفتوحة- فلسطين
7.	د. بدر شحدة حمدان	أستاذ الاقتصاد المساعد	الجامعات الفلسطينية
8.	د. خلود الفليت	أستاذ إدارة الأعمال المساعد	الجامعة الإسلامية-فلسطين
9.	د.م. أحمد الصليبي	دكتور مهندس وعميد كلية الهندسة وتكنولوجيا المعلومات	جامعة الإسراء - فلسطين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ