



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر نظم الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية وخلق

قيمة تنافسية بمؤسسات التعليم العالي الخاصة المصرية

(دراسة تطبيقية على الأكاديمية الحديثة لتكنولوجيا الإدارة والهندسة
والجامعة الحديثة للعلوم والتكنولوجيا)

**The Impact of Electronic Management Systems on the
Quality of Educational Service and Creating a Competitive
Value for Private Egyptian Higher Education Organizations**

**“An Applied Study on Modern Academy for Technology
Management, Engineering and Modern University of Science
and Technology”**

بحث مقدم لنيل درجة دكتور الفلسفة في إدارة الأعمال

إعداد الباحث:

وليد زكريا عبد النبي

إشراف

د / سوسن عبد الفتاح وهب
مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

أ.د / محمود محمد السيد
أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

رسالة دكتوراه

اسم الطالب / وليد زكريا عبد النبي

عنوان الرسالة / أثر نظم الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية وخلق قيمة تنافسية بمؤسسات التعليم العالي الخاصة المصرية (دراسة تطبيقية على الأكاديمية الحديثة لتكنولوجيا الإدارة والهندسة والجامعة الحديثة للعلوم والتكنولوجيا)

الدرجة العلمية / دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

١- الأستاذ الدكتور / محمود محمد السيد رئيساً

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس

٢- الأستاذ الدكتور / ممدوح عبد العزيز رفاعى

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس

٣- الأستاذ الدكتور / محمد احمد عبد النبي

أستاذ إدارة الأعمال المتفرغ المعهد العالي للحاسبات ونظم المعلومات الإدارية

[illegible]

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ / /

ختم الإجازة

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

/ /

/ /

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ
رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة طه

الآية: ١١٤

ملخص البحث

يعد التعليم العالي في العالم من القضايا الهامة والأساسية في بناء المنظومة المؤسسية داخل المجتمعات فلا يمكن فصل التعليم والمعرفة عن النمو الاقتصادي للدول، فنجد أن التعليم العالي في العالم المتقدم من أهم الاستراتيجيات التي تساهم بشكل كبير وأساسي في المحافظة على الأوضاع الاقتصادية والسياسية والعسكرية لتلك الدول، وقد قام الباحث بدراسة أثر تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية وتأثير ذلك على خلق قيمة تنافسية بمؤسسات التعليم العالي المصرية الخاصة.

وتتمثل مشكلة البحث في الإجابة على عدة تساؤلات أهمها هل يتم تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية بداخل تلك المؤسسات بكفاءة وفعالية؟ ، كيف تؤثر نظم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية داخل تلك المؤسسات؟، كما تسعى هذه الدراسة إلى الوقوف على الدور الذي تلعبه نظم الإدارة الإلكترونية في تطوير جودة الخدمة التعليمية وخلق قيمة تنافسية داخل المؤسسات التعليمية محل الدراسة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهدافها المحددة من قبل الباحث، وقد بُني هذا المنهج على الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة التطبيقية من خلال الاعتماد على قائمة استقصاء موجهة لمفردات العينة إلى جانب المقابلات الشخصية، وذلك للتأكد من صحة فروض البحث. حيث حدد الباحث مجتمع البحث في مؤسسات التعليم العالي الخاصة المصرية، وقد بلغ عددها ١٨٦ مؤسسة تعليمية، في ضوء ذلك قام الباحث باختيار عينة ميسرة من ثلاث مؤسسات تعليمية هي: الأكاديمية الحديثة لعلوم الكمبيوتر وتكنولوجيا الإدارة، الأكاديمية الحديثة للهندسة والتكنولوجيا ، الجامعة الحديثة للعلوم والتكنولوجيا ، ثم قام الباحث بتحديد حجم العينة في المؤسسات التعليمية ليكون عدد مفردات العينة لكل من المؤسسات التعليمية (العاملين) ٢٤٥ مفردة، الفرق الدراسية (الطلاب) ٣٧٣ مفردة.

في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لقوائم الاستقصاء المستخدمة تمثلت أهم النتائج التي توصل إليها الباحث، في وجود أثر لتطبيق نظم الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية وخلق قيمة تنافسية في المؤسسات التعليمية محل الدراسة ولكن بنسب مختلفة. وفي إطار هذه النتائج قدم الباحث عدة توصيات تتعلق بتطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في تلك المؤسسات من أهمها:

○ تبنى التحول نحو تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية كأحد الأسس الهامة على مستوى التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة.

- اتخاذ نظم الإدارة الإلكترونية كحافز استثماري على مستوى المؤسسة ككل (الهيئة العاملة – الطلاب)، مما يسمح للمؤسسة باستثمار أفضل لمواردها وزيادة قدرتها التنافسية في السوق العاملة.
- نشر الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية لدى الهيئة العاملة.
- المحافظة على رأس المال الفكري (الهيئة العاملة صاحبة المعرفة – الخبرة – المهارة) باعتباره أحد العوامل الرئيسية في زيادة القيمة التنافسية للمؤسسة.

شكر وتقدير

بعد الحمد والشكر لله – جل شأنه – الذي وفقني لإتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على أفضل الخلق والمبعوث رحمة للعالمين، سيدنا محمد، وعلى آله الطيبين الطاهرين.

فيسرني أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل، الأستاذ الدكتور/ **محمود محمد السيد** – الذي تفضل مشكوراً بقبول الاشراف على هذه الرسالة وحرصه على اكتمالها، وفي سبيل ذلك زودني بنصائحه ومنحني وقته الثمين وغمرني بعلمه الغزير وكرمه الفياض فله مني أسمى معاني الشكر والامتنان.

كما أتقدم بوافر الشكر والتقدير للدكتورة / **سوسن عبد الفتاح وهب** ، على تفضلهم بالإشراف على رسالتي، حيث كان لتوجيهاتها وإرشاداتها النيرة الأثر الكبير في مسيرتي العلمية، فلهم كل الشكر والتقدير.

ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر والعرفان لأساتذتي السادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشة الرسالة ، وعلى ما بذلوه من جهد في قراءة الرسالة وإبداء الملاحظات القيمة والتي كان لها الأثر البالغ في إثراء الرسالة ، وهم الأستاذ الدكتور/ **ممدوح عبد العزيز رفاعي** – أستاذ إدارة الموارد البشرية كلية التجارة – جامعة عين شمس والأستاذ الدكتور/ **محمد احمد عبد النبي** – أستاذ إدارة الأعمال المتفرغ بالمعهد العالي للحاسبات ونظم المعلومات الإدارية ، وأساتذتي في الكلية وعلى رأسهم الأستاذ الدكتور/ **علي محمد عبد الوهاب** رحمة الله عليه ، والدكتورة / **أماني درويش عثمان** فلهم كل الشكر والامتنان .

ولا يسعني في نهاية هذه الكلمة، إلا أن أتوجه بأصدق المشاعر وأرقها وأن أعبر عن عميق شكري وامتناني لأسرة الأكاديمية الحديثة وعلى رأسهم الأستاذ الدكتور / **نبيل دعبس** ، والدكتور/ **وليد دعبس** والدكتور/ **طوسون دعبس** وزملائي الأعزاء والطلبة والطالبات أفراد عينة الدراسة لما قدموه من تعاون خلال الدراسة التطبيقية، وأخص بالشكر صديقي العزيز الدكتور/ **وائل الديب** الذي كان خير سنداً لي ، فلكم جميعاً مني كل جزيل الشكر والتقدير .

كما أتقدم بالشكر والعرفان لكل من ساهم ومد لى يد العون بجهد أو نصيحة أو كلمة طيبة، فلهم منى صادق التقدير والاحترام.

الباحث

الإهداء

إلى من سعي وشقى لأنعم بالراحة والهناء إلى الذي لم يبخل بشئ من أجل دفعي في طريق النجاح إلى من أحمل أسمه بكل إفتخار إلى والدي العزيز .

إلى منبع الحنان والعطف والنور الذي يضئ حياتي أطال الله في عمرها ومتعها بالصحة والعافية والدتي العزيزة.

إلى زوجتي الحبيبة وأبنائي الأعزاء الذين تحملوني كثيراً وطالما وقفوا بجانب وساروا معي خطوة بخطوة حتى أحقق طموحاتي.

إلى إختوتي الأحباء الذين ما توقفوا يوماً عن الوقوف بجانبني وكانوا ملاذي ومصدر قوتي.

إلى كل من علمني حرفاً وأفادني بالنصح والمساندة من أساتذتي الأفاضل ... أ.د/ بهاء الدين سعد، أ.د/ محمد الطوخي، أ.د/ صلاح إسماعيل، أ.د/ سامي عفيفي، أ.د/ عمر صقر، د/ عصام الغناني، د/ سيد عبد الرحمن .

إلى أصدقائي الأوفياء الذين كانوا خير سند وعون لي

وأخيراً إلى كل من شجعني وساعدني على مواصلة دراستي، الى كل من خط بقلم في ورقة انتفعت بها.....

إليكم جميعاً أهدى ثمرة هذا الجهد المتواضع عرفاناً وتقديراً لكم

سائلاً المولى عز وجل ان ينفع به، وان يكون خالصاً لوجهه الكريم

جزاكم الله عني خير الجزاء .

الباحث

وليد زكريا عبد النبي

المحتويات

ج	آية قرآنية	
د	ملخص البحث	
ز	شكر وتقدير	
ز	الإهداء	
ح	المحتويات	
ك	قائمة الجداول	
ن	قائمة الأشكال	

١ / الفصل الأول: الإطار المنهجي للبحث

٢	١/١ مقدمة البحث	
٣	٢/١ مصطلحات البحث	
٥	٣/١ مشكلة البحث	
٦	٤/١ أهداف البحث	
٦	٥/١ فروض البحث	
٨	٦/١ متغيرات البحث	
٨	أ- المتغير المستقل: نظم الإدارة الإلكترونية	
٨	ب- المتغير الوسيط: جودة الخدمة التعليمية	
٩	ج: المتغير التابع: خلق القيمة التنافسية	
١٠	٧/١ أسلوب البحث	
١٠	٨/١ مجتمع وعينة البحث	
١٠	١/٨/١ مجتمع البحث	
١١	٢/٨/١ عينة البحث	
١٣	٣/٨/١ أساليب التحليل الإحصائي للبيانات	
١٤	٩/١ حدود البحث	
١٥	١٠ /١ الدراسات السابقة	
١٦	١ /١٠/١ المجموعة الأولى	
٢٣	٢ /١٠/١ المجموعة الثانية	
٢٩	٣ /١٠/١ المجموعة الثالثة	
٣٤	٤/١٠/١ التعليق العام على الدراسات السابقة	

٢ / الفصل الثاني: نظم الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية

٣٦	مقدمة	
٣٦	١/٢ مدخل الى نظم الادارة الإلكترونية	
٣٧	٢/٢ نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة – المفاهيم - الخصائص - الأبعاد- الأهداف	
٣٧	١/٢/٢ مفاهيم نظم الإدارة الإلكترونية	
٤١	٢/٢/٢ خصائص الإدارة الإلكترونية	
٤٢	٣/٢/٢ أبعاد الإدارة الإلكترونية	
٤٦	٤/٢/٢ أهداف الإدارة الإلكترونية	
٤٧	٣/٢ الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية في المؤسسات	
٥٢	٤/٢ العوامل الدافعة للتحويل الى نظم الإدارة الإلكترونية	
٥٥	٥/٢ المعوقات والتحديات لتطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية:	

٥٥	المعوقات المالية
٥٦	المعوقات الإدارية (التنظيمية)
٥٦	المعوقات البشرية
٥٧	المعوقات التقنية
٥٧	التحديات المتعلقة بمخاطر تطبيق النظم الجديدة
٥٨	متطلبات نجاح نظم الإدارة الإلكترونية في المؤسسات
٥٩	تطبيقات نظم الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية
٦٠	قياس مدركات مفردات عينة الدراسة لمتغير الإدارة الإلكترونية
٦٠	قياس صدق وثبات أداة الدراسة
٦٢	قياس مدركات مفردات عينتي الدراسة لمتغير الإدارة الإلكترونية
٦٦	الخلاصة

٣/ الفصل الثالث: جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي

٦٨	مقدمة
٦٨	١/٣ الإطار الفكري لجودة الخدمة التعليمية
٦٩	١/١/٣ مفاهيم الجودة
٧١	٢/١/٣ المفاهيم المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية
٧٤	٣/١/٣ مفهوم جودة الخدمة التعليمية
٧٥	٢/٣ أبعاد جودة الخدمة التعليمية وطرق القياس
٧٥	١/٢/٣ أبعاد جودة الخدمة التعليمية
٧٧	٢/٢/٣ طرق قياس جودة الخدمة التعليمية
٨٠	٣/٣ دواعي تطبيق جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي
٨١	٤/٣ فوائد ومزايا تطبيق جودة الخدمة التعليمية في المؤسسات التعليمية
٨٢	٥/٣ معوقات تطبيق جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي
٨٤	٦/٣ واقع الجودة في التعليم العالي المصري
٨٥	١/٦/٣ الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد
٨٧	٢/٦/٣ العلاقة بين معايير الإعتماد وأبعاد جودة الخدمة ونظم الإدارة الإلكترونية
٨٩	٧/٣ قياس مدركات مفردات عينة الدراسة لمتغير جودة الخدمة التعليمية
٨٩	١/٧/٣ قياس صدق وثبات أداة الدراسة
٩٠	٢/٧/٣ قياس مدركات مفردات عينتي الدراسة لمتغير جودة الخدمة التعليمية
٩٣	الخلاصة

٤/ الفصل الرابع: القيمة التنافسية للمؤسسات التعليمية

٩٥	مقدمة
٩٦	١/٤ التنافسية، الميزة التنافسية، القيمة التنافسية
٩٦	١/١/٤ مدخل الى التنافسية
١٠٥	٢/٤ أبعاد تحقيق القيمة التنافسية
١٠٥	١/٢/٤ القيمة المدركة للعميل
١٠٥	٢/٢/٤ التميز في الأداء
١٠٦	٣/٢/٤ سمعة المؤسسة التعليمية
١٠٦	٣/٤ عوامل بناء القيمة التنافسية بمؤسسات التعليم العالي
١٠٦	١/٣/٤ الجوانب الأكاديمية (التعليمية) Academic aspects
١٠٧	٢/٣/٤ الجوانب غير الأكاديمية Non-academic aspects
١٠٨	٣/٣/٤ جوانب المرافق Facilities aspects
١٠٨	٤/٤ أثر الموارد البشرية على القيمة التنافسية
١٠٩	٥/٤ الإدارة الإلكترونية – جودة الخدمة التعليمية ودورها في خلق القيمة تنافسية
١١١	٦/٤ العلاقة بين خلق قيمة تنافسية للمؤسسة وأصحاب المصلحة بالمؤسسة
١١٢	١/٦/٤ نظريات خلق القيمة بالمؤسسة
١١٣	٧/٤ مؤشرات ومقاييس خلق القيمة بالمؤسسات

١١٣	١/٧/٤ مؤشرات خلق القيمة
١١٣	٢/٧/٤ المقاييس المالية لخلق القيمة بالمؤسسات
١١٧	٨/٤ قياس مدركات مفردات عينة الدراسة لمتغير القيمة التنافسية
١١٧	١/٨/٤ قياس صدق وثبات أداة الدراسة
١١٩	٢/٨/٤ قياس مدركات مفردات عيني الدراسة لمتغير القيمة التنافسية
١٢٣	الخلاصة

٥/ الفصل الخامس: اختبار الفروض

١٢٥	مقدمة
١٢٥	١/٥ اختبار فروض الدراسة
١٢٥	١/١/٥ مصفوفة الارتباط بين متغيرات البحث
١٢٩	٢/١/٥ اختبار الفروض الرئيسية والفرعية

٦/ الفصل السادس: النتائج والتوصيات

١٦١	مقدمة
١٦١	١/٦ نتائج الدراسة
١٦١	١/١/٦ نتائج الدراسة التطبيقية
١٦٢	٢/١/٦ نتائج إختبارات الفروض
١٦٤	٢/٦ توصيات الدراسة
١٦٥	١/٢/٦ توصيات تخص المؤسسات التعليمية
١٦٨	٢/٢/٦ توصيات تخص الدراسات المستقبلية

قائمة المراجع

١٧٠	أولاً: المراجع العربية
١٧٥	ثانياً : المراجع الأجنبية

الملاحق

١٧٠	قائمة إستقصاء موجهة للسادة أعضاء الهيئة العاملة
١٨٦	قائمة إستقصاء موجهة لأعزائ الطلبة والطالبات

قائمة الجداول

١٠	جدول رقم (١): بيان بمؤسسات التعليم العالي الخاصة المصرية عن العام ٢٠١٩/٢٠١٨
١١	جدول رقم (٢): بيان بالمؤسسات التعليمية وأعداد ونسب العاملين والطلاب بها
١٢	جدول رقم (٣): أعداد ونسب توزيع حجم العينة في المؤسسات التعليمية
١٢	جدول رقم (٤): أعداد ونسب توزيع حجم العينة في الفرق الدراسية
٤٨	جدول رقم (٥): مقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية
٥٠	جدول رقم (٦): نقاط الاختلاف بين التخطيط التقليدي والإلكتروني
٦١	جدول رقم (٧): معامل الاتساق الداخلي لبنود متغير الإدارة الكترونية (ن = 195)
٦١	جدول رقم (٨): معامل الاتساق الداخلي لبنود متغير الإدارة الكترونية (ن = 308)
٦٢	جدول رقم (٩): درجة الاعتمادية على النتائج المحققة باستخدام معامل الثبات
	جدول رقم (١٠): الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الإدارة الالكترونية وفقاً للمؤسسات التعليمية والفرق الدراسية
	جدول رقم (١١): نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لمتغير الإدارة الالكترونية وفقاً للمؤسسات التعليمية والفرق الدراسية
٦٤	جدول رقم (١٢): نتائج اختبار توكي لمتغير الإدارة الالكترونية بين الفرق الدراسية
٦٥	جدول رقم (١٣): مفاهيم جودة الخدمة
٧٠	جدول رقم (١٤): أصحاب المصالح في التعليم العالي من وجهة نظر عدد من الباحثين
٧٢	جدول رقم (١٥): مفاهيم جودة الخدمة التعليمية
٧٥	جدول رقم (١٦): معامل الاتساق الداخلي لبنود مقياس جودة الخدمة التعليمية (ن = 195)
٨٩	جدول رقم (١٧): معامل الاتساق الداخلي لبنود مقياس جودة الخدمة التعليمية (ن = 308)
٩٠	جدول رقم (١٨): درجة الاعتمادية على النتائج المحققة باستخدام معامل الثبات
٩٠	جدول رقم (١٩): الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير جودة الخدمة التعليمية وفقاً للمؤسسات التعليمية والفرق الدراسية
	جدول رقم (٢٠): نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لمتغير جودة الخدمة التعليمية وفقاً للمؤسسات التعليمية والفرق الدراسية
٩٢	جدول رقم (٢١): نتائج اختبار توكي لمتغير جودة الخدمة التعليمية بين المؤسسات التعليمية
٩٣	جدول رقم (٢٢): معامل الاتساق الداخلي لبنود مقياس القيمة التنافسية (ن = 195)
١١٨	جدول رقم (٢٣): معامل الاتساق الداخلي لبنود مقياس القيمة التنافسية (ن = 308)
١١٨	جدول رقم (٢٤): درجة الاعتمادية على النتائج المحققة باستخدام معامل الثبات
١١٩	جدول رقم (٢٥): الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير القيمة التنافسية وفقاً للمؤسسات التعليمية والفرق الدراسية
١٢٠	جدول رقم (٢٦): نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لمتغير القيمة التنافسية وفقاً للمؤسسات التعليمية والفرق الدراسية
١٢١	جدول رقم (٢٧): نتائج اختبار توكي لمتغير القيمة التنافسية بين المؤسسات التعليمية
١٢٢	جدول رقم (٢٨): نتائج اختبار توكي لمتغير القيمة التنافسية بين الفرق الدراسية
١٢٢	جدول رقم (٢٩): مصفوفة الارتباط بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة التعليمية والقيمة التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية
١٢٦	جدول رقم (٣٠): مصفوفة الارتباط بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة التعليمية والقيمة التنافسية لعينة الفرق الدراسية
١٢٧	جدول رقم (٣١): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاستخدام اجهزة الحاسب على جودة الخدمة التعليمية لعينة المؤسسات التعليمية
١٢٩	جدول رقم (٣٢): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاستخدام اجهزة الحاسب على جودة الخدمة التعليمية لعينة الفرق الدراسية
١٣٠	جدول رقم (٣٣): نتائج تحليل الانحدار البسيط لشبكات التواصل على جودة الخدمة التعليمية لعينة المؤسسات التعليمية
١٣١	جدول رقم (٣٤): نتائج تحليل الانحدار البسيط لشبكات التواصل على جودة الخدمة التعليمية لعينة الفرق الدراسية

- جدول رقم (٣٥): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لنظم الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية لعينة المؤسسات التعليمية..... ١٣٢
- جدول رقم (٣٦): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لنظم الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية لعينة الفرق الدراسية:..... ١٣٤
- جدول رقم (٣٧): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاستخدام اجهزة الحاسب على القيمة التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية..... ١٣٤
- جدول رقم (٣٨): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاستخدام اجهزة الحاسب على القيمة التنافسية لعينة الفرق الدراسية..... ١٣٤
- جدول رقم (٣٩): نتائج تحليل الانحدار البسيط لشبكات التواصل على القيمة التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية..... ١٣٥
- جدول رقم (٤٠): نتائج تحليل الانحدار البسيط لشبكات التواصل على القيمة التنافسية لعينة الفرق الدراسية ١٣٦
- جدول رقم (٤١): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لنظم الإدارة الإلكترونية على القيمة التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية..... ١٣٧
- جدول رقم (٤٢): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لنظم الإدارة الإلكترونية على القيمة التنافسية لعينة الفرق الدراسية..... ١٣٧
- جدول رقم (٤٣): نتائج تحليل الانحدار البسيط للمكونات المادية الملموسة على القيمة التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية..... ١٣٨
- جدول رقم (٤٤): نتائج تحليل الانحدار البسيط للمكونات المادية الملموسة على القيمة التنافسية لعينة الفرق الدراسية..... ١٣٩
- جدول رقم (٤٥): نتائج تحليل الانحدار البسيط للاعتمادية على القيمة التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية .. ١٤٠
- جدول رقم (٤٦): نتائج تحليل الانحدار البسيط للاعتمادية على القيمة التنافسية لعينة الفرق الدراسية ١٤٠
- جدول رقم (٤٧): نتائج تحليل الانحدار البسيط للاستجابة على القيمة التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية ... ١٤١
- جدول رقم (٤٨): نتائج تحليل الانحدار البسيط للاستجابة على القيمة التنافسية لعينة الفرق الدراسية ١٤١
- جدول رقم (٤٩): نتائج تحليل الانحدار البسيط للدقة والضمان على القيمة التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية..... ١٤٢
- جدول رقم (٥٠): نتائج تحليل الانحدار البسيط للدقة والضمان على القيمة التنافسية لعينة الفرق الدراسية .. ١٤٣
- جدول رقم (٥١): نتائج تحليل الانحدار البسيط للتعاطف على القيمة التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية.... ١٤٤
- جدول رقم (٥٢): نتائج تحليل الانحدار البسيط للتعاطف على القيمة التنافسية لعينة الفرق الدراسية ١٤٤
- جدول رقم (٥٣): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لمعايير جودة الخدمة التعليمية على القيم التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية..... ١٤٥
- جدول رقم (٥٤): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لمعايير جودة الخدمة التعليمية على القيم التنافسية لعينة الفرق الدراسية..... ١٤٦
- جدول رقم (٥٥): معاملات الارتباط الجزئي بين المتغيرين المستقلين (نظم الإدارة الإلكترونية – المكونات المادية) والمتغير التابع (القيمة التنافسية) مع تثبيت المتغير المستقل الآخر لعينة المؤسسات التعليمية..... ١٤٨
- جدول رقم (٥٦): معاملات الارتباط الجزئي بين المتغيرين المستقلين (نظم الإدارة الإلكترونية – المكونات المادية) والمتغير التابع (القيمة التنافسية) مع تثبيت المتغير المستقل الآخر لعينة الفرق الدراسية..... ١٤٨
- جدول رقم (٥٧): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج للإدارة الإلكترونية والمكونات المادية على القيمة التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية..... ١٤٩
- جدول رقم (٥٨): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج للإدارة الإلكترونية والمكونات المادية على القيمة التنافسية لعينة الفرق الدراسية..... ١٤٩
- جدول رقم (٥٩): معاملات الارتباط الجزئي بين المتغيرين المستقلين (نظم الإدارة الإلكترونية – الإعتمادية) والمتغير التابع (القيمة التنافسية) مع تثبيت المتغير المستقل الآخر لعينة المؤسسات التعليمية..... ١٥٠
- جدول رقم (٦٠): معاملات الارتباط الجزئي بين المتغيرين المستقلين (نظم الإدارة الإلكترونية - الإعتمادية) والمتغير التابع (القيمة التنافسية) مع تثبيت المتغير المستقل الآخر لعينة الفرق الدراسية..... ١٥١
- جدول رقم (٦١): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج للإدارة الإلكترونية والإعتمادية على القيمة التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية..... ١٥١
- جدول رقم (٦٢): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج للإدارة الإلكترونية والإعتمادية على القيمة التنافسية لعينة الفرق الدراسية..... ١٥٢

- جدول رقم (٦٣): معامل الارتباط الجزئي بين المتغيرين المستقلين (نظم الادارة الالكترونية – الإستجابة) والمتغير التابع (القيمة التنافسية) مع تثبيت المتغير المستقل الاخر لعينة المؤسسات التعليمية ١٥٣
- جدول رقم (٦٤): معامل الارتباط الجزئي بين المتغيران المستقلان (نظم الادارة الالكترونية – الإستجابة) والمتغير التابع (القيمة التنافسية) مع تثبيت المتغير المستقل الاخر لعينة الفرق الدراسية..... ١٥٣
- جدول رقم (٦٥): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المدرج للادارة الالكترونية والإستجابة على القيمة التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية..... ١٥٤
- جدول رقم (٦٦): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المدرج للادارة الالكترونية والإستجابة على القيمة التنافسية لعينة الفرق الدراسية..... ١٥٤
- جدول رقم (٦٧): معامل الارتباط الجزئي بين المتغيرين المستقلين (نظم الادارة الالكترونية – الضمان) والمتغير التابع (القيمة التنافسية) مع تثبيت المتغير المستقل الاخر لعينة المؤسسات التعليمية ١٥٥
- جدول رقم (٦٨): معامل الارتباط الجزئي بين المتغيران المستقلان (نظم الادارة الالكترونية – الضمان) والمتغير التابع (القيمة التنافسية) مع تثبيت المتغير المستقل الاخر لعينة الفرق الدراسية..... ١٥٥
- جدول رقم (٦٩): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المدرج للادارة الالكترونية والضمان على القيمة التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية..... ١٥٦
- جدول رقم (٧٠): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المدرج للادارة الالكترونية والضمان على القيمة التنافسية لعينة الفرق الدراسية..... ١٥٦
- جدول رقم (٧١): معامل الارتباط الجزئي بين المتغيرين المستقلين (نظم الادارة الالكترونية - التعاطف) والمتغير التابع (القيمة التنافسية) مع تثبيت المتغير المستقل الاخر لعينة المؤسسات التعليمية ١٥٧
- جدول رقم (٧٢): معامل الارتباط الجزئي بين المتغيران المستقلان (نظم الادارة الالكترونية التعاطف) والمتغير التابع (القيمة التنافسية) مع تثبيت المتغير المستقل الاخر لعينة الفرق الدراسية..... ١٥٨
- جدول رقم (٧٣): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المدرج للادارة الالكترونية والتعاطف على القيمة التنافسية لعينة المؤسسات التعليمية..... ١٥٨
- جدول رقم (٧٤): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المدرج للادارة الالكترونية والتعاطف على القيمة التنافسية لعينة الفرق الدراسي..... ١٥٩

قائمة الأشكال

- شكل رقم (١) : متغيرات البحث..... ٩
- شكل رقم (٢) : الركائز الرئيسية في تقييم التنافسية بين الدول..... ٩٨
- شكل رقم (٣) : نظم الإدارة الإلكترونية وأثارها على خلق قيمة تنافسية بالمؤسسة..... ١١١

١ / الفصل الأول

الإطار المنهجي للبحث

١/١ : مقدمة البحث.

٢/١ : مصطلحات البحث.

٣/١ : مشكلة البحث.

٤/١ : أهداف البحث.

٥/١ : فروض البحث.

٦/١ : متغيرات البحث.

٧/١ : أسلوب البحث.

٨/١ : مجتمع وعينة البحث.

٩/١ : حدود البحث.

١٠/١ : الدراسات السابقة.