



متطلبات الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر

أعضاء هيئة التدريس

(دراسة ميدانية على كلية الاقتصاد بجامعة الزاوية)

عدنان حسن الخرزة

ماجستير في إدارة أعمال

باحث دراسات عليا في مجال إدارة الاعمال

أسامي الطاهر دية

عضو هيئة تدريس بجامعة الزاوية

أستاذ مشارك بكلية الاقتصاد - قسم الإدارة

تاريخ الاستلام: 2025/12/9 - تاريخ المراجعة: 2025/12/13 - تاريخ القبول: 2025/12/20 - تاريخ النشر: 2025/12/23

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية من الناحية (الإدارية ، المالية، الأمنية، التقنية، البشرية) في تحسين جودة الخدمات التعليمية، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزاوية، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها اعتمد الباحثان على استخدام المنهج الوصفي، حيث شملت الدراسة عينة عشوائية بسيطة بلغت (153) مفردة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد، تم جمع البيانات عبر الإستبانة، وتحليلها عبر حزمة البرامج الإحصائية (spss) ، وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمتطلبات الإدارة الإلكترونية (الإدارية، المالية، الأمنية، التقنية، البشرية) على جودة الخدمات التعليمية، مما يعكس أهمية هذه المتطلبات في تعزيز فعالية العملية التعليمية، كما أكدت الدراسة على أهمية المتطلبات الإدارية والتقنية والبشرية والمالية والأمنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، حيث كشفت عن وجود علاقة قوية حسب إجابات عينة المبحوثين وتبين أن متطلبات الإدارة الإلكترونية أثر في تحسين جودة الخدمات التعليمية،

وبناءً على هذه النتائج توصي الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية، وتوفير التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس لضمان قدرتهم على استخدام الأنظمة الإلكترونية بكفاءة، كما توصي بتطوير السياسات الأمنية لحماية البيانات والمعلومات الحساسة، وتشجيع المشاركة والتفاعل بين جميع الأطراف المعنية، بما في ذلك الإدارة والطلاب، لضمان تحقيق أقصى استفادة من الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي، هذه الخطوات ضرورة حتمية لضمان تحسين مستدام في جودة الخدمات التعليمية وتعزيز تجربة التعلم في كلية الاقتصاد وجميع المؤسسات التعليمية الأخرى.

Study Abstract

This study aimed to identify the impact of e-management requirements (administrative, financial, security, technical, and human resources) on improving the quality of educational services from the perspective of faculty members at the University of Zawiya. To achieve the study's objectives and test its hypotheses, the researchers adopted a descriptive approach. The study included a simple random sample of (153) faculty members from the Faculty of Economics. Data was collected via a questionnaire and analyzed using the SPSS statistical software package. The results showed a statistically significant positive impact of e-management requirements (administrative, financial, security, technical, and human resources) on the quality of educational services, reflecting the importance of these requirements in enhancing the effectiveness of the educational process. The study also emphasized the importance of administrative, technical, human resources, financial, and security requirements in improving the quality of educational services, revealing a strong relationship, according to the respondents' answers, indicating that e-management requirements have an impact on improving the quality of educational services. Based on these results, the study recommends The study emphasizes the need to enhance investment in technological infrastructure and provide continuous training for faculty members to ensure their ability to use electronic systems efficiently. It also recommends developing security policies to protect sensitive data and information, and encouraging participation and interaction among all stakeholders, including administration and students, to ensure maximum benefit from e-governance in higher education institutions. These steps are considered essential to ensure a sustainable improvement in the quality of educational services and enhance the learning experience in the Faculty of Economics and all other educational institutions.

المقدمة:

تُعد الإدارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متقدمة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والمؤسسات الحكومية، فضلاً عن تجنب الروتين وغيرها من العوامل التي تقف حائلاً دون تحسين جودة الخدمة للمواطنين، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الالكترونية من سرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.

حيث مهدت الحاسوبات والتقنيات الأخرى في مجال التكنولوجيا الطريق لبروز دور الإدارة الإلكترونية والتي من اسمها يبرز دورها وأهميتها والغرض الذي أنشأت لأجله، كإدارة فهي لا تختلف عن غيرها من الإدارات الأخرى، إلا أن طبيعة عملها مختلف تماماً عن باقي الإدارات الأخرى كونه يعتمد على التعامل الرقمي أكثر من التعامل الورقي. أيضاً كمفهوم فإن الإدارة الإلكترونية ليس لها زمان ولا حدود ولا مكان وتتسم بالمرنة وسهولة التعامل، حيث يتنافى مفهوم الدوام الوظيفي والمكاتب المغلقة أو القاتمة كما هي متجالية في فلسفة البيروقراطية، وبالتالي لم يعد أمام أي مؤسسة تزيد أن تواكب التطورات السريعة والمترافقه لنظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من خيار، سوى الاتجاه نحو ما يسمى بمجتمع المعلومات والمعرفة (خليل، عبدالرحمن، 2020: 26). التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي ليس ضرورياً من ضرورة الرفاهية وإنما حتمية فرضتها التغيرات العالمية المستمرة في عالم التكنولوجيا، ففكرة التكامل والمشاركة والتفاعل وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لكل المؤسسات التعليمية على حد سواء، حيث ساهم التقدم العلمي والتكنولوجي والمطالبة المستمرة بتحسين جودة العملية التعليمية وبالتالي جودة المخرجات، ساهم في تزايد التوجه نحو تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية، حيث أن تطبيقها يُعد فرصة لمؤسسات التعليم العالي لتطوير أدائها، بالإضافة إلى زيادة قدرتها في التعرف على مختلف جوانب الهمز في الوقت والطاقات الذهنية والمادية فيها ومواجهتها كل مشكلات الإدارة التقليدية والتقليل منها (السالمي، 2008: 22).

الإطار العام للدراسة

أولاً - مشكلة الدراسة:

تعد الإدارة الإلكترونية أحد المفاهيم الحديثة التي باتت تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية من خلال التوجه نحو التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا،

ومن المعروف أن العديد من الجامعات والمراكز التعليمية حول العالم قد تبنت استراتيجيات الإدارة الإلكترونية بهدف تحسين خدماتها التعليمية والإدارية، وقد أظهرت دراسات سابقة نجاح هذه الاستراتيجيات في رفع مستويات الأداء والفعالية. على سبيل المثال، أشارت دراسة قام بها (عبد الله، 2019) إلى أن تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في الجامعات المصرية قد ساهم بشكل ملحوظ في تسريع الإجراءات الإدارية وتحسين جودة الخدمات التعليمية. كما أكدت دراسة (الشريف، 2020) أن التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية يعزز التفاعل بين الطالب وأعضاء هيئة التدريس، مما يؤدي إلى تحسين جودة التعلم ورفع مستوى الأداء الأكاديمي.

وبالرغم من هذه الفوائد التي يتمتع بها التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية، إلا أن هناك تحديات لا تزال تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل كامل، مثل ضعف البنية التحتية التكنولوجية، وقلة التدريب

والتأهيل لأعضاء هيئة التدريس، هذا ما دفع الباحثان إلى دراسة دور الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة الزاوية، ومن هذا المنطبق يرى الباحثان بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ومن خلال الزيارات الاستطلاعية لجامعة الزاوية محل الدراسة والاطلاع على دور متطلبات الإدارة الإلكترونية من الناحية الإدارية ، الأمنية ، التقنية، البشرية في تحسين جودة الخدمات التعليمية فأنه يمكن تجسيد مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤل التالي:

س 1 . ما تأثير متطلبات الإدارة الإلكترونية (الإدارية، المالية، الأمنية، التقنية، البشرية) على تحسين جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس الجامعي.

ثانياً- أهمية الدراسة

1- تفتح هذه الدراسة آفاق واسعة أمام المؤسسات التعليمية للتعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية.

2- تساعد هذه الدراسة المؤسسات التعليمية على تجديد المعلومات وتحديثها بما يتواافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية لكي تلعب دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

3- التوصل إلى مجموعة من النتائج ، هذا أمرٌ من شأنه أن يلعب دوراً إيجابياً ي العمل على مساعدة المؤسسات التعليمية في تدليل الصعاب وإزالة المعوقات التي قد تواجهها لتحسين جودة الخدمات التعليمية.

4- تُسهم هذه الدراسة في صقل مهارات الباحثان حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية سعياً للارتقاء بها نحو الأفضل.

5- تكمن أهمية البحث في إثراء المكتبات العلمية بهذا النوع من البحوث لفتح المجال أمام الباحث للدراسة في مجال الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

ثالثاً- أهداف الدراسة

1 . التعرف على أثر متطلبات الجودة الإدارية على مستوى تحسين جودة الخدمات التعليمية.

2 . التعرف على أثر متطلبات الجودة المالية على مستوى تحسين جودة الخدمات التعليمية.

3 . التعرف على أثر متطلبات الجودة الأمنية على مستوى تحسين جودة الخدمات التعليمية.

4 . التعرف على أثر متطلبات الجودة التقنية على مستوى تحسين جودة الخدمات التعليمية.

5 . التعرف على أثر متطلبات الجودة البشرية على مستوى تحسين جودة الخدمات التعليمية.

رابعاً - فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية :

— لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أبعاد الإدارة الإلكترونية (الإدارية ، المالية ، الأمنية ، التقنية ، البشرية) في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية محل الدراسة.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات التالية :

1 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية محل الدراسة.

2 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية محل الدراسة.

3 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية محل الدراسة.

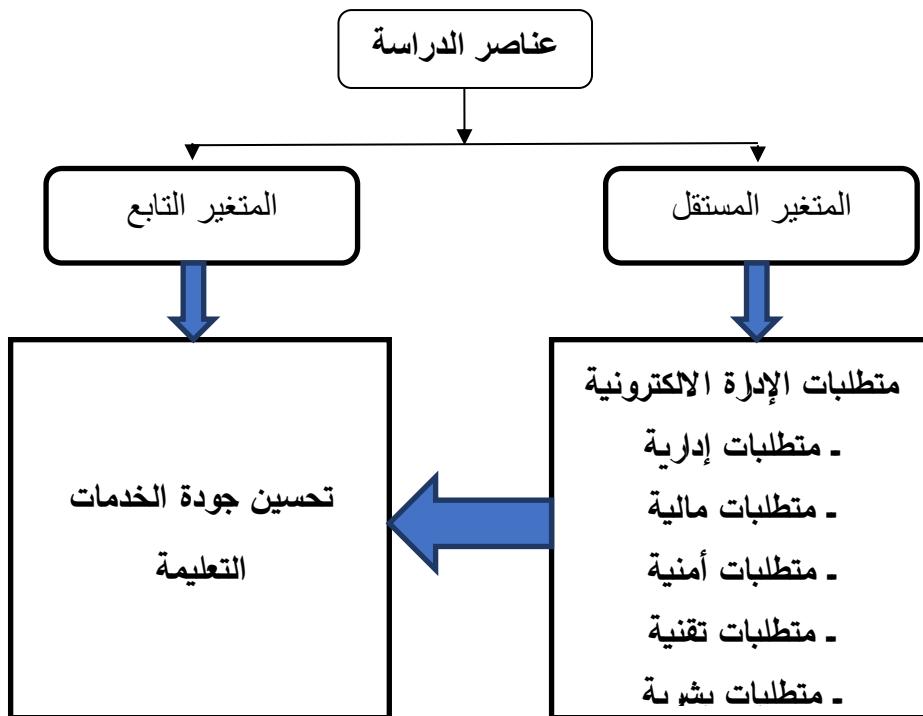
4 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية محل الدراسة.

5 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية محل الدراسة.

خامساً - متغيرات وأنموذج الدراسة:

1 - **المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية.** متمثلة في الأبعاد (متطلبات إدارية، متطلبات مالية ، متطلبات أمنية، متطلبات تقنية، متطلبات بشرية).

2 - **المتغير التابع: تحسين جودة الخدمات التعليمية ،** كما موضح بالشكل رقم(1) على النحو التالي:



الشكل رقم (1) أنموذج الدراسة

المصدر : النموذج من إعداد الباحثان وتم تطويره من واقع القراءات للدراسات السابقة لغرض اختباره.

سادساً- منهج الدراسة

أعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة الإستبانة المعدة لهذا الغرض وتحليلها إحصائياً لاختبار مدى صحة الفرضيات، ومن خلاله سيتم الوصول إلى مجموعة من النتائج ذات العلاقة بالإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية.

سابعاً- مصادر جمع البيانات:

1 - المصادر الثانوية

أعتمد الباحث في جمع البيانات الثانوية على مجموعة من المصادر والمراجع العلمية لتغطية الجانب النظري من الدراسة، ومنها الكتب العربية والأجنبية وبعض الرسائل والدراسات العلمية المنشورة وغير المنشورة بالمكتبات وعبر الموقع الالكتروني.

1 - البيانات الأولية

قام الباحثان بتطوير استبانة تتماشى مع مشكلة البحث وأهدافه، تغطي كافة أركان البحث بما يمكن الباحث من التوصل إلى نتائج تحليلية لإثبات أو عدم ثبات صحة فرضيات الدراسة.

ثامناً- مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزاوية محل الدراسة.

أما عينة الدراسة فقد تم سحب عينة عشوائية بسيطة مكونة من (153) مفردة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بجامعة الزاوية بما يتوافق مع حجم المجتمع وفقاً لجدول مرجان لتحديد حجم العينة .(Krejcie.R and Morgan,D;1970.p607-610)

تاسعاً- حدود الدراسة:

1 - الحدود البشرية: تتمثل في أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزاوية كلية الاقتصاد محل الدراسة.

2- الحدود الموضوعية: تمثلت في دور متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية.

3-الحدود الزمنية: وتمثل في الفترة التي أستغرقها الباحثان في إعداد الرسالة خلال العام 2025م، لجمع البيانات النظرية والميدانية، وتوزيع الإستبانة على مفردات عينة الدراسة.

4-الحدود المكانية: سيقتصر البحث على كلية الاقتصاد بجامعة الزاوية.

عاشرأً - الأساليب الإحصائية المستخدمة :

أعتمد الباحث في تحليل البيانات المتحصل عليها من خلال الإستبانة على أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (spss) بعد القيام بعملية تفريغ البيانات وتهيئتها لعملية التحليل وذلك على النحو التالي :

1 - استخدام بعض مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكارات والنسبة، احتساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

2 - استخدام معامل الارتباط بيرسون.

3 - استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

إحدى عشر: المصطلحات الإجرائية:

1 — الإدارة الإلكترونية: تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها، منظومة الأعمال والأنشطة والعمليات التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات (ياسين، 2010: 27).

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها انجاز كافة الخدمات التعليمية والأنظمة والمعاملات المقدمة للمستفيدين من عملياتها الكترونياً باستخدام تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Eddine and Nadir: 2019, 79).

2 — الجودة: هي تلبية احتياجات وتوقعات المستفيد أو العميل الخارجي من الخدمة التعليمية المقدمة له بالمؤسسة التعليمية لتحقيق وتلبية احتياجاته وتوقعاته وتحقيق رضاه عن أداء الخدمة التعليمية (عقلبي، 2001: 80).

3 — جودة الخدمات: تعتبر جودة الخدمات التمييز في تقديم الخدمات بمستوى يحقق التوقعات والرضا للعملاء والمستفيدين من الخدمات المقدمة، ويعتبر تحقيقها أمراً حيوياً لضمان توفير تجربة ممتازة لهم والحفاظ على سمعة الجهة المقدمة للخدمة. (Parmita and Yanni: 2005, 43).

4 — الإدارة الإلكترونية الناجحة: تعتبر الإدارة الإلكترونية الناجحة تطبيقاً فعالاً ومتاماً للإدارة الإلكترونية يحقق الأهداف المحددة ويساهم جودة الخدمات والرضا النهائي للعملاء، مما يعزز سمعة المنظمة ويرفع كفاءتها التنافسية. (Thompson and Gale ; 2003, 56).

5 - أعضاء هيئة التدريس: هم مجموعة من الأساتذة يحملون الصفة الأكademie بتخصصات مختلفة بين العلوم الإدارية، المالية في كلية الاقتصاد بجامعة الزاوية.

إثنى عشر - الدراسات السابقة

1- دراسة (خليل، عبدالرحمن 2020)، بعنوان: تحليل أثر تطبيق تكنيات الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في الجامعات الخاصة في البحرين.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق تكنيات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الأكademie والإدارية في الجامعات الخاصة في البحرين. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، و اختيار عينة مكونة من 180 أكاديمياً وإدارياً، وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج أهمها، أن تكنيات الإدارة الإلكترونية ساعدت في تحسين التواصل بين الطلاب والإداريين ، ساهمت التكنيات في تسريع الإجراءات الإدارية وتحسين جودة التعليم.

2 – دراسة (الغرايبة 2017) بعنوان: "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في الجامعات الخاصة في الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في الجامعات الخاصة في الأردن. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقها على عينة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعات الخاصة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب والعاملين ، وجود علاقة إيجابية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وزيادة كفاءة العمليات الإدارية.

وجود تحديات مثل نقص التدريب والتأهيل للعاملين، مما يؤثر على فعالية التطبيق.

3 – دراسة (الحمادي 2015) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في الجامعات الليبية".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في الجامعات الليبية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقها على عينة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعات الليبية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الكفاءة الإدارية وتقليل الوقت والجهد في تنفيذ المهام، وجود معوقات مثل نقص البنية التحتية التكنولوجية التي تحد من فعالية التطبيق، ضرورة توفير التدريب اللازم للعاملين لضمان الاستفادة الكاملة من الإدارة الإلكترونية.

4 – دراسة (الزعبي 2010) بعنوان: "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في الجامعات الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الأردنية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقها على عينة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعات الأردنية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب والعاملين، وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وزيادة كفاءة العمليات الإدارية. وجود تحديات مثل نقص الوعي التقني لدى بعض العاملين، مما يؤثر على فعالية التطبيق.

تحقيق على الدراسات السابقة:**الاستفادة من الدراسات السابقة :**

تكمّن الاستفادة من الاطلاع على الدراسات السابقة في تحديد متغيرات للدراسة لم يتطرق لها في الدراسات السابقة ، وصياغة فرضيات وأهداف وتصميم الإستبانة ووضعها في صورتها النهائية وتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة للدراسة الحالية.

أوجه الاختلاف عن الدراسات السابقة:

أما بالنسبة للاختلافات، فقد ركز الباحثان في دراستهما بشكل أكبر على التحديات المرتبطة بالإدارة الإلكترونية في جامعة الزاوية من حيث الأبعاد المتمثلة في المتطلبات الإدارية، والمتطلبات المالية، والمتطلبات الأمنية، والمتطلبات التقنية، والمتطلبات البشرية، وهي جوانب لم تتطرق لها الدراسات السابقة بشكل مفصل.

الإطار النظري للدراسة**مفاهيم الإدارة الإلكترونية**

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم الإدارية وقد تم تناولها بالعديد من التعريفات منها: عرفت بأنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لـ تكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراء مكتبة تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا ، فهي بذلك تحويل للإعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال الكترونية تتفذ بسرعة عالية ودقة متناهية.(مرزوق وآخرون، 2018: 24).

تعددت التعريفات من قبل الباحثين للإدارة الإلكترونية، حيث يرى (القطانى، 2006: 10) إنها القدرة على استخدام الحاسوبات الآلية في تفزيذ الأعمال الإلكترونية والأنشطة الإدارية عبر الإنترنـت والشبـكات وتقديم الخدمات آلياً للمسـتـفيـدين في أي زـمان وـمـكان ماـ يـؤـدي إـلـى جـودـة وـتـحـسـينـ الأـداءـ،ـ أماـ كـلـوكـ وجـولـدـ سمـيـثـ،ـ فيـرـيـانـهاـ تـكـنـوـلـوـجـياـ أـكـثـرـ مـنـهاـ إـدـارـةـ،ـ وـتـكـنـوـلـوـجـياـ مـوـجـهـةـ لـلـإـدـارـةـ أـكـثـرـ مـنـ كـوـنـهـاـ إـدـارـةـ مـوـجـهـةـ لـلـتـكـنـوـلـوـجـياـ (Clock, K. & Goldsmith, J. 2002. P37)

التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية:

ظهرت الإدارة الإلكترونية بشكل بسيط مع بداية منتصف القرن العشرين الميلادي بعد إدخال الآلة إلى العمل الإداري وتعززت في السبعينات والثمانينات عندما تم توظيف تقنيات الحاسوب الآلي لخدمة العمليات الإدارية لقدرته الفائقة على التعامل مع البيانات.

ويرى (السالمي، 2008: 32) أن بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ سنة 1960م عندما ابتكرت شركة (IMB) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية وكان سبب ذلك هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات وهذا دليل على أهمية ما قام به.

كما يؤكد (ياسين، 2005: 25) أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينات حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعني الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت. والملاحظ حالياً أن فكرة الإدارة الإلكترونية لم تعد مقتصرة على تطبيق النظمتين السابقتين فحسب، فقد تعددت وأختلفت أنواع الإدارات الإلكترونية وذلك لاختلاف أهداف المؤسسة وتنوع ونوع الحاجات الموارد البشرية.

متطلبات عملية الادارة الالكترونية:

شأن أي مشروع أو برنامج في الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لـ طبيعة عمله كـي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتقوّق وإلا سيكون مصيره الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد وعودة عندها إلى نقطة الصفر (الحسن، 2010 ، 56).

١ - البنية التحتية:

تطور الاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

٢ - مدى توافر الوسائل الالكترونية الازمة:

للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل ، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي والتي تمكنا من الاتصال بالشبكة العالمية والداخلية في البلد بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

3 - التدريب وبناء القدرات:

يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات الازمة للعمل على الإدارة وتوجيهه "الإدارة الإلكترونية" بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة.

4 - وجود تشريعات ونصوص قانونية:

التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضييف عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

5 - توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية:

على مستوى عالي لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.

شروط نجاح الإدارة الإلكترونية:

يتطلب نجاح الإدارة الإلكترونية توفر بعض الشروط منها ما يلي :

1 - توفر الدعم الكلي من قبل الإدارة العليا وتوفير البيئة الازمة والمناسبة لتطبيق مشروع التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

2 - تدريب وتأهيل الموظفين من خلال توفير برامج تدريبية من قبل مراكز متخصصة في مجال بهدف تدريبهم وتأهيلهم على استخدام التقنيات الحديثة.

3 - توثيق جميع إجراءات العمل الإدارية وتحديد الهدف من كل عملية إدارية لأنها توتر في سير العمل وتفيد بطريقة نظامية.

4 — البدء بالتوثيق الإلكتروني للمعاملات الورقية القديمة من خلال حفظها إلكترونياً بواسطة استخدام المساحات الضوئية وتصنيفها إلكترونياً بشكل يسهل الرجوع إليها.

5 — برمجة المعاملات الورقية الأكثر انتشاراً واستخداماً من خلال برمجتها إلى المعاملات الإلكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق .

المفهوم العام للجودة:

عُرّفت الجودة بأنها (جميع المميزات والخواص للمنتج أو الخدمة التي تظهر إمكانية تلبية الاحتياجات المنصوص عليها).

وقد عرفت الجودة بصفة عامة بأنها تلك الدرجة التي يشبع بها منتج معين حاجات المستهلك في الوقت الملائم وبالكمية المناسبة وبأقل تكاليف ممكنة. (الصيري، 2007: 13).

كما عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين.

يشير (العقيلي، 2001، 91) إلى أن الجودة بشكل عام لها علاقة مباشرة بتوقعات العملاء. من حيث الدقة والإتقان والسرعة في الأداء والمواصفات المتميزة وتقديم الخدمة في الوقت المرغوب من قبل العميل بتكلفة مناسبة له حيث أن توفر هذه النقاط ستعمل على إقناع العميل بجودة هذه الخدمات. كما يضيف بأن الجودة من وجهة نظر إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي معيار للتميز يجب تحقيقه وقياسه. وللوصول إلى التميز على المنظمات أن تهتم بكل شيء والتفاصيل على حد سواء حيث لا مجال للصدفة أو التخمين.

أهمية الجودة

إن تحقيق الجودة حلم يراود جميع الشركات ذلك أن الجودة لم تعد اختيارا يمكن التغاضي عنه، وإنما هي التزام لا بديل له و تُعد الجودة هامة للمؤسسة ، و تظهر أهميتها من خلال النقاط التالية :

- 1 — **الصورة العامة وسمعة المؤسسة في السوق** : تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها أو خدماتها، ويوضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع المجهزين وخبرة العاملين ومهاراتهم ومحاولة تقديم منتجات أو خدمات تلبي رغبات و حاجات زبائن المؤسسة، فعدم توفير الاهتمام اللازم بالجودة قد يؤدي إلى تدمير سمعة المؤسسة، وبالتالي تخفيض مشاركتها التجارية في الأسواق المحلية و العالمية، و عدم رضا زبائنها على مستوى منتجاتها.
- 2 - **درجة الثقة في منتجاتها أو خدماتها** : فسوء تصميم أو تصنيع المنتجات قد يؤدي إلى وقوع حوادث لمستعملين هذه المنتجات، مما يتسبب في المسائلة القانونية للمؤسسة.
- 3 — **مستوى الإنتاجية للمنتج أو الخدمة**: فالجودة السيئة تؤثر سلبا على الإنتاجية، و ذلك من خلال إنتاج سلع معيبة أو خدمات غير قابلة للتسويق بالإضافة إلى تكاليف الإصلاح.
- 4 — **التكلفة** : فالمستوى الضعيف للجودة يؤدي إلى زيادة تكاليف المؤسسة و ذلك من خلال زيادة المرفوضات، بالإضافة إلى تكلفة فقدان العملاء. (المحياوي، 2009: 98).

تعريف جودة الخدمات:

بالنظر لأهمية هذا المصطلح ودوره في ظل الأسبقيات التنافسية بين منظمات الأعمال، حيث يعتمد العميل على منظمات الأعمال بشكل ملحوظ في سد احتياجاته ورغباته من السلع والخدمات التي يفترض أن تتصف بالجودة، ولذا فهو محور انتباه كبير للمنظمات، وفيما يأتي بعض من التعريفات التي تهتم بمصطلح الجودة.

فقد عرفها "الضمور" بأنها القدرة على تحقيق رغبات العملاء بالشكل الذي يطابق توقعاتهم ويحقق رضاهما عن السلعة أو الخدمة التي تقدم لهم (الضمور, 2008، 38).

حيث يؤكد هذا التعريف إن المفهوم الحقيقي للجودة يشير إلى قدرة الإدارة على إنتاج سلعة أو خدمة تكون قادرة على سد احتياجات ورغبات العملاء، كما عُرفت بأنها مجموعة من المزايا والخصائص بالمنتج أو الخدمة، والتي تساهم في إشباع رغبات المستهلكين وتتضمن الأمان، التوفير، والموثوقية، والاعتمادية، وقابلية الاستعمال (العلاق، 2013، 89).

الجانب العملي للدراسة

نبذة مختصرة عن جامعة الزاوية.

رؤية الجامعة: تظهر رؤية الجامعة في إمكانية العمل على تكوين صرح علمي متميز ورائد في مجال التعليم وبناء المجتمع.

رسالة الجامعة: تظهر رسالة الجامعة في العمل بشكل دائم ومسمر على تقديم العديد من الخدمات التعليمية والبحثية المتميزة التي تقدم الخدمات للمجتمع مثل التعليم والقدرة على تأهيل الكوادر البشرية المدرية والمؤهلة على برامج علمية يمكن من خلالها الاستفادة من المواد التعليمية التي يحصل عليها الطالب في دعم وتعزيز القدرة على الدخول إلى المجالات المهنية بعد التخرج وتعلم المقومات التي تساعد الفرد على التطوير من ذاته وزيادة قدرة على الاعتماد على نفسه.

أهداف الجامعة: تظهر أهداف الجامعة في العمل على تحقيق الآتي:

- العمل على تقديم مجموعة من البرامج التعليمية ذات الآثار الإيجابية في الطلاب الأكاديميين.
- توفير بيئة تعليمية مناسبة وتحسين مستوى الخدمات في الجامعة.
- الربط بين المخرجات التعليمية ومتطلبات سوق العمل.
- الدعم وتفعيل التعاون المشترك بين الجامعات المحلية والإقليمية

وبناء عليه فإن جامعة الزاوية تعمل على تطوير مقومات التعليم الأكاديمي بما يتوافق مع إمكانية تحقيق النمو والفاعلية في مجال التعليم الجامعي وأيضا العمل على تقديم تجربة تعليمية للطلاب تساعدهم على اكتساب الثقة في أنفسهم وتمكنهم من الدخول إلى مجالات العمل الأكademie بقدر من التوافق وإمكانية تلبية الحاجات الخاصة بالجامعة في هذا المجال وتحقيق النمو الأكاديمي.

إجراءات التحليل الإحصائي للدراسة

أولاً: صدق الاستبيان:

يقصد به صدق أداة الدراسة ، أي أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال **الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين)** وذلك من خلال عرض الإستبانة

على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة في مجال الدراسة وقد أخذ الباحثان بغالبية ملاحظات المحكمين لوضعها في صيغتها النهائية.

ثانياً: ثبات الاستبيان

من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ لاختبار الاتساق الداخلي للأداة.

جدول رقم (1) نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (كرونباخ ألفا)

المعامل ألفا	عدد الفقرات	المحور
0.849	7	المتطلبات الإدارية
0.874	7	المتطلبات المالية
0.855	7	المتطلبات الأمنية
0.904	7	المتطلبات التقنية
0.857	7	المتطلبات البشرية
0.872	15	تحسين جودة الخدمات التعليمية
0.952	50	فقرات الاستبيان ككل

يقدم الجدول (1) نتائج تحليل ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، حيث بلغ معامل ألفا للمقياس ككل (0.952)، وهو معامل ثبات مرتفع جداً يتجاوز المعيار المقبول (0.70) بهامش كبير، مما يدل على اتساق داخلي ممتاز للمقياس. بالنسبة لثبات الأبعاد الفرعية، سجل بعد "المتطلبات التقنية" أعلى معامل ثبات (0.904)، مما يشير إلى اتساق داخلي ممتاز لفقرات هذا البعض، يليه بعد "المتطلبات المالية" (0.874)، ثم بعد "تحسين جودة الخدمات التعليمية" (0.872)، وحققت الأبعاد الأخرى، وهي "المتطلبات البشرية"، "المتطلبات الأمنية"، و"المتطلبات الإدارية"، معاملات ثبات متقاربة (0.857، 0.855، 0.849 على التوالي)، وجميع معاملات الثبات للأبعاد الفرعية تجاوزت 0.80، مما يشير إلى ثبات جيد جداً وفق معايير Nunnally & Bernstein (1994)، ويشير التقارب في قيم معاملات الثبات بين مختلف الأبعاد (تترواح بين 0.849-0.904) إلى توازن في الاتساق الداخلي عبر المقياس، مما يعزز الثقة في نتائجه، وتشير النتائج إلى أن بعد "تحسين جودة الخدمات التعليمية"، الذي يتضمن أكبر عدد من الفقرات (15 فقرة)، لم يسجل أعلى معامل ثبات، على الرغم من أن الأدب يشير إلى أن زيادة عدد الفقرات عادةً ما تعزز معامل الثبات، مما يدل على تنوع في محتوى هذا البعض مع الحفاظ على مستوى جيد من الاتساق، ومن المثير للاهتمام أن بعد "المتطلبات التقنية" سجل

أعلى معامل ثبات (0.904) رغم كونه الأقل ارتباطاً بالدرجة الكلية (0.738)، مما يشير إلى تجانس داخلي كبير لفقرات هذا البعد، لكنه قد يقيس جانباً متمايزاً عن المفهوم العام للمقياس، كما أن ارتفاع معاملات الثبات يتماشى مع نتائج صدق الاتساق الداخلي المذكورة في الجداول السابقة، مما يعزز الخصائص السيكومترية للمقياس ككل، وتعكس نتائج تحليل الثبات إلى أن معامل الثبات المرتفع (0.952) موثوقية عالية للفيقياس، حيث يدل على أن 95.2% من التباين في درجات المستجيبين يمثل التباين الحقيقي في السمة المقاسة، مما يعني أن المقياس يوفر قياساً دقيقاً ومستقراً للمتغيرات المستهدفة، في حين أن 4.8% فقط تمثل خطأ القياس العشوائي. كما أن ارتفاع معاملات الثبات يعزز إمكانية تعليم نتائج الدراسة، مما يدل على استقرار القياس عبر مختلف الظروف والمواصفات. بالإضافة إلى ذلك، فإن المستويات المرتفعة من الثبات تجعل المقياس مناسباً للاستخدام في سياقات متعددة، بما في ذلك الأبحاث الأكاديمية، التقييم المؤسسي، وصناعة القرارات التربوية— وبالتالي يمكن القول إن نتائج تحليل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ تشير إلى أن المقياس يتمتع بخصائص سيكومترية ممتازة من حيث الاتساق الداخلي والثبات، مما يتيح الاعتماد عليه في جمع بيانات دقيقة ومستقرة حول المتغيرات المستهدفة، باختصار يقدم الجدول (1) دليلاً قوياً على موثوقية المقياس وصلاحته للاستخدام في البحث التربوي، مع إمكانية الاعتماد على نتائجه في اتخاذ قرارات تربوية مستقرة.

اختبار أداة الدراسة (مقياس الإستبانة)

لقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale of five points) لتحديد درجة الأهمية النسبية لكل بند من بنود الإستبانة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (2) قيم ومعايير كل وزن من أوزان المقياس الخماسي المعتمد من الدراسة

المقياس	الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
		1	2	3	4	5

مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

تم وضع مقياس ترتيبياً للمتوسط الحسابي وفقاً لمستوى أهميته وذلك لاستخدامه في تحليل النتائج وفقاً للجدول رقم (3) كما يلي:

المقياس	الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
		1.79-1	2.59-1.80	3.39-2.60	4.19-3.40	5.00-4.20

جدول رقم (4) مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي
منخفضة جداً	1.79-1
منخفضة	2.59-1.80
متوسطة	3.39-2.60
مرتفعة	4.19-3.40
مرتفعة جداً	5.00-4.20

يمثل الجدول (4) مقياساً شائعاً لتقسيم المتوسطات الحسابية في الدراسات الإحصائية والاستبيانات التي تستخدم مقياس ليكرت الخماسي، حيث يعتبر أداة مفيدة لتحويل البيانات الكمية (المتوسطات الحسابية) إلى تقييمات نوعية (الأهمية النسبية) بطريقة منهجية، يتضمن الجدول تقسيم المقياس الخماسي (5-1) إلى خمس فئات متساوية تقرباً، كل منها بمدى 0.79 أو 0.80 وحدة، مما يعكس توزيعاً متوازناً، ويُستخدم هذا النوع من المقاييس بشكل واسع في دراسات السلوك الاقتصادي، تحليل المخاطر، وتُعد القيمة المتوسطة (3.39-2.60) نقطة الحيد في المقياس، وهي مهمة جداً في الدراسات الاقتصادية لتحديد عتبات اتخاذ القرار الاقتصادي.

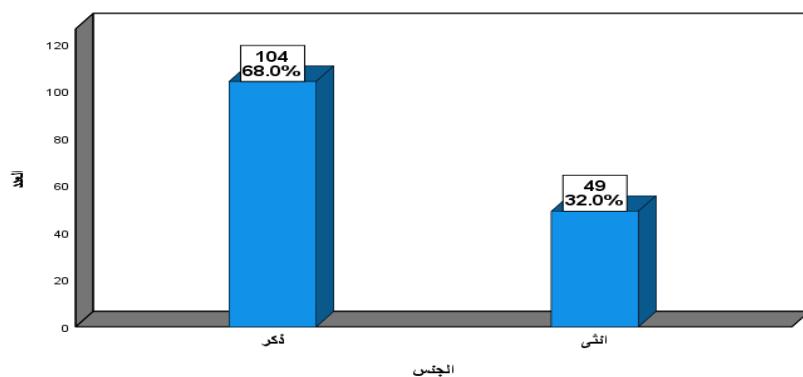
أولاً: وصف خصائص العينة

يتناول هذا الجزء النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة من حيث الجنس والعمر والمؤهل العلمي والدرجة العلمية والخبرة المهنية.

جدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة وفق الجنس

النسبة	العدد	الجنس
%68.0	104	ذكر
%32.0	49	أنثى
%100.0	153	المجموع

تشير النتائج الواردة في جدول (5) إلى توزيع عينة الدراسة وفق الجنس، حيث يتضح أن نسبة الذكور في العينة بلغت 68.0% بعدد 104 أفراد، بينما بلغت نسبة الإناث 32.0% بعدد 49 فرداً، ليصبح إجمالي عدد أفراد العينة 153، وعكس هذا التنوع في الجنس بين أعضاء هيئة التدريس الذين شملتهم الدراسة، مما يعزز من مصداقية النتائج ويوفر فهماً شاملًا حول دور الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية.

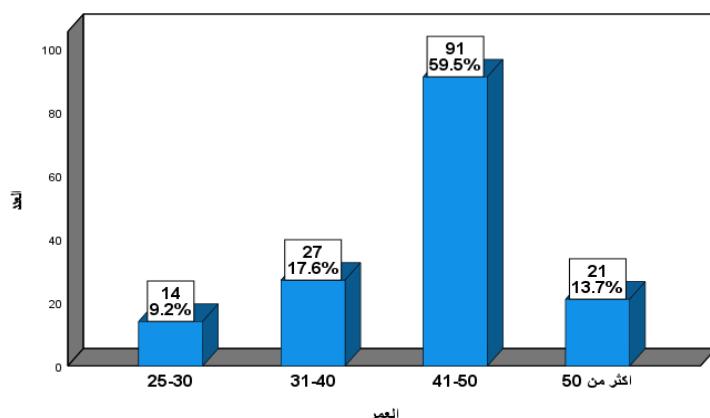


شكل رقم (2) يوضح توزيع عينة الدراسة وفق النوع الاجتماعي (ذكر - أنثى)

جدول رقم (6) توزيع عينة الدراسة وفق العمر

النسبة	العدد	العمر
%9.2	14	من 25 إلى 30 سنة
%17.6	27	من 31 إلى 40 سنة
%59.5	91	من 41 إلى 50 سنة
%13.7	21	أكثر من 50 سنة
%100.0	153	المجموع

تشير النتائج الواردة في جدول (6) إلى توزيع عينة الدراسة وفق العمر، حيث يتضح أن غالبية العينة تتركز في الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 59.5% بعدد 91 فرداً، يليها الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 17.6% بعدد 27 فرداً، أما الفئة العمرية من 25 إلى 30 سنة فقد بلغت نسبتها 9.2% بعدد 14 فرداً، والفئة العمرية أكثر من 50 سنة بلغت نسبتها 13.7% بعدد 21 فرداً، تعكس هذه النتائج التوزيع العمري للعينة وتوضح توازن الأعمار بين أفرادها، مما يمكن من تحليل تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التعليمية عبر مختلف الفئات العمرية.

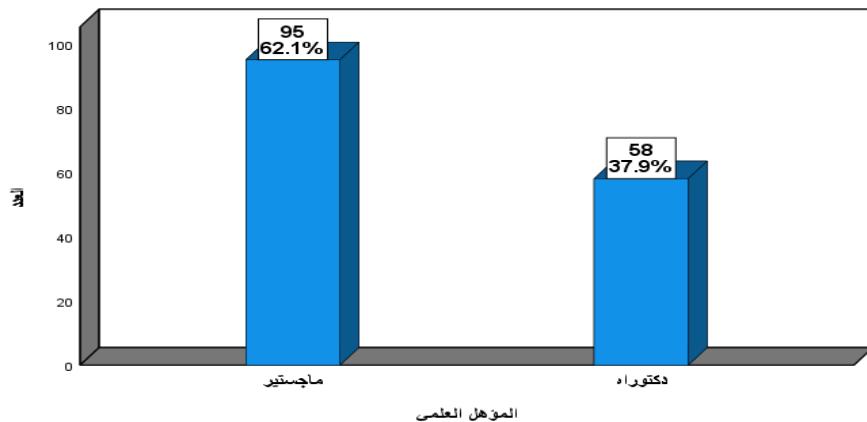


شكل (3): توزيع عينة الدراسة وفق العمر

جدول رقم (7) توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
ماجستير	95	%62.1
دكتوراه	58	%37.9
المجموع	153	%100.0

تشير النتائج الواردة في جدول (7) إلى توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي، حيث يتضح أن غالبية العينة من حملة الماجستير بنسبة %62.1 فرداً، بينما بلغت نسبة حملة الدكتوراه %37.9 فرداً، تعكس هذه النتائج التوزيع الأكاديمي للعينة وتوضح الهيمنة النسبية لحملة الماجستير بين أعضاء هيئة التدريس الذين شملتهم الدراسة، يعتبر هذا التوزيع مؤشراً هاماً لفهم العلاقة بين المستوى الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس وتأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية.

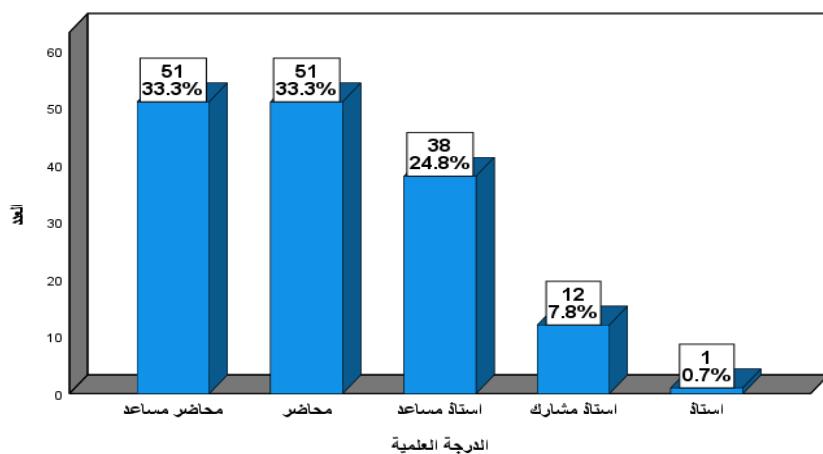


شكل (4): يبين توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي

جدول رقم (8) توزيع عينة الدراسة وفق الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	العدد	النسبة
محاضر مساعد	51	%33.3
محاضر	51	%33.3
أستاذ مساعد	38	%24.8
أستاذ مشارك	12	%7.8
أستاذ	1	%0.7
المجموع	153	%100.0

تشير النتائج الواردة في جدول (8) إلى توزيع عينة الدراسة وفق الدرجة العلمية، حيث يتضح أن الفئات الأكبر تمثيلاً في العينة هي فئتي "محاضر مساعد" و"محاضر" بنسبة متساوية بلغت 33.3% لكل منها 51 فرداً لكل فئة، تليها فئة "أستاذ مساعد" بنسبة 24.8% بعدد 38 فرداً، ثم فئة "أستاذ مشارك" بنسبة 7.8% بعدد 12 فرداً، أما فئة "أستاذ" فقد كانت الأقل تمثيلاً بنسبة 0.7% بعدد فرد واحد، وتعكس هذه النتائج التوزيع العلمي للعينة وتوضح التوزيع النسبي لمختلف الدرجات العلمية بين أعضاء هيئة التدريس الذين شملتهم الدراسة، مما يمكن من تحليل تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التعليمية وفقاً للدرجة العلمية.



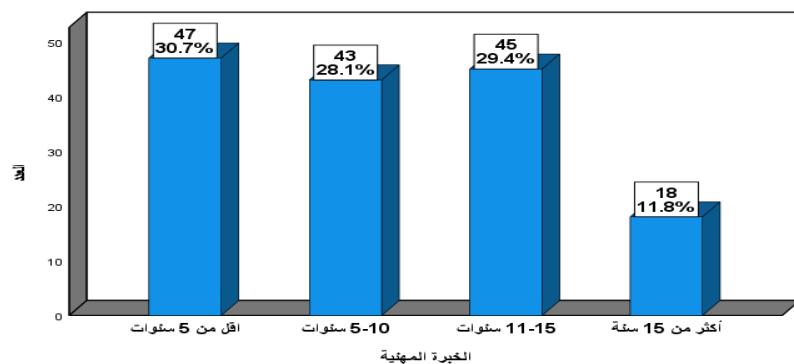
شكل (5): توزيع عينة الدراسة وفق الدرجة العلمية

جدول قم (9) توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	47	%30.7
من 5 إلى 10 سنوات	43	%28.1
من 11 إلى 15 سنة	45	%29.4
أكثر من 15 سنة	18	%11.8
المجموع	153	%100.0

تشير النتائج الواردة في جدول (9) إلى توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة المهنية، حيث يتضح أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي الفئة التي تمتلك أقل من 5 سنوات من الخبرة المهنية بنسبة 30.7% بعدد 47 فرداً، تليها الفئة التي تمتلك من 11 إلى 15 سنة من الخبرة بنسبة 29.4% بعدد 45 فرداً، ثم الفئة التي تمتلك من 5 إلى 10 سنوات من الخبرة بنسبة 28.1% بعدد 43 فرداً، وأخيراً الفئة التي تمتلك أكثر من 15 سنة من الخبرة بنسبة 11.8% بعدد 18 فرداً، وتعكس هذه النتائج التوزيع الوظيفي للعينة وتوضح

التفاوت في سنوات الخبرة بين أعضاء هيئة التدريس الذين شملتهم الدراسة، مما يمكن من تحليل تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمستويات الخبرة المختلفة.



شكل (6): توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة المهنية

عرض نتائج اتفاق أفراد العينة

أولاً: مدى اتفاق إجابات أفراد العينة على فقرات أبعاد متطلبات الإدارة الإلكترونية.

1 - المتطلبات الإدارية

جدول رقم (10) إجابات أفراد العينة على فقرات متعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات الإدارية

مستوى الانفاق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ن
مرتفعة	1.065	3.50	هل تشعر بتوفر رؤية واضحة للإدارة الإلكترونية في الجامعة.	1
مرتفعة	1.023	3.41	هل توجد خطط إستراتيجية تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة.	2
مرتفعة	1.063	3.56	هل تشعر بتوفر دعم إداري مستمر لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3
مرتفعة	1.100	3.45	وضوح الأدوار والمسؤوليات في الإدارة الإلكترونية.	4
مرتفعة	1.027	3.48	هل كفاءة الهيكل التنظيمي بالجامعة تدعم الإدارة الإلكترونية.	5
مرتفعة	1.050	3.43	هل تشعر بوجود نظام تواصل فعال بين الأقسام الإدارية.	6
مرتفعة	1.052	3.48	اعتماد معايير واضحة لتقدير الأداء الإداري.	7
مرتفعة	0.923	3.47	المتوسط العام	

تشير نتائج الجدول (10) إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر المتطلبات الإدارية الالزامية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة، حيث بلغ المتوسط العام للإجابات (3.47) بانحراف معياري (0.923). ويدل ذلك على إدراك أعضاء هيئة التدريس لأهمية العوامل الإدارية في نجاح الإدارة الإلكترونية.

2 - المتطلبات المالية

جدول رقم (11) إجابات أفراد العينة على فقرات المتعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات المالية

النحو	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النحو	النحو
متواضعة	1.247	3.16	توفر ميزانية كافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	1
متواضعة	1.244	3.08	وجود نظام مالي يدعم التحول الإلكتروني.	2
متواضعة	1.286	3.13	تخصيص الموارد المالية بشكل مناسب لتطوير التقنية.	3
متواضعة	1.369	3.05	وجود حواجز مالية لتشجيع استخدام الأنظمة الإلكترونية.	4
متواضعة	1.273	3.10	متابعة التكاليف المالية المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.	5
متواضعة	1.262	3.01	سهولة الحصول على التمويل اللازم لتطوير الأنظمة الإلكترونية.	6
متواضعة	1.254	3.03	توفر تدريب مالي لدعم الجوانب المحاسبية الإلكترونية	7
متواضعة	1.187	3.08	المتوسط العام	

تشير نتائج الجدول (11) إلى أن أفراد العينة يتفقون بدرجة متواضعة على توفر المتطلبات المالية الالزامية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.08) والانحراف المعياري (1.187). وتوضح النتائج أن الميزانية المخصصة للإدارة الإلكترونية تُعد متواضعة التوفّر وفق رأي المشاركين، تعكس هذه النتائج وجود تحديات مالية تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، بما في ذلك الحاجة إلى ميزانية كافية ونظام مالي داعم، بالإضافة إلى تخصيص الموارد المالية بشكل مناسب وتوفير الحواجز المالية والتدريب المالي لدعم الجوانب المحاسبية الإلكترونية، مما يشير إلى ضرورة تحسين هذه الجوانب لتحقيق تطبيق ناجح للإدارة الإلكترونية.

3 - المتطلبات الأمنية

جدول رقم (12) إجابات أفراد العينة على فقرات متعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات الأمنية

مستوى الاتفاق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ت
مرتفعة	1.151	3.42	توفر نظام أمني لحماية البيانات الإلكترونية.	1
متوسطة	1.110	3.36	وجود سياسات واضحة لحماية الخصوصية.	2
متوسطة	1.213	3.33	متابعة مستمرة لتأمين الأنظمة من الهجمات الإلكترونية.	3
متوسطة	1.162	3.32	وجود فريق مختص بأمن المعلومات في المؤسسة.	4
متوسطة	1.154	3.39	استخدام تقنيات حديثة لحماية البيانات.	5
مرتفعة	1.130	3.50	توعية المستخدمين بأهمية الأمن الإلكتروني.	6
متوسطة	1.196	3.29	وجود إجراءات طوارئ في حال اختراق الأنظمة الإلكترونية.	7
متوسطة	1.030	3.37	المتوسط العام	

تشير نتائج الجدول (12) إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق متوسط بشأن توفر المتطلبات الأمنية الالزامية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.37) والانحراف المعياري (1.030) ، تعكس هذه النتائج وجود نظام أمني نسبي لحماية البيانات الإلكترونية وتوعية المستخدمين بأهمية الأمن الإلكتروني، إلا أنها تشير أيضاً إلى وجود حاجة لتحسين السياسات والإجراءات الأمنية لمواجهة التحديات المرتبطة بالأمن الإلكتروني بشكل أكثر فعالية.

4 - المتطلبات التقنية

جدول رقم (13) إجابات أفراد العينة على فقرات متعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات التقنية

مستوى الاتفاق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ت
مرتفعة	0.960	3.52	توفر بنية تحتية تقنية داعمة للإدارة الإلكترونية.	1
مرتفعة	0.986	3.56	تحديث مستمر للأنظمة الإلكترونية المستخدمة.	2
مرتفعة	0.942	3.65	توفر برامج وتطبيقات متطورة لدعم العمل الإلكتروني.	3
مرتفعة	1.078	3.75	توفر الإنترنت بشكل مستقر وسريع.	4
مرتفعة	0.983	3.72	وجود فريق تقني مؤهل لدعم الأنظمة الإلكترونية.	5

متوسطة	1.088	3.38	توفر خدمات دعم فني على مدار الساعة.	6
مرتفعة	0.973	3.45	قابلية الأنظمة الإلكترونية للتكامل مع أنظمة أخرى	7
مرتفعة	0.799	3.58	المتوسط العام	

تشير نتائج الجدول (13) إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر المتطلبات التقنية الازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.58) والانحراف المعياري (0.799). وتعكس هذه النتائج توفر بنية تحتية تقنية داعمة وتحديث مستمر للأنظمة الإلكترونية، بالإضافة إلى وجود برامج وتطبيقات متطورة وفريق تقني مؤهل، مما يسهم في تعزيز فعالية الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية. بالرغم من ذلك، هناك بعض الجوانب التي يمكن تحسينها، مثل تعزيز خدمات الدعم الفني وضمان تكامل الأنظمة بشكل أكثر كفاءة لضمان تجربة رقمية سلسة وفعالة.

5 - المتطلبات البشرية

الجدول رقم (14) إجابات أفراد العينة على فقرات متعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات البشرية.

النوع	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرقة	ن
مرتفعة	0.956	3.65	تحقق الإدارة الإلكترونية سرعة في تقديم الخدمات لأعضاء هيئة التدريس.	1
مرتفعة	0.895	3.71	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين دقة المعلومات المقدمة	2
مرتفعة	1.039	3.70	تتيح الإدارة الإلكترونية تواصلًا فعالًا بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.	3
مرتفعة	1.059	3.69	توفر الإدارة الإلكترونية إمكانية متابعة الأداء الأكاديمي بسهولة.	4
مرتفعة	0.984	3.64	تقلل الإدارة الإلكترونية من الأخطاء الإدارية في الخدمات التعليمية.	5
مرتفعة	0.982	3.75	تزيد الإدارة الإلكترونية من رضا أعضاء هيئة التدريس.	6
مرتفعة	0.978	3.71	تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة التعليمية.	7
مرتفعة	0.880	3.69	المتوسط العام	

تشير نتائج الجدول (14) إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر المتطلبات البشرية الازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.69) والانحراف المعياري (0.880). وتوضح النتائج أن الإدارة الإلكترونية تحقق سرعة في تقديم الخدمات التعليمية لأعضاء هيئة التدريس وبشكل عام تعكس هذه النتائج أن المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية متوفرة بدرجة مرتفعة، مما يشير إلى وعي أعضاء هيئة التدريس بفوائدها في تحسين جودة الخدمات التعليمية، وتعزيز رضاهن الوظيفي، وتقليل الأخطاء الإدارية، وهو ما يدعم التوجه نحو التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية.

ثانياً: مدى اتفاق إجابات أفراد العينة على فقرات أبعاد تحسين جودة الخدمات التعليمية

جدول رقم (15) إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى تحسين جودة الخدمات التعليمية

النحو	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرقة	ت
مرتفعة	0.928	3.65	هل تشعر بوجود دور للإدارة الإلكترونية في تحسين سرعة الخدمات التعليمية.	1
مرتفعة	0.916	3.67	هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين دقة المعلومات المقدمة للطلاب.	2
مرتفعة	0.945	3.63	هل للإدارة الإلكترونية دور في تحسين التواصل الفعال بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.	3
مرتفعة	1.073	3.65	توفر الإدارة الإلكترونية إمكانية متابعة الأداء الأكاديمي بسهولة.	4
مرتفعة	0.950	3.59	تقلل الإدارة الإلكترونية من الأخطاء الإدارية في الخدمات التعليمية مما قد يحسن من الخدمات التعليمية.	5
مرتفعة	0.928	3.82	تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات مما قد يحقق رضا أعضاء هيئة التدريس.	6
مرتفعة	0.929	3.79	تسهم الإدارة الإلكترونية في الرفع من سمعة المؤسسة التعليمية عن طريق تحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية	7
مرتفعة	0.893	3.79	تتيح الإدارة الإلكترونية إمكانية الوصول إلى المعلومات الأكاديمية بسهولة الأمر الذي قد يحسن من جودة الخدمات التعليمية.	8
مرتفعة	0.912	3.94	تدعم الإدارة الإلكترونية الشفافية في العمليات الإدارية والتعليمية مما قد يحسن من جودة خدماتها التعليمية.	9
مرتفعة	0.959	3.92	تعزز الإدارة الإلكترونية من كفاءة العمليات الأكاديمية والإدارية وبالتالي تحسن جودة الخدمات التعليمية.	10
مرتفعة	0.865	4.04	تسهل الإدارة الإلكترونية عملية تسجيل المواد الدراسية للطلاب لتحسين جودة خدماتها التعليمية.	11
مرتفعة	1.000	3.92	تساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين سرعة اتخاذ القرارات الأكاديمية.	12
مرتفعة	0.933	3.82	توفر الإدارة الإلكترونية قنوات للتغذية الراجعة بين الطلاب والإدارة.	13
مرتفعة	1.035	3.82	تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة المحتوى التعليمي الإلكتروني.	14
مرتفعة	1.022	3.72	تعزز الإدارة الإلكترونية من استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية.	15
مرتفعة	0.807	3.78	المتوسط العام	

تشير نتائج الجدول (15) إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، حيث بلغ المتوسط العام (3.78) والانحراف المعياري (0.807). ويدل هذا على إدراك واضح لأهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين مختلف جوانب الخدمات التعليمية، بشكل عام، حيث تعكس هذه النتائج الدور المحوري للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية

وتعزيز رضا أعضاء هيئة التدريس، مما يعزز من سمعة المؤسسة الأكاديمية ويزيد من فاعلية العملية التعليمية .

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات الإدارة الإلكترونية (الإدارية ،المالية ،الأمنية ،التقنية ،البشرية) في تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة الزاوية.

لاختبار الفرضية أعلاه، يتم أولاً اختبار الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة الزاوية.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة الزاوية.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول رقم (16) نتائج اختبار دور المتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات التعليمية

معامل التحديد	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	قيمة اختبار T	معامل الانحدار	المتغير
0.336	< 0.001	0.580	8.742	0.507	المتطلبات الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمات التعليمية

تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى، التي تختبر أثر المتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات التعليمية ،إلى أن هناك دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات الإدارية في تحسين الجودة فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.507) ، وهو ما يعني أن المتطلبات الإدارية تسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، بالإضافة إلى أنه أظهرت القيمة الإحصائية أن قيمة اختبار (T) كانت (8.742)، مما يدل على أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية ($0.001 < p$)، بالنسبة إلى معامل الارتباط بيرسون (0.580)، فإنه يشير إلى وجود علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية وجودة الخدمات التعليمية، كما أن معامل التحديد (0.336) يشير إلى أن حوالي (33.6%) من التباين في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره بناءً على المتطلبات الإدارية، مما يعكس تأثيراً معتدلاً ولكن ذو أهمية.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية، مما يعزز قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى أن المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية لها أثر ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة الزاوية.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة الزاوية.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول رقم (17) نتائج اختبار أثر المتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات التعليمية

معامل التحديد	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	قيمة اختبار T	معامل الانحدار	المتغير
0.402	< 0.001	0.634	10.069	0.431	المتطلبات المالية ودورها في تحسين جودة الخدمات التعليمية

تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية، التي تختبر دور المتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات المالية في تحسين الجودة. فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ 0.431، مما يشير إلى أن المتطلبات المالية تسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات التعليمية. علاوة على ذلك، أظهرت القيم الإحصائية أن قيمة اختبار T كانت 10.069، مما يوضح أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية ($p < 0.001$)، أما بالنسبة إلى معامل الارتباط بيرسون (0.634)، فهو يشير إلى علاقة قوية بين المتطلبات المالية وجودة الخدمات التعليمية، مما يعكس التأثير الكبير للموارد المالية في تحسين جودة هذه الخدمات، كما أن معامل التحديد (0.402) يشير إلى أن حوالي 40.2% من التباين في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره بناءً على المتطلبات المالية، وهو تأثير ملحوظ ومهم.

بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية، وبالتالي قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى أن المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية لها أثر ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة الزاوية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة الزاوية.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة الزاوية.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول رقم (18) نتائج اختبار دور المتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية

معامل التحديد	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	قيمة اختبار T	معامل الانحدار	المتغير
0.386	< 0.001	0.625	9.830	0.490	المتطلبات الأمنية ودورها في تحسين جودة الخدمات التعليمية

تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة، التي تختبر دور المتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات الأمنية في تحسين الجودة، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ 0.490، مما يدل على أن المتطلبات الأمنية تُسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، كما أظهرت القيم الإحصائية أن قيمة اختبار T كانت 9.830، مما يشير إلى أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية ($p < 0.001$)، أما بالنسبة إلى معامل الارتباط بيرسون (0.625)، فإنه يشير إلى علاقة قوية بين المتطلبات الأمنية وجودة الخدمات التعليمية، مما يبرز أهمية توفير بيئة آمنة لحماية البيانات والمعلومات في تحسين تجربة التعليم، كما أن معامل التحديد (0.386) يشير إلى أن حوالي 38.6% من التباين في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره بناءً على المتطلبات الأمنية، مما يعكس تأثيراً مهماً في هذا السياق.

بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية، مما يعزز قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى أن المتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية لها أثر ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول رقم (19) نتائج اختبار دور المتطلبات التقنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية

معامل التحديد	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	قيمة اختبار T	معامل الانحدار	المتغير
0.256	< 0.001	0.506	7.205	0.511	المتطلبات التقنية ودورها في تحسين جودة الخدمات التعليمية

تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة، التي تختبر أثر المتطلبات التقنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعة، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات التقنية في تحسين الجودة، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ 0.511، مما يدل على أن المتطلبات التقنية تسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، كما أظهرت القيم الإحصائية أن قيمة اختبار T كانت 7.205، مما يشير إلى أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية ($p < 0.001$)، أما بالنسبة إلى معامل الارتباط بيرسون (0.506)، فإنه يشير إلى وجود علاقة متوسطة إلى قوية بين المتطلبات التقنية وجودة الخدمات التعليمية، مما يعكس أهمية البنية التحتية التقنية في تحسين فعالية التعليم وتقديم الخدمات. ومعامل التحديد (0.256) يشير إلى أن حوالي 25.6% من التباين في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره بناءً على المتطلبات التقنية، مما يعكس تأثيراً معتدلاً.

بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية، مما يعزز قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى أن المتطلبات التقنية للادارة الإلكترونية تلعب دوراً ذا دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية.

الفرضية الفرعية الخامسة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة الزاوية.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة الزاوية.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول رقم (20) نتائج اختبار دور المتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات التعليمية .

معامل التحديد	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	قيمة اختبار T	معامل الانحدار	المتغير
0.665	< 0.001	0.815	17.297	0.748	المتطلبات البشرية ودورها في تحسين جودة الخدمات التعليمية

تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة، التي تختبر دور المتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات التعليمية ، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات البشرية في تحسين الجودة. فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ 0.748، مما يدل على أن المتطلبات البشرية تسهم بشكل إيجابي وقوى في تحسين جودة الخدمات التعليمية. كما أظهرت القيم الإحصائية أن قيمة اختبار T كانت 17.297، مما يشير إلى أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية جدًا (p < 0.001) ، أما بالنسبة إلى معامل الارتباط بيرسون (0.815)، فإنه يشير إلى وجود علاقة قوية جدًا بين المتطلبات البشرية وجودة الخدمات التعليمية، مما يعكس أهمية الكوادر البشرية في تعزيز جودة العملية التعليمية. كما أن معامل التحديد (0.665) يشير إلى أن حوالي 66.5 % من التباين في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره بناءً على المتطلبات البشرية، وهو تأثير قوي جدًا.

بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية، مما يعزز قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى أن المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية تلعب دورًا ذا دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية.

اختبار الفرضية الرئيسية وتنص على أنه :

— لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أبعاد الإدارة الإلكترونية (الإدارية ،المالية ،الأمنية ،التقنية ،البشرية) في تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة الزاوية .

الفرضية الصفرية: - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أبعاد الإدارة الإلكترونية (الإدارية ،المالية ،الأمنية ،التقنية ،البشرية) في تحسين جودة الخدمات التعليمية محل الدراسة.

الفرضية البديلة: — يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أبعاد الإدارة الإلكترونية (الإدارية ،المالية ،الأمنية ،التقنية ،البشرية) في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعة.

ولاختبار الفرضية الرئيسية، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول رقم (21) نتائج اختبار دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات.

معامل التحديد	معامل الارتباط المتعدد	مستوى الدلالة	قيم اختبار T	معامل الانحدار	المتغير
0.539	0.734	< 0.001	13.291	0.713	الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات التعليمية

تشير نتائج اختبار الفرضية الرئيسية، التي تختبر دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.713)، مما يشير إلى أن الإدارة الإلكترونية تُسهم بشكل إيجابي وقوى في تحسين جودة الخدمات التعليمية، كما أظهرت القيم الإحصائية أن قيمة اختبار (T) كانت (13.291)، مما يدل على أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية ($p < 0.001$)، أما بالنسبة إلى معامل الارتباط المتعدد (0.734)، فهو يشير إلى وجود علاقة قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات التعليمية، مما يبرز أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين العملية التعليمية، كما أن معامل التحديد (0.539) يشير إلى أن حوالي 53.9% من التباين في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره بناءً على الإدارة الإلكترونية، مما يعكس تأثيراً قوياً ومهمًا في هذا السياق.

بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية، وبالتالي قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى أن للإدارة الإلكترونية أثر ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

أولاً - النتائج

1 - تبين من خلال نتائج التحليل بالجدول (10) أن إجابات أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر بُعد المتطلبات الإدارية الالزمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة، حيث بلغ المتوسط العام للإجابات (3.47) بانحراف معياري (0.923). ويدل ذلك على إدراك أعضاء هيئة التدريس لأهمية العوامل الإدارية في نجاح الإدارة الإلكترونية، وبالتالي تعكس هذه النتائج وجود رؤية واضحة وخطط إستراتيجية تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة لتحسين جودة الخدمات التعليمية .

كما تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى بالجدول (16) والتي تختبر دور المتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى أن هناك دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعة، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.507)، وهو ما يعني أن المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية تُسهم بشكل إيجابي وتلعب دوراً ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية.

2 — من خلال تحليل البيانات الإحصائية تشير النتائج بالجدول (11) أن إجابات المبحوثين من أفراد العينة يتقدون بدرجة متوسطة على توفر المتطلبات المالية الالزمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.08) والانحراف المعياري (1.187). وتوضح النتائج أن الميزانية المخصصة للإدارة الإلكترونية تُعد متوسطة التوفّر وفق رأي المشاركين، إذ بلغ المتوسط (3.16) والانحراف المعياري (1.247)، مما يشير إلى وجود بعض التحديات في التمويل.

وتعكس هذه النتائج وجود تحديات مالية تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة وفقاً لإجابات المبحوثين ، الأمر الذي يتطلب الاهتمام أكثر بمتطلبات البُعد المالي لتحسين كافة الجوانب المتعلقة بالمتطلبات المالية بالجامعة لتحقيق تطبيق ناجح ومتّميز للإدارة الإلكترونية يعمل على تحسين جودة الخدمات التعليمية.

كما تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية بالجدول (17) والتي تختبر دور المتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعة، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.431)، مما يشير إلى أن المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية تُسهم بشكل إيجابي وتلعب دوراً ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

3 — تبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي بالجدول (12) أن إجابات المبحوثين من أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق متوسط بشأن توفر المتطلبات الأمنية الالزمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.37) والانحراف المعياري (1.030)، مما يشير إلى إدراك المشاركين لأهمية تأمين البيانات وحمايتها بشكل أكبر، الأمر الذي يتطلب تعزيز الكفاءات الأمنية المتخصصة و ضرورة زيادة الجهد لتعزيز خطط الطوارئ والاستجابة للحوادث الأمنية لبعض المتطلبات الأمنية لتحقيق الدور الفعال للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية .

كما تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة بالجدول (18) والتي تختبر دور المتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.490) ، مما يدل على أن المتطلبات الأمنية تُسهم بشكل إيجابي وتلعب دوراً ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية.

4 — تشير نتائج الجدول (13) إلى أن إجابات المبحوثين من أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر المتطلبات التقنية الالزمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.58) والانحراف

المعياري (0.799). وتعكس هذه النتائج إدراك المشاركين لأهمية البنية التحتية التقنية الداعمة، والمستوى الجيد من الأساسية التقنية في الجامعة، الأمر الذي يعزز من كفاءة الإدارة الإلكترونية، وبالتالي يسهم في تعزيز وتحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية.

كما تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة بالجدول (19) والتي تختبر دور المتطلبات التقنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات التقنية في تحسين الجودة، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.511)، مما يدل على أن المتطلبات التقنية تسهم بشكل إيجابي وتلعب دوراً ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية،

5 — تشير نتائج الجدول (14) إلى أن إجابات المبحوثين من أعضاء هيئة التدريس لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر المتطلبات البشرية الالزامية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.69) والانحراف المعياري (0.880). وتوضح النتائج أن الإدارة الإلكترونية تحقق سرعة في تقديم الخدمات التعليمية لأعضاء هيئة التدريس مما يدل على تأثيرها الإيجابي في تعزيز وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعة ، وتقليل الأخطاء الإدارية، وهو ما يدعم التوجه نحو الاعتماد على تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية.

كما تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة بالجدول (20) والتي تختبر دور المتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات البشرية في تحسين الجودة. فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.748)، مما يدل على أن المتطلبات البشرية تسهم بشكل إيجابي وقوى وتلعب دوراً ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية.

6 — تشير نتائج الجدول (15) إلى أن إجابات أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعة، حيث بلغ المتوسط العام (3.78) والانحراف المعياري (0.807). وهذا يدل على إدراك واضح من قبل أعضاء هيئة التدريس لأهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين مختلف جوانب الخدمات التعليمية، حيث تعكس هذه النتائج الدور المحوري للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، مما يعزز من سمعة المؤسسة الأكademية ويزيد من فاعلية العملية التعليمية.

كما تشير نتائج اختبار الفرضية الرئيسية بالجدول (21) والتي تختبر آراء أفراد عينة الدراسة حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أبعاد الإدارة الإلكترونية الناجحة (الإدارية ،المالية ،الأمنية ،التقنية ،البشرية) في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية .

ومن خلال النتائج تبين وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.713)، مما يشير إلى أن الإدارة الإلكترونية تُسهم بشكل إيجابي وقوى في تحسين جودة الخدمات التعليمية، كما أظهرت القيم الإحصائية أن قيمة اختبار (T) كانت (13.291) مما يدل على أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية ($0.001 < p$)، أما بالنسبة إلى معامل الارتباط المتعدد (0.734)، فهو يشير إلى وجود علاقة قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات التعليمية، مما يبرز أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات بالمؤسسات التعليمية.

ثانياً - التوصيات

- 1 - تعزيز الاستثمارات في البنية التحتية التقنية والبشرية ودعم الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية لتحسين السياسات والإجراءات الأمنية لمواجهة التحديات المرتبطة بالأمن الإلكتروني بشكل أكثر فعالية.
- 2 - تخصيص ميزانيات مالية كافية لدعم التحول الرقمي وتوفير الأنظمة الإلكترونية الازمة لتقديم خدمات إدارية ، مالية ، تقنية ، تعليمية متميزة تلبي رغبات المستفيدين.
- 3 - تطوير سياسات أمنية واضحة لحماية البيانات وتعزيز الحماية الإلكترونية داخل المؤسسات التعليمية.
- 4 - تدريب الكوادر البشرية على استخدام الأنظمة الإلكترونية بشكل فعال لضمان تحقيق أقصى استفادة من الإدارة الإلكترونية والقضاء على الأمية الرقمية بين العاملين بالمؤسسات التعليمية.
- 5 - تحسين التواصل بين جميع الأطراف المعنية، بما في ذلك الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة، من خلال الأنظمة الإلكترونية.
- 6 - تشجيع المؤسسات التعليمية على تحديث الأنظمة الإلكترونية بشكل مستمر وتوفير الدعم الفني لتلبية احتياجات المستخدمين عبر الإدارة الإلكترونية .
7. توصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب والموظفين.

قائمة المراجع

أولاً - الكتب

1. الصيرفي، محمد (2007م) راقب جودة منتجاتك. دار الفكر الجامعي ،عمان: الأردن .
2. عقلبي، عمر (2001م) المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر ،عمان: الأردن .
3. العلاق، بشير (2013م) تسويق الخدمات ، ط2، دار اليازوري للنشر ،عمان: الأردن .

4. ياسين، سعد غالب (2005م) الإدراة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية: الإدراة العامة للطباعة والنشر. معهد الإدارة العامة.

5. المحياوي، قاسم نايف علوان (2009م) إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو 9001:2000 ، ط1، دار الثقافة القاهرة : مصر.

6. السالمي ، علاء عبد الرزاق (2008م)، الإدراة الإلكترونية، ط 1 ، دار الأوائل، عمان:الأردن.

7. هاني الضمور (2008م)، تسويق الخدمات ، ط 1 ، دار وائل للنشر ، عمان: الأردن.

8. بن مزروع، عنترة وآخرون (2018). إدارة الموارد البشرية في عصر الإدراة الإلكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي ، عمان :الأردن.

ثانياً - الرسائل والدراسات العلمية :

1. الزعبي ، (2010م) أثر تطبيق الإدراة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، والإداريين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة .

2. — الغراییة، محمد أحمد (2017م) أثر تطبيق الإدراة الإلكترونية على جودة الخدمات في الجامعات الخاصة في الأردن ، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة .

3. الحمادي، محمد (2015م) دور الإدراة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في الجامعات الليبية. مجلة الدراسات الجامعية، المجلد 3 ، العدد (2) .

4. الشريف، سارة. (2020م) التحديات والفرص في تطبيق الإدراة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية. مجلة تكنولوجيا التعليم، المجلد 22، العدد (1).

5. فاطمة خليل، محمد عبدالرحمن (2020م) تحليل أثر تطبيق تقنيات الإدراة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في الجامعات الخاصة في البحرين. مجلة التعليم الإلكتروني ، المجلد 14 ، العدد (3).

6. عبدالله، أحمد. (2019م) دور الإدراة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعات المصرية. مجلة إدارة التعليم، المجلد 15 ، العدد (3).

7. الحسن، العوض أحمد محمد. (2010). الإدراة الإلكترونية: المفاهيم – السمات العناصر. ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول للإدراة الإلكترونية: تواصل خالق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر. طرابلس ، ليبيا.

ثالثاً- المراجع الأجنبية:

- 1- Clock, K. & Goldsmith, J. (2002). The end of management and the rise of organizational democracy. NewYork: John Wiley & Sons. P37
- 2- Parmita Saha Yanni Zhao (2005), "relationship between online service quality and customer satisfaction a study in internet banking " master thesis lule university of technology.
- 3- Thompson ,P ,De Souza, G. and Gale ,B (2003) "The strategic management of service quality" pinsetter no.33, The strategic planning institute.