



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

(دراسة ميدانية على كلية الاقتصاد بجامعة الزاوية)

عدنان حسن الخريزة
ماجستير في إدارة أعمال
باحث دراسات عليا في مجال إدارة الأعمال

أسامة 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 الاستبانة، 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 لمتطلبات 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 متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز 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، فضلا عن تجنب الروتين وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تحسين جودة الخدمة للمواطنين، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الالكترونية من سرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.

حيث مهدت الحاسبات 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 بالمرونة وسهولة التعامل، حيث يتنافى مفهوم الدوام الوظيفي والمكاتب المغلقة أو القاتمة كما هي متجلية في فلسفة البيروقراطية، وبالتالي لم يعد أمام أي مؤسسة تريد أن تواكب التطورات السريعة والمتلاحقة 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 ضرباً من ضروب 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 والتقني والمطلوبة 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 الهذر في الوقت والطاقات الذهنية والمادية فيها ومواجهة كل مشكلات الإدارة التقليدية والتقليل منها (السالمي، 2008: 22).

الإطار العام للدراسة

أولاً - مشكلة الدراسة:

تُعد 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 الطلاب 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 المنطلق 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، المالية، الأمنية، التقنية، البشرية في تحسين جودة الخدمات التعليمية فإنه 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 يتوافق 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 دور إيجابي يعمل 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 لتفتح المجال أمام البُحاث 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 :

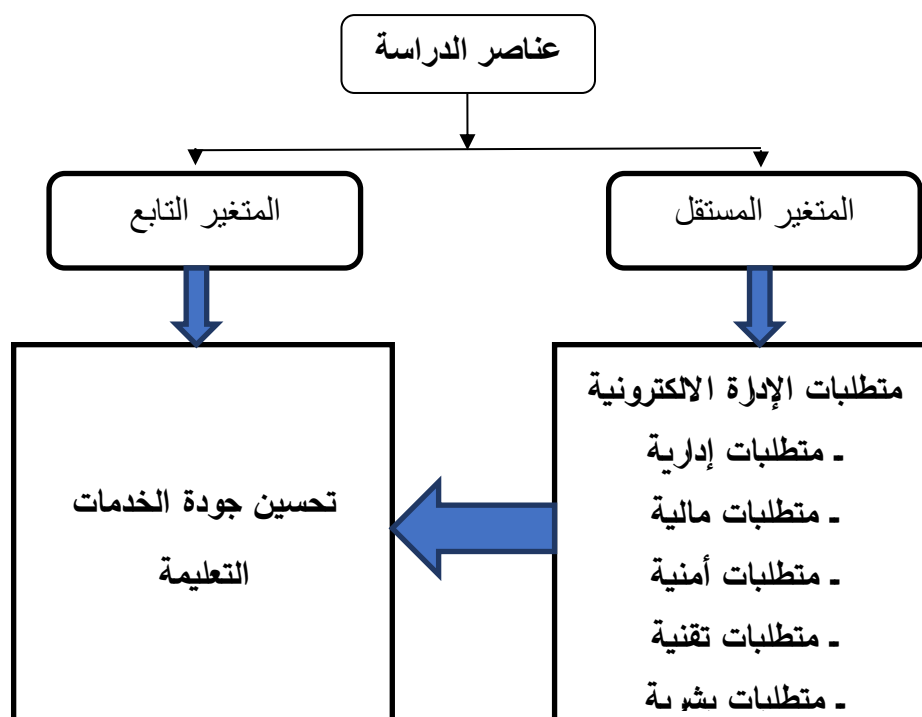
— لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أبعاد الإدارة الإلكترونية (الإدارية، المالية، الأمنية، التقنية، البشرية) في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية محل الدراسة.

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 المواقع الالكترونية.

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 إثبات 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 لجداول 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:** وتتمثل في الفترة التي أستغرقها الباحثان في إعداد الرسالة خلال العام 2025م، لجمع البيانات النظرية والميدانية، وتوزيع الإستبانة على مفردات عينة الدراسة.
 - 4 - **الحدود المكانية:** سيقصر البحث علي كلية الاقتصاد بجامعة الزاوية.
- عاشراً - 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 تفرغ البيانات وتهيئتها لعملية التحليل وذلك على النحو التالي :

- 1 - استخدام بعض مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية، 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 للمستخدمين من عملائها إلكترونياً 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 (عقلي، 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 ومتكاملاً للإدارة الإلكترونية يحقق الأهداف المحددة ويضمن 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 الأكاديمية بتخصصات مختلفة بين العلوم الإدارية، المالية في كلية الاقتصاد بجامعة الزاوية.

إثني عشر - الدراسات السابقة

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

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

2 - دراسة (الغربية 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.

تعقيب على الدراسات السابقة:

الاستفادة من الدراسات السابقة :

تكمن 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 لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراء مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا ، فهي بذلك تحويل للإعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية.(مرزوق وآخرون، 2018: 24).

تعددت التعاريف من قبل الباحثين للإدارة الإلكترونية، حيث يرى (القحطاني، 2006: 10) إنها القدرة على استخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الإلكترونية والأنشطة الإدارية عبر الإنترنت والشبكات وتقديم الخدمات آلياً للمستفيدين في أي زمان ومكان مما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء، أما كلوك وجولد سميث، فيربأنها تكنولوجيا أكثر منها إدارة، وتكنولوجيا موجهة للإدارة أكثر من كونها إدارة موجهة للتكنولوجيا(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 الحاسب 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 طابعها 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 تتمثل 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 انجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت. والملاحظ حالياً أن فكرة الإدارة الإلكترونية لم تعد مقتصرة على تطبيق النظامين السابقين فحسب، فقد تعددت واختلقت أنواع الإدارات الإلكترونية وذلك لاختلاف أهداف المؤسسة وتنوع وتعدد الحاجات للموارد البشرية.

متطلبات عملية الإدارة الإلكترونية:

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

1 - 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.

2 - مدى توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة:

للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل ، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي والتي تمكننا 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 اللازمة للعمل على الإدارة وتوجيه "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 وتضيف عليها المشروعية والمصادقية 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 لنجاح الإدارة الإلكترونية توفر بعض الشروط منها ما يلي : (السالمي، 2008: 32).

- 1 — توفر الدعم الكلي من قبل الإدارة العليا وتوفير البيئة اللازمة 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 الماسحات 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:

عُرِّفت 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 و بالكمية المناسبة و بأقل تكاليف ممكنة. (الصيرفي، 2007: 13).

كما عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها مجموعة من المزايا و خصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين.

يشير (العقيلي، 91، 2001) 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 للصدف أو التخمين.

أهمية الجودة

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

- 1 — **الصورة العامة وسمعة المؤسسة في السوق:** تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها أو خدماتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع المجهزين وخبرة العاملين و مهارتهم 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 والعالمية، و عدم رضا زبائنهم على مستوى منتجاتها.
- 2 - **درجة الثقة في منتجاتها أو خدماتها:** فسوء تصميم أو تصنيع المنتجات قد يؤدي إلى وقوع حوادث لمستعملي هذه المنتجات، مما يتسبب في المسائلة القانونية للمؤسسة.
- 3 — **مستوى الإنتاجية للمنتج أو الخدمة:** فالجودة السيئة تؤثر سلباً على الإنتاجية، وذلك من خلال إنتاج سلع معيبة أو خدمات غير قابلة للتسويق بالإضافة إلى تكاليف الإصلاح.
- 4 — **التكلفة:** فالمستوى الضعيف للجودة يؤدي إلى زيادة تكاليف المؤسسة وذلك من خلال زيادة المرفوضات، بالإضافة إلى تكلفة فقدان العملاء. (المحياوي، 2009: 98).

تعريف جودة الخدمات:

بالنظر لأهمية هذا المصطلح ودوره في ظل الأساليب 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 علي تحقيق رغبات العملاء بالشكل الذي يطابق توقعاتهم ويحقق رضاهم الكامل 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 عُرِفَتْ 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 المدربة والمؤهلة على برامج علمية يمكن من خلالها الاستفادة من المواد التعليمية التي يحصل عليها الطلاب 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 وأيضاً العمل على تقديم تجربة تعليمية للطلاب تساعد على اكتساب الثقة في أنفسهم وتمكنهم من الدخول إلى مجالات العمل الأكاديمية 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)

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

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 البعد، 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 (تتراوح 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 الأدبيات تشير إلى أن زيادة عدد الفقرات عادةً ما تعزز معامل الثبات، مما يدل على تنوع في محتوى هذا البعد 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 متميزاً عن المفهوم العام للمقياس، كما أن ارتفاع معاملات الثبات يتماشى مع نتائج صدق الاتساق الداخلي المذكورة في الجداول السابقة، مما يعزز الخصائص السيكمترية للمقياس ككل، وتعكس نتائج تحليل الثبات إلى أن معامل الثبات المرتفع (0.952) موثوقة عالية للقياس، 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 تعميم نتائج الدراسة، مما يدل على استقرار القياس عبر مختلف الظروف والمواقف. 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 سيكمترية 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 وصلاحيته للاستخدام في البحث التربوي، مع إمكانية الاعتماد على نتائجه في اتخاذ قرارات تربوية مستنيرة.

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

مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

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

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

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 لتفسير المتوسطات الحسابية في الدراسات الإحصائية والاستبيانات التي تستخدم مقياس ليكرت الخماسي، حيث يُعتبر أداة مفيدة لتحويل البيانات الكمية (المتوسطات الحسابية) إلى تقييمات نوعية (الأهمية النسبية) بطريقة منهجية، يتضمن الجدول تقسيم المقياس الخماسي (1-5) إلى خمس فئات متساوية تقريباً، 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 (2.60-3.39) نقطة الحياد في المقياس، وهي مهمة جداً في الدراسات الاقتصادية لتحديد عتبات اتخاذ القرار الاقتصادي.

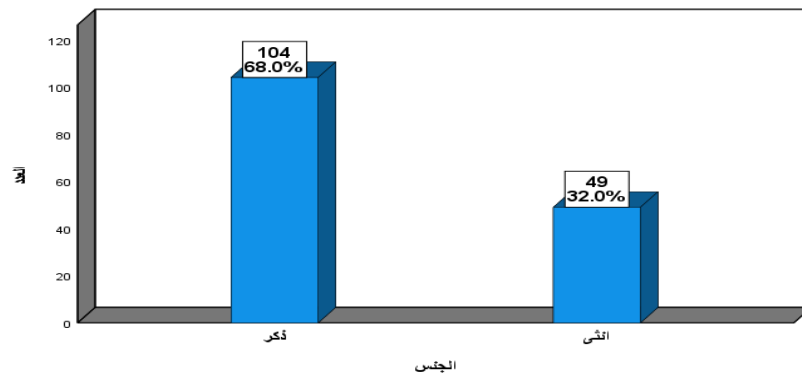
أولاً: وصف خصائص العينة

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

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

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 شاملاً حول دور الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية.

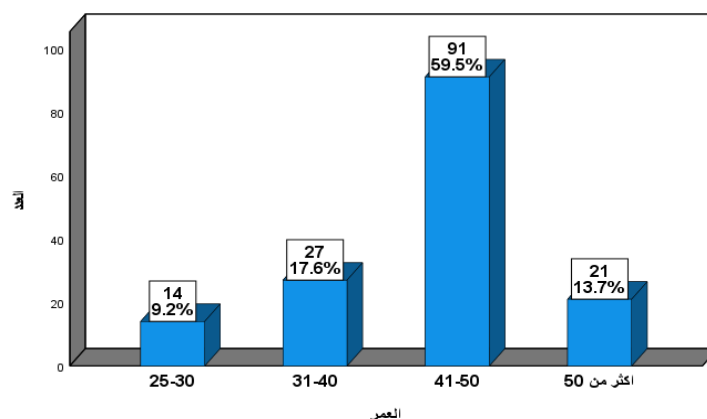


شكل رقم (2) يوضح توزيع عينة الدراسة وفق النوع الاجتماعي (ذكر - أنثى)

جدول رقم (6) توزيع عينة الدراسة وفق العمر

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

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.

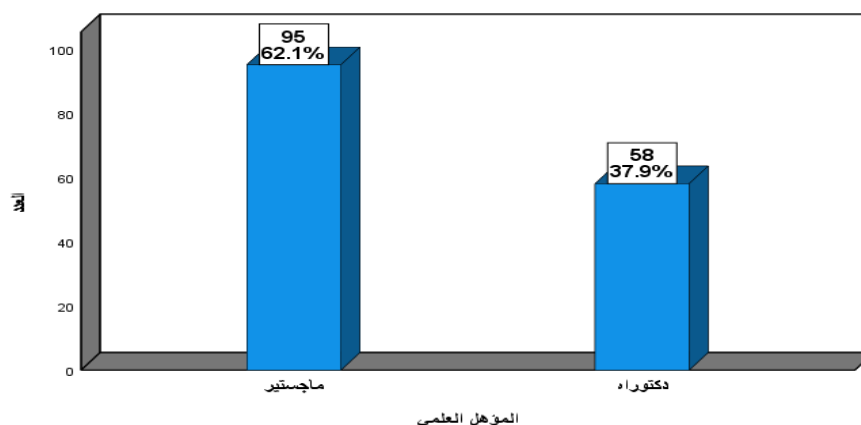


شكل (3): توزيع عينة الدراسة وفق العمر

جدول رقم (7) توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي

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

تشير النتائج الواردة في جدول (7) إلى توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي، حيث يتضح أن غالبية العينة من حملة الماجستير بنسبة 62.1% بعدد 95 فرداً، بينما بلغت نسبة حملة الدكتوراه 37.9% بعدد 58 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.

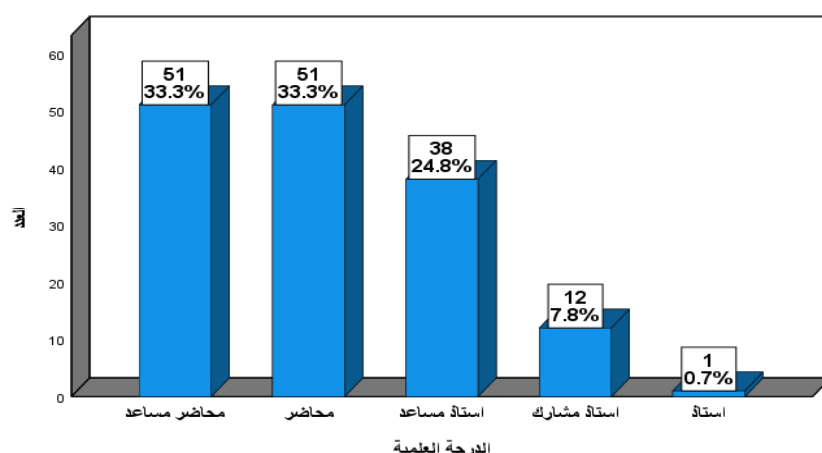


شكل (4): يبين توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي

جدول رقم (8) توزيع عينة الدراسة وفق الدرجة العلمية

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

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 منهما بعدد 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، وتنعكس 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.



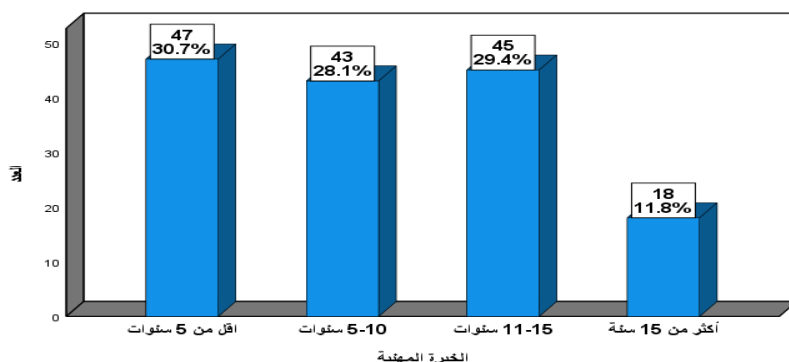
شكل (5): توزيع عينة الدراسة وفق الدرجة العلمية

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، وتنعكس 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

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

تشير نتائج الجدول (10) إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر المتطلبات الإدارية اللازمة 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

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

تشير نتائج الجدول (11) إلى أن أفراد العينة يتفقون بدرجة متوسطة على توفر المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.08) والانحراف المعياري (1.187). وتوضح النتائج أن الميزانية المخصصة للإدارة الإلكترونية تُعد متوسطة التوفر 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 الحوافز 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

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

تشير نتائج الجدول (12) إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق متوسط بشأن توفر المتطلبات الأمنية اللازمة 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

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

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

تشير نتائج الجدول (13) إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر المتطلبات التقنية اللازمة 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.

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

تشير نتائج الجدول (14) إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر المتطلبات البشرية اللازمة 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 رضاهم الوظيفي، وتقليل الأخطاء الإدارية، وهو ما يدعم توجهه نحو التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية.

ثانيا: 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

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

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

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

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 القيم الإحصائية أن قيمة اختبار (T) كانت (8.742)، مما يدل على أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية ($p < 0.001$)، 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

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

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

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

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 تسهم 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

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

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 للإدارة 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.

ولاختبار 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 .

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

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 وقوي 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.

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

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 تسهم بشكل إيجابي وقوي 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 ومهماً 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 اللازمة 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 تسهم 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 يتفقون بدرجة متوسطة على توفر المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.08) والانحراف المعياري (1.187). وتوضح النتائج أن الميزانية المخصصة للإدارة الإلكترونية تُعد متوسطة التوفر وفق رأي المشاركين، إذ بلغ المتوسط (3.16) والانحراف المعياري (1.247)، مما يشير إلى وجود بعض التحديات في التمويل.

و تعكس 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 ومتميز 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 اللازمة 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 الجهود لتعزيز خطط الطوارئ والاستجابة للحوادث الأمنية بكافة الجوانب لبُعد 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 اللازمة 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 الأساسيات 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 اللازمة 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 وقوي 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 الأكاديمية 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 تسهم بشكل إيجابي وقوي 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 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 اللازمة 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. عقيلي، 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) الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية: الإدارة 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)، الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار الأوائل، عمان:الأردن.
7. هاني الضمور (2008م)، تسويق الخدمات ، ط 1 ، دار وائل للنشر، عمان: الأردن.
8. بن مرزوق، عنتره وآخرون (2018). إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي ، عمان :الأردن.

ثانياً - الرسائل والدراسات العلمية :

1. الزعبي ، (2010م) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ،والإداريين، رسالة ماجستير غير منشورة،كلية التجارة .
2. — الغرابية،محمد أحمد (2017م) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في الجامعات الخاصة في الأردن ، دراسة تطبيقية،رسالة ماجستير غير منشورة،كلية التجارة .
3. الحمادي، محمد (2015م) دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في الجامعات الليبية. مجلة الدراسات الجامعية، المجلد 3 ،العدد (2) .
4. الشريف، سارة. (2020م) التحديات والفرص في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية. مجلة تكنولوجيا التعليم، المجلد 22، العدد (1).
5. فاطمة خليل، محمد عبدالرحمن (2020م) تحليل أثر تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في الجامعات الخاصة في البحرين. مجلة التعليم الإلكتروني ،المجلد 14، العدد(3).
6. عبدالله، أحمد. (2019م) دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعات المصرية. مجلة إدارة التعليم، المجلد 15، العدد (3).
7. الحسن، العوض أحمد محمد. (2010). الإدارة الإلكترونية: المفاهيم – السمات العناصر. ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول للإدارة 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.