



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

الرقم التسلسلي: ...../ 2021

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعته: 2021

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

عنوان المذكرة:

الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمة في الجامعة الجزائرية

دراسة حالة: جامعة العربي التبسي - تبسة -

تحت إشراف الأستاذ:

- يحي دريس

من إعداد الطلبة:

- أمال دحداح

- حنان رايس

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عمر سعيدان	استاذ محاضر - ب-	رئيسا
يحي دريس	استاذ مساعد-أ-	مشرفا ومقررا
وداد بن قيراط	استاذ محاضر - ب-	ممتحنا

السنة الجامعية: 2021/2020

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"> قُلْ اَعْمَلُو فِى سَبِيْلِ اللَّهِ عَمَلًا مَّوَدَّعًا وَرِسْوَلَهُ "

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

# شكر وتقدير

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه حتى يبلغ الحمد  
منتهاه، والشكر له على جزيل النعم إذ تفضل علينا بكل  
الخير فالحمد والشكر لله أولا.

فلولا فضل الله علينا لما أكملنا هذا البحث.

نتقدم بالامتنان والشكر الجزيل لمشرفنا الأستاذ الفاضل  
الدكتور **دريس يحيى** . على كل ما قدمه لنا من نصائح  
وإرشادات ومساعدة، ونسأل العلي القدير أن يجعل ذلك  
في ميزان حسناته يوم القيامة.

ونتقدم بخالص الشكر لكل أساتذة، وعمال، وموظفي  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير.

كما لا ننسى كل أعضاء اللجنة التي ستناقش هذا

العمل.

# الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى واهله ومن وفى اما بعد الحمد لله الذي

وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة الى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير الذي شقت يداه في سبيل رعايتي (والدي العزيز) حفظه الله وادامه فوق رؤوسنا

الى من وضعتني على طريق الحياة ورمز الصبر والعطاء امي الحبيبة حفظها الله وادام عليها الصحة والعافية

الى امي الثانية خالتي زينة الغالية حفظها الله وادام عليها الصحة والعافية

الى من كانت تساندني ومن شجعتني من اجل هذه اللحظة اختي راضية رحمها الله وجعل مثواها الجنة

الى اختاي شيماء وفطيمة حفظهما الله

الى كل افراد عائلتي من صغيرهم الي كبيرهم وكل من اعرفهم

الى رفقاء الدرب وصديقات العمر الى من تقاسمت معهن اجمل الاوقات

حنان، نور، احلام، فضيلة، عواطف، ابتسام، فاطمة .

الى كل من نستهم مذكرتي ولم تنساهم ذاكرتي اهدي عملي هذا

"امال"

# الإهداء

الهي لا يطيب الليل الا بشكرك.. ولا يطيب النهار الا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات الا بذكرك .. ولا تطيب الاخرة الا

بعفوك .. ولا تطيب الجنة الا برؤيتك جل جلالك ؛

الى من بلغ الرسالة وأدى الامانة ونصح الأمة الى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم؛

الى من تعاهدا بتربيتي في الصغر و كانا لي نبرسا يضيء فكري بالنصح والتوجيه في الكبر أمي وأبي حفظهما الله

الى اخوتي وأخواتي وزوجة اخي رعاهم الله و أدامهم سندا لي؛

الى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البرينة الى رياحين حياتي " سوسنن، وجدان، هاجر، وائل، وليد وعبد الودود"؛

الى كل من تذوقت معهن أجمل اللحظات " آمال، أحلام، نور، فضيلة، ابتسام وفاطمة، عواطف " أخواتي لم تلدهم أمي

وفقههم الله وأنار طريقهم، وأدامنا أصدقاء؛

الى خالي العزيز "علي" الذي كان من محفزيني للتقدم في دراستي شافاه الله وحفظه؛

الى كل من كان برفقتي في هذا العمل من قريب أو بعيد

الى كل من لم يدخر جهدا في مساعدتي ؛

والى كل من ساهم في تلقيني ولو بحرف في حياتي الدراسية؛

أهدي هذا العمل المتواضع؛

الان تفتح الأشرعة وترفع المرساة لتتطلق السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر الحياة وفي هذه الظلمة لا يضيء

الا قنديل الحكمة والعلم؛

"حنان"



# فهرس المحتويات



رقم الصفحة	المحتويات
	البسمة
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
9	الفصل الأول: مدخل حول جودة خدمة الادارة الالكترونية في الجامعة
10	تمهيد
11	المبحث الأول: الاطار النظري للادارة الالكترونية
12	المطلب الأول: مفهوم الادارة الالكترونية
15	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الادارة الالكترونية
17	المطلب الثالث: خطوات وأبعاد الادارة الالكترونية
21	المبحث الثاني: ماهية جودة خدمة الجامعة
21	المطلب الأول: مفهوم جودة خدمة في الجامعة
24	المطلب الثاني: أهمية وأبعاد جودة خدمة في الجامعة
27	المطلب الثالث: مبادئ ومتطلبات جودة خدمة في الجامعة
31	المبحث الثالث: دراسات سابقة
31	المطلب الأول: دراسات سابقة حول الادارة الالكترونية

37	المطلب الثاني: دراسات سابقة حول جودة الخدمة
44	المطلب الثالث : العلاقة بين الدراسات السابقة
48	خلاصة الفصل الأول
49	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لجامعة العربي التبسي -تبسة-
50	تمهيد
51	المبحث الأول: : التقديم العام لجامعة العربي التبسي
51	المطلب الأول: النشأة والتعريف
52	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي
53	المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية
55	المطلب الأول: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات
59	المطلب الثاني: بناء وتطبيق أداة الدراسة وقياس صدقها وثباتها
61	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
61	المبحث الثالث : تحليل نتائج الإستبيان واختبار الفرضيات
65	المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات الخصائص الديمغرافية
75	المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الإستبيان
75	المبحث الرابع: اختبار الفرضيات ونتائج الدراسة
75	المطلب الأول: إختبار فرضيات الدراسة
81	المطلب الثاني: نتائج الدراسة
83	خلاصة الفصل
84	خاتمة
88	قائمة المصادر والمراجع
93	الملاحق
95	المُلخص





# قائمة الجداول



رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
26	أبعاد جودة خدمة التعليم العالي	1
54	تداول الاستبيان على عينة الدراسة في المؤسسة	2
57	طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي	3
58	معامل الارتباط بيرسون بين كل محور وآخر	4
58	معامل ثبات أداة الدراسة ألفا كرونباخ	5
61	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	6
62	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية	7
63	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل	8
64	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة	9
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وإتجاه ونتيجة القبول لمحور الإدارة الإلكترونية	10
70	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وإتجاه ونتيجة القبول لمحور جودة الخدمة	11
76	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية	12



# قائمة الأشكال



رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	مخطط توضيحي لخطوات الإدارة الإلكترونية	01
52	يوضح الهيكل التنظيمي لجامعة العربي التبسي -تبسة-	02
62	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	03
63	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية	04
64	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل	05
65	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة	06



# قائمة الملاحق



قائمة الملاحق:

رقم الصفحة	الملحق	رقم الملحق
96	الاستبيان	1
101	معاملات الارتباط لبيرسون	2
101	معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول	3
102	معامل ألفا كرونباخ للمحور الثاني	4
102	معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل	5



## مقدمة



لقد عرف العالم خاصة قبل الألفية الأخيرة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية التي أحدثت تغيرات في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في أحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية وهذا ما انعكس على الادارة العمومية المعلوماتية داخل نسق عمل الادارة والجانب المعلوماتي الحديث ونخص بالذكر استخدام الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات التي ساهمت في تطوير وتحسين مردودية تأدية الخدمات الادارية، حيث مشروع الادارة الالكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات.

يشير مفهوم الادارة الالكترونية الى منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في الجامعات المعاصرة الساعية للتميز، وبذلك فان تطبيق هذه الأخيرة هو السبيل من أجل الارتقاء بالإدارة، والتميز من خلال جودة الخدمة المقدمة من طرف مؤسسات التعليم العالي التي تمثل أهم دعائم تطوير المجتمعات وأدوات النهوض بها هذا ما يحتله من مكانة في تهيئة واعداد الأطر الفنية والعلمية.

لذا نجد عدة باحثين ينصب اهتمامهم حول دراسة مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال حيث تلعب دورا هاما في تطور وازدهار الأوطان من خلال ما تقدمه من خدمات ذات جودة عالية حيث تعتبر هذه الأخيرة واحدة من أهم الاستراتيجيات التي تسعى المؤسسة لتطبيقها لمواجهة صعوباتها وتحقيق التطبيق الناجح لهذا المفهوم.



## أولاً: الإشكالية

إلى أي مدى تتأثر جودة الخدمة في التعليم العالي بتطبيق الإدارة الإلكترونية لدى أساتذة جامعة العربي التبسي - تبسة؟

وتندرج تحت إشكالية الدراسة مجموعة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى تأثير الإدارة بلا ورق على جودة خدمة التعليم العالي؟
- إلى أي مدى الإدارة عن بعد على جودة خدمة التعليم العالي؟
- إلى أي مدى تؤثر الإدارة بالزمن على جودة خدمة التعليم العالي؟
- إلى أي مدى تؤثر الإدارة بلا تنظيمات جامدة على جودة الخدمة في التعليم العالي؟

## ثانياً: الفرضيات

## 1- الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة بجامعة العربي التبسي - تبسة - عند مستوى دلالة  $(0,05 \leq a)$ .

## 2- الفرضيات الفرعية

- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة بلا ورق على جودة الخدمة في جامعة العربي التبسي - تبسة - عند مستوى دلالة  $(0,05 \leq a)$ ؛
- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة عن بعد على جودة الخدمة بجامعة العربي التبسي - تبسة - عند مستوى دلالة  $(0,05 \leq a)$ ؛

- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة بالزمن على جودة الخدمة بالجامعة العربي تبسي -  
نسبة - عند مستوى دلالة  $(0,05 \leq a)$ ؛

- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة بلا تنظيمات جامدة على جودة الخدمة جامعة العربي  
تبسي - نسبة - عند مستوى دلالة  $(0,05 \leq a)$ .

### ثالثا: أهمية الدراسة

تعد الإدارة الإلكترونية من الظواهر التي أصبحت العديد من المؤسسات توليها اهتمام بالغ الأهمية، لذلك فإن تطبيقها يتطلب الاهتمام بها وجعلها بناء يفيد ويتناسب لتحقيق أهداف المؤسسة والمستفيدين ولكونها إدارة لا بد من وجودها والاستمرار فيها فإنه يتطلب وجود إدارة فعالة وقادرة على الإدارة الإلكترونية والتحكم فيها للمساهمة في تطوير المؤسسة، ولكون جودة الخدمة حالة لا بد من وجودها في المؤسسة من أجل تقديم أفضل المخرجات، فإن جودة الخدمة تتأثر بالإدارة الإلكترونية في المؤسسة، وهذا يشير بأن الاثنان يأتزان في كل الحالات بتقديم الأفضل بالنسبة للمؤسسة مع جودة عالية بالنسبة للمخرجات وبما يجعلها قادرة على التكيف بالظروف الطارئة والمحيط بها.

ويمكن إعطاء بعض من أهمية هذه الدراسة كمايلي:

- يتناول الموضوع متغير مهم في جودة الخدمة ألا وهو الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة في جامعة العربي التبسي -نسبة-؛

- يعد موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة من المواضيع المهم في إعطاء إدارة فعالة مع جودة عالية في المؤسسة والتي أصبحت مهمة في الوقت الحالي؛

- نظرا لندرة البحوث المتصلة بموضوع الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة من جهة وناهيك عن قلة الدراسات الميدانية التي تبرز أهمية هذا الموضوع من جهة أخرى ونظرا للظرف الحالي (covid19) لجائحة كورونا لذا تكتسي هذه الدراسة أهمية كونها محاولة للتعرف على بعض جوانب جودة الخدمة وأبعادها التي من خلالها تتم تطبيق الإدارة الإلكترونية والعمل عليها بما يناسب المؤسسة؛

- تقليل المشاكل الحاصلة جراء وجود الإدارة الإلكترونية داخل الجامعة وتأثيرها على جودة الخدمة المقدمة من طرف الموظفين.

#### رابعاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة من جانبها النظري للتعرف على الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل من خلال معرفة ماهيته ومختلف خطواتها وأبعادها وكيفية إدارته، كما تحاول التعرف على جودة الخدمة كمتغير تابع من خلال التعرف على مبادئها ومتطلباتها مع ذكر أهم أبعادها وفي جانبها التطبيقي فإن الدراسة تقف على الأهداف التالية:

- تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية وكيفية تطبيقها داخل الجامعة؛
- تقديم مجموعة من التوجيهات التي تسهم في الحد من الآثار السلبية للإدارة الإلكترونية لتعزيز جودة الخدمة لدى الموظفين بالجامعة؛
- محاولة بيان أثر الإدارة الإلكترونية الحاصلة في الجامعة وإدارتها بالشكل السليم وتأثيرها في جودة الخدمة.

## خامسا: مبررات اختيار الموضوع

1- اعتبارات ذاتية: الشعور الداخلي بالموضوع على اعتبار أننا طلبة إدارة الأعمال فبحكم تخصصنا ورغبتنا فالاطلاع والبحث على كل ما يشمل هذا الاختصاص خصوصا مع توجه الفكر الحديث الى دراسة جودة الخدمة في المؤسسة كأحد أهم المؤثرات لأداء وفعالية المؤسسة.

2- الاعتبارات الموضوعية: ندرة الدراسات التطبيقية لموضوع الادارة الإلكترونية بشكل عام والدراسات التطبيقية في المؤسسات العمومية بشكل خاص.

## سادسا: حدود الدراسة

1- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة لدى الأساتذة بجامعة تبسة.

2- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة بالجامعة الجزائرية جامعة العربي التبسي-تبسة.

3- الحدود الزمانية: تمت هذه الدراسة خلال عام 2021.

## سابعا: منهج الدراسة

تم اعتماد منهج البحث الوصفي في هذه الدراسة باستخدام أدواتها المتمثلة في الاستبانة الاستقصاء آراء عينة الدراسة وجمع البيانات اللازمة والتي ستغطي جميع فقراتها الأساسية والمعبر عنها بمتغيرات الدراسة، مقرونة بالمعايشة الميدانية في المؤسسة المبحوثة للاطلاع على كيفية تطبيق الادارة الإلكترونية فيها ومسببها وكيفية إدارتها، والتعرف على جودة الخدمة ومدى تأثيرها بالإدارة الإلكترونية.

## ثامنا: هيكل البحث

قسم هذا البحث إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي. يتناول الفصل النظري ثلاثة مباحث المبحث الأول يتناول الاطار النظري للإدارة الإلكترونية، والمبحث الثاني يتناول ماهية جودة الخدمة في الجامعة، والمبحث الثالث يتناول مجموعة من الدراسات السابقة والعلاقة بينها وبين الفصل التطبيقي فهو بمثابة محاولة للكشف عن تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة من خلال خطوات إجرائية وعرض البيانات وتحليلها وتفسيرها ثم عرض النتائج بحيث تم تقسيمه في المبحث الأول يتناول التقديم العام لجامعة العربي التبسي، والمبحث الثاني يتناول الاطار المنهجي للدراسة التطبيقية، والمبحث الثالث يتناول تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات، والمبحث الرابع اختبار الفرضيات ونتائج الدراسة.

## تاسعا: مصطلحات الدراسة

1- الإدارة الإلكترونية: ويشير "منصف قرطاس": إلى أن الإدارة الإلكترونية تقوم على مبدأ التكامل الإلكتروني بين المؤسسات والعمليات التي تحكم الفعاليات، كما تشمل إدارة المنظمة والتفاوض التجاري والعقود والإطار التنظيمي وكذلك التشريعات وكذلك التسهيلات المالية والضرائب.

2- جودة الخدمة: حسب "شنيذر و ويت": تعتبر جودة الخدمات حقل متميز عن جودة التصنيع وضع في أواخر السبعينات وبداية الثمانينات.

نموذج يعبر عن الفجوة:

جودة الخدمة = الإدراك الفعلي للخدمة - توقعات المستخدمين

## عاشرا: صعوبات البحث

تعددت الصعوبات التي اعترضت سبيلنا لإعداد بحثنا وخاصة ضمن الظروف السائدة في البلاد مع جائحة كورونا (covid19) تمثلت في صعوبة الحصول على معلومات وافية ودقيقة من جامعة العربي التبسي اضافة الى قلة توفر المراجع الحديثة ذات القيمة العلمية لجودة الخدمة عدم وجود تعاون من طرف الأساتذة على الإجابة لأسئلة الاستبانة.



## الفصل الأول

مدخل حول جودة خدمة الإدارة الالكترونية في

التعليم العالي



## تمهيد

يعد التعليم العالي أكثر ارتباطا بحاجات سوق العمل فهو مصدر العمالة التي تشكل الحلقة الأساسية في الإنتاج، أي مصدر العمالة المتخصصة والمؤهلة ومن خلال هذا فهو نمط تكوين للباحث لتحليل المواقف البيداغوجية والى توضيح المكاسب المعرفية وامتلاك المهارات والكفاءات البيداغوجية المختلفة المرتبطة بعنصر الجودة في الإدارة الالكترونية.

وبما أنه في مجتمع المعرفة الذي نعيشه اليوم أو ما يطلق عليه بمجتمع الشبكة بانتت الضرورة ملحة لاستخدام أدوات الاتصال الالكتروني لتطبيق التعليم الالكتروني الذي يعتبر أحد أشكال التعليم عن بعد.

حيث أنه عند التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية أصبحت هذه الأخيرة لها مساهمة فعالة في تحسين جودة التعليم العالي في جوانبه المتعلقة بالتعليم والبحث العلمي، فلا يكفي القيام بالعمل الإداري بكفاءة عالية وبزمن طويل، ولكن لا بد من زيادة فعالية الموظفين والإقلال المخصص للمعاملات الإدارية.

فالإدارة الالكترونية تعتبر العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة بالانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية وهذا ما نسميه جودة الخدمة.

في السنوات الأخيرة شهدنا اهتماما يتبنى جودة الخدمة في المؤسسات التعليمية مما قد ينعكس على ذلك التزام أعضاء هيئة التدريس اتجاه مؤسساتهم والتزام المؤسسة اتجاههم، فبناء على التنافس



الصناعي والتكنولوجي ظهر مصطلح الجودة الذي يقوم على مقاييس معينة لتحسين هذه الخدمة، وعلى ضوء كل هذا تم تقسيم الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: ماهية جودة خدمة التعليم العالي؛
- المبحث الثاني: الإطار النظري للإدارة الالكترونية؛
- المبحث الثالث: دراسات سابقة؛

### المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية

يمر العالم بمرحلة انتقالية تتميز بتحولات جذرية عميقة وشاملة في كافة المجالات مرحلة تكنولوجية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة مهمة جدا تسهم في عملية دعم وتسريع عملية صنع القرار وتبسيط مختلف الإجراءات الإدارية، وبالتالي تمكين الإدارة من التخطيط بكفاءة وفعالية للاستفادة من متطلبات العمل.

حيث أصبح مصطلح الإدارة الالكترونية هو عنصر تميز المؤسسات، فقد اكتسبت هذه التكنولوجيا كافة الأعمال الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة كما شملت كافة المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا، وسيتم توضيح ذلك في هذا المبحث من خلال التطرق للمطالب التالية:

- المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية؛
- المطلب الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الالكترونية؛
- المطلب الثالث: خطوات وأبعاد الإدارة الالكترونية؛

## المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية

إن الإدارة الالكترونية مصطلح قد يولد غموضاً لدى قارئه أو الجاهل بمفهومها، ولذلك سيتم من خلال هذا المطلب تسليط الضوء على الإدارة الالكترونية والتطرق إلى أهم أو بعض خصائصها:

## أولاً: تعريف الإدارة الالكترونية

تعرف الإدارة الالكترونية على أنها "هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة".<sup>1</sup>

ومن هذا التعريف يتضح:

تقوم الإدارة الالكترونية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعتمد على شبكة الانترنت كأساس في الإدارة الالكترونية وذلك لتسهيل عملية التواصل وفعالية الأداء داخل المنشأة والهدف الأساسي من تطبيق الإدارة الالكترونية تحسين جودة الخدمة وزيادة كفاءة الأداء.

كما تعرف أيضا الإدارة الالكترونية " في معناها الحديث هي نمط جديد من الإدارة الالكترونية ترك آثاره الواسعة على المنظمات ومجالات عملها وعلى الإدارة واستراتيجياتها و وظائفها، وأيضا تعتبر بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والرقابة والتوجيه للموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة وتحسين جودة الخدمة".<sup>2</sup>

ومن هذا التعريف يتضح:

<sup>1</sup> محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص42.  
<sup>2</sup> أحمد علي صالح- عادل حرحوش الفرجي، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، قطر، 2007، ص33.

الإدارة الالكترونية هي الانتقال من الإدارة التقليدية إلى نمط جديد من الإدارة يعتمد على  
الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والرقابة والتوجيه للموارد وقدرات المؤسسة  
وتحقيق أهدافها التي تتمثل أهمها في تحسين جودة الخدمة.

وفي تعريف آخر للإدارة الالكترونية نجد بأنها "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب  
والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في  
المؤسسات في العولمة والتغيير المستمر باستخدام وذلك باستخدام كل الوسائل الالكترونية"<sup>1</sup>.

كما أن الإدارة الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإعادة هندسة  
الحكومات يجعلها أكثر فعالية وموثوقية ويمكن التعامل معها آليا والاستفادة القصوى من التكنولوجيا  
الجديدة لتقديم خدمات أفضل للجميع.<sup>2</sup>

بعد التعاريف المقدمة نستنتج جملة من الخصائص المشتركة:

- تقوم الإدارة الالكترونية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- هو عملية لتسهيل التواصل وفعالية الأداء داخل المنشأة؛
- هدفها الأساسي تحسين جودة الخدمة وزيادة الكفاءة؛
- هي منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي؛
- تعتمد على عنصر العولمة والتغيير المستمر.

<sup>1</sup> تارقي بونس، دور الإدارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر اكايمي، جامعة  
قاصدي مرياح ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016/2017، ص4.

<sup>2</sup> ماجد بن عبد الله الحسن، الإدارة الالكترونية وتجويد العمل الاداري المدرسي، المؤسسة العربية للاستثمارات والموارد  
البشرية، القاهرة، 2011 ص49.

ثانيا: خصائص الإدارة الالكترونية:

تمتلك الإدارة الالكترونية مجموعة من الخصائص والتي تميزها عن الإدارة التقليدية، وهي الميزة الأساسية و الجوهرية التي تجعل الدول تسعى إلى تطبيق الإدارة الالكترونية في منظماتها وفيما يأتي سيتم بيان هذه الخصائص:<sup>1</sup>

**1- التشبيك الفائق:** وهذا التشبيك يعمل في إطار تعظيم إمكانيات الشبكة وفق قانون متكامل الذي يقوم على إن القيمة الحقيقية لكل شبكة ذات اتصال باتجاهين تعادل مربع إمكانات عدد المشاركين فيما.

**2- التفاعل الآني على مدار الساعة:** هذا من خلال التفاعل الحي المباشر بين المتعاملين كما انه يعمل وفق قاعدة 24سا/7ايام في الأسبوع.

**3- السرعة الفائقة لموارد العمل عن بعد وبلا حدود:** سرعة التوصيل الكهربائي التي تقرب من سرعة الضوء حيث يستغرق إرسال رسالة من قارة عبر البريد الالكتروني حوالي 15ثانية، فالسمة الأساسية للأعمال أو للعمل الالكتروني هي إمكانية العمل بلا حدود وهذه السمة تؤدي بدون شك إلى تطوير نظرة الإدارة إلى نفسها وإلى قدراتها الجوهرية باتجاه المزيد من التنظيم الهائل والمرن.

**4- الرقابة المباشرة والصادقة:** ومن خصائص الإدارة الالكترونية أيضا أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الالكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية.

<sup>1</sup> ماسي مريم، الإدارة الالكترونية دراسة مقارنة، مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون العام جامعة اكلي محمد اولجاح، البويرة، 2016/2015، ص 9-10.

5- السرية والخصوصية: من خصائص الإدارة الالكترونية السرية والخصوصية للمعلومات والبيانات المهمة، بما تملك تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة مرور.

6- زيادة الإتقان: ان الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات.

### المطلب الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الالكترونية

تتميز الإدارة الالكترونية بمجموعة من الأهداف وأيضاً لها أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة وفي هذا المطلب سنتطرق لأهمية وأهداف الإدارة الالكترونية التي تتميز بها عن غيرها من الإدارات كالإدارة التقليدية.

### أولاً: أهمية الإدارة الالكترونية

للإدارة الالكترونية أهمية بالغة في مجال العمل الإداري ويتبين ذلك من خلال العناصر التالية:<sup>1</sup>

- توفير المعلومات بشكل يساعد على تحديد ومعالجة المشكلات والعقبات الإدارية؛
- تبسيط الإجراءات وسرعة كفاءة انجاز الأعمال؛
- المساهمة في الترقية الداخلية للمؤسسة في مختلف المجالات؛
- المساهمة في الترقية الداخلية وكذا ربطها بعالمها الخارجي من زبائن وعملاء؛

<sup>1</sup> تونسبة عباسية، دراسة التعليم الافتراضي في الجامعات الجزائرية كمشروع، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة تقنية، سنة 2013/2012، ص4.

- تسهيل أسلوب العمل واختصار الوقت والجهد مما يضمن زيادة في الإنتاجية وتقليل الضغوط الإدارية؛

- الانتقالية من النظام الروتيني التقليدي إلى النظام الحديث؛

- جعل الموارد البشرية تشارك في بناء وتصميم المعلومات.

### ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية:

إذا كان تحقيق عوامل النجاح لأي منشأة يتم في بداية المشروع. فان الأهداف هي المثمرة التي

يحددها المسؤولون في المنشأة في نهاية المشروع، ويمكن تلخيصها فيما يلي:<sup>1</sup>

#### 1- أهداف تخص الإدارة:

تتمثل في العناصر التالية:

- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها؛

- تسهيل الخدمات التجارية والاتصال بين الإدارات المختلفة داخليا وخارجيا؛

- تعميم مفهوم الشفافية والبعد على المحسوسية.

#### 2- أهداف تخص الموظفين:

تتمثل في التالي:

- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار؛

<sup>1</sup> محمد سمير احمد، مرجع سابق، ص74.

- رفع مستوى الأداء والاستخدام الأمثل للطاقات البشرية؛
- تقليل الأخطاء البشرية وزيادة دقة وموثوقية وصحة البيانات.

### 3- أهداف تخص المؤسسة:

تتمثل فيما يلي:

- تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة؛
- تقديم آليات داعمة وفعالة للمؤسسة؛
- تطوير الخدمات وتسهيلها من خلال ربطها بشبكات الاتصال الالكترونية؛
- زيادة حجم الاستثمارات التجارية.

### المطلب الثالث: خطوات وأبعاد الإدارة الالكترونية

عندما تأخذ المنظمة قرار تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة لابد أن نتأكد من عدة أمور والحاجة الفعلية لهذه الإدارة والخدمات التي ستقدمها هذه الإدارة وسيتم توضيح الخطوات والإبعاد التي تقوم عليها الإدارة في هذا المطلب:

#### أولاً: خطوات الإدارة الالكترونية

تتبع الإدارة الالكترونية الخطوات التالية:<sup>1</sup>

#### 1- اعداد الدراسة الأولية:

<sup>1</sup> عائشة بنت احمد الحسني، شذا بنت عبد المحسن الخيال، اثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على الاداء الوظيفي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الازهر، دم، العدد العاشر، ص36.

ولإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية والتقنية والبشرية حيث يصل الفريق إلى واحد من القرارات التالية:

- تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الالكترونية؛
- وجود تكنولوجيا معلومات ولكن تحتاج إلى تطوير؛
- ينسجم مع آخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لغرض تطبيق الإدارة الالكترونية؛
- عدم الحاجة إلى تطبيق الإدارة الالكترونية لأنها غير اقتصادية.

## 2- وضع خطة التنفيذ:

عند إقرار توصية الفريق من الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة أو المؤسسة لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

## 3- تحديد المصادر:

وهي تحديد المصادر التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح ومن هذه المصادر الكوادر البشرية تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الإدارة للمؤسسة.

## 4- تحديد المسؤولية:

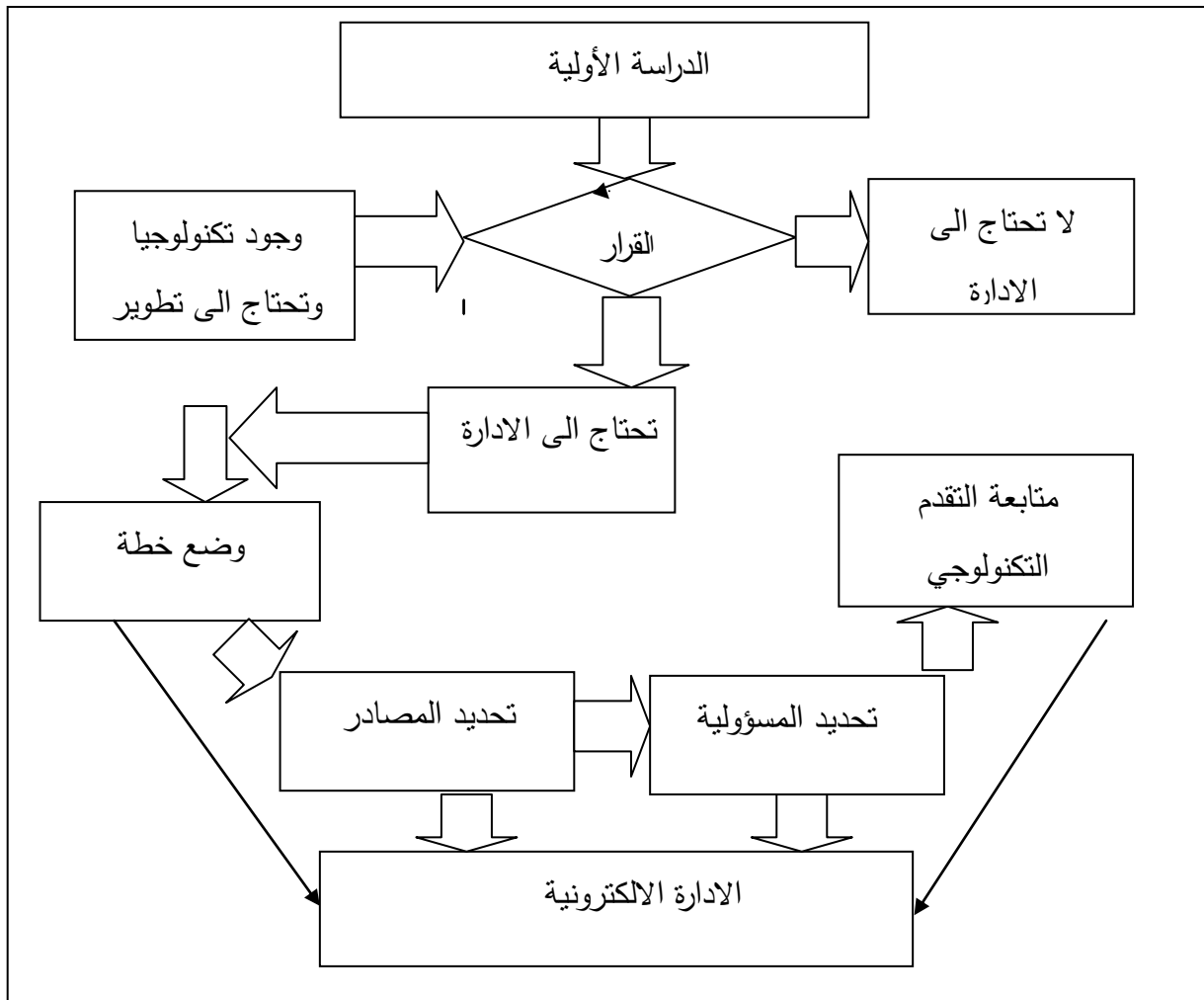


إن تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت الحالي المحدد في الخطة المكلفة والمرصودة إليها.

#### 5- متابعة التقدم التقني:

نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية ولغرض مواكبة آخر الابتكارات في هذا المجال فان هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة وهو العمل على الحصول على آخر هذه الابتكارات في كافة الاتصالات والأجهزة والبرمجيات من العناصر التي لها علاقة في تطبيق الإدارة.

الشكل رقم(1): مخطط توضيحي لخطوات الإدارة الالكترونية



المصدر: عائشة بنت احمد الحسني، شذا بنت عبد المحسن الخيال، اثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد العاشر، ص36.

ثانيا: أبعاد الإدارة الالكترونية:

تتمثل أبعاد الإدارة الالكترونية في النقاط التالية:<sup>1</sup>

**1- إدارة بلا ورق:**

حيث يتم الاعتماد فيها على الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والأدلة والمذكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم التطبيقات المتابعة الآلية.

**2- إدارة عن بعد:**

حيث الاتصال الالكتروني والهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والمؤتمرات الالكترونية وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة.

**3- الإدارة بالزمن:**

حيث أنها توفر الجهد والوقت للمستفيدين.

**4- إدارة بلا منظمات جامدة:**

فالعمل يتم خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

<sup>1</sup> محمد الصرفي، الإدارة الالكترونية، الطبعة الأولى، شركة جلال للطباعة- العامرية- دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص283.

## المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة في الجامعة

سرعان ما انتقل مفهوم الجودة من المجال التجاري إلى المجال التعليمي تم استخدام المستحدثات التكنولوجية في منظومة التعليم للإيفاء باحتياجات الطلاب والمجتمع، حيث اعتبرت جودة التعليم هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع النظام التعليمي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسائله المنوطة به من قبل المجتمع ومختلف الأطراف ذات العلاقة بالتربية والتعليم، وهذا يقودنا للاهتمام بموضوع جودة خدمة التعليم وتسليط الضوء عليه وذلك من خلال محاولة فهم ماهيته وسيتم توضيح هذا المبحث من خلال التطرق للمطالب الآتية :

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة في الجامعة.

المطلب الثاني: أهمية وإبعاد جودة الخدمة في الجامعة.

المطلب الثالث : مبادئ ومتطلبات جودة الخدمة في الجامعة .

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة في الجامعة

في ظل عصر المعرفة الذي نعيشه اليوم أصبح عنصر الجودة ضروري في شتى المجالات وبالأخص في المجال التعليمي فمن خلاله نسعى إلى تحقيق أهداف البرامج التعليمية في الخريجين بما يحقق رضا المجتمع، وبغرض توضيح مفهوم جودة خدمة التعليم العالي سيتم عرض أهم التعاريف بغية الوصول إلى مجموعة من الخصائص.

أولاً: تعريف الخدمة

الخدمة:" عرفها كل من كوتلر وأرمسترونغ بأنها نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الأطراف لطرف آخر لا تكون ملموسة بالضرورة ، ولا ينتج عنها ملكية أي شيء".<sup>1</sup>

ويلاحظ من هذا التعريف، أن هناك خاصيتين هامتين تميزان الخدمة وهما اللاملموسية واللامركزية في الخدمة.

### ثانيا: تعريف جودة الخدمة:

لا يوجد تعريف محدد متفق عليه لجودة الخدمة، وعليه يمكن وضع التعارف الآتية الأكثر توضيحا لجودة الخدمة.

وقد اعتبر **خضير كاظم حمود**: جودة الخدمة بأنها تعتبر من المجالات الرئيسية التي يمكن لمنظمات الخدمات أن تميز نفسها بها، "وهي تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين".<sup>2</sup>

فيلاحظ من هذا التعريف أن جودة الخدمة هي مقارنة بين تقديم خدمة متميزة والمنافسين الآخرين.

يمكن القول بأنها تلك القيمة التي تعبر عن المستوى أو القدر الكمي الممنوح للمؤسسة أو البرنامج مقارنة بالمعايير المقبولة عموما للمؤسسة أو البرنامج، حيث تكون هذه الأخيرة معتمد من قبل جهة رسمية، فقياسها يكون بالمقارنة بين الأداء الفعلي مع المتوقع لهذه الخدمة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>صليحة رقاد، تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، 214/213، ص5.

<sup>2</sup>صليحة رقاد، نفس المرجع السابق، ص14.

<sup>3</sup> محمد خثير، أسماء مرابيبي، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الزيادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد03، العدد01، 2017، ص32.

تم استخلاص مجموعة من الخصائص لجودة الخدمة:

- منفعة عامة؛
- ليست بالضرورة ملموسة؛
- اللامركزية في تقديم الخدمة؛
- أن تكون خدمة ذات نوعية عالية؛
- لها معايير معتمدة من جهة رسمية.

### ثالثاً: تعريف جودة الخدمة في الجامعة:

يمكن تعريف جودة خدمة التعليم العالي كالتالي:

مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، توفير الخدمات للمجتمع، التعليم الذاتي الداخلي وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً، حيث تشير إلى مجموعة الصفات وخصائص الخدمة التي تؤدي إلى تحقيق رضا الطالب.<sup>1</sup>

ويقصد بها أيضاً التأكد من مقابلة الخصائص الفعلية أو القدرات الفعلية للمتخرج مع مواصفات التي سبق اعتمادها في كل المراحل بداية من مرحلة التحاق الطالب إلى مرحلة تخرجه هذا في ضبط الجودة في الخدمة التعليمية، أما في تأكيد الجودة في الخدمة التعليمية فتعني التأكد من زرع أو بناء مواصفات الجودة في كل متخرج من الجامعة المعنية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> يوسف أبو قارة وآخرون، الجودة والتميز في منظمات الأعمال، الطبعة العربية الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 211، ص114.

<sup>2</sup> شريف مراد، عزوز منير، أثر استخدام التعليم الإلكتروني كأداة لتحسين نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر دراسة حالة جامعة المسيلة، مجلة معارف، قسم العلوم الاقتصادية، العدد24، ص181.

وتعتبر أيضا ضمان التعليم والتدريب للطلاب وفق قوانين ومعايير معترف بها دوليا مع الشفافية، لتحقيق الأهداف الموضوعية مسبقا وفقا للمهام، حسب علاقة الجامعة ببيئتها وهذا لتطوير مجموعة كاملة من الممارسات غير المتجانسة للغاية الفكرية وشبه الفكرية.<sup>1</sup>

تعني كذلك جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطالب الجامعي وأعضاء هيئة التدريس الجامعية وجودة المادة التعليمية بما فيها من برامج وكتب جامعية وطرق التدريس وتقنيات التعليم، وجودة مكان التعلم في الجامعات، الكليات، المكتبات، مراكز الحاسوب، الورش، المعامل، القاعات التعليمية وغيرها.<sup>2</sup>

ولوحظ من التعاريف السابقة مجموعة من الخصائص:

- محتواة في جميع عناصر العملية التعليمية؛
- لها معايير معترف بها دوليا؛
- تحقق رضا الطالب؛
- الشفافية؛
- ضبط الجودة؛
- الجودة العالية باستمرار؛
- لديها مؤشرات أداء محفزة للجودة.

**المطلب الثاني: أهمية وأبعاد جودة الخدمة في الجامعة**

<sup>1</sup> Felleg ali, Rachid Salmi, abderraouf guembour, **le système d assurance qualité interne dans l enseignement supérieur** cas de l université de média, p87.

<sup>2</sup> رتيبة طايبي، **معايير ضمان الجودة في نظام التعليم الالكتروني ودورها في تحقيق فعالية العملية التكوينية**، مجلة آفاق لعلم الاجتماع، المجلد رقم 09، العدد 1، ص 13.

تعتبر جودة الخدمة في التعليم العالي من أهم المواصفات والمميزات التي تلبي احتياجات المجتمع والطلاب ومكونات عناصر العملية التعليمية لذلك بدت لها أهمية بالغة لقياسها مع مراعاة مختلف الأبعاد اللازمة لضمان نجاحها.

#### أولاً: أهمية جودة الخدمة في الجامعة:

ويمكن إيجازها في النقاط الآتية:<sup>1</sup>

- ضبط وتطوير النظام الإداري في المؤسسة التعليمية؛
- الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع المجالات؛
- ضبط شكاوى الطلاب وأولياء أمورهم و وضع الحلول المناسبة لها؛
- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء للعاملين في المؤسسة التعليمية؛
- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع والوصول إلى رضاهم وفق النظام العام للمؤسسة التعليمية؛
- تمكين المؤسسة التعليمية من تحليل المشكلات بالطرق العلمية؛
- رفع مستوى الطلاب تجاه المؤسسة التعليمية من خلال الالتزام بنظام الجودة؛
- الترابط والتكامل بين جميع القائمين بالتدريس والإداريين في المؤسسة والعمل عن طريق الفريق و بروح الفريق؛

#### ثانياً: أبعاد جودة الخدمة في الجامعة

وضعت أبعاد لجودة خدمة التعليم العالي لأن تكون دليلاً للمؤسسات التعليمية لاستخدامها في

معرفة مدى تحقيقها لاحتياجات عناصر العملية التعليمية والموضحة في الجدول التالي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> يدو محمد، متطلبات ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والاستشراف، مجلة معارف، قسم العلوم الاقتصادية، العدد 24، ص 407.

الجدول رقم(1): أبعاد جودة خدمة التعليم العالي

الوصف	الأبعاد
<ul style="list-style-type: none"> <li>- قدرات العاملين ( المعرفة والمهارة)؛</li> <li>- التكنولوجيا التعليمية(عدد الحاسبات المتاحة للاستخدام)؛</li> <li>- التجسيد المادي للخدمة مثل: الإضاءة التهوية ووسائل التعليم المرئية والمسموعة، المكتبات، مواقف السيارات، الاستراحات والنوادي الطلابية،...</li> </ul>	1. الجودة الفنية.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مظهر مقدمي الخدمة، الأساتذة؛</li> <li>- سلوكيات أداء مقدم الخدمة مع الطلاب والعاملين(الاحترام المتبادل)؛</li> <li>- مدى استخدام أساليب تعليم مبتكرة.</li> </ul>	2. الجودة الوظيفية.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ساعات وفترات العمل(توزيع الأعمال وفق القدرات والإمكانات وتنسيق جدول المحاضرات)؛</li> <li>- التوزيع الجغرافي للجامعات أو الكليات لتخفيف الضغط على منطقة جغرافية واحدة، وأيضاً أهداف تتعلق بالتنمية الاجتماعية؛</li> <li>- الموقع المناسب للجامعة أو الكلية وإمكانية التوسع مستقبلاً؛</li> <li>- التجهيزات ومدى حداتها ومناسبتها(الأثاث، التجهيزات المادية، المختبرات العلمية).</li> </ul>	3. سهولة الحصول على الخدمة.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- القدرات على تقديم الخدمات في مواعيدها المتوقعة؛</li> <li>- مدى قدرة الجامعة أو الكلية على الوفاء بالتزاماتها في مواعيدها المتوقعة؛</li> <li>- ضمان دقة الأداء وانعدام الأخطاء؛</li> <li>- مدى القدرة على تقديم الخدمة في جو امن خالي من المخاطر.</li> </ul>	4. الموثوقية.

<sup>1</sup> ليث علي الحكيم، عمار عبد الأمير زوين، حاكم أحسوني الميالي، تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج qfd دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العدد12، ص 191.



5. الاستجابة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مدى الاهتمام بتلقي الاستفسارات والشكاوى وسرعة معالجتها؛</li> <li>- الحساسية لحاجات ورغبات المستفيدين وسوق العمل؛</li> <li>- تحقيق الاتصال المتبادل بين الجامعة أو الكلية أو المستفيدين؛</li> <li>- مدى مراعاة سلسلة الجودة بين العاملين وبينهم وبين المستفيدين.</li> </ul>
---------------	---

المصدر: ليث علي الحكيم، عمار عبد الأمير زوين، حاكم أحسوني الميالي، تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي

باستخدام نموذج qfd دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العدد 12، ص 191.

### المطلب الثالث: مبادئ ومتطلبات جودة الخدمة في الجامعة

لضمان جودة خدمة التعليم العالي هناك مبادئ أساسية يجب أن تقوم عليها ويجب مراعاتها في

التطبيق العملي مع النظر إلى أهم المتطلبات اللازمة في مكونات العملية التعليمية.

#### أولاً: مبادئ جودة الخدمة في الجامعة

حيث قسمت مبادئ جودة الخدمة في الجامعة حسب عناصر العملية التعليمية كالآتي:<sup>1</sup>

#### 1- مبادئ تخص الطالب:

وتتمثل في ما يلي:

- تجنب الشعور بالخوف حتى يتمكن كل فرد من أداء عمله في بيئة تربوية تتسم بالحرية وقادرة على مواجهة المشكلات؛
- الاهتمام بالمستفيد الأساسي (الطالب) والعناية به والحرص على تحقيق مستويات عالية من رضائه من خلال تحقيق احتياجاته وتوقعاته؛
- الاستقلالية بما يضمن احترام المؤسسة التعليمية، ومسؤوليته في إدارة عملياتها وأنشطته الأكاديمية والإدارية؛

<sup>1</sup>بالحواس رشيدة، بيئة العمل وعلاقتها بجودة التعليم الجامعي دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قلمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة 8ماي 1945، قلمة، 2019/2018، ص 79.

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

## 2- مبادئ خاصة بالإدارة:

ويمكن إيجازها في النقاط التالية:

- نمط القيادة الديمقراطية، التي تعتمد المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة، وتستخدم التفويض والتمكين في سلطات اتخاذ القرار وتتقبل النقد؛
- الابتكار والإبداع، بغرض التغيير الهادف والتحسين والتطوير المستمر؛
- الاهتمام بالعمليات التشغيلية والفنية في المؤسسة التي تقوم بإنتاج الخدمات التعليمية والبصرية والمجتمعية؛
- تبني الإدارة التعليمية فلسفة جديدة تثير التحدي لكي يتعلم الطلاب تحمل المسؤولية.

## 3- مبادئ خاصة بأعضاء التدريس:

وتتلخص في التالي:

- جودة المعلم من خلال تأهيله علميا وسلوكيا؛
- جودة طرق التدريس، والتي تعتمد على تكامل المفاهيم والممارسات النظرية الأكاديمية مع تلك العملية أو التطبيقية؛
- كسر الحواجز بين الأقسام العلمية وتشكيل فرق العمل من مختلف الأقسام والإدارات بشكل تعاوني بناء؛
- التخلي عن تزويد الشعارات والنصائح المباشرة واستبدالها بالتحضر والحث بمختلف أساليبه.

## 4- مبادئ خاصة بالجامعة :

ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- جودة البرامج التعليمية من حيث العمق والشمول والتكامل وحسن مخاطبته للتحديات القومية في مجال التكنولوجيا والتحديات الاقتصادية والثقافية، وكذلك مرونة هذه البرامج بتطويعها بما يتناسب مع المتغيرات البيئية المتلاحقة؛
- الاهتمام بالتغذية المرتدة، والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها، لتفهم ردود الأفعال والاستفادة منها لتحسين وتطوير مخرجات النظام المؤسسي؛
- المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة التعليمية من طلاب وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين والأطراف المجتمعية؛
- جودة التمويل فيما يخص التجهيزات والمشروعات البحثية.

#### ثانيا: متطلبات جودة الخدمة في الجامعة

- ولتحقيق جودة هذه الخدمة لابد من استحداث متطلبات أساسية والمتمثلة فيما يلي:<sup>1</sup>
- 1- **دعم الإدارة العليا كتطبيق نظام إدارة الجودة الجامعية:** يحتاج إلى وقفة مؤازرة لإدارة الجامعة العليا حتى تحقق أهدافها المرجوة؛
  - 2- **توظيف الجودة:** وذلك بزرع مفهومها والتوعية بأهميتها وجعلها قاعدة راسخة لدى جميع العاملين في الجامعة أساتذة وإداريين وعمال مما يسهل تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين؛
  - 3- **مشاركة العاملين:** فاشترك العاملين في جميع مجالات العمل والشفافية في اتخاذ القرار والاستفادة من أفكارهم في حل المشكلات التي تعترض العمل بالجامعة؛
  - 4- **قياس الأداء والإنتاجية والجودة:** وهذا من خلال إنشاء نظام إعداد معايير قادرة على القياس الدقيق المتعلقة بالإنتاجية والجودة في مجال التعليم العالي.

<sup>1</sup> حليلة الزاحي، التعليم الإلكتروني بالجامعة الجزائرية مقومات التجسيد وعوائق التطبيق، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات تخصص المعلومات الإلكترونية الافتراضية وإستراتيجية البحث عن المعلومات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012/2011، ص 103 .

## المبحث الثالث: دراسات سابقة

تعرف الدراسات السابقة بأنها كل الدراسات المتصلة بالموضوع مما تم نشرها بأي شكل من الأشكال بشرط أن تكون مساهمة ذات قيمة علمية. وقد يكون النشر بواسطة المحاضرات أو الأحاديث المذاعة صوتاً وصورة أو تقديمها لمؤسسة علمية للحصول درجة علمية أو على مقابل مادي أو لمجرد الرغبة في المساهمة العلمية.

## المطلب الأول: دراسات سابقة حول الإدارة الالكترونية

وفي هذا المطلب سيتم تحديد الدراسات السابقة التي تعرض لنا كيفية تطبيق الإدارة الالكترونية في مختلف المؤسسات، مع تعداد أهم النتائج التي تم التوصل إليها.

1. دراسة ( سعيد بن معلا العمري 2002):<sup>1</sup>

بعنوان "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية- دراسة مسحية-"، هدفت الدراسة إلى توضيح أهمية العنصر التكنولوجي في القطاع العام في ظل التطور العلمي والتطورات التقنية الحديثة الالكترونية وخصوصاً تقنية المعلومات، والتنويه بضرورة الاستفادة منها وتوظيفها لخدمة الأفراد والمنظمات، كما هدفت إلى التعرف على المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية وفوائدها، والمعوقات الواجب تطبيقها في المؤسسات العامة للموائى. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالي:

- هناك وضوح وإدراك لدى العاملين بالمؤسسة العامة للموائى لمفهوم الإدارة الالكترونية، ومفاهيم العمل الالكتروني؛

<sup>1</sup> سعيد بن معلا العمري، متطلبات الادارية والأمنية لتطبيق الادارة الالكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية للنشر، 2002.

- هناك إدراك كبير لدى المبحوثين لعدد من المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العامة للموانئ.

ومن الجوانب المهملة في هذه الدراسة:

- إهمال جانب التدريب على الوسائل الالكترونية للعاملين والإداريين.

- أهملت الدراسة جانب الوسائل الإلكترونية التي تعتبر أساسية في تطبيق الإدارة الالكترونية لم توضح لنا وفرة للوسائل الالكترونية أو عدم وجودها.

توضح هذه الدراسة معرفة متطلبات الإدارية والآنية بتطبيق الإدارة الالكترونية: وتم من خلالها توضيح أهمية العنصر التكنولوجي في القطاعات العمومية في ظل التطور العلمي وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تطبيق للإدارة الالكترونية في المؤسسات العامة للموانئ وهناك عمل بها.

2. دراسة (إسماعيل سالم منصور ماضي 2010):<sup>1</sup> بعنوان " دور إدارة المعرفة في ضمان تحسين

جودة التعليم العالي"، هدفت الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم

دراسة حالة الجامعة الإسلامية بغزة ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج التحليلي الوصفي كما

تم تصميم استبانته لجمع المعلومات الأولية وتم توزيعها على عينة الدراسة عينة الحصر الشامل

وعددها 359 مفردة (أعضاء هيئة التدريس بالجامعة) وتم استرداد عدد 275 استبانته نسبة 69

وفي ضوء ذلك يرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، وتوصلت الدراسة إلى عدد من

النتائج كان أهمها ما يلي:

- وجود فروق في آراء أفراد العينة حول البنية التحتية لإدارة المعرفة تغزى للدرجة العلمية لأعضاء

الهيئة التدريسية؛

<sup>1</sup> اسماعيل سالم منصور ماضي، دور ادارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، 2010.

- عدم وجود فروق في آراء أفراد العينة حول البنية التحتية لإدارة المعرفة تغزي الدرجة العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية؛
- وجود فروق في آراء المبحوثين تغزي الخبرة لعضو هيئة التدريس؛
- وجود علاقة بين ضمان جودة التعليم العالي وكل من قاعات الدراسة، حوسبة المكتبات، إيصال الانترنت، توفير المستلزمات العلمية الحديثة، قواعد البيانات الخارجية والداخلية، تنويع المكتبات.
- وفي هذه الدراسة تم ملاحظة بعض الجوانب التي لم يتم التطرق لها:
- لم يتم مختلف الإدارات الأخرى للخدمة المقدمة للطلاب والموظفين؛
- عدم التطرق لبعض الإدارات الأخرى لتحقيق ضمان جودة التعليم العالي مثل: إدارة الجودة الشاملة.
- وتم في هذه الدراسة معرفة دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي يبين انه هناك وجود فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول ضمان الجودة تغزي للدرجة العلمية لأعضاء هيئة الدراسة حول ضمان الجودة تغزي للدرجة العلمية لأعضاء التدريس وهذا يعود إلى سنوات الخبرة والدرجة العلمية ولمعالجة هذه الفجوة يجب إتباع مجموعة من السياسات والخطوات المذكورة في مجموعة من التوصيات لضمان تحقيق الجودة في التعليم العالي.

3. دراسة (إيمان حسن مصطفى خلوف 2010):<sup>1</sup> بعنوان "رسالة ماجستير بعنوان (واقع تطبيق الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المدرين"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية في الضفة الغربية وعينة الدراسة تتمثل في المدراء والمديرات اثر متغيرات (الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، وعدد الدورات التدريبية واهم نتائج هذه الدراسة تتمثل:

- في أن هناك واقعا منخفضا لتطبيق لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المدرين والمديرات ومعيقاتها تتمثل في قلة التدريب ونقص الموارد المادية؛

- عدم وجود فلسفة لإدارة المعلومات، وعدم وجود حوافز للعاملين في الإدارة الالكترونية؛

- الإدارة الفلسطينية تجد صعوبة في نشر ثقافة الإدارة الالكترونية بين المدرين وذلك لعدم توفرها على ميزانيات كافية لاقتناء الحاسوب.

بعض الجوانب التي أهملتها الدراسة:

- عدم وجود مقارنة بين وجود إدارة الكترونية في المدارس الخاصة في الضفة الغربية أو أن تطبيقها منعدم أيضا حتى في المدارس الخاصة؛

وتم في هذه الدراسة معرفة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية شملت الدراسة على عينة من مديرين ومديرات المدارس الحكومية وكانت النتائج عدم تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية وذلك لعدم وجود ميزانية كافية لاقتناء وسائل الحاسوب ولا توجد ميزانية للتدريب على الأجهزة الالكترونية.

<sup>1</sup> إيمان حسن مصطفى خلوف، واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المدرين والمديرات، أطروحة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في الادارة التربوية في الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، 2010.

5-دراسة (عاشور عبد الكريم2009):<sup>1</sup> بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية، تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا، كما هدفت إلى محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية، وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة، من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها دولة نامية. وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج المتمثلة في:

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية؛

- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني؛ الشفافية؛ الديمومة والاستمرارية؛ الاستجابة؛ السرعة وريح الوقت، الدقة في تحديد المهام.

6- دراسة (نجم الغزاوي2017):<sup>2</sup> بعنوان "أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين وفروعه في العراق حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مصرف الرافدين العراقي وبجميع فروعه، تضمنت عينة الدراسة 144موظفا من مختلف المستويات الإدارية في مصرف الرافدين وفروعه.

<sup>1</sup> عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، علوم الإدارة والموارد البشرية، 2009.

<sup>2</sup> نجم الدين الغزاوي، أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين وفروعه في العراق، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد17، 2017.



ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- ضعف البنية التحتية للاتصالات لما يؤثر على مستوى الأداء المتحققة في مصرف الرافدين؛
- قلة الكوادر المتخصصة بتنفيذ العمل المرتبط بالإدارة الإلكترونية في مصرف الرافدين بما يؤثر على مستويات أدائه؛
- ضعف فاعلية قاعدة المعلومات في مصرف الرافدين لتقديم الخدمات بكفاءة عالية بما ينعكس سلبا على مستويات الأداء؛
- انخفاض تكلفة خدمة صيانة الأجهزة المرتبطة بالإدارة الإلكترونية في مصرف الرافدين؛
- انخفاض التكلفة المالية المرتبطة بإنشاء الموقع الإلكتروني في مصرف الرافدين من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛
- انخفاض تكاليف الاتصال بالشبكة العالمية الانترنت في مصرف الرافدين من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛
- الضعف في إشراك جميع العاملين في دورات تدريبية لاستخدام الحاسوب في أعمالهم في مصرف الرافدين؛
- عدم امتلاك المصرف لمعلومات عن مستوى الأداء الحالي للعاملين بها؛
- تخفيض تكاليف في المصرف لا يتم من خلال المحافظة على الزبائن المريحين؛
- عملية التحسين المستمر للخدمة المصرفية المقدره لعملاء المصرف ليس بالمستوى المطلوب؛
- لا يتم استطلاع آراء متلقي الخدمات المصرفية حول حاجاتهم من قبل المصرف بشكل مستمر؛

- زيادة عملاء المصرف بالمقارنة مع المصارف التجارية الأخرى لم يكن بالمستوى المطلوب.

### المطلب الثاني: دراسات سابقة حول جودة الخدمة

سيتم في هذا المطلب تناول الدراسات السابقة التي توضح لنا جودة خدمة التعليم العالي، والتي تساهم في فهم وسهولة متابعة الدراسة الحالية.

1- دراسة (زياد بركات 2010:<sup>1</sup> بعنوان " الفجوة بين ادراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المقترحة من وجهة نظر الدارسين فيها: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الفجوة بين ادراكات الطلاب في جامعة القدس وتوقعاتهم بمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في عدة مجالات مختلفة وللتحقق من هذا الغرض تم اختيار عينة طبقية عشوائية من الدارسين بلغت 215 طالب وطالبة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة غير عادلة إحصائياً من ادراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للدارسين، كما بينت النتائج وجود فجوة موجبة عبر دالة إحصائية في المجالات: التعاطف الاجتماعي والاستجابة والسلامة والأمن على الترتيب، بينما أظهر الدارسون فرقا سالبا ولكن دون مستوى الدلالة الإحصائية أيضا في المجالين: الجوانب المادية الملموسة والاعتمادية على الترتيب، أما بخصوص عناصر الخدمة الآنية: سرعة الجامعة في تقديم الخدمة والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الدارسين، وأيضا أظهرت فجوة سالبة إحصائياً في عناصر الخدمة الآنية: تجهيزات التقنيات الحديثة، وجاذبية التسهيلات والمرافق وجاذبية المواد والتخصصات، الاستجابة الفورية للمشكلات وتوفير وسائل التجهيزات الأمنية على الترتيب وبينت

<sup>1</sup> زياد بركات، الفجوة بين الادراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، المجلد2، العدد4، 2010.

النتائج كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها في الجامعة.

وفي هذه الدراسة لم يتم التطرق إلى مختلف الجوانب:

- لم يتم ذكر جودة الخدمة المقدمة من طرف الجامعة للموظفين أو العاملين؛

- عدم التطرق لجودة الخدمة المقدمة للأساتذة من طرف الجامعة؛

في هذه الدراسة تم التطرق إلى دراسة الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة خدمة جامعة القدس، حيث كان مجتمع الدراسة هو فئة الدارسين بالجامعة، مع إهمال جوانب أخرى للدراسة مثل فئة المدرسين أو الإدارة أو العاملين.

انبثقت هذه الدراسة للكشف عن هذه الفجوة والتعرف على الفروق الجوهرية بين ادراكات الدارسين وتوقعاتهم للخدمة المقدمة من طرف الجامعة.

حيث توصلت هذه الدراسة إلى وجود فجوة ولكن بنسبة منخفضة وهذا يمكن معالجته من خلال إتباع ما تم تقديمه من توصيات.

**2- دراسة (حرنان نجوى 2014):**<sup>1</sup> بعنوان "رسالة دكتوراه بعنوان مساهمة إدارة المعرفة لتحسين جودة خدمة التعليم العالي"، وهدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى الترابط الموجود بين إدارة المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي من خلال مجموعة من العناصر: التوليد، التخزين، نقل المعرفة، والمعايير كمؤشرات التخطيط الاستراتيجي وطرق التعليم وتسيير الإدارة وتمثلت عينتها في مجموعة أعضاء

<sup>1</sup> حرنان نجوى، مساهمة في تحسين جودة التعليم العالي دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، رسالة دكتوراه الطور الثالث، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تسيير المنظمات، 2014/2013.

التدريس قدر حجمها ب 187 أستاذ من ثلاث جامعات جزائرية واستخدمت أداة الاستبيان في جمع البيانات وفق المنهج الاستنباطي من أبرز نتائجها:

- غياب التطبيق الفعلي لمعايير الجودة في الجامعات الجزائرية لتحقيق الفعالية يجب التوجه نحو إدارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات وتشجيع البحث العلمي وفتح تخصصات في سوق العمل؛
- انخفاض الكفاءة الداخلية النوعية والتي من مؤشراتهما في مستوى التحصيل المعرفي والتأهيل المتخصص وضعف القدرات التحليلية والابتكارية والتطبيقية؛
- تعاني البرامج والمناهج التعليمية نوعا من القصور في عدم تطويرها وتخلفها وذلك لعدم مواكبة التحديات كالعولمة والمنافسة العالمية التي فرضت شروط جديدة كإبراز منتج أو خريج يستدعي المنافسة في السوق.

ومن مختلف الجوانب التي لم يتم التطرق لها في هذه الدراسة:

- التعليم الإلكتروني يعتبر ركيزة مؤثرة على جودة الخدمة فهذه الدراسة لم تهتم بالتعليم الإلكتروني مثل حوسبة المكتبات؛
- وسائل التعليم الإلكتروني هي أساس تحسين جودة الخدمة مثل قاعات الانترنت؛
- إهمال تطبيق معايير جودة الخدمة بالجامعة؛
- إهمال جانب الإدارة وهي التي تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة.

تم التطرق في هذه الدراسة إلى كيفية مساهمة إدارة المعرفة في تحسين الجودة في الجامعة ومن خلالها يتوضح الدور الفعال الذي تلعبه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وأيضا يتضح

التأثير بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي ويمكن معرفة هذا التأثير وكيفية معالجته من خلال إتباع مجموع الخطط والتوصيات.

3- دراسة (صليحة رقاد وياسين لعكيكة 2016)<sup>1</sup>: بعنوان "معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية دراسة حالة الجامعات العمومية الجزائرية"، حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على معوقات التي تحول دون تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات العمومية الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي وحدات ضمان الجودة لها، ولتحقيق هدف الدراسة ثم تطبيق الاستبانة كأداة قياس بعد التحقق من الخصائص السكومترية لها. يتمثل مجتمع الدراسة في مسؤولية ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي بالشرف الجزائري والبالغ عددهم 28 مسؤولا لضمان الجودة.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية على وجود معوقات تحد من عملية تطبيق نظام؛

- ضمان الجودة تتعلق بالجانب القيادي للوزارة الوصية، خاصة فيما يتعلق عدم وضوح سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة وعدم الحرص على توثيقها للمشي قدما في سيرورة تطبيقها؛

- موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة متوسطة على وجود معوقات تحد من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة تتعلق بالجانب الإداري والتنظيمي للمؤسسة، وفي هذا الإطار سجلنا مايلي:

<sup>1</sup> صليحة رقاد- ياسين لعكيكة، معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية دراسة حالة الجامعات العمومية الجزائرية، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة فرحات عباس- سطيف1- الجزائر، د، م، العدد 03، 2016.

- وجود اختلاف في الأهمية النسبية للمعوقات المتعلقة بجانب التخطيط، فأكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظر مجتمع البحث المستهدف، وهي عدم وضوح الأهداف وعدم ارتباطها بفترة زمنية معينة؛

- موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسة التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية على اغلب المعوقات التنظيمية، ومن أكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظرهم، هي: عدم حرص الإدارة العليا للمؤسسة على إدماج خلية ضمان الجودة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة؛

- وجود اختلاف في الأهمية النسبية للمعوقات المتعلقة بجانب التوجيه من وجهة نظر مجتمع البحث المستهدف، فأكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظرهم، هي عدم مشاركة مسؤول ضمان الجودة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة ونمط القيادة السائد في المؤسسة الذي يعرق عملية تطبيق نظام ضمان الجودة؛

- يعد عدم حرص الإدارة العليا على متابعة مدى التقدم في عملية تطبيق نظام ضمان والوقوف على ذلك من أكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة؛

- موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة، بدرجة عالية على جميع الأسباب التي تؤدي إلى بروز المقاومة، والتي اعتبروها تشكل إعاقة كبيرة في تطبيق نظام ضمان الجودة، إلا فيما يتعلق باعتبار ضعف الثقة في نتائج تطبيق نظام ضمان الجودة من أسباب مقاومة تطبيقه، فقد نال درجة موافقة متوسطة، ومن أكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر، هي: الخوف من التقييم وبذل جهد إضافي إلى جانب فقدان الاستقلالية والنفوذ.

ولم يتم التطرق إلى الجوانب الآتية:

- أنواع الخدمات المقدمة في التعليم العالي؛

- إيجابيات ضمان جودة الخدمة في التعليم العالي.

تم التطرق في هذه الدراسة إلى معرفة المعوقات التي تعرقل تحقيق ضمان الجودة في التعليم

العالي والتفريق بين

4- دراسة ( نور محي الدين محمد سعد الله 2017):<sup>1</sup> بعنوان "جودة الخدمات وأثرها في تحقيق

رضا الزبائن"، هدفت هذه الدراسة لمعرفة جودة الخدمات وأثرها على تحقيق رضا الزبائن والتعرف

على تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمة وأبعادها ورضا الزبائن كما هدفت لتوفير قاعدة من المعلومات

التي تساعد إدارة المنظمة في قياس جودة ما تقدمه من خدمات وتحديد أهم الأبعاد التي يوليها الزبائن

أهمية نسبية عالية وذلك لمعرفة أولويات تطوير الحاجة إليها.

ومن أهم نتائجها ما يلي:

- هناك جودة الخدمات في البنك.

- وجود رضا للزبائن عن الخدمات المقدمة لهم من البنك وهذا بفضل وجود:

- أجهزة ومعدات مستخدمة في أداء خدمة حديثة ومتطورة؛

- يتمتع مقدمي الخدمة بمظهر لائق أمام الزبائن؛

<sup>1</sup> نور محي الدين محمد سعد الله، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن دراسة ميدانية البنك الإسلامي

السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية، دراسة تكميلية لنيل درجة ماجستير العلوم في ادارة الأعمال، جامعة

شندي، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، ادارة أعمال، 2017.

- التصميم الداخلي للبنك ملائم ومناسب.

بعض الجوانب التي لم يتم التطرق إليها:

- عدم اهتمام البنك بالجوانب الملموسة كالمباني الحديثة والمكان المنظم المريح والمظهر العام للبنك

باعتبارها أحد العوامل المهمة التي تأخذ بعين الاعتبار عند تقييم الزبائن للخدمات؛

- عدم اهتمام البنك بتقديم الخدمة السريعة للزبون في الوقت المناسب.

تم التطرق في هذه الدراسة إلى جودة الخدمات وأثرها على تحقيق رضا الزبون وتحديد الدور

الفعال الذي يساعد إدارة المؤسسة في قياس جودة ما تقدمه من خدمات للزبائن وذلك بتوفير أداء

الخدمة الحديثة والمتطورة بفضل الوسائل والمعدات الموجودة في المؤسسة وبذلك تم معرفة توفر لجودة

الخدمة في المؤسسة مع وجود رضا للزبائن.

7- دراسة ( شكيكن زهرة وخمونات حنان 2015):<sup>1</sup> بعنوان "جودة الخدمة الصحية في المؤسسة

العمومية الاستشفائية بسيدي بوعبيد"، هدفت هذه الدراسة لمعرفة جودة الخدمة الصحية في المؤسسة

العمومية الاستشفائية بسيدي بوعبيد يتمثل مجتمع الدراسة في المرضى المقيمين بهذه المؤسسة في

مختلف المصالح والذي يبلغ عددهم 70 مريضا وتتمثل أهم نتائجها:

- المؤسسة الاستشفائية بسيدي بوعبيد تقوم بتقييم جودة الخدمات الصحية باستخدام طرق بسيطة

لتشمل جميع المصالح بالإضافة إلى إهمال رضا الزبون(المريض) في عملية التقييم؛

<sup>1</sup> شكيكن زهرة- خمونات حنان، دراسة جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية - دراسة حالة

المؤسسة الاستشفائية بسيدي بوعبيد، جامعة الجبلاني بونعامة بخميس مليانة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم

التجارية وعلوم التسيير، ادارة أعمال، 2015/2016.



- إن تقييم جودة الخدمات في المؤسسة الصحية يعتمد على مدى توفرها على الامكانيات المالية والبشرية، ولكن يتبين أن التقييم يتم بمنظور شامل، أي المنظور المرضى والإمكانيات المالية والبشرية المتاحة؛

- تمتلك المستشفى على خدمات مرافقة (صيدلة، سيارة إسعاف)؛

- يقيم الأفراد عينة الدراسة الخدمات الصحية تقييم ايجابي.

لم يتم التطرق إلى الجوانب الآتية:

- عدم مراعاة على متطلبات وحاجات المرضى وتحديد نوع الخدمة في وقت سريع؛

- عدم الاستجابة للاستفسارات وشكاوى المرضى.

#### المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسات السابقة

بعد تطرقنا لبعض الدراسات السابقة تخص الادارة الالكترونية في مجالات مختلفة ودراسات

تخص جودة الخدمة حاولنا توضيح العلاقة في بعض نقاط اوجه التشابه والاختلاف .

#### أولاً: أوجه التشابه والاختلاف للدراسات السابقة للإدارة الالكترونية

تطرقنا الى بعض اوجه التشابه والاختلاف التي تخص الدراسات السابقة للادارة الالكترونية

ومحاولة توضيحها

#### 1- أوجه التشابه:

تتمثل فيما يلي:

- إدارة المعرفة لها أهمية كبيرة في تحقيق الجودة التعليم العالي؛
- لإدارة المعرفة دور في تحسين وضمان جودة التعليم العالي؛
- وجود فروق في آراء العينة حول القيمة التحسينية لإدارة المعرفة؛
- غياب التطبيق الفعلي لمعايير الجودة في الجامعة الجزائرية في بعض الدراسات؛
- سرعة الاستجابة في الخدمات العمومية؛
- الإدارة الإلكترونية هي جزء من الإدارة حيث عند وجود إدارة المعرفة تتجح الإدارة الإلكترونية؛
- وجود ادراك لمفهوم الإدارة الإلكترونية للعاملين بالمؤسسة؛
- إدارة المعرفة تضمن التعليم الإلكتروني والإدارة الإلكترونية؛
- وجود الوسائل الإلكترونية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المؤسسات؛
- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة اثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- انخفاض الصيانة للأجهزة الإلكترونية.

## 2- أوجه الاختلاف:

تتمثل فيما يلي:

- عدم وجود فلسفة لإدارة المعلومات، وعدم وجود حوافز للعاملين في الإدارة الإلكترونية؛
- وجود صعوبة في نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية وذلك لعدم توفرها في ميزانيات كافية لاقتناء الحاسوب؛

- عدم وجود تدريب عالي والوسائل في المؤسسات العمومية؛
- قلة الكوادر المتخصصة بتنفيذ العمل المرتبط بالإدارة الالكترونية؛
- الضعف في اشتراك العاملين في المشاركة في دورات تدريبية لاستخدام الحاسوب في اعمالهم اليومية مثلا في مصرف الرافدين؛
- تعاني المؤسسات العمومية من نقص في الوسائل الالكترونية.

### ثانيا: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة حول جودة الخدمة

تطرقنا لبعض اوجه التشابه والاختلاف التي تخص الدراسات السابقة لجودة الخدمة

#### 1- أوجه التشابه: تتمثل

تتمثل في العناصر التالية:

- السرعة في تقديم الخدمة ورغبة الموظفين في المساعدة وتقديم الخدمة الجيدة؛
- الاستجابة الفورية للمشكلات وتوفر وسائل التجهيزات الامنية وهذه في بعض الدراسات التي تخص التعليم العالي؛
- استخدام ادوات في اداء خدمة حديثة ومتطورة؛
- يتمتع مقدمي الخدمة بالبنك بمظهر لائق؛
- وجود رضا لمعظم الزبائن عن الخدمات المقدمة لهم مثل دراسة نور محي الدين محمد سعد الله؛

- يتم تقييم الجودة للخدمات في مختلف المؤسسات على مدى توفر الامكانيات المالية والبشرية بمظهر شامل.

## 2- أوجه الاختلاف:

نوجزها في العناصر التالية:

- انخفاض الكفاءة الداخلية النوعية للمعايير في الجامعة الجزائرية في دراسة حرنان نجوى؛
- تعاني البرامج والمناهج نوعا من القصور في عدم تطويرها وتخلفها؛
- ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ضعيف أو بدرجة متوسطة بسبب وجود معوقات تحد منه؛
- وجود اهمال للزبون في دراسة شكيكين زهرة للمؤسسة العمومية للمستشفى.

## خلاصة الفصل:

يمكن القول بأن الإدارة الالكترونية هي عملية تحقيق الأهداف المرسومة باستخدام الوسائل المتاحة، وفق منهج محدد، وضمن بيئة معينة، فهي عملية تخطيط، وتنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة على الموارد البشرية والمادية.

كما تتفرع منها مختلف الإدارات تخصص منها الإدارة الالكترونية التي تشير الى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تهدف الى تقديم خدمة أسرع وأكثر دقة فقد أصبحت لزاماً مع التحول الرقمي الكبير الذي يشهده العالم والظروف الحالية الطارئة مع جائحة كورونا، مع أنها تساهم في تطوير أداء المؤسسات العمومية والخدمية وكذلك مؤسسات التعليم العالي التي تعتبر أهم وأكثر المؤسسات التي تطبق الإدارة الالكترونية بالنسبة للخدمات المقدمة من طرف الإدارة للأطراف التي لها علاقة بالخدمة مع ضمان جودة الخدمات المقدمة من الجامعة بتطبيق مختلف المعايير اللازمة لقياس الجودة وتحقيق الأهداف المسطرة وتطوير مخرجاتها.



## الفصل الثاني

دراسة ميدانية في جامعة العربي التبسي - تبسة-



**تمهيد**

جاء هذا الفصل كتكملة للدراسة النظرية حول الموضوع وإسقاطها في الواقع العملي جامعة العربي التبسي، فبعد التطرق في الفصلين النظريين إلى المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث والمتمثلة في الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمة في الجامعة الجزائرية جامعة العربي التبسي -دراسة ميدانية لعينة من الأساتذة كليات تبسة-، وعليه وجب اختبار هذا الأثر ميدانيا لإثراء البحث العلمي، وإعطاء صورة صحيحة وواضحة عن الموضوع لذا قمنا بإخطار أساتذة بكليات جامعة تبسة- لمعرفة مدى تطابق ما جاء في الجانب النظري بما يحدث فعلا.

**المبحث الأول: التقديم العام لجامعة العربي التبسي**

يشمل هذا المبحث مطلبين المطلب الأول يتناول تقديم جامعة العربي التبسي والمطلب الثاني يتناول الهيكل التنظيمي الخاص بها.

**المطلب الأول: النشأة والتعريف**

في هذا المطلب سيتم التطرق الى تقديم جامعة العربي التبسي - تبسة - وتعريفها

تأسست جامعة العربي التبسي - تبسة - بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-09 الصادر في 04 جانفي 2009 وقد جاء الإعلان عن ترقية المؤسسة إلى مصف جامعة، تنويجا للمجهودات الجبارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطرافها، على مدار سنوات متواصلة، كانت بدايتها سنة 1985، سنة تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرض، الهندسة المدنية والمناجم.

أما المحطة الثانية التي عرفتها مسيرة تطوير المؤسسة فكانت سنة 1992 أين أنشأ المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 297/92 الصادر في 27 سبتمبر 1992، وقد حمل اسم العلامة الكبير وابن مدينة تبسة الشيخ العربي التبسي تيمنا بما يحمله هذا الاسم من دلالات العلم والنضال الفكري البناء.

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 272/06 الصادر في 16 أوت 2006، وفي إطار الهيكل الجديدة للمراكز الجامعية، تمت هيكلة المؤسسة باعتماد تقسيم جديد للمصالح الإدارية وتوزيع الأقسام والمعاهد، أما المرحلة الحاسمة فكانت يوم 12 أكتوبر 2008، في حفل الإفتتاح الرسمي للسنة الجامعية 2009/2008 من جامعة تلمسان أين أعلن رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة ترقية المركز الجامعي تبسة إلى مصف جامعة، وهذا التاريخ يعتبر نقطة تحول

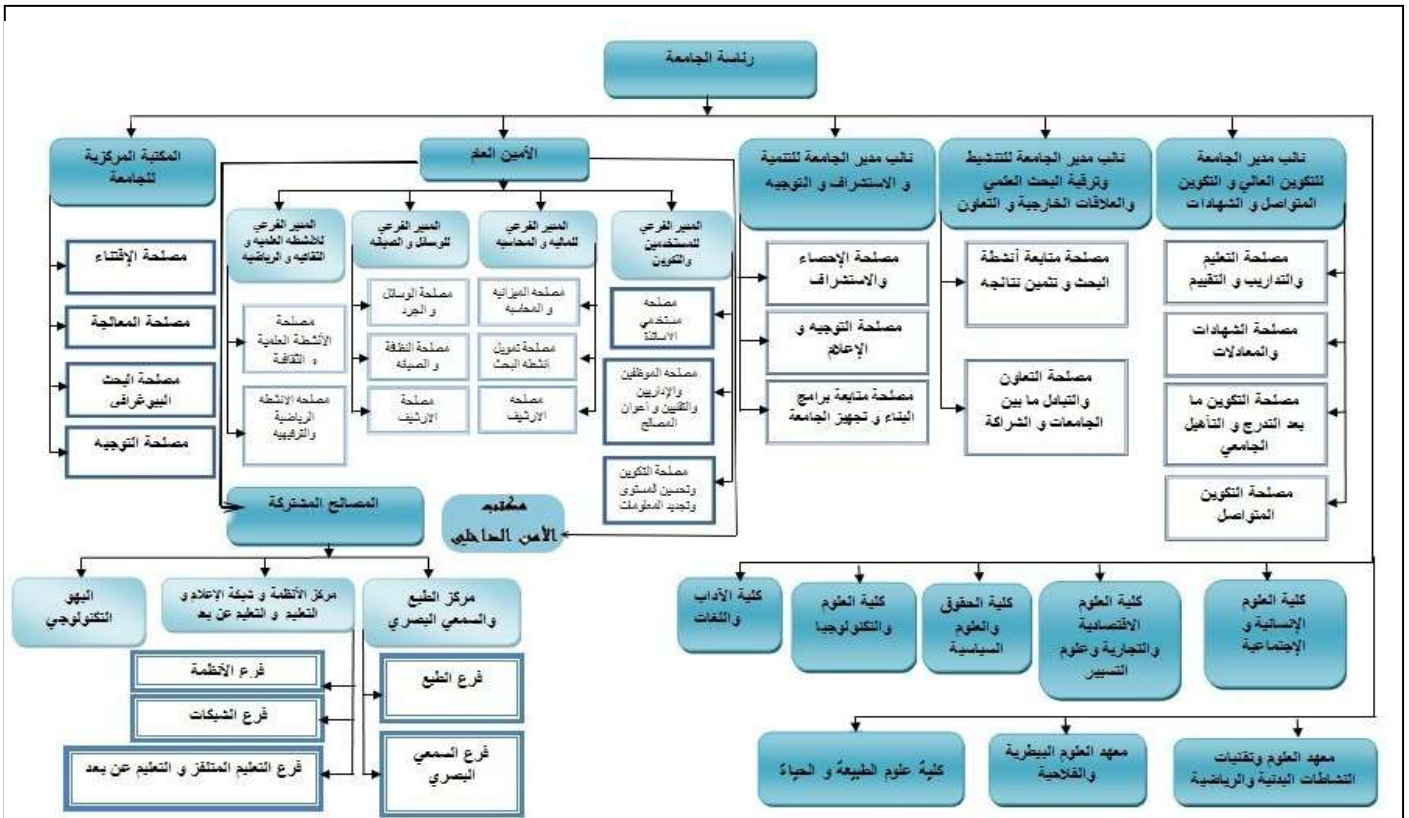


هامة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، حيث عرفت جامعة تبسة اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي بما يسمح لها بإبراز كفاءاتها العلمية وإمكانياتها المادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة.

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي

في هذا المطلب سيتم عرض الهيكل التنظيمي لجامعة العربي التبسي تبسة.

الشكل رقم (02): يوضح الهيكل التنظيمي لجامعة العربي التبسي -تبسة-



المصدر: الموقع الرسمي للجامعة

**المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية**

يتضمن هذا المبحث وصفا لمنهج الدراسة المتبع، والمجتمع والعينة المختارة، والأداة المستخدمة لإجراء هذه الدراسة، وإجراءات التأكد من صدقها وثباتها وكذلك خطوات إجراء الدراسة والمعالجة الإحصائية التي أتبع في تحليل النتائج، وهذا ما سيتم عرضه في هذا المبحث من خلال المطالب التالية:

- **المطلب الأول:** منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات.

- **المطلب الثاني:** بناء وتطبيق أداة الدراسة، وقياس صدقها وثباتها.

- **المطلب الثالث:** الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

**المطلب الأول: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات**

إن الوصول إلى حقيقة عملية ما يتطلب إتباع خطوات ومراحل معينة، وكذلك إستعمال أدوات ووسائل بحث تساعد على تحقيق الهدف المرغوب من الدراسة.

**أولاً: منهج الدراسة المتبع**

يبين منهج الدراسة الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسته لظاهرة معينة بهدف الوصول إلى نتائج عامة، والمنهج الذي سيتم إستخدامه في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، على إعتبار أن هذا الأخير لا يقتصر على جمع المعلومات والحقائق، بل يتعداه لإيجاد حلول للمشكلة موضع البحث.

**ثانياً: مجتمع الدراسة وإختيار العينة**

لا بد من تحديد المجتمع الذي طبقت عليه الدراسة بغية الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها، بحيث يتكون مجتمع الدراسة من الأساتذة بكليات جامعة العربي التبسي -تبسة- والمقدر عددهم

تقريبا 440 أستاذ، حيث إستهدفت الدراسة عينة عشوائية قدرت بـ 60 أستاذ، ويعود سبب عدم الإعتماد على المجتمع الدراسة كاملا بحكم كبر حجمه وصعوبة الوصول إلى بعض الأساتذة نظرا لتعدد مسؤولياتهم من إشراف وتدريس ووظائف إدارية، وخاصة في الطرف الحالي الذتمر به البلاد جراء إنتشار جائحة وباء كورونا والضغط الذي يتلقاه الأساتذة إضافة إلى التدريس بالأفواج الذي لم يسمح لكل الأساتذة بالتواجد في وقت واحد، وبالتالي تم توزيع 45 إستمارة (إستبيان) وذلك على جميع أفراد العينة المختارة، وتم الحصول على 43 إستمارة صالحة للتحليل أي ما نسبته 95.55 % من إجمالي الإستمارات الموزعة، ويمكن تلخيص ما سبق في الجدول التالي:

جدول رقم(02): تداول الإستبيان على عينة الدراسة في المؤسسة

الإستمارات	العدد	النسبة
الموزعة	45	%100
الغير المسترجعة	2	%4.44
المستبعدة	0	%0
الصالحة للتحليل	43	%95.55

المصدر: من إعداد الطالبتين

### ثالثا: أدوات جمع البيانات

هناك مجموعة من الأدوات التي يتم الإعتماد عليها للحصول على البيانات، ونظرا لتعدد مصادر جمع هذه البيانات فقد تم الإستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات العلمية والموضوعية وتتمثل في الآتي:

### 1- الوثائق والسجلات

تم الإعتماد على الوثائق كوسيلة لجمع البيانات، خاصة فيما يتعلق بالبيانات الخاصة بالأساتذة وبالهيكल التنظيمي للجامعة.

## 2- المقابلة

لا يتمكن الطالب من الحصول على البيانات والمعلومات الكافية في ما يخص موضوع بحثه إلا من خلال المقابلة المباشرة للمبحوثين، من أجل الحصول على معلومات حول العدد الإجمالي للأساتذة، بالإضافة إلى تسميات المناصب التي تتبعها، ومعلومات أخرى.

## 3- الإستبيان

وهو إحدى الوسائل شائعة الاستعمال، للحصول على معلومات وحقائق تتعلق بآراء وإتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بمشكلة البحث، يعدها الباحث وتكون موجهة للمبحوثين من أجل الإجابة عليها.

### المطلب الثاني: بناء وتطبيق أداة الدراسة وقياس صدقها وثباتها

بغرض إتمام عمليات البحث، تم الإستعانة بمجموعة من الأساليب اللازمة للدراسة وتحليلها إحصائيا، وذلك للمضي في الدراسة التطبيقية.

### أولا: بناء أداة الدراسة

بالإضافة إلى ما تم الإستعانة به من أدوات لجمع المعلومات، وكذلك إعتماد الوثائق والسجلات الخاصة بالجامعة وذلك من أجل معالجة موضوع البحث، فإنه تم إستخدام أداة أخرى لجمع البيانات وهي "الإستبيان" كما أشرنا إلى هذا سابقا والمتمثل في مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى معالجة موضوع البحث، حيث تم بناء هذه الأسئلة إنطلاقا من ما تم تحديده من أهداف الدراسة، والتساؤلات الفرعية والفرضيات وبناءا على ذلك تم إعداد الإستبيان الذي تضمن

متغيرات الدراسة، وبعد إعداد الإستبيان كان لابد من قياس صدقه الظاهري، وذلك عن طريق عرضه على الأستاذ المشرف "دريس يحيى" وفي ضوء الملاحظات المقدمة من قبله، تم تعديل الإستبيان بحذف ما يجب حذفه وتعديل ما يجب تعديله، ليصبح في شكله النهائي، حيث تم الإعتماد على إستبيان موجه لأساتذة عينة الدراسة بكل مستوياتهم وتخصصاتهم وذلك للوقوف على واقع كل من الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في الجامعة، وفيما يلي توضيح لذلك:

بحيث تألف الإستبيان من (26 عبارة) مقسمة على محورين أساسيين يمثلان متغيرات الدراسة، ويمكن توضيح مكونات الإستبيان في ما يلي:

#### 1- الجزء الأول: الخصائص الديمغرافية

يضم مجموعة من البيانات الشخصية والوظيفية الخاصة بالأستاذ والمتمثلة في: (الجنس، العمر، المؤهل، الخبرة)، والهدف منها هو معرفة بعض المتغيرات الإجتماعية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة وذلك من أجل الإستعانة بها في التحليل.

#### 2- الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

حيث يضم عبارات متعلقة بمتغيرات الدراسة:

- المحور الأول: تضمن العبارات الخاصة بمتغير "الإدارة الإلكترونية" حيث يتكون من 13 عبارة من [1 إلى 13].

- المحور الثاني: يتضمن هذا المحور العبارات الخاصة بمتغير "جودة الخدمة" وقد تضمن أيضا 13 عبارات من [14 إلى 26].

وقد صيغ الإستبيان وفقا لسلم ليكارت للتدرج الخماسي والمنكون من خمس درجات والتي يوضحها الجدول رقم (03)، وتستخدم هذه الدرجات لمعرفة مدى قوة وتوفر الإجابة على عبارة أو محور وعليه تم تحديد فئات مقياس ليكارت الخماسي (حدود الفئات وطول الفئة) كما يلي:

الجدول رقم (03): طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي

الفئة الأولى	من 1 إلى أقل من 1.80	غير موافق بشدة	منخفض جدا
الفئة الثانية	من 1.80 إلى أقل من 2.60	غير موافق	منخفض
الفئة الثالثة	من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد	متوسط
الفئة الرابعة	من 3.40 إلى أقل من 4.20	موافق	مرتفع
الفئة الخامسة	من 4.20 إلى أقل من 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين

#### ثانيا: تطبيق أداة الدراسة

يتطلب تطبيق الإستبيان عددا من الإجراءات المهمة، والتي يمكن توضيحها في الخطوات

التالية:

- القيام بإعداد الإستبيان وعرضه على الأستاذ المشرف، لتقديم الملاحظات وإجراء التعديلات اللازمة من الناحية النوعية والكمية للأسئلة.
- تم توزيع الإستمارات على أفراد عينة الدراسة لأجل الإجابة على محاورها.
- إسترجاع الإستمارات التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة، حيث تم إسترجاع 43 إستمارة، أي نسبة الإسترداد قدرت بـ 95.55%.
- المباشرة في تحليل البيانات بالإعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) وباستخدام الأساليب الإحصائية التي سيتم التعرض لها في المطلب الموالي.

#### ثالثا: قياس صدق وثبات أداة الدراسة

قبل الشروع في عملية التحليل وإستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنها الإستبيان حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية.

### 1- صدق وثبات الإستبيان

#### - قياس صدق أداة الدراسة

أي قياس صدق الإتساق الداخلي وذلك من أجل معرفة مدى إتساق عبارات الإستبيان وصدقها، حيث تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل محاور الإستبيان.

#### الجدول رقم (04): معامل الارتباط بيرسون بين كل محور وآخر

المحاور	محور 1	محور 2
معامل ارتباط بيرسون المحور 1	1	0.445
معامل ارتباط بيرسون المحور 2	0.445	1

المصدر: تم إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول أن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل محور ومحور آخر موجبة مما يبين أن جميع عبارات المحاور تتمتع بدرجة صدق بين جميع عبارات المحور وبناء عليه فالنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول السابق تبين صدق وإتساق عبارات ومحاور أداة الدراسة وصلاحيتها للتحليل.

#### - قياس ثبات أداة الدراسة

لقياس ثبات الإستبيان تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث جاءت نتائجه كما يوضحها

الجدول التالي:

#### الجدول رقم (05): معامل ثبات أداة الدراسة ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الاول	13	0.678
المحور الثاني	13	0.861

0.851	26	معامل الثبات الكلي للإستبيان
-------	----	------------------------------

**المصدر:** تم إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من نتائج الجدول أعلاه أن معامل الثبات الكلي "ألفا كرونباخ" للإستبيان الكلي يساوي 0.851 أي ما نسبته 85.1%، وأن معامل الثبات للمحور الأول الإدارة الإلكترونية 0.678 أي ما نسبته 67.8%، أما بالنسبة للمحور الثاني جودة الخدمة فقيمه 0.861 أي ما نسبته 86.1%، وهذه القيم المذكورة أكبر من الحد الأدنى للمعدل المقبول والذي يساوي إلى 0.600 أي ما نسبته 60% وعليه فإن الإستبيان المعد من أجل معالجة الموضوع يفى بأغراض الدراسة بشكل ممتاز وتدقق النتائج المرجوة لأنها تتمتع بمستوى ثبات ممتاز .

### المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

يعتمد الباحث على الطرق الإحصائية، حتى يتمكن من وصف متغيرات الدراسة وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها وقد تم جمع البيانات الموزعة وترميزها ثم إدخال البيانات بالحاسوب الآلي بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، حيث تضمنت المعالجة الإحصائية ما يلي:

#### 1- التكرارات والنسب المئوية

حيث إستخدمت في وصف خصائص عينة الدراسة، ولتحديد الإستجابة إتجاه محاور أداة الدراسة، وتحسب بالقانون الموالي:

$$\text{النسبة المئوية} = (\text{تكرار المجموعة} \times 100) / \text{المجموع الكلي للتغيرات}$$

#### 2- معامل ثبات أداة الدراسة (الإستبيان) ألفا كرونباخ

تم إستخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة ويعبر عنه بالمعادلة الآتية :

$$A = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)^a$$



حيث أن:

a : يمثل ألفا كرونباخ. N : يمثل عدد الاسئلة.  $V_t$  : يمثل التباين في مجموع المحاور للإستبيان.

$V_i$ : يمثل التباين لأسئلة المحاور.

### 3- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

تم حسابها لتحديد إستجابات أفراد المؤسسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، أما الإنحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدة التشتت في التغيرات، ويعبر عنه بالعلاقة التالية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2}}{N}$$

### 4- معامل ارتباط بيرسون

تم إستخدامه لتحديد مدى إرتباط متغيرات الدراسة بعضها، وتم حسابها إنطلاقا من برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS).

### 5- الإنحدار البسيط (Linear Regression):

يستخدم هذا الإختبار بشكل أساسي لدراسة العلاقة السببية بين متغيرين كميين أحدهما مستقل والآخر تابع ويستخدم كذلك للتنبؤ بقيم المتغير التابع نتيجة التغير الحاصل في المتغير المستقل ولبناء نموذج رياضي يقوم على التنبؤ بإستخدام الإنحدار الخطى البسيط فلا بد من رسم

الإنحدار للوصول إلى معادلة الإنحدار ويعبر عنها بالمعادلة التالية:  $(Y=aX+\beta)$

حيث أن  $\beta$ : تمثل إنحدار الخط المستقيم (ميله)، ونعني به معدل التغير في المتغير Y عندما تتغير قيمة المتغير المستقل X.  $\alpha$  : تمثل معامل التقاطع (ثابت المعادلة).

**المبحث الثالث: تحليل نتائج الإختبيان واختبار الفرضيات**

سيتم التطرق من خلال في هذا المبحث إلى تحليل خصائص مجتمع الدراسة، بالإعتماد على التكرارات والنسب المئوية، وتحليل محاور الإختبيان بإستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة متمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة القبول وفقا لسلم ليكرت الخماسي، ومن ثم إختبار الفرضيات، حيث سيتم تناولها فيما يلي من خلال:

- المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات الخصائص الديمغرافية.
- المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الإختبيان.
- المطلب الثالث: نتائج إختبار فرضيات الدراسة.

**المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات الخصائص الديمغرافية**

يتضمن هذا المطلب تحليل بيانات الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال ما يلي:

**1- توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس**

يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

**الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس**

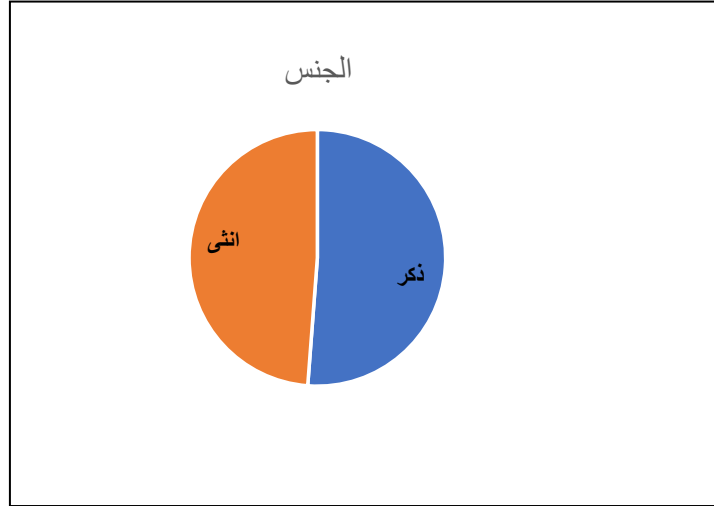
الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	22	51.2%
أنثى	21	48.8%
المجموع	43	100.0%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

يبين الجدول أعلاه تساوي نسبة الذكور والإناث إذ بلغت نسبة الذكور 51.2% مقابل نسبة 48.8% للإناث، وهذا دليل على أن نوع نشاط المؤسسة لا يحتاج إلى جنس ما دون الآخر.

والشكل الآتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس.

الشكل رقم (03): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الجدول أعلاه

## 2- توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية

يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	3	7.0%
من 30 إلى 40 سنة	20	46.5%
من 41 إلى أقل من 50 سنة	12	27.9%
فوق 50 سنة	8	18.6%
المجموع	43	100.0

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول السابق أن نسبة 46.5% من أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى

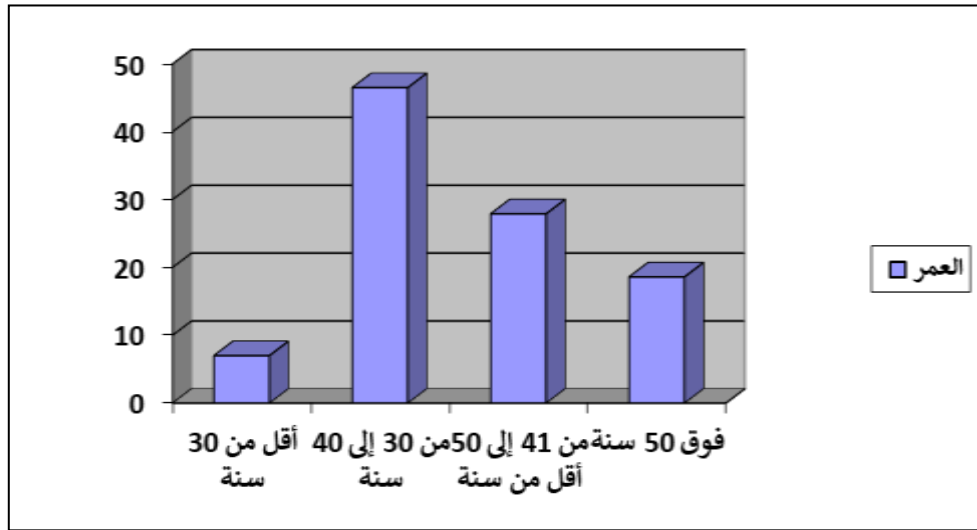
الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة، بينما بلغت نسبة الفئة العمرية أقل من 30 سنة 7%، أما

الفئة العمرية من 41 إلى أقل من 50 سنة فبلغت نسبة 27.9% وهي نسبة متقاربة مع نسبة

الفئة العمرية فوق 50 سنة، ومنه يتضح أن أغلبية أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة هم من الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة وتليها مباشرة الفئة العمرية من 41 إلى أقل من 50 سنة، مما يدل على إمكانية الإعتماد عليهم لتحقيق جودة في الخدمة المقدمة.

والشكل الآتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية.

الشكل رقم (04): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الجدول أعلاه

### 3- توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل

يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل

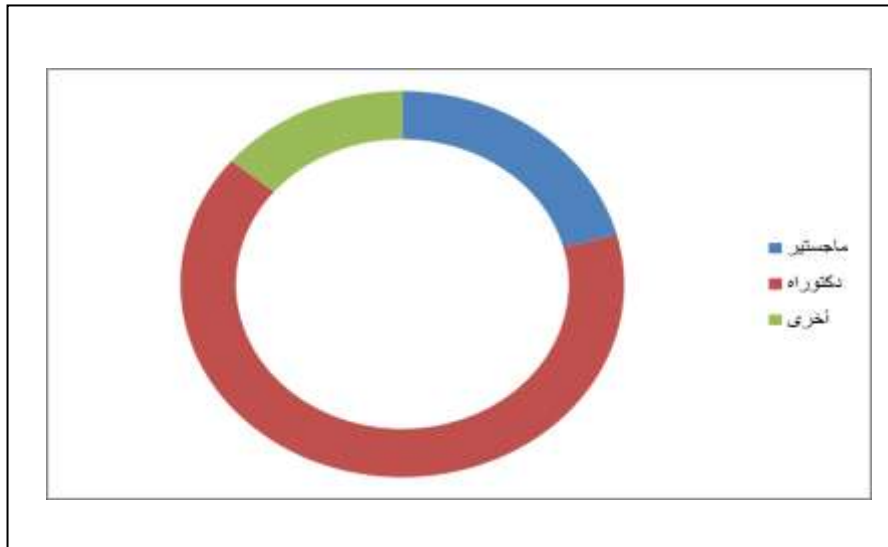
المؤهل	التكرار	النسبة
ماجستير	9	20.9%
دكتوراه	28	65.1%
أخرى	6	14.0%
المجموع	43	100.0%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة كانت ذات مؤهل دكتوراه وعددهم 28 أستاذ، في حين بلغ عدد الأساتذة ذوي المؤهل ماجستير 9 أفراد، أما الأفراد الحاصلين على مؤهل آخر فعددهم 6 أساتذة فقط، ومما سبق نستنتج أن أغلبية أفراد عينة البحث لديهم مؤهل دكتوراه وماجستير، وهذا أمر ضروري لتوظيف الأساتذة الجامعيين.

والشكل الآتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل

الشكل رقم (05): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الجدول أعلاه

#### 4- توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة

يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
سنة واحدة	1	2.3%
من 1 إلى 3 سنوات	8	18.6%
من 4 إلى 12 سنة	20	46.5%

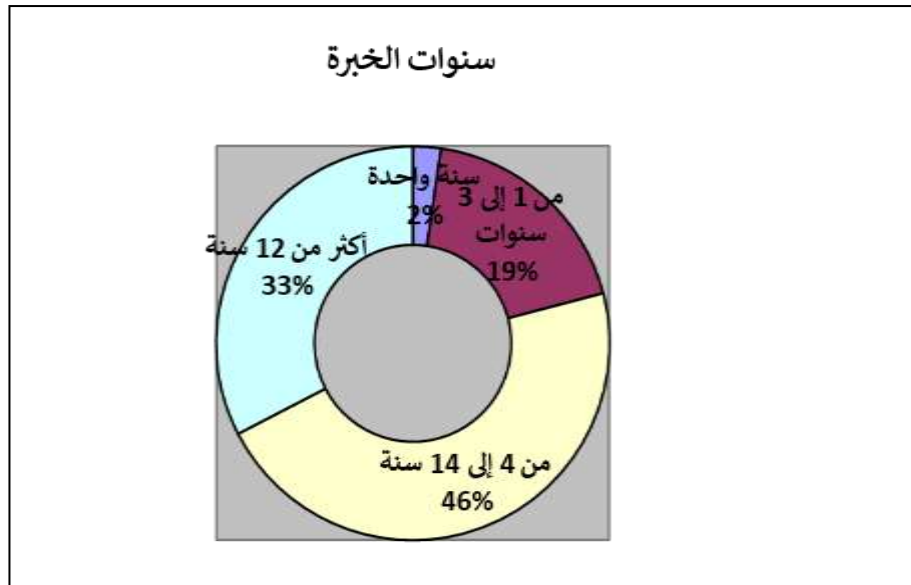
أكثر من 12 سنة	14	32.6%
المجموع	43	100.0%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة يمتلكون خبرة متوسطة، حيث بلغت نسبة الذين تنحصر خبرتهم أكثر من 12 سنة بنسبة 32.6% أستاذ، تليهما نسبة 18.6% لذوي الخبرة من سنة إلى 3 سنوات، في حين أن الخبرة. ومما سبق يتضح أن أغلبية أفراد العينة ذوي خبرة متوسطة، مما يعزز القدرة العلمية والعملية نحو تحقيق جودة في الخدمة المقدمة.

والشكل الآتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة.

الشكل رقم (06): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الجدول أعلاه

### المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الإستبيان

في هذا المطلب سيتم عرض المحاور الأساسية والتي تمثل إستجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة المتمثلة في الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في الجامعة، وقد تمت الإستعانة

في ذلك برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، وباستعمال الأساليب الإحصائية المذكورة سابقا.

أولا: تحليل إستجابات أفراد العينة نحو محور الإدارة الإلكترونية

يوضح الجدول الموالي توزيع إستجابات أفراد العينة لعبارات محور الإدارة الإلكترونية وكذلك التوزيع النسبي لإستجاباتهم والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومقياس ليكرت الخماسي مبينا نتيجة القبول:

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه ونتيجة القبول لمحور

الإدارة الإلكترونية

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الاتجاه	الترتيب		
											التكرار	النسبة %
6	1	9	6	22	5	3.49	1.032	موافق	مرتفع	8	التكرار	6
	2.3	20.9	14	51.2	11.6						النسبة %	6
7	1	6	15	16	5	3.42	0.957	موافق	مرتفع	9	التكرار	7
	2.3	14	34.9	37.2	11.6						النسبة %	7
9	4	19	7	8	5	2.79	1.206	محايد	متوسط	12	التكرار	9
	9.3	44.2	16.3	18.6	11.6						النسبة %	9
1		7	3	20	13	3.91	1.019	موافق	مرتفع	7	التكرار	1
		16.3	7	46.5	30.2						النسبة %	1
4	1	4	2	24	12	3.98	0.963	موافق	مرتفع	4	التكرار	4
	2.3	9.3	4.7	55.8	27.9						النسبة %	4
8	2	8	12	15	6	3.35	1.089	محايد	متوسط	10	التكرار	8
	4.7	18.6	27.9	34.9	14						النسبة %	8
11		2	4	19	18	4.23	0.812	موافق بشدة	مرتفع بشدة	2	التكرار	11
		4.7	9.3	44.2	41.9						النسبة %	11
2		5	6	16	16	4.00	1.000	موافق	مرتفع	3	التكرار	2
		11.6	14	37.2	37.2						النسبة %	2
10	4	8	19		12	3.91	0.921	موافق	مرتفع	6	التكرار	10
	9.3	18.6	44.2		27.9						النسبة %	10

1	مرتفع بشدة	موافق بشدة	0.928	4.26	22	13	5	3	التكرار	12	الإدارة بلا تنظيمات جامدة
					51.2	30.2	11.6	7	النسبة %		
11	متوسط	محايد	1.231	3.23	6	17	4	13	التكرار	3	
					14	39.5	9.3	30.2	7		
13	منخفض	غير موافق	1.130	2.09	2	4	5	17	التكرار	5	
					4.7	9.3	11.6	39.5	34.9		
5	مرتفع	موافق	1.154	3.95	15	20	2	3	التكرار	13	
					34.9	46.5	4.7	7	7		
			0.472	3.58	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الإدارة الإلكترونية						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

### 1- تحليل عبارات بعد الإدارة بلا ورق

- **لعبارة رقم (06):** "تكامل وتبادل المعلومات الكترونيا مع الأساتذة"، جاء في الترتيب (08) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.49) والانحراف المعياري قيمته (1.032)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن هناك تكامل وتبادل للمعلومات الكترونيا مع الأساتذة.

- **العبارة رقم (07):** "تتبع الإدارة نظم معلومات محددة لها"، جاء في الترتيب (09) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.42) والانحراف المعياري قيمته (0.957)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن الإدارة تتبع نظم معلومات محددة لها.

- **العبارة رقم (09):** "تم الخدمة بينك وبين الطالب دون مستندات ورقية"، جاء في الترتيب (12) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (2.79) والانحراف المعياري قيمته (1.206)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأساتذة تتم الخدمة بينهم وبين الطالب دون مستندات ورقية.

### 2- تحليل عبارات بعد الإدارة عن بعد



- العبارة رقم (01): "يقيم الأستاذ الطالب ويتابع نتائجه الكترونياً"، جاء في الترتيب (07) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.91) والانحراف المعياري قيمته (1.019)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأساتذة يقيمون الطالب ويتابعون نتائجه الكترونياً.

- العبارة رقم (04): "تمتلك المعارف العلمية التي تجعلك تتعامل مع الوسائل الالكترونية"، جاء في الترتيب (04) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.98) والانحراف المعياري قيمته (0.963)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يمتلكون المعارف العلمية التي تجعلهم يتعاملون مع الوسائل الالكترونية.

- العبارة رقم (08): "تتابع الإدارة عملها عبر المواقع الإلكترونية (الحواسيب الرقمية، مواقع التواصل الإجتماعي)"، جاء في الترتيب (10) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.35) والانحراف المعياري قيمته (1.089)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون بأن الإدارة تتابع عملها عبر المواقع الإلكترونية (الحواسيب الرقمية، مواقع التواصل الإجتماعي).

- العبارة رقم (11): "يتواصل الأستاذ مع الطلبة باستعمال (الإيميل، فيسبوك، تويتر)"، جاء في الترتيب (02) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (4.23) والانحراف المعياري قيمته (0.812)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة بشدة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأساتذة يتواصلون مع الطلبة باستعمال (الإيميل، فيسبوك، تويتر).

### 3- تحليل عبارات بعد الإدارة بالزمن

- العبارة رقم (02): "يوفر لك التعليم الإلكتروني الجهد والوقت"، جاء في الترتيب (03) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (4.00) والانحراف المعياري قيمته (1.000)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن التعليم الإلكتروني يوفر لهم الجهد والوقت.

- العبارة رقم (10): "تقوم بزيارة الصفحة الرسمية للجامعة بصفة مستمرة"، جاء في الترتيب (06) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.91) والانحراف المعياري قيمته (0.921)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يقومون بزيارة الصفحة الرسمية للجامعة بصفة مستمرة.

- العبارة رقم (12): "الإدارة الإلكترونية عملية سريعة ومختصرة للوقت"، جاء في الترتيب (01) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (4.26) والانحراف المعياري قيمته (0.928)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة بشدة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون بأن الإدارة الإلكترونية عملية سريعة ومختصرة للوقت.

#### 4- تحليل عبارات بعد الإدارة بلا تنظيمات جامدة

- العبارة رقم (03): "تتوفر لديك الانترنت بشكل دائم من أجل العملية التعليمية"، جاء في الترتيب (11) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.23) والانحراف المعياري قيمته (1.231)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأساتذة تتوفر لديهم الانترنت بشكل دائم من أجل العملية التعليمية.

- العبارة رقم (05): "توفر لك الادارة الوسائل الالكترونية اللازمة مثل (الحاسب الآلي، شبكات الأنترنت)"، جاء في الترتيب (13) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (2.09)

والإنحراف المعياري قيمته (1.130)، وهذا دليل وجود درجة منخفضة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن الإدارة توفر لهم الوسائل الإلكترونية اللازمة مثل (الحاسب الآلي، شبكات الأنترنت).

- **العبارة رقم (13):** "وجود صعوبة في التواصل مع الطلبة بسبب عدم توفر الوسائل الإلكترونية مثل (شبكات الأنترنت)"، جاء في الترتيب (05) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.95) والإنحراف المعياري قيمته (1.154)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأساتذة يواجهون صعوبة في التواصل مع الطلبة بسبب عدم توفر الوسائل الإلكترونية مثل (شبكات الأنترنت).

ويتضح من العرض التحليلي السابق أن كل من الجامعة والأساتذة يسعى إلى توفير الإدارة الإلكترونية بدرجة مرتفعة ومرتفعة جدا ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (3.58) أي بدرجة قبول مرتفعة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.472)، وأيضا من خلال إكتشافنا لعبارات محور الإدارة الإلكترونية في والتي أظهرت النتائج أن درجة قبولها مرتفعة ومرتفعة جدا، وفيما سبق عرض لها كل على حدى.

#### ثانيا: تحليل إستجابات أفراد العينة نحو محور جودة الخدمة

يوضح الجدول الموالي توزيع إستجابات أفراد العينة لمحور جودة الخدمة وكذلك التوزيع النسبي لإستجاباتهم والمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومقياس ليكرت الخماسي مبينا نتيجة القبول:

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية وإتجاه ونتيجة القبول لمحور

#### جودة الخدمة

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الاتجاه	الترتيب
1	التكرار	6	11	9	15	2.91	1.117	محايد	متوسط	9
	النسبة %	14	25.6	20.9	34.9					
2	التكرار	4	19	10	7	2.67	1.085	محايد	متوسط	11
	النسبة %	9.3	44.2	23.3	16.3					
3	التكرار	2	10	7	16	3.42	1.180	موافق	مرتفع	2
	النسبة %	4.7	23.3	16.3	37.2					
4	التكرار	3	9	6	20	3.53	1.052	موافق	مرتفع	1
	النسبة %	7	20.9	14	46.5					
5	التكرار	5	12	12	12	2.86	1.104	موافق	مرتفع	10
	النسبة %	11.6	27.9	27.9	27.9					
6	التكرار	3	12	8	15	3.16	1.174	محايد	متوسط	5
	النسبة %	7	27.9	18.6	34.9					
7	التكرار	1	13	11	13	3.19	1.075	محايد	متوسط	4
	النسبة %	2.3	30.2	25.6	30.2					
8	التكرار	7	18	8	7	2.56	1.161	محايد	متوسط	12
	النسبة %	16.3	41.9	18.6	16.3					
9	التكرار	6	8	10	17	3.02	1.165	محايد	متوسط	7
	النسبة %	14	18.6	23.3	39.5					
10	التكرار	4	13	9	14	2.98	1.144	محايد	متوسط	8
	النسبة %	9.3	30.2	20.9	32.6					
11	التكرار	7	11	2	19	3.05	1.327	محايد	متوسط	6
	النسبة %	16.3	25.6	4.7	44.2					
12	التكرار	2	14	3	18	3.28	1.202	محايد	متوسط	3
	النسبة %	4.7	32.6	7	41.9					
13	التكرار	12	14	6	5	2.51	1.387	محايد	متوسط	13
	النسبة %	27.9	32.6	14	11.6					
						3.00	0.724	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة الخدمة		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

### 1- تحليل جدول المتوسط والانحراف المعياري لفقرات محور جودة الخدمة

- العبارة رقم (01): " تتحصل على جميع وثائقك التي تطلبها من الإدارة في الوقت المحدد"، جاء في الترتيب (09) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (2.91) والانحراف المعياري قيمته (1.117)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يتحصلون على جميع الوثائق التي يطلبونها من الإدارة في الوقت المحدد.

- العبارة رقم (02): "وسائل التدريس تتحصل عليها بشكل دائم دون عناء"، جاء في الترتيب (11) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (2.67) والانحراف المعياري قيمته (1.085)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يتحصلون على وسائل التدريس بشكل دائم دون عناء.

- العبارة رقم (03): "توزع الإدارة برنامج حصص التدريس بطريقة مناسبة لكل أستاذ"، جاء في الترتيب (02) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.42) والانحراف المعياري قيمته (1.180)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن الإدارة توزع برنامج حصص التدريس بطريقة مناسبة لكل أستاذ.

- العبارة رقم (04): "تتأقلم بشكل دائم مع التغيرات السريعة والمفاجئة للإدارة"، جاء في الترتيب (01) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.53) والانحراف المعياري قيمته (1.052)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يتأقلمون بشكل دائم مع التغيرات السريعة والمفاجئة للإدارة.

- العبارة رقم (05): "يتم التعامل مع الإستعلامات والشكاوى بسرعة وكفاءة"، جاء في الترتيب (10) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (2.86) والانحراف المعياري قيمته (1.104)،

وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون بأنه يتم التعامل مع الإستعلامات والشكاوى بسرعة وكفاءة.

- العبارة رقم (06): "وجود تمكين فني للأساتذة (خبرة، تدريب، مؤهلات)"، جاء في الترتيب (05) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.16) والانحراف المعياري قيمته (1.174)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإن هناك وجود للتمكين الفني للأساتذة (خبرة، تدريب، مؤهلات).

- العبارة رقم (07): "تمتلك الحق في تطوير الخطط الدراسية (إتخاذ القرار)"، جاء في الترتيب (04) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.19) والانحراف المعياري قيمته (1.07)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يمتلكون الحق في تطوير الخطط الدراسية (إتخاذ القرار).

- العبارة رقم (08): "تراعي الإدارة العامل النفسي والاجتماعي للأستاذ في حالة وضع قرار معين"، جاء في الترتيب (12) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (2.56) والانحراف المعياري قيمته (1.161)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأساتذة يجمعون أن الإدارة تراعي العامل النفسي والاجتماعي لهم في حالة وضع قرار معين.

- العبارة رقم (09): "تتجاوب الإدارة بشكل سريع في حالة إستفسار أو غموض للأستاذ"، جاء في الترتيب (07) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.02) والانحراف المعياري قيمته (1.165)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإن الإدارة تتجاوب بشكل سريع في حالة إستفسار أو غموض للأستاذ.

- العبارة رقم (10): "تدعم الإدارة الأساتذة للمشاركة في القرارات الإدارية"، جاء في الترتيب (08) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (2.98) والانحراف المعياري قيمته (1.144)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإن الإدارة تدعم الأساتذة للمشاركة في القرارات الإدارية.

- العبارة رقم (11): "تحتفظ المكاتب الإدارية بسجلات الكترونية تساعد الأستاذ بمعلومات تخص الطالب"، جاء في الترتيب (06) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.05) والانحراف المعياري قيمته (1.327)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه يمكن القول بأن المكاتب الإدارية تحتفظ بسجلات الكترونية تساعد الأستاذ بمعلومات تخص الطالب.

- العبارة رقم (12): "يتغير الأجر حسب ساعات العمل"، جاء في الترتيب (03) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (3.28) والانحراف المعياري قيمته (1.202)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن الأجر يتغير حسب ساعات العمل.

- العبارة رقم (13): "تتحصل على تحفيزات مادية من أجل تحسين جودة الخدمة التي تقدمها"، جاء في الترتيب (13) في المحور بحيث بلغ المتوسط الحسابي (2.51) والانحراف المعياري قيمته (1.387)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأساتذة يتحصلون على تحفيزات مادية من أجل تحسين جودة الخدمة التي يقدمونها.

ويتضح من العرض التحليلي السابق أن جودة الخدمة المقدمة في الجامعة متوسطة ويتبين ذلك من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (3.00) أي بدرجة قبول متوسطة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.724)، وأيضاً من خلال إكتشافنا لعبارات محور جودة الخدمة والتي أظهرت النتائج أن درجة قبولها مرتفعة ومتوسطة، وفيما سبق عرض لها كل على حدى.

#### المبحث الرابع: إختبار الفرضيات ونتائج الدراسة

يتم في هذا المبحث تفسير الفرضيات ومناقشتها من خلال ما تم التوصل اليه من ادوات الدراسة، وعليه تم تقسيم هذا المبحث الى مطلبين الاول يتم فيه اختبار الفرضيات والثاني يشمل أهم النتائج.

#### المطلب الأول: إختبار فرضيات الدراسة

من أجل التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي تبسة- تم الإستناد إلى مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) عند تحليل فرضيات الدراسة أي بمستوى ثقة 95%.

حيث نصت الفرضية الرئيسية على أنه:

"يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي تبسة-.

وتفرعت إلى فرضيات كما يلي:



- "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة بلا ورق في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة.

- "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة عن بعد في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة.

- "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة بالزمن المفتوح في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة.

- "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة بلا تنظيمات جامدة في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة.

ولإختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية للدراسة تم الإعتماد على نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط ( $Y = \alpha X + \beta$ )، والذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة تأثر المتغير التابع والمتمثل في (جودة الخدمة)، وتأثير المتغير المستقل والمتمثل في (الإدارة الإلكترونية) وأبعاده متمثلة في (الإدارة بلا ورق، الإدارة عن بعد، الإدارة بالزمن المفتوح، الإدارة بلا تنظيمات جامدة)، كما تم الإعتماد على معامل الارتباط بيرسون (P) لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية) عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ )، كما تم حساب معامل التحديد ( $R^2$ ) لمعرفة نسبة تأثير المتغير التابع وأبعاده نتيجة للتغير في المتغير المستقل. ويمكن توضيح النتائج من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (12): نتائج إختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

المتغير المستقل	التابع المتغير	ثابت الانحدار $\alpha$	معامل الانحدار $\beta$	معامل الارتباط Pearson	معامل التحديد R2	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
أبعاد الإدارة الإلكترونية	ورق الإدارة بلا	0.425	0.437	0.437	0.191	9.685	0.003
	بعد الإدارة عن	0.270	0.206	0.206	0.206	1.822	0.018
	المفتوح الإدارة بالزمن	0.399	0.434	0.434	0.188	9.494	0.004
	جامعة الإدارة بلا تنظيّمات	0.125	0.126	0.126	0.016	1.664	0.420
	الإدارة الإلكترونية	0.548	0.683	0.445	0.198	10.137	0.003

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وبالإستناد إلى الجدول رقم (27) أعلاه فقد كانت نتائج إختبار الفرضية الرئيسية كالآتي:

يتضح من نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط الذي تم إستخدامه لمعرفة فيما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة المقدمة في الجامعة، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.683) و بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.445) و هذه المعاملات -معامل الانحدار، معامل الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) أما القابلية التفسيرية لنموذج الإنحدار المتمثلة في معامل التحديد R2 بلغت (0.198) مما يعني أن نسبة 19% من التغيرات في جودة الخدمة تعود للإدارة الإلكترونية، و قد أظهر إختبار F أن

نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة (Sig=0.003) أصغر من مستوى المعنوية (0.05).

نصت الفرضية الرئيسية على أنه:

- الفرضية الصفرية  $H_0$ : "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي - تبسة -".

- الفرضية البديلة  $H_1$ : "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي - تبسة -".

وعليه كانت معادلة خط الانحدار كالتالي:

$$(\beta + \alpha x = Y), (0.548 + 0.683)$$

أما فيما يخص الفرضيات الفرعية فقد جاءت على النحو الموالي:

✓ **الفرضية الفرعية رقم 1:** "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة بلا ورق في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي - تبسة -".

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي تم استخدامه لمعرفة فيما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة المقدمة في الجامعة، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.437) و بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.437) و هذه المعاملات -معامل الانحدار، معامل الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ )

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R2 بلغت (0.191) مما يعني أن نسبة 19% من التغيرات في جودة الخدمة تعود للإدارة بلا ورق، و قد أظهر إختبار F أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة (Sig=0.003) أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، ومن نتائج الجدول والتحليل السابق يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة بلا ورق في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة-".

✓ الفرضية الفرعية رقم 2: "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة عن بعد في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة-".

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي تم إستخدامه لمعرفة فيما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة عن بعد في جودة الخدمة المقدمة في الجامعة، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.206) و بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.206) و هذه المعاملات -معامل الانحدار، معامل الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) كما أن القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R2 بلغت (0.206) مما يعني أن نسبة 20% من التغيرات في جودة الخدمة تعود للإدارة عن بعد، و قد أظهر إختبار F أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة (Sig=0.018) أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، ومن نتائج الجدول والتحليل السابق يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة عن بعد في

جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة-".

✓ الفرضية الفرعية رقم 3: "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة بالزمن المفتوح في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة-".

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي تم استخدامه لمعرفة فيما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة بالزمن المفتوح في جودة الخدمة المقدمة، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.434) و بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.434) و هذه المعاملات - معامل الانحدار، معامل الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد  $R^2$  بلغت (0.188) مما يعني أن نسبة 18% من التغيرات في جودة الخدمة تعود للإدارة بالزمن المفتوح، وقد أظهر إختبار F أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة (Sig=0.004) أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، ومن نتائج الجدول والتحليل السابق يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة بالزمن المفتوح في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة-".

✓ الفرضية الفرعية رقم 4: "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة بلا تنظيمات جامدة في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة-".

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي تم استخدامه لمعرفة فيما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة بلا تنظيمات جامدة في جودة الخدمة المقدمة، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.126) و بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.126) و هذه المعاملات -معامل الانحدار، معامل الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R2 بلغت (0.016) مما يعني أن نسبة 06% من التغيرات في جودة الخدمة تعود للإدارة بلا تنظيمات معقدة، و قد أظهر إختبار F أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة ( $\text{Sig}=0.420$ ) أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، ومن نتائج الجدول والتحليل السابق يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة بلا تنظيمات جامدة في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة (0.05) ( $\alpha \geq$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة-".

#### المطلب الثاني: نتائج الدراسة

وتتمثل في مايلي:

- توفر الإدارة الإلكترونية المعلومات بشكل يساعد على تحديد ومعالجة المشكلات والعقبات الإدارية.
- تساهم جودة الخدمة في زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء للعاملين.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمة ذات جودة عالية في أقل وقت وبأقل جهد.
- تعتمد جامعة العربي التبسي تبسة على الإدارة الإلكترونية بشكل جيد وبدرجة قبول مرتفعة.
- تسعى جامعة العربي التبسي تبسة إلى تحقيق الجودة في تقديم خدماتها.

- العينة المبحوثة من الموظفين متكونة من جنسي الذكور والإناث بنسبة متقاربة جدا، و أن الفئات العمرية فيها تتراوح أعمارهم ما بين أقل من 30 سنة إلى 40 سنة، وأن نسبة كبيرة منهم لديهم شهادة ماجستير أو شهادة دكتوراه، وهذا راجع إلى ضرورة توظيف ذوي الشهادات العليا في المؤسسات الجامعية وهذا لضمان مستوى عالي من الجودة في تقديم الخدمات.

- تم رفض الفرضية الصفرية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة  $H_1$  والتي تنص على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة-".

- تم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة  $H_1$  والتي تنص على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة بلا ورق في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة-".

- تم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية وقبول الفرضية البديلة  $H_1$  والتي تنص على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة عن بعد في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة-".

- تم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية البديلة  $H_1$  والتي تنص على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة بالزمن المفتوح في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة-".

- تم قبول الفرضية الصفرية الفرعية الرابعة  $H_0$  والتي تنص على أنه: "لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة بلا تنظيمات جامدة في جودة الخدمات في الجامعة عند مستوى دلالة (0.05)  $(\alpha \geq)$  في الجامعة الجزائرية لعينة من أساتذة كليات جامعة العربي التبسي -تبسة-".



## خلاصة الفصل:

تعتبر جامعة العربي التبسي -تبسة- مؤسسة تستجيب للتغيرات البيئية والتكنولوجية الحديثة حيث تسعى إلى الاستفادة من الإدارة الإلكترونية لتسهيل عملياتها وتحسين جودة خدماتها، فهي تقدم مجموعة من الخدمات البيداغوجية والإدارية بشكل معنوي للبقاء في خدمة المواطن و لتحقيق الأهداف المعنية بها والتي يحددها القانون، وهي ترتبط بهيكل تنظيمي متناسق.

كما تبين أن العينة المبحوثة من الموظفين متكونة من جنسي الذكور والإناث بنسب متقاربة، و أن الفئات العمرية فيها تتراوح أعمارهم ما بين أقل من 30 سنة إلى 40 سنة، وأن نسبة كبيرة منهم لديهم شهادة ماجستير أو شهادة دكتوراه، وهذا راجع إلى ضرورة توظيف ذوي الشهادات العليا في المؤسسات الجامعية وهذا لضمان مستوى عالي من الجودة في تقديم الخدمات، كما أنها تقوم بشكل جيد باستعمال الإدارة الإلكترونية وهذا مما أدى إلى الوصول إلى درجة تأثير إيجابي لهذه الأخيرة على جودة الخدمة، و عليه تم التأكد من وجود أثر للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة المقدمة في الجامعة.



## خاتمة



خاتمة:

ربطت هذه الدراسة بين متغيرين متغير مستقل الإدارة الالكترونية والمتغير التابع جودة الخدمة في الجامعة، مبينة ان الادارة الالكترونية ركيزة اساسية داخل الجامعة كونها تسهل عملية الادارة وتزيد الانسجام بين افراد الادارة حيث تعتبر الادارة الالكترونية مهمة جدا في الجامعة تتبين اهميتها في مدى تأثيرها على متغيرات تابعة منها لجودة الخدمة في الجامعة الجزائرية جامعة تبسة.

تعتبر الادارة الالكترونية من الظواهر التي اصبحت الجامعة توليها اهتمام بالغ الاهمية، لانها تساعد تسريع العمليات الادارية وتوفير جودة الخدمة وذلك باتباع خطوات الادارة الالكترونية.

وتبين من خلال الدراسة ان جودة الخدمة من اهم العناصر التي تآثر في استمرارية الجامعة، فتعتبر ركيزة مهمة للمؤسسة فهي تعني وجود عناصر العلمية التعليمية بما فيها من برامج وكتب جامعية وطرق التدريب وتقنيات التعليم وجودة مكان التعلم في الجامعات مثل المكتبات ومراكز الحاسوب .

حيث تبين ان كل ما زاد تحسين الخدمة من طرف مقدمي الخدمة وزاد التنافس زادت جودة الخدمة وهذا ناتج عن الجهد المبذول لتقديم الخدمة الجيدة وهذا ما يحقق للجامعة وموظفيها الرفع من مستوى الخدمة.

وان معالجة الاشكالية المطروحة، واختيار الفرضيات تمت في الفصل الثالث حيث تم التوصل الى معرفة مستوى الادارة الالكترونية التي تبين انه هناك درجة تأثير ايجابي لهذه

الآخيرة على جودة الخدمة وبذلك وجود أثر للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة المقدمة في الجامعة.

#### الاستنتاجات:

- توفر الإدارة الإلكترونية المعلومات بشكل يساعد على تحديد ومعالجة المشكلات والعقبات الإدارية؛

- تساهم جودة الخدمة في زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء للعاملين؛

- تساهم الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمة ذات جودة عالية في أقل وقت وبأقل جهد؛

- تعتمد جامعة العربي التبسي على الإدارة الإلكترونية بشكل جيد وبدرجة قبول مرتفعة؛

- تسعى جامعة العربي التبسي إلى تحقيق الجودة في تقديم خدماتها؛

- العينة المبحوثة من الموظفين متكونة من جنسي الذكور والإناث بنسبة متقاربة جدا.

#### التوصيات :

- نشر ثقافة ضمان الجودة على مستوى الجامعة وبصفة مستمرة كإصدار مجلة دورية

تعني بضمان جودة التعليم العالي وفتح مجالات في هذه التخصصات؛

- التحسين المكثف بمشروع تطبيق نظام الجودة مع إبراز ضرورته لكثافة أطراف المصلحة؛

- ضرورة رسم واعداد سياسة تطبيق الجودة وتوثيقها لتسهيل مهام مسؤولي جودة الخدمة؛

- ضرورة اعداد وتنفيذ متخصصة تهتم بالادارة الالكترونية لتأمين الاستعدادات على التعليم

العالي ومواكبته من اجل رفع قدرات اطراف المصلحة؛

- الاعتماد على مناهج التعليم الالكتروني عموما والادارة الالكترونية خصوصا في مساق

العمل.

- الاهتمام بالدورات التدريبية في مجال الادارة الالكترونية وعلى ان تكون مرتبطة بالتدريب قبل المباشرة بالعمل و اعداد برامج متخصصة من اجل تحقيق جودة ذات كفاءة عالية.

#### آفاق البحث:

- مما لا شك فيه ان اي بحث علمي لا يخلو من النقائص رغم الجهد المبذول في محاولة الاتمام بمختلف الجوانب، وبما ان كل بحث يعتبر استنادا للبحوث التي سبقته فيضاف اليها مستجدات اخرى كي يعتبر ارضية تمهيد لبحوث لاحقة قد تكون اشكالية بحث لانجاز مواضيع اخرى يمكن ذكرها فيما يلي :

- تأثير الادارة الالكترونية في الجامعة وكيفية تطبيقها.
- تأثير الادارة الالكترونية على جودة الخدمة في الجامعة.



## قائمة المصادر والمراجع



المصادر والمراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب:

1. القران الكريم.
2. عادل حرحوش الفرجي، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009م-1430هـ.
3. سعيد بن معلا العمري، متطلبات الادارية والأمنية لتطبيق الادارة الالكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية للنشر، 2002.
4. محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، .
5. ماجد بن عبد الله الحسن، الإدارة الالكترونية وتجويد العمل الاداري المدرسي، المؤسسة العربية للاستثمارات والموارد البشرية، القاهرة، 2011.
6. محمد الصرفي، الإدارة الالكترونية، الطبعة الأولى، شركة جلال للطباعة\_ العامرية\_ دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ،
7. يوسف أبو قارة وآخرون، الجودة والتميز في منظمات الأعمال، الطبعة العربية الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 211.

ثانياً: المجلات

1. رتيبة طايبي، معايير ضمان الجودة في نظام التعليم الالكتروني ودورها في تحقيق فعالية العملية التكوينية ، مجلة آفاق لعلم الاجتماع، المجلد رقم ، العدد1.
2. زياد بركات، الفجوة بين الادراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، المجلد2، العدد4، 2010.

3. صليحة رقاد- ياسين لعكيكزة، معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية دراسة حالة الجامعات العمومية الجزائرية، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة فرحات عباس- سطيف1- الجزائر، د، م، العدد03، 2016.
4. عائشة بنت احمد الحسني، شذا بنت عبد المحسن الخيال، اثر تطبيق انظمة الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الازهر، العدد العاشر.
5. ليث علي الحكيم، عمار عبد الأمير زوين، حاكم أحسوني الميالي، تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج qfd دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، د\_م، العدد12.
6. محمد يدو، متطلبات ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر\_ بين الواقع والاستشراف، مجلة معارف، قسم العلوم الاقتصادية، العدد24.
7. محمد خثير، أسماء مرابيبي، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الزيادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد ، العدد.
8. مراد شريف، عزوز منير، أثر استخدام التعليم الالكتروني كأداة لتحسين نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر\_ دراسة حالة جامعة المسيلة، مجلة معارف، قسم العلوم الاقتصادية، العدد24.
9. نجم الدين العزاوي، أثر مكونات الادارة الالكترونية على اداء المنظمة دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين وفروعه في العراق، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد17، 2017.

### ثالثا: رسائل جامعية

1. اسماعيل سالم منصور ماضي، دور ادارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، 2010.



2. ايمان حسن مصطفى خروف، واقع تطبيق الادارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، أطروحة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في الادارة التربوية في الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، 2010.
3. تونسية عباسية، دراسية التعليم الافتراضي في الجامعات الجزائرية كمشروع، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة تقنية، سنة 2012/2013.
4. حليلة الزاحي، التعليم الالكتروني بالجامعة الجزائرية مقومات التجسيد وعوائق التطبيق، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات تخصص المعلومات الالكترونية الافتراضية وإستراتيجية البحث عن المعلومات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011/2012. ذ.
5. حنان حمومناش - زهرة شكيكين، دراسة جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية - دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية سيدي بو عبدة، جامعة الجبلاني بونعامة بخميس مليانة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ادارة أعمال، 2015/2016.
6. رشيدة بالحواس، بيئة العمل وعلاقتها بجودة التعليم الجامعي دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قالمة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة 8ماي ، قالمة، 2018/2019.
7. صليحة رقاد، تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، 2013/2014.

8. عاشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، علوم الادارة والموارد البشرية، 2009.
9. مريم ماسي، الادارة الالكترونية دراسة مقارنة، مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون العام جامعة اكلي محمد اولجاح، البويرة، 2016/2015.
10. نور محي الدين محمد سعد الله، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن دراسة ميدانية البنك الاسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية، دراسة تكميلية لنيل درجة ماجستير العلوم في ادارة الأعمال، جامعة شندي، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، ادارة أعمال، 2017.
11. نجوى حرنان ، مساهمة في تحسين جودة التعليم العالي دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، رسالة دكتوراه الطور الثالث، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تسيير المنظمات، 2014/2013.
12. يونس تارقي، دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر اكايمي، جامعة قاصدي مرياح ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017/2016.

ثانيا، المراجع الأجنبية:

1. Felleg ali, Rachid Salmi, abderraouf guembour, le système d.13 assurance qualité interne dans l enseignement supérieur\_ cas de l université de média, p87





# الملاحق





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

استمارة استبيان

تحية طيبة وبعد:

إن هذا الاستبيان هو لإكمال مذكرة ماستر في علوم التسيير والمتعلقة بموضوع الادارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمة في الجامعة الجزائرية جامعة العربي التبسي -دراسة ميدانية لعينة من الاساتذة كليات تبسة-

أرجو التكرم بالإجابة عن فقرات الاستبيان المرفقة حسب الواقع الموجود، وذلك بوضع إشارة (X) داخل المربع الذي يتوافق مع إجاباتكم الموضوعية والواقعية في زيادة فاعلية النتائج المتوقعة من هذه البحث وتدعيم مصداقيته وواقعيته.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ومقرين دعمكم للبحث العلمي، مؤكداين الحرص الشديد على سرية المعلومات التي سوف تقدمونها لأغراض البحث العلمي فقط.

من اعداد الطلبة:

المشرف:

أمال دحداح.

✓

د. دريس يحي

حنان رايس

✓

المحور الأول: الخصائص الديموغرافية

1- الجنس

ذكر

أنثى

2- المؤهلات

ماجستير

دكتوراه

أخرى:

3- الفئة العمرية

أقل من 30 سنة

من 30 سنة الى 40 سنة

من 41 سنة الى 50 سنة

فوق 50 سنة

4- التخصص:

5- سنوات الخبرة:

من 1 الى سنة

من 1 الى 3 سنة

من 4 الى 12 سنة

أكثر من 12 سنة

## المحور الثاني: الرجاء بيان الرأي في العبارات التالية حول الادارة الالكترونية في الجامعة.

رقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يقيم الاستاذ الطالب ويتابع نتائجه الكترونيا					
02	يوفر لك التعليم الالكتروني الجهد والوقت					
03	تتوفر لديك الانترنت بشكل دائم من أجل العملية التعليمية					
04	تمتلك المعارف العلمية التي تجعلك تتعامل مع الوسائل الالكترونية					
05	توفر لك الادارة الوسائل الالكترونية اللازمة مثل (الحاسب الالى، شبكات الانترنت)					
06	تكامل وتبادل المعلومات الكترونيا مع الأساتذة					
07	تتبع الادارة نظم معلومات محددة لها					
08	تتابع الادارة عملها عبر المواقع الالكترونية(الحواسيب الرقمية، مواقع التواصل الإجتماعي)					
09	تتم الخدمة بينك وبين الطالب دون مستندات ورقية					
10	تقوم بزيارة الصفحة الرسمية للجامعة بصفة مستمرة					
11	يتواصل الاستاذ مع الطلبة باستعمال (الإيميل، فيسبوك، تويتر)					
12	الادارة الالكترونية عملية سريعة ومختصرة للوقت					
13	وجود صعوبة في التواصل مع الطلبة بسبب عدم توفر الوسائل الالكترونية مثل (شبكات الانترنت)					

## المحور الثالث: الرجاء بيان الرأي في العبارات التالية لمعرفة جودة الخدمة في الجامعة.

رقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تتحصل على جميع وثائقك التي تطلبها من الإدارة في الوقت المحدد					
02	وسائل التدريس تتحصل عليها بشكل دائم دون عناء					
03	توزع الإدارة برنامج حصص التدريس بطريقة مناسبة لكل استاذ					
04	تتأقلم بشكل دائم مع التغيرات السريعة والمفاجئة للإدارة					
05	يتم التعامل مع الاستعلامات والشكاوى بسرعة وكفاءة					
06	وجود تمكين فني للأساتذة ( خبرة، تدريب، مؤهلات)					
07	تمتلك الحق في تطوير الخطط الدراسية (اتخاذ القرار)					
08	تراعي الإدارة العامل النفسي والاجتماعي للاستاذ في حالة وضع قرار معين.					
09	تتجاوب الإدارة بشكل سريع في حالة استفسار أو غموض للأستاذ					
10	تدعم الإدارة الاساتذة للمشاركة في القرارات الادارية					
11	تحتفظ المكاتب الادارية بسجلات الكترونية تساعد الاستاذ بمعلومات تخص الطالب					
12	يتغير الأجر حسب ساعات العمل.					



					13	تتحصل على تحفيزات مادية من أجل تحسين جودة الخدمة التي تقدمها
--	--	--	--	--	----	--

مع كل التقدير والاحترام

## الملحق رقم 02: معاملات الارتباط لبيرسون

## Corrélations

	المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	المحور الثاني: جودة الخدمة
المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N 43	1 .445** .003 43
المحور الثاني: جودة الخدمة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N 43	.445** 1 .003 43

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## الملحق رقم 03: معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول

## Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	43	100.0
Exclue <sup>a</sup>	0	.0
Total	43	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.678	13

الملحق رقم 04: معامل ألفا كرونباخ للمحور الثاني

**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	43	100.0
	Exclue <sup>a</sup>	0	.0
	Total	43	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.861	13

الملحق رقم 05: معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل

**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	43	100.0
	Exclue <sup>a</sup>	0	.0
	Total	43	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.851	26



## ملخص الدراسة





## ملخص

هدفت هذه الدراسة لاختبار تأثير الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة في جامعة تبسة تحققيق ولتحقيق ادافها بتصميم استبيان لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة تم توزيع 45 استبيان بهدف الإجابة على الإشكالية الموضوع وكذا تحليل مختلف المعلومات المجمعمة في الجانب التطبيقي وقد أظهرت نتائج الدراسة انه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على جودة الخدمة في جامعة تبسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، التعليم العالي، تكنولوجيا الاعلام والاتصال وشبكات الانترنت.

## Abstract

The aim of this study was to test the impact of electronic administration on the quality of service at Tebei University, and to achieve its objectives. A questionnaire was designed to collect preliminary data from the study sample. A total of 45 questionnaires were distributed in order to answer the problem in question and to analyze the various information collected in the applied field. The results of the study showed that there is a positive, statistically significant impact of electronic administration on the quality of service at the university of Tebessa in question.

**Keywords:** Quality of Service, Higher Education, Information and Communication Technology and the Internet.