



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، تسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بغنوان

اثر الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة لدى
الطالب الجامعي

دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
بجامعة سعيدة

تحت إشراف الأستاذ(ة) :

د. يزيد قادة

إعداد الطالبين:

❖ بالسايح اسية خديجة

❖ توهامي فافة

نوقشت و أجريت علنا بتاريخ: 2020/06/23

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الدكتور	طلحة عبد القادر	رئيسا
الدكتور: يزيد قادة	أستاذ محاضر قسم أ	مشرفا
الدكتور	مسكين الحاج	ممتحنا

السنة الجامعية 2020/2019



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

شكر و تقدير

اللهم لك الحمد كما ينبغي جلال وجهك وعظيم سلطتك، ولك الشكر والمنة أن يسرت لنا السبيل و وفقتنا لإتمام هذا العمل والصلاة والسلام على سيد المرسلين، وخاتم النبيين ومعلم البشرية محمدا وآله وصحبه

أجمعين

ووقفا عند قوله صلى الله عليه وسلم: {من لم يشكر الناس لا يشكر الله} رواه الترمذي وقال تعالى: {لئن

شكرتم لأزيدنكم} صدق الله العظيم [سورة إبراهيم الآية 07]

في البداية نتقدم بعظيم الشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف د. "يزيد قادة" الذي لم يبخل علينا بنصائحه وارشاداته القيمة، وعلى اهتمامه الكبير ومتابعته المستمرة، فقد قدم لنا العون والجهد حتى اكتمل هذا البحث . نسئل الله أن يبارك فيه، وأن يسدد على طريق الخير خطاه وأن يحرسه بعينه التي لا تنام ليضل من سنده العلم، فأرجوا من المولى عزوجل أن يثيبه خير الثواب.

ولأن الشكر هو أقل ما يمكن أن يقدم عرفانا بالجميل لا يسعنا إلى أن نشكر الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة، وقد زادنا شرفا قبولهم مناقشة هذه المذكرة نسئل الله أن يجازيهم خير الجزاء.

كما نتقدم أيضا بجزيل الشكر والعرفان إلى كل أساتذة تخصص علوم التسيير على كل النصائح التي قدموها لنا.

وكذلك لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر والتقدير إلى كل الطلبة الذين ساهموا بشكل كبير في اعداد هذه المذكرة من خلال ايجاباتهم على الاستبيانات التي قمنا بتحليلها .

وفي الأخير لا ننسى تهنئتنا إلى كافة الطلبة المتخرجين خاصة دفعة ادارة اعمال نتمنى لهم حياة موفقة

بإذن الله

اهداء

اهدي هذا العمل المتواضع الى والدي الكريمين

الى ابي العزيز والغالي الذي سهر على تعليمي

الى امي بحر العطاء اللامتناهي اطال الله في عمرهما

الى اخواتي : شهرزاد-ايمان -اسماء

الى اخواني : عبد الرحمان -فخر الدين

الى زميلتي وقربتي في اعداد المذكرة فافة

الى اغلى صديقاتي : ايت خيرة-براهيمي دليلة -زيادي سميرة

الى جميع افراد عائلتي بالسايح-توهامي-لعروسي

الى كل الذين التقيتهم في درب الحياة وقضيت معهم اياما لاتنسى وستبقى خالدة في ذاكرتي .

اسية

اهداء

اهدي تخرجي الى النور الذي انار دربي ،الى تلك التي تستقبلني بابتسامة وتودعني بدعوة الى التي ازلت من طريقي اشواك الفشل واعطتني من دمها وروحها وعمرها وزهرة شبابها حبا و تصميمما و دافنا لمستقبل اجمل ،تلك التي بدلت جهد السنين من اجلي لاعتلاء سلالم النجاح الى الغالية التي لا ارى الحب و الحنان الا في عينيها ، الى امي الحبيبة اسال الله لها دوام الصحة والعافية .

دون نسيان زميلتي و اختي في البحث التي تقاسمت معها سنين الجامعة و الى والدتها الفاضلة توهامي فاطنة اطل الله في عمرها و الى كافة عائلتها .

الى كل صديقاتي اللاتي عرفتهم في مشواري الدراسي

توهامي فافاة

ملخص المذكرة

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة بمؤسسات التعليم العالي، باعتبار أن الإدارة الإلكترونية من أهم الأنماط الإدارية الحديثة التي لجأت إليها المؤسسات لتحسين جودة خدماتها وتطوير أساليب العمل وتحسين أداء وتحقيق رغبات العملاء.

ولكي تحقق الدراسة أهدافها قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة، وذلك بتوجيه استبيان إلى طلبتها بمختلف مستوياتهم يتضمن جملة من العبارات تتمحور حول الإدارة الإلكترونية و أبعاد جودة الخدمة، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود أثر للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي، وأن الإدارة الإلكترونية فسرت ما نسبته 38.70 % من التغيير الحاصل في جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

الكلمات المفتاحية :

الإدارة الإلكترونية - جودة الخدمة - أبعاد جودة الخدمة - التعليم العالي

Abstract:

This aims to try to know the effect of electronic administration on the quality of service in higher educational considering that electronic administration is one of the most important modern Administrative styles that institutions have used to improve the quality of their services, and developing businesses methods, improving perform once and achieving customers desires.

In order for the study at to achieve its goals we conducted an applied study at the level of the faculty of economic Commercial and management sciences at saida university, and by dire ting a questionnaire to her students at all levels it includes a number of phrases centered on electronic administration the dimension of quality of services , the results of the study have eached an impact electronic administration on the quality of services at the university student , and the electronic administration explained 38.7% of changes in the quality of service for the university student at the faculty of economic commercial management sciences at saida university.

Key words:

Electronic administration – best services – quality dimensions

High education.



قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

I	البسمة
II	شكر و تقدير
III	إهداء
IV	ملخص المذكرة
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XII	قائمة الأشكال
XIV	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
	الفصل الأول
- 1	تمهيد الفصل :
- 2	المبحث الأول : الاطار النظري للإدارة الالكترونية
- 2	المطلب الأول : مفهوم الادارة الالكترونية
- 3	المطلب الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية
- 3	الفرع الأول: مراحل تطور الادارة الالكترونية
- 4	الفرع الثاني: أسباب التحول للإدارة الالكترونية
- 4	الفرع الثالث : المقارنة بين الادارة التقليدية و الادارة الالكترونية :
- 5	المطلب الثالث: أهمية وأهداف الإدارة الالكترونية
- 5	الفرع الأول : أهمية الإدارة الإلكترونية
- 6	الفرع الثاني : أهداف الإدارة الالكترونية
- 7	المطلب الرابع : خصائص و مجالات الإدارة الإلكترونية
- 7	الفرع الأول : خصائص الإدارة الإلكترونية
- 8	الفرع الثاني : مجالات الادارة الالكترونية

- المبحث الثاني : متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في التعليم العالي ----- 9 -
- المطلب الاول : المتطلبات الادارية ----- 9 -
- المطلب الثاني : المتطلبات البشرية ----- 10 -
- المطلب الثالث : المتطلبات المالية والأمنية ----- 11 -
- الفرع الأول : المتطلبات المالية ----- 11 -
- الفرع الثاني : المتطلبات الامنية ----- 11 -
- المطلب الرابع : المتطلبات التقنية ----- 12 -
- المبحث الثالث : ابعاد ، عناصر و وظائف الادارة الالكترونية في التعليم العالي ----- 14 -
- المطلب الأول : أبعاد الإدارة الإلكترونية ----- 14 -
- المطلب الثاني : عناصر الادارة الالكترونية ----- 14 -
- المطلب الثالث : وظائف الادارة الالكترونية ----- 16 -
- المطلب الرابع : عوامل نجاح الادارة الالكترونية و معوقاتهما في التعليم العالي ----- 18 -
- الفرع الأول : عوامل نجاح الادارة الالكترونية ----- 18 -
- الفرع الثاني : معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في التعليم العالي ----- 19 -
- خلاصة الفصل : ----- 21 -

الفصل الثاني

- تمهيد : ----- 23 -
- المبحث الأول : ماهية الجودة ----- 24 -
- المطلب الأول : مفهوم الجودة وأهميتها ----- 24 -
- الفرع الأول : مفهوم الجودة ----- 24 -
- الفرع الثاني : أهمية الجودة ----- 26 -
- المطلب الثاني : الخلفية التاريخية لمفهوم الجودة ----- 27 -
- المطلب الثالث : أبعاد ومستويات الجودة ----- 29 -
- الفرع الاول : أبعاد الجودة ----- 29 -
- الفرع الثاني : مستويات الجودة ----- 30 -
- المطلب الرابع : مبادئ تحسين جودة التعليم العالي ----- 30 -

- 33 - المبحث الثاني : ماهية الخدمة
- 33 - المطلب الأول: مفهوم الخدمة
- 34 - المطلب الثاني : خصائص و سمات الخدمة
- 36 - المطلب الثالث : انواع الخدمة
- 37 - المطلب الرابع : طرق تقديم الخدمة
- 38 - المبحث الثالث : جودة الخدمة في التعليم العالي و علاقتها بالادارة الالكترونية
- 38 - المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة في التعليم العالي وأهميتها
- 38 - الفرع الأول : مفهوم جودة الخدمة في التعليم العالي
- 39 - الفرع الثاني : اهمية جودة الخدمة
- 40 - المطلب الثاني :ابعاد جودة الخدمة في التعليم العالي
- 43 - المطلب الثالث : طرق قياس جودة الخدمة
- 46 - المطلب الرابع : الإدارة الالكترونية و علاقتها بجودة الخدمات
- 46 - الفرع الأول : الإدارة الالكترونية وتحقيق الجودة
- 47 - الفرع الثاني : دور التطور التكنولوجي في تحسين جودة الخدمات
- 49 - خلاصة الفصل :

الفصل الثالث

- 51 - تمهيد الفصل:
- 52 - المبحث الأول : إجراءات الدراسة التطبيقية
- 52 - المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة:
- 52 - المطلب الثاني: أداة الدراسة
- 53 - المطلب الثالث :صدق وثبات أداة الدراسة
- 54 - المبحث الثاني: وصف وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية:
- 54 - المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية:
- 57 - المطلب الثاني :تحليل و تفسير محاور الدراسة
- 65 - المطلب الثالث : اختبار الفرضيات
- 80 - خلاصة الفصل التطبيقي:

82 ----- خاتمة

87 ----- قائمة المراجع والمصادر

93 ----- قائمة ملاحق



قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
04	المقارنة بين الادارة التقليدية والادارة الالكترونية	01
25	تعريف الجودة وفق بعض المداخل	02
34	تصنيف درجة الملموسية	03
36	تقسيم طبيعة الخدمة من ثلاث زوايا	04
42	ابعاد جودة الخدمة في التعليم العالي	05
52	توزيع أفراد عينة الدراسة	06
53	درجات مقياس ليكارت الخماسي	07
54	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	08
55	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	09
56	توزيع أفراد العينة حسب القسم	10
57	نتائج إختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبيان	11
58-57	اتجاهات ايجابيات افراد عينة الدراسة حول عبارات الادارة الالكترونية	12
59	اتجاهات ايجابيات افراد عينة الدراسة حول عبارات الملموسية	13
60	اتجاهات ايجابيات افراد عينة الدراسة حول عبارات الاعتمادية	14
61	اتجاهات ايجابيات افراد عينة الدراسة حول عبارات الاستجابة	15
62	اتجاهات ايجابيات افراد عينة الدراسة حول عبارات الضمان	16
63	اتجاهات ايجابيات افراد عينة الدراسة حول عبارات العناية	17
64	اتجاهات ايجابيات افراد عينة الدراسة حول عبارات جودة الخدمة	18
64	معاملات الارتباط بين محاور الدراسة	19
65	نتائج إختبار الانحدار البسيط بين الادارة الالكترونية و جودة الخدمة	20
66	تحليل التباين ANOVA بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة	21
66	المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط	22
67	نتائج اختبار الانحدار البسيط بين الادارة الالكترونية والملموسية	23

67	ANOVA بين الادارة الالكترونية و الملموسية	24
68	المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط	25
68	نتائج اختبار الانحدار البسيط بين الادارة الالكترونية والاعتمادية	26
69	ANOVA بين الادارة الالكترونية و الاعتمادية	27
69	المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط	28
70	نتائج اختبار الانحدار البسيط بين الادارة الالكترونية والاستجابة	29
70	ANOVA بين الادارة الالكترونية و الاستجابة	30
71	المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط	31
71	نتائج اختبار الانحدار البسيط بين الادارة الالكترونية والضمان	32
72	ANOVA بين الادارة الالكترونية و الضمان	33
72	المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط	34
73	نتائج اختبار الانحدار البسيط بين الادارة الالكترونية والعناية	35
73	ANOVA بين الادارة الالكترونية و العناية	36
74	المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط	37
74	اختبار T-Test للعينات المستقلة بين جودة الخدمة والجنس	38
75	ANOVA بين جودة الخدمة و المستوى التعليمي	39
76	نتائج اختبار test post hoc لمتغير مستوى التعليمي	40
77	ANOVA بين جودة الخدمة و والقسم	41
77	نتائج اختبار test post hoc لمتغير القسم	42



قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
07	اهداف الادارة الالكترونية	01
13	متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية	02
16	عناصر الادارة الالكترونية	03
18	مدى تكامل وظائف الادارة الالكترونية فيما بينها	04
33	الخدمة كنظام	05
54	اعمدة بيانية توضح الجنس	06
55	اعمدة بيانية توضح المستوى التعليمي	07
56	اعمدة بيانية توضح القسم	08



قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
93	إستبيان موجه لطلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بسعيدة	01
96	واجهة المذكرة	02

مقدمة

توطئة:

يشهد العالم اليوم تطورات سريعة وهائلة في مختلف الميادين، وبالخصوص التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (Technologies de l'information et de la communication)، أين أصبح تبني هذا المنهج مبتغى جميع المؤسسات بغض النظر عن صفتها، ونظرا للأهمية البالغة لهذه التكنولوجيا فإن استخدامها يعد ضرورة حتمية، حيث مكنت المؤسسات من الانتقال من إدارة تقليدية تعتمد على الورق إلى إدارة إلكترونية تتميز بالمرونة في انتقال المعلومات باستخدام مختلف التقنيات الحديثة .

فالإدارة الإلكترونية هي أحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم، لهذا فهي تلعب دورا كبيرا في تحسين تقديم الخدمات من خلال سرعة الاستجابة والدقة في الأداء وتقليص كلا من الجهد والوقت، قصد تلبية احتياجات المستفيدين المختلفة.

يعتبر قطاع التعليم العالي من بين أهم القطاعات في المجتمع لأنه يمثل الخزينة المعرفية لمختلف أفراد المجتمع و أماكن نشأتها، ونظرا لهذه الأهمية أصبح إدراك الامكانيات الكبيرة و غير المحدودة للأنترنيت واستخدامها في خدمة التعليم العالي بصفة عامة و الطالب الجامعي بصفة خاصة ضرورة ملحة، بهدف تقديم مختلف الخدمات بالصورة المرغوبة والمطلوبة، حيث يتطلب ذلك تكثيف المساعي والجهود لأجل تطبيقها بمفهومها الشامل والحديث مما يعظم الاستفادة من السرعة والمرونة اللذان توفرهما الادارة الإلكترونية.

أولا: إشكالية الدراسة:

يعد تطبيق الادارة الإلكترونية على مستوى التعليم العالي ضرورة حتمية، بهدف مواكبة التطور الحاصل في مختلف المجالات وكونه حساس باعتباره المسؤول على تكوين الطبقة المثقفة و الفاعلة في المجتمع ، وهذا ما يستدعي تدعيم تطبيقها والاستطلاع الدائم للتطورات والتقنيات الحديثة الذي أصبح يفرضها العالم اليوم وتوظيفها لأجل تحسين الاداء و تقديم الخدمات وفق المعايير التي تحقق الرضا التام للمستفيدين .

ولدراسة هذا الموضوع قمنا بصياغة اشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

مامدى مساهمة الادارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة ؟

ومن خلال الاشكالية السابقة يمكننا طرح التساؤلات التالية:

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية ؟
- فيما تتمثل متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية في التعليم العالي ؟
- ماهي جودة خدمة التعليم العالي؟
- ماهي أهم أبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي ؟
- هل توجد علاقة بين الادارة الإلكترونية و جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي ؟

ثانيا: فرضيات البحث :

للإجابة على الاشكالية المطروحة يمكننا صياغة الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية : يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على جودة الخدمات كليه العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

ومن هذه الفرضية الرئيسية قمنا بصياغة الفرضيات الفرعية التالية :

- **الفرضية الفرعية الاولى:** يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الملموسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الاعتمادية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الاستجابة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الضمان بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على العناية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

-ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

يرجع اختيار هذا الموضوع للأسباب التالية:

- **اسباب ذاتية :** الميول الشخصي لمتل هذه المواضيع و روح الفضول في اكتشاف خبايا الموضوع و كذلك كون أن الادارة الالكترونية تتميز بأهمية بالغة في تحسين الخدمات و تقديم تسهيلات في انجاز المعاملات المرجوة من الطلبة .
- **اسباب الموضوعية:** بحكم التخصص العلمي المدروس الذي يتماشى مع الموضوع .
- **الحداثة:** اعتبار الموضوع من أهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه في الساحة العلمية لأنه يواكب التطورات الحديثة.

رابعاً: أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- معرفة مدى تطبيق كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لأسلوب الادارة الالكترونية .
- الاجابة على الاشكالية المطروحة مع توسيع في الموضوع بطريقة علمية و موضوعية .
- التعرف على تقييم الطلبة لمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم بالكلية محل الدراسة.
- اثراء الرصيد المكتبي بالبحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الادارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة التعليمية .

خامسا: أهمية الدراسة :

تعتبر هذه الدراسة مهمة من خلال النقاط التالية:

- تناولت مفهوم الادارة الالكترونية في التعليم العالي.
- تبيان الحاجة إلى تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي.
- نقص الوعي بأهمية تطبيق الادارة الالكترونية ومزاياها.
- ضعف الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي و التي تعتمد على الادارة التقليدية.

سادسا: المنهج المستخدم:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المبني على اسلوبين ، يتمثل الاول في الاسلوب النظري بتقديم خلفية عن الادارة الالكترونية ،جودة الخدمة في التعليم العالي من خلال الاطلاع على مختلف الدراسات و الابحاث و الكتب المتعلقة بموضوع البحث ، ويشمل الثاني على اسلوب دراسة حالة ، بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة ،بالاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات و استخدام الادوات الاحصائية المناسبة لتحليلها حتى يتم اختبار الفرضيات الموضوعية و الخروج بالنتائج و الاقتراحات .

سابعا : حدود الدراسة :

➤ **حدود مكانية:** لقد تم حصر الحدود المكانية على كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة

➤ **حدود زمنية:** الثلاثي الأول لسنة 2020.

➤ **حدود بشرية:** اقتصرت الدراسة على عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

ثامنا :صعوبات الدراسة :

لقد واجهتنا العديد من الصعوبات أثناء إجراء هذه الدراسة نوجزها في ما يلي:

- قلة الدراسات التي تربط بشكل مباشر بين المتغيرين محل الدراسة .
- الظرف الذي يمر به العالم والجزائر خاصة بانتشار وباء كوفيد 19 و نظرا للإجراءات المطبقة من طرف الدولة ،و المتمثلة في فرض الحجر الصحي كإجراء وقائي لمكافحة هذه الجائحة .
- ضعف التكوين على برنامج التحليل الكمي spss

تاسعا: الدراسات السابقة :

1-دراسة سحر قدوري سنة 2009 المعنونة ب : "الادارة الالكترونية و امكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة " هدفت هذه الدراسة الى التركيز على مفهوم الادارة الكترونية و دورها في تحقيق الجودة الشاملة باعتبارها من الادوات الفاعلة في رفع الكفاءة وديمومة المؤسسات ، حيث تم التطرق الى مفاهيم الادارة الالكترونية و كذا تأثيراتها على مختلف جوانب المؤسسات أما فيما يخص الجودة الشاملة فتم التعرف على مختلف الاساسيات وتم أيضا الجمع ما بين الادارة الالكترونية و تحقيق الجودة الشاملة وفي الاخير تم التوصل الى استنتاجات كانت كالتالي :

➤ تمثل الادارة الالكترونية التحول الذي يساعد الزبائن و الاعمال لكي تجد فرصا جديدة في اقتصاد المعرفة الدولي .

➤ ان البحث عن التعاضد ما بين تحقيق الجودة و استخدام تطبيقات الادارة الالكترونية لابد ان يمر عبر اكتساب التطبيقات و ادماج الأفراد و تدريبهم وتكوينهم .

➤ اصبح دور الزبون كشريك شيئا فشيئا حيث أصبح بإمكانه انطلاقا من شبكة الانترنت اختيار المؤسسة التي تروقه و المنتجات التي يرغبها .

2-دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي سنة 2011المعنونة ب : "مساهمة الادارة الإلكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي " هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي ، حيث تكونت عينة الدراسة من (50 عامل) في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة و تم تطبيق استبانة مكونة (51 عبارة) ، حيث كانت مقسمة الى قسمين الاول ابعاد الادارة الالكترونية و الثاني يتمثل في العمل الاداري حيث تم التوصل الى النتائج التالية :

➤ إن الادارة الالكترونية تمثل منهجا حديثا يقوم على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

➤ إن تطبيق الادارة الالكترونية يستلزم مجموعة من المتطلبات الضرورية .

➤ إن الادارة الالكترونية تساعد على الرفع من مستوى الكفاءة والفعالية للأداء و تساهم في التقليل من المشاكل التي كانت تعيق العمل كالوقت و الجهد و أمن المعلومات .

3-دراسة ليندة فليسي سنة 2011/2012،تحت عنوان : " واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الاداء المتميز " هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى استعمال المنظمات الجزائرية لمصطلح الاداء المتميز و الوصول الى بعض الاقتراحات التي من شأنها توضيح تطبيق ادارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، و قد تكونت عينة الدراسة من (200طالب) و (60 استاذ) ، بحيث تم الاعتماد على الاستبيان في اجراء هذه الدراسة و الذي يتكون من (18 عبارة) موزع على طلبة واساتذة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،وقد اظهرت نتائج الدراسة ان الاستاذ الذي يقبل النقد و النقاش هو دليل على ان الاستاذ الجامعي يأخذ بعين الاعتبار اراء واقتراحات الطلبة ويمنح لهم الثقة بالتعبير عن افكارهم بحرية ،وهذا هو الاستاذ الذي يجب ان تتوفر عليه الكلية التي تريد انتهاز ادارة الجودة الشاملة بالتعليم العالي .

4-دراسة "Maria Palou Oliver J.J montano" و "M.J.mairata" ، : سنة 2012 تحت عنوان
des système d'assurance qualité (AQ) et :Qualité et contexte actuel le role
perspectives d'avenir des système d'assurance qualite dans les universités
espagnoles

والتي هدفت الى تحليل واقع تطبيق نظام ضمان الجودة و افاقه بالجامعات الاسبانية ، من خلال استجواب
مسؤولي الجودة بالجامعات محل الدراسة و قد اظهرت النتائج عن وجود خلايا لضمان الجودة بهذه الجامعات و
عن تطور وظائفها و تنوعها و توفيرها معلومات لوحدات التقييم الداخلية و الخارجية و السهر على التطبيق
المستمر لنظام ضمان الجودة الذي يعد أحد أهم العناصر التي تضمن لمؤسسات التعليم العالي الاسبانية
التكيف للنجاح مع الفضاء الاوروبي للتعليم العالي .

5-دراسة محمد خثير و اسماء مرايني سنة 2017 المعنونة ب : " العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة
و رضا الزبون بالمؤسسة " ولقد كان الهدف من هذه الدراسة هو دراسة أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا الزبون
و كانت نتائج الدراسة كما يلي :

- الاتفاق على وجود علاقة أكيدة بين جودة الخدمة ورضا الزبون .
- ترتبط الجودة بالإدراكات الحالية ، بينما الرضا يستند للخبرات السابقة والمتوقعة في المستقبل و أن
تتضح العلاقة بينهما في صورة نوايا للشراء .

باستعراض الدراسات السابقة تتضح لنا أوجه التشابه و الاختلاف بينها و بين الدراسة الحالية ، يمكن إجمالها على
النحو التالي :

- **اولا : اوجه التشابه :** تتفق الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة من حيث المنهج و هو
المنهج الوصفي التحليلي ، كما تتفق الدراسة الحالية مع اغلب الدراسات السابقة من حيث
اعتمادها على الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، و اتفقت ايضا من حيث التطبيق في المؤسسات
التعليمية مثل دراسة (فيليسي ليندة 2012/2011) .
- **اوجه الاختلاف :** اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث هدف الدراسة ، لقد سعت
الدراسة الحالية الى التعرف على أثر الادارة الالكترونية على جودة الخدمات ، كما اختلفت ايضا
مع الدراسات السابقة من حيث مجتمع الدراسة المستهدف والذي اقتصر على الطلبة الجامعيين .
- اوجه الاستفادة :** استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة و تساؤلاتها ،
وفي بناء الاطار النظري و المنهجي للدراسة .

عاشرا: متغيرات الدراسة:

➤ المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية

➤ المتغير التابع: جودة الخدمة ويتضمن أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان والعناية)


إحدى عشر: هيكل الدراسة :

تطرقنا في دراستنا الى ثلاث فصول :

➤ **الفصل الاول:** تطرقنا في هذا الفصل الى الادارة الالكترونية من خلال الاحاطة الكلية بالتعاريف ، الخصائص ، الاهداف و الوظائف، وكل ما من شأنه أن يزيل الغموض على مفهوم الادارة الالكترونية عبر خطوات متسلسلة بداية من كيفية الانتقال من الادارة تقليدية الى الادارة الكترونية و ما تمتاز به من خصائص و ما ترمي إليه من أهداف ، إضافة الى متطلبات تطبيقها و أخيرا تم توضيح مزايا وتحديات تطبيق الادارة الالكترونية .

➤ **الفصل الثاني:** تكلمنا فيه على الإطار المفاهيمي لكل من الجودة و الخدمة وجودة الخدمات و كيفية قياس جودة الخدمات و مدى أهميتها .

➤ **الفصل الثالث:** المتمثل في الفصل التطبيقي تطرقنا فيه الى أثر الادارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة في مؤسسة التعليم العالي لدى الطالب الجامعي من خلال إجراء دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.



الفصل الأول

تمهيد الفصل :

في ظل التطورات الهائلة للتقنيات الحديثة و الثورة المعلوماتية و توفير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال اصبح من الضروري على كل المؤسسات مواكبة هذه التطورات و الاستفادة من هذه التقنيات ، و هذا من اجل ضمان جودة الاداء وتطوير العمل الاداري واساليه وتحقيق الاهداف المرجوة بكفاءة وفعالية . و بحكم هذا العصر الذي يتسم بالتقدم العلمي و التكنولوجي ،ظهرت الكثير من المصطلحات التي تعبر عن هذا التقدم من بينها الادارة الالكترونية التي تمثل اتجاهات جديدة في عالم الادارة ، تسعى الى تحويل المؤسسات من مؤسسات تقليدية الى مؤسسات تستخدم الحاسب الالي و شبكات الانترنت... في انجاز اعمالها و معاملتها ووظائفها الادارية من تخطيط و تنظيم و توجيه و رقابة بسرعة فائقة.

من خلال ماسبق سيتم التطرق الى المباحث التالية:

-المبحث الأول : الاطار النظري للإدارة الالكترونية؛

- المبحث الثاني : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي؛

-المبحث الثالث: ابعاد ،عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي.

المبحث الأول : الاطار النظري للإدارة الالكترونية

يعتبر موضوع الادارة الالكترونية من الموضوعات الهامة التي تلقى اهتماما من الاطراف المجتمعية المختلفة ، و سيتناول هذا المبحث مفاهيم مختلفة للإدارة و مراحلها ، اضافة الى الاهمية و الاهداف لهذه الاخيرة ، وفي الاخير نعرض خصائص و مجالات الادارة الالكترونية .

المطلب الأول : مفهوم الادارة الالكترونية

هناك تعريف عديدة للإدارة الالكترونية منها:

يعرفها **سعد غالب** بانها: " منظومة الاعمال و الانشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا و عبر الشبكات . و اذا اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة انجاز الاعمال من خلال الاخرين، فان بإمكاننا القول ان الادارة الإلكترونية هي وظيفة انجاز الاعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية " ¹.

اما **عبد الله حسن مسلم** يعرف الادارة الالكترونية على انها : " عملية تحويل كافة الاعمال و الخدمات الإدارية التقليدية الى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية و دقة متناهية ، وبدون استخدام الورق " ².

اما **نجم عبود نجم** فيعرفها بانها : " التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت و شبكات الاعمال تميل اكثر من أي وقت مضى الى تجريد الاشياء و ما يرتبط بها الى الحد الذي اصبح راس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الاكثر فاعلية في تحقيق اهدافها ، و الاكثر كفاية في استخدام مواردها " ³.

اما **احمد عبد العاطي** فيعرفها على انها : " مصطلح اداري يقصد به مجموعة من العمليات التنظيمية، تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق اهداف المنشأة من تخطيط، ونتاج ومتابعة و تطوير .

والمستفيد هو المراجع في الدوائر الحكومية ، او العميل لدى الشركات التجارية ، او الموظف في أي منظمة" ⁴.

وتعرف ايضا على انها : " ذلك الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات الذي تعتمده المنظمات كاداة استراتيجية بهدف تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين" ⁵.

من خلال التعاريف السابقة استنتجنا كتعريف خاص بنا هو:

¹ياسين سعد غالب، الادارة الالكترونية، دار اليازوري للنشر، طبعة عربية، الاردن، 2010 ، ص27

²عبد الله حسن مسلم ، ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ، دار المعتر ، الطبعة الاولى 2015،الاردن ص205

³نجم عبود نجم ، الادارة الالكترونية : الاستراتيجيات و الوظائف و المشكلات ، دار المريخ للنشر و التوزيع، 2004،، ص125-126

⁴رياب احمد عبد العاطي ، ادارة خدمة العملاء ، دار التعليم الجامعي ، الاسكندرية ، 2017، ص176

⁵ ROUX Laétitia-I'administration électronique :un vecteur de qualité de servicepour les usagers ? , caisse national d'allocation familiales l'information sociales N158-2010/2 p20 ؟

"الإدارة الالكترونية هي منظومة من العمليات الالكترونية المتكاملة التي تهدف إلى تحويل العمل الإداري التقليدي من إدارة يدوية الى إدارة تعتمد على الحاسب والنظم المعلوماتية الداعمة لعملية اتخاذ القرار"

المطلب الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

الفرع الأول: مراحل تطور الادارة الالكترونية

لقد قدمت العديد من الاسهامات الفكرية حول المراحل الاساسية لتطبيق الادارة الالكترونية،حيث ترى احدى هذه الاسهامات أن التحول الناجح من نموذج الادارة التقليدية المتصف بالتعقيد وجمود الهيكل التنظيمي الى نموذج الادارة الالكترونية ،لابد أن يمر بمراحل ذات أهمية والتي تشمل مايلي:

أولاً: مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلية: ففي هذه المرحلة تقوم بعملية الاصلاح الاداري ، وتفعيل الادارة التقليدية و العمل علة تطويرها و بالمقابل تقوم بتنفيذ مشروع الادارة الالكترونية بحيث يستطيع الموظف العادي أن يتعامل مع الادارة بكل سهولة ،وفي نفس الوقت يستطيع ان يختار إما التعامل مع الادارة بالطريقة المعمول بها،واما أن يملك حاسوبا للاطلاع على نشرات المؤسسات و الادارات و اعلاناتها عبر الشبكة الالكترونية مع امكانية استخراج الاستثمارات اللازمة لانجاز أية معاملة¹.

ثانياً: مرحلة الفاكس و التليفون الفاعل: في هذه المرحلة يتم تفعيل عملية استعمال الفاكس و التليفون الذي هو في متناول الجميع، حيث يستطيع المواطن العادي الإعتماد على التلّفون المتوفر في كل الأماكن للاستفسار على الإجراءات و الأوراق الضرورية لإجراء أي عملية بسهولة دون أي مشاكل ،وهنا تبدأ الإدارة الالكترونية في الظهور تدريجيا إذ استعمالها يكون ضئيلا لان كلفتها مرتفعة مقارنة باستعمال الهاتف أو الفاكس².

ثالثاً: مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلة: في هذه المرحلة يتم التخلي تدريجيا عن الممارسة التقليدية للإدارة بعد التحصل على نسبة مرتفعة من مستعملي الانترنت، وتكون تكلفة هذه الأخيرة في متناول الجميع وذلك لتوفير العوامل المادية لتلك المعاملات كالحاسوب أو أكشاك الالكترونية، و بالتالي تستطيع جميع فئات المواطنين باستعمال الشبكة الكترونية لانجاز أي معاملة إدارية بالشكل المطلوب و بأسرع وقت وبجودة عالية، وهنا نحصل على ثقافة الكترونية جديدة لدى الرأي العام لتتفاعل معها وتحسن طرق استعمالها³.

¹وسيلة حمداوي، "ادارة الموارد البشرية" دار النشر جامعة قالمة،2004،الصفحة 73

² عبان عبد القادر،"تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة و عمل،جامعة محمد خيضر، بسكرة،2015، الصفحة 71

³ محمد سمير أحمد،" الادارة الالكترونية "،دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع،عمان/أردن،2009،الصفحة 87.

الفرع الثاني: أسباب التحول للإدارة الالكترونية

ان التحول الى الادارة الالكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وانما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ، و يمكن تلخيص الاسباب الداعية للتحول الالكتروني في النقاط التالية¹ :

- 1-الاجراءات و العمليات المعقدة واثرها على زيادة تكلفة الاعمال ؛
- 2-صعوبة الوقوف على معدلات قياس الاداء ؛
- 3-التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي ، و الاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات ؛
- 4-ازدياد المنافسة بين المؤسسات ،و ضرورة وجود اليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس ؛
- 5-حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل .

الفرع الثالث : المقارنة بين الادارة التقليدية و الادارة الالكترونية :

ان الادارة الالكترونية تتفرع عنها تطبيقات مختلفة مثل التجارة الالكترونية و الاعمال الالكترونية، و كذلك الحكومة الالكترونية و التعلم الالكتروني ، و بالتالي نجد ان الادارة الالكترونية اشمل و اهم .
ومنه الجدول الموالي يوضح الفرق بين الادارة التقليدية و الادارة الالكترونية .

الجدول رقم (1) : المقارنة بين الادارة التقليدية و الادارة الالكترونية

اسس المقارنة	الادارة التقليدية	الادارة الالكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة او المراسلات الورقية	شبكات الاتصال الالكترونية
مدى الاعتماد على الامكانات المادية والبشرية	تعتمد على الاستغلال الامثل للامكانات المادية و البشرية لتحقيق الاهداف	استخدام التكنولوجيا لتحقيق الاهداف
التفاعل	تحتاج الى وقت اطول حتى يتم التفاعل بشكل مرجو من اجل تحقيق الهدف	ارسال الرسالة الى عدد لا نهائي وفي الوقت ذاته
التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد
الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد

¹محمود صبري خميس ابوحيب ، " الادارة الالكترونية بين الواقع و التطبيق -الفوائد و السلبيات " ، ملتقى تكنولوجيا المعلومات 3 -نحو مجتمع معلوماتي ، كلية تكنولوجيا المعلومات ، الجامعة الاسلامية بغزة -فلسطين ، ابريل 2009ص12

البيانات الضخمة جدا	البيروقراطي ،كثرة المستندات الورقية	
وثوقية عالية بسبب توافر نظم حماية للبيانات	اقل وثوقية بسبب التسلسل البيروقراطي و كثرة المستندات الورقية	الوثوقية
جودة عالية جدا	جودة اقل	الجودة

المصدر: ساري عوض الحسنات ، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الدراسات التربوية ، جامعة الدول العربية ص31

المطلب الثالث: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول : أهمية الإدارة الإلكترونية

تتمثل اهمية الادارة الالكترونية فيما يلي :

1-اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الادارية المختلفة ؛

2-تسهيل اجراءات الاتصال بين المصالح المختلفة داخل المنظمة ، و كذلك مع المنظمات الاخرى ؛

3-تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ ، و هذا ما يؤثر ايجابا على عمل المنظمة ؛¹

وقد اوضح (daft) بان اهمية الادارة الالكترونية يمكن تحديدها بالاتي :

1-المساعدة في اتخاذ القرار و تقديم المعلومات بشكل مستمر و بسرعة لمتخذي القرار؛

2-تخفيض تكاليف الخدمة و جودتها ؛

3-تطوير مهارات الأفراد العاملين و زيادة كفاءتهم باستخدام برامج تدريبية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ؛

4-سرعة الوصول للوثائق و المعلومات و الاتصالات ؛

5-سرعة الوصول للوثائق و المعلومات بوجود نظام متكامل في اي وقت و اي مكان ؛²

¹كافية عيدوني ،حميد بن حجوبة ، " الادارة الالكترونية في العالم العربي و سبل تطبيقها (واقع و افاق) " مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية و الادارية ، العدد الثاني -ديسمبر 2017،ص224

² Daft.L.Richard, "Management " ,6th ed, Thomson south western,USA; (2003)p14

الفرع الثاني : أهداف الإدارة الالكترونية

الإدارة الالكترونية اهداف كثيرة تسعى الى تحقيقها في اطار تعاملها مع العميل نذكر منها مايلي :

- 1-سهولة ادارة ومتابعة الادارت المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية ؛
- 2-تبسيط الاجراءات وسرعة الانجاز و رفع مستوى اداء الخدمات؛
- 3-توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا ؛
- 4-التعلم المستمر و بناء المعرفة؛¹
- 5-توظيف تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين ؛²
- 6-الغاء نظام الارشيف الورقي و استبداله بنظام ارشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الاخطاء الحاصلة بسرعة ؛
- 7- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و التخصص ؛³
- 8-الرفع من كفاءة و فعالية عمليات و اجراءات انشطة الادارة ، مما يساهم في توفير تكلفة الاعمال و تقديم الخدمات بطريقة جوهريّة.⁴

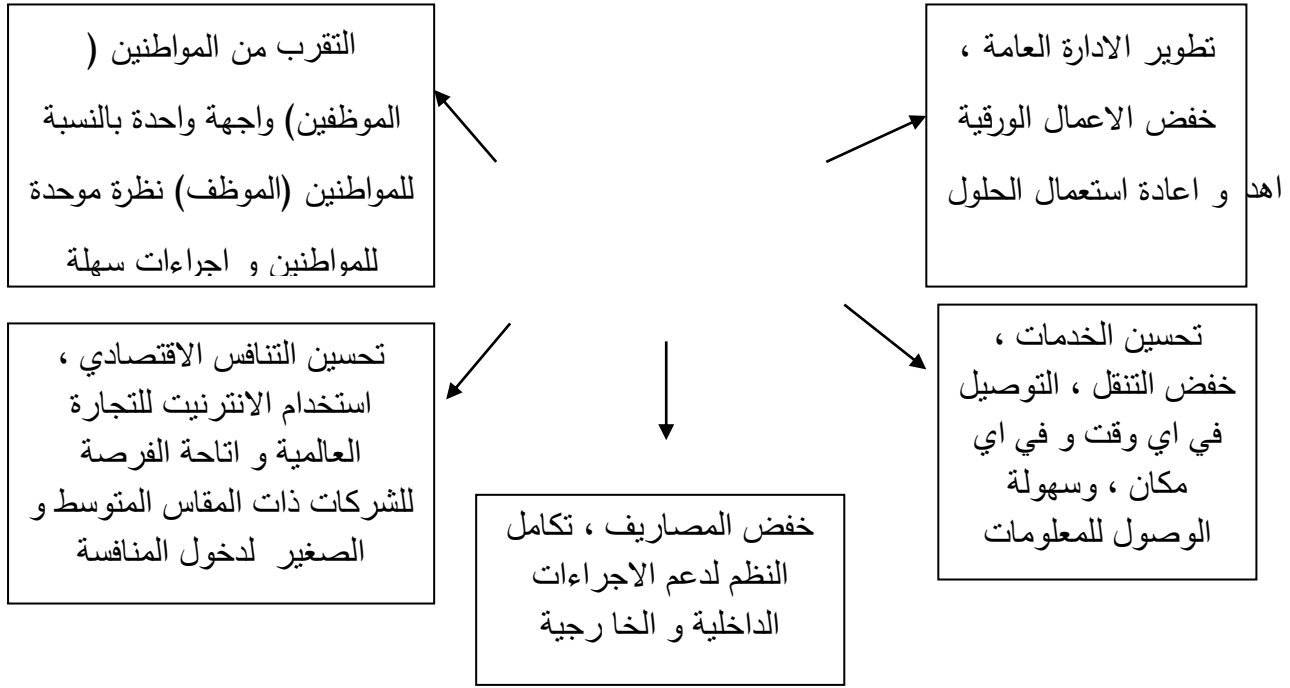
¹عبد الله حسن مسلم ، مرجع سابق ،ص208-209

²محمود حسن الوادي ، بلال محمود الوادي ، "المعرفة و الادارة الالكترونية " ، دار صفاء ، عمان ، الطبعة الاولى 2011،ص291-292

³ مصطفى يوسف الكافي ، " الادارة الالكترونية " دار ومؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع ، سوريا -دمشق ، 2011ص71

⁴ سحر قدرري ، "الإدارة الالكترونية و امكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة " ، مجلة المنصور العدد 14، الجزء الاول 2010 ص162

الشكل رقم (1) : اهداف الادارة الالكترونية



المصدر : مصطفى يوسف الكافي ، الادارة الالكترونية ، دار ومؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع ، سوريا -دمشق ، 2011،ص71

المطلب الرابع : خصائص و مجالات الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول : خصائص الإدارة الإلكترونية

يمكن عرض ابرز ملامح الادارة الالكترونية من خلال النقاط الاتية:

-ان الادارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الاداري و التغيير التنظيمي تمثل منعرج حاسما في شكل المهام ، و النشطة الادارية التقليدية ، و تتطوي على مزايا اهمها المعالجة الفورية للطلبات ، والدقة و الوضوح التام في انجاز المعاملات ؛

-تجميع البيانات من مصادرها الاصلية بصورة موحدة ، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات و ربطها ؛

-الاستفادة من تقنية المعلومات في تحسين خدمة الادارة الحديثة ، و ربطها بكل جديد و رفع فعالية ادائها ؛

-ادارة الملفات و الوثائق بدلا من الحفظ و الكتابة ؛

- ميكنة جميع الانشطة الادارية ، مع الحرص على تحديثها باستمرار على ان يبسط استخدامها لجميع المتعاملين ، بما يضمن الكفاءة و السرعة في انجاز المعاملات؛

-التعلم المستمر و بناء المعرفة ، و توفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية ، مع زيادة الترابط بين العاملين و الادارة العليا ، و المتابعة و الادارة لكافة الموارد¹ .

الفرع الثاني : مجالات الادارة الالكترونية

تأخذ الادارة الالكترونية انماطا مختلفة و اشكالا متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة بما يحقق اهدافها ، و من تلك الانماط مايلي² :

1- الحكومة الالكترونية :

تعد الحكومة الالكترونية احد أنماط الادارة الالكترونية، و يقصد بها ادارة الشؤون العامة بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق اهداف اجتماعية و اقتصادية وسياسية ، و التخلص من الاعمال الروتينية و المركزية بشفافية عالية .

2- التجارة الالكترونية :

التجارة الالكترونية هي تبادل المعلومات و الخدمات التجارية عبر شبكة الانترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريع ، و تعد التجارة الالكترونية اول تطبيق ظهر للادارة الالكترونية.

3-الصحة الالكترونية :

وتقوم هذه الاخيرة بتوفير الاستشارات و الخدمات و المعلومات الطبية الى المرضى عبر الوسائل الالكترونية ، فالمريض يتابع نتائج الفحوصات الطبية و التحاليل عبر الشبكة المحلية للمستشفى او عبر شبكة الانترنت .

4-التعليم الالكتروني:

في التعليم الالكتروني يمكن اجراء الدراسة و الاختبارات التحريرية و مناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمؤسسة او عبر شبكة الانترنت .

¹يوسف مسعداوي ، "اساسيات في ادارة المؤسسات " ، الطبعة الثانية ، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع ، الجزائر 2014،ص529-539

² ساري عوض الحسنات ، " معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية " ، رسالة ماجستير في الدراسات التربوية ، تخصص : ادارة

تربوية جامعة الدول العربية - القاهرة- 2011، ص39-40

5- النشر الالكتروني :

من خلال النشر الالكتروني يمكن متابعة الاخبار العاجلة و النشرات الاقتصادية و الاجتماعية و الاطلاع على اخر المؤلفات ، و الاستفادة من محركات البحث المتنوعة و تحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الاصلية .

المبحث الثاني : متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في التعليم العالي

ان نجاح مشروع الادارة الالكترونية مرتبط بضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة له ، يؤكد هذا الرأي (الطائي) ، ويرى ضرورة توفير حملة من المستلزمات البشرية و المادية (Hard ware) والتنظيمية (or ware) والبرمجيات (soft ware) وتوضيح تلك المتطلبات التي يمكن تصنيفات على النحو الاتي :

المطلب الاول : المتطلبات الادارية

تحتاج الادارة الالكترونية لكي تحقق للمنظمات الاهداف المبتغاة الى ادارة جيدة تساند التطوير و التغيير و تدعمه و تاخذ بكل جديد و مستحدث في الاساليب الادارية، حيث يشير ياسين الى ضرورة وجود قيادات ادارية الكترونية تتعامل بكفاءة و فعالية مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ،مع قدرتها على الابتكار و اعادة الهندسة ، و صنع المعرفة بالاضافة الى ضرورة التخلص من الاجراءات البيروقراطية، و الروتين المملة و المعيقة لكل تطور و تجديد في الاساليب المتبعة في المنظمة¹.

حيث يشير (الصيرفي) الى مجموعة من المتطلبات التنظيمية من اهمها :

1-استيعاب العمليات غير ضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متماشيا مع متطلبات التحول للاعمال الالكترونية؛

2-تجديد درجة مساهمة كل عملية أو وظيفة في تحقيق الاهداف المطلوبة ؛

3-اضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول للاعمال الالكترونية؛

4-توفير القدر الكافي من المرونة للنظام و تحديد مدى قدرته على تحقيق الاهداف المرجوة.

بالاضافة الى ضرورة اعداد الهياكل التنظيمية المرنة وتشكيل ادارة او هيئة لمتابعة و تنفيذ ووضع الخطط لمشروع الادارة الالكترونية².

¹ عبد الله حسن مسلم ، مرجع سابق ،ص219-220

² هيلة بنت عبد الله سليمان الفايز ، " سيناويوهات مستقبلية بديلة للتحول للإدارة الالكترونية بالجامعات السعودية "، المجلة الدولية التربوية المتخصصة ، المجلد 6 ، العدد (2)، شباط 2017، ص145

المطلب الثاني: المتطلبات البشرية

يعتبر المورد البشري المنشأ للإدارة الالكترونية ، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها و سخرها لتحقيق اهدافه التي يصبوا اليها، لذلك فان الادارة الالكترونية من والى العنصر البشري . وتتمثل البنية التحتية البشرية للاعمال الالكترونية في مجموعة الملكات العلمية و الفنية و المهارية المؤهلة ، لتقديم الخدمات المرتبطة بالاعمال الالكترونية سواء تلك المرتبطة بالبنية التحتية الصلبة (تأسيسات -توصيلات -تشبيك-تصليحات - تطويرات لاحقة) او البنية التحتية الناعمة (تقديم خدمات- استشارات- نماذج اعمال جديدة -برمجيات تطبيق... الخ)¹ .

يعد العنصر البشري من اهم العناصر في المنظمات ،اذ ان هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق اهدافها حتى و ان امتلكت اضعف المعدات و الالات و الاجهزة ،لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا وعلى مستوى عالي من الكفاءة ، و هذا ما يؤكد (غنيم) حيث أشار الى ضرورة اعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية و نظم العمل على شبكات الاتصالات الالكترونية ، و يمكن تنفيذ ذلك من خلال مجموعة من البرامج التدريبية و التي تساعد في اعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الادارة الالكترونية وهناك جملة من المتطلبات البشرية حددها (العلاق) فيما يأتي²:

-استقطاب افضل الافراد المؤهلين في مجال نظم المعلومات و البرمجيات؛

-تحديد الاحتياجات الحالية و المستقبلية من الافراد ؛

-التمكين الاداري للافراد (Emponement) من اجل اتاحة الفرصة امامهم للتعامل السريع مع المتغيرات البيئية و التكنولوجية ؛

-ايجاد نظم الفعالية للحفاظ على الافراد و تطويرهم وتحفيزهم.

¹كافية عيدوني ، مرجع سابق ، ص229-230

² عيد الله حسن مسلم ، مرجع سابق، ص225-226

المطلب الثالث : المتطلبات المالية والأمنية

الفرع الأول : المتطلبات المالية

يعد مشروع الادارة الالكترونية من مشاريع الضخمة و التي تحتاج الى اموال طائلة لكي نضمن له الاستمرار و النجاح و بلوغ الاهداف المنشودة من تحسين البنية التحتية و توفير الاجهزة و الادوات اللازمة و البرامج الالكترونية وتحديثها من وقت لآخر وتدريب العناصر البشرية باستمرار و يؤكد ذلك (الصيرفي) حيث بين ان مشروع الادارة الالكترونية مشروع كبير و ضخم و يحتاج لاموال طائلة و كبيرة لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع .

وبشير (غنيم) الى ضرورة وجود متطلبات مالية تختلف في نوعها و حجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم واساليب الادارة التقليدية¹ .

بالاضافة لضرورة توافر مستوى مناسب من التمويل ، بحيث يمكن تمويل المؤسسة من اجراء صيانة دورية و تدريب للكوادر و الموظفين و الحفاظ على مستوى عالي من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في اطار التكنولوجيا و الادارة الالكترونية على مستوى العالم .²

الفرع الثاني: المتطلبات الامنية

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الكترونيا ، بمعنى ان المعلومات و الوثائق التي يجري حفظها و تطبيق اجراءات المعالجة و النقل عليها الكترونيا، لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على امنها حيث يجب توفر الامن الالكتروني و السرية الالكترونية على مستوى عالي، لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية ولصون الارشيف الالكتروني من أي عبث ، و التركيز على أمن الدولة أو الافراد ، اما بوضع الامن او الافراد ، اما بوضع الامن في برمجيات البروتوكول للشبكة او باستخدام التوقيع الالكتروني او كلمة المرور .

ولتحقيق أمن المعلومات وتقليل التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الانترنت، فان الادارة الالكترونية تتطلب القيام ببعض الاجراءات منها:

-تحديد آليات المراقبة و التفتيش لنظم المعلومات و الشبكات الحاسوبية ؛

-الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن ؛

¹ عبد الله حسن مسلم ، مرجع سابق،ص 226

²جمانة عبد الوهاب شلبي ، " واقع الادارة الالكترونية في الجامعة الاسلامية و اثرها على التطوير التنظيمي " ، مذكرة منشورة للحصول على شهادة

ماجستير في ادارة الاعمال ، كلية لتجارة جامعة اسلامية، غزة 2011 ، ص14

- تشفير المعلومات التي يتم حفظها و تخزينها و نقلها على مختلف الوسائط؛¹
- وضع القوانين و اللوائح التنظيمية و العقوبات الامنية التي تحد من السطو الالكتروني ،وانتهكات خصوصية المعلومات في الادارة الالكترونية ؛
- تطوير أدوات تشفير البرمجيات للمحافظة على الخصوصية ، و خاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الانترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته و تعاملاته عبر الشبكة ؛
- يجب ان توكل مسؤولية أمن نظم المعلومات في المؤسسة لأشخاص محددين.²

المطلب الرابع: المتطلبات التقنية

وتتمثل في توفير البنية التحتية لادارة الالكترونية ، و التي تشمل تطوير و تحسين شبكة الاتصالات ، بحيث تكون متكاملة و جاهزة للاستخدام، و استيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد ، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت ، بالاضافة الى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات و حاسبات آلية و اجهزة و معدات و انظمة وقواعد البيانات و البرامج ، و توفير خدمات البريد الرقمي ، و توفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن.³

و على العموم فان البنية التحتية التقنية تنقسم الى :

أ-البنية التحتية الصلبة للاعمال الالكترونية: و تتمثل في كل التوصيلات الارضية و الخلوية عن بعد و اجهزة الحاسوب و الشبكات و تكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الاعمال الالكترونية و تبادل البيانات الكترونيا.

ب-البنية التحتية الناعمة للاعمال الالكترونية : وتشمل مجموعة الخدمات و المعلومات و الخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي تتم من خلالها انجاز وظائف الاعمال الالكترونية.

ج-شبكات الاتصال: أهم هذه الشبكات :

1- شبكة الانترنت (interNet) : وهي عبءة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة عبر العالم و ترابط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة ، تمكن مستعمليها من الوصول الى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب .

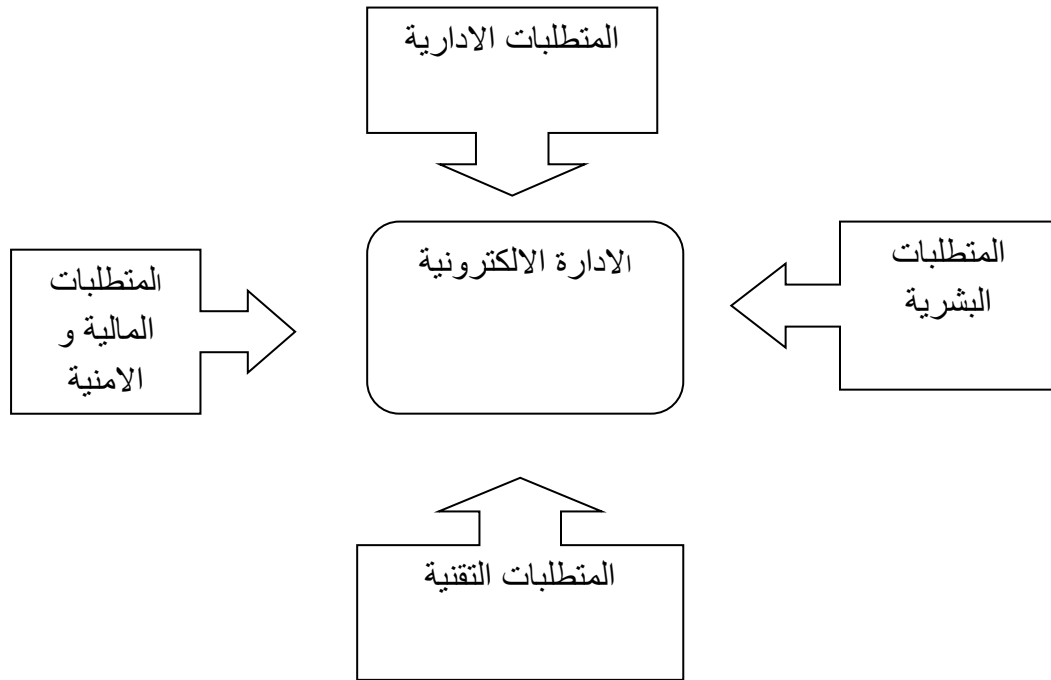
¹ موسى عبد الناصر،"مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي"،مجلة الباحث ، العدد2011،9،ص91-92

² عيان عبد القادر،مرجع سابق،ص78

³ هيلة بنت عبد الله سليمان الفايز ، مرجع سابق ، ص 146

- 2- الشبكة الداخلية (INTRaNAT): هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة ، و يمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول اليها .
- 3- الشبكة الخارجية (EntrNat) : وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية و التي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (موردين ، زبائن ، و اطراف اخرى) بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترنت¹

الشكل رقم (2) : يبين متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية



المصدر : من اعداد الطالبتين

¹ساري عوض الحسانات ، " معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية " ، مرجع سابق ، ص57

المبحث الثالث : ابعاد ، عناصر و وظائف الادارة الالكترونية في التعليم العالي

لقد ادى التطور الهائل في العصر الحالي عصر الثورة الى حدوث تغييرات وا ضحة في الوظائف التقليدية للادارة ، اذ تحولت الى وظائف الكترونية من اجل الاستخدام الامثل للوقت و المال و الجهد و الطاقات ، و سوف نتطرق في هذا المبحث الى عرض ابعاد ، عناصر ووظائف الادارة الالكترونية في التعليم العالي اضافة الى ذلك سنبرز عوامل النجاح لهذه الاخيرة ومعوقاتهما .

المطلب الأول : أبعاد الإدارة الإلكترونية

تتمثل ابعاد الادارة الالكترونية في العناصر التالية :

- ادارة بلا اوراق : حيث يتم الاعتماد على الارشيف الالكتروني و البريد الالكتروني و الادلة و المفكرات الالكترونية و الرسائل الصوتية ، و نظم تطبيقات المتابعة الالية.
- ادارة عن بعد : حيث الاتصال الالكتروني و التلفون المحمول ، و العمل عن بعد و التعامل مع المؤسسات الافتراضية (virtual) .
- الادارة بالزمن المفتوح : حيث العمل 24 ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل او النهار .
- ادارة بلا تنظيمات جامدة : فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية ، و المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناع المعرفة .¹

-القيام بمجموعة من الجهود التخطيطية و التنظيمية و الرقابية ؛

-الاعتماد بشكل اساسي على تكنولوجيا المعلومات عند القيام بالعمليات الادارية ؛

-العمل على تحقيق الكفاءة و الفعالية.²

المطلب الثاني : عناصر الادارة الالكترونية

يشير السالمي و السليطي الى ان تطبيق الادارة الالكترونية يتطلب عدة عناصر و هي كالتالي :

1- الاجهزة و المعدات ؛

2- البرمجيات بمختلف انواعها ؛

3- الاتصالات ؛

¹ محمود عبد الفتاح رضوان ، " الادارة الالكترونية و تطبيقاتها الوظيفية " ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، الطبعة الاولى ، القاهرة ، 2012،ص20-21

² محمود صبري خميس ابو حبيب ، مرجع سابق ، ص10

4- نظم المعلومات ؛

5- الكوادر البشرية .

ويرى ياسين ان الادارة الالكترونية تتكون من :

1- عتاد الحاسوب (hardware) :

ويتمثل في المكونات المادية للحاسوب و نظمه و شبكاته و ملحقاته .

2- البرمجيات (software):

وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل برامج البريد الالكتروني ، وقواعد البيانات.

3- شبكة الاتصالات (communication net work) :

و هي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت INTRANET، الاكسترنات

EXTRANET، وشبكة الانترنت INTRENET التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها

الالكترونية .

4- صناع المعرفة (KNOWLEDGE WORKERS):

ويقع في قلب هذه المكونات و يتكون من القيادات الرقمية (digital leaderships) و المديرين و

المحللون للموارد المعرفية ، و رأس المال الفكري في المنظمة.¹

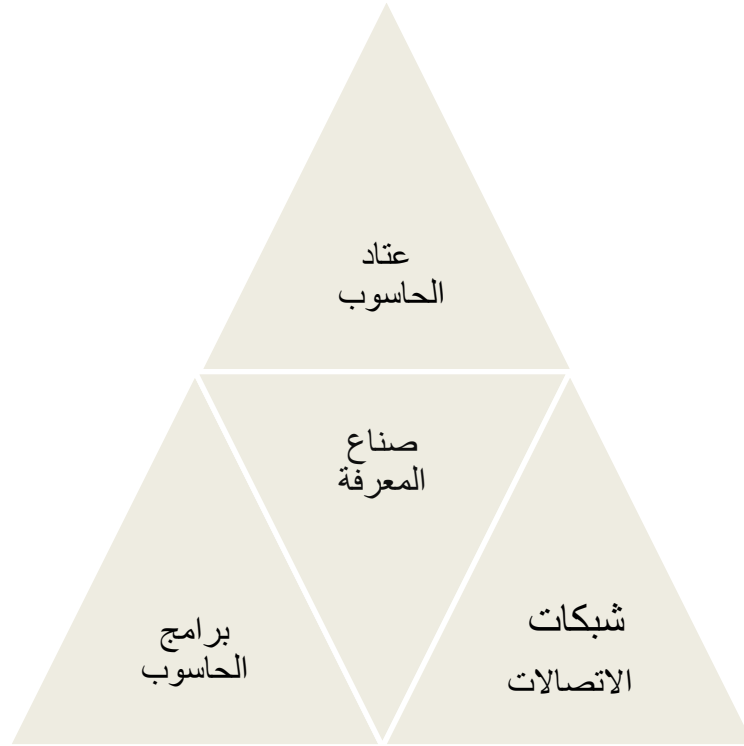
- كما ان لصناع القرار دور في توليد الدعم للادارة الالكترونية و المساعدة في تحسين الاستفادة من

تكنولوجيا المعلومات ، و دمج الادارة الالكترونية في التخطيط الاستراتيجي للمنظمة.²

¹ يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص520-521

² OCDE- administration électronique éléments clés a l'attention des décideurs. organization de coopération et développement économique-mars 2004- p 02

شكل رقم(3) : عناصر الادارة الالكترونية



المصدر : ياسين سعد غالب ، "الإدارة الالكترونية و افاق تطبيقاتها العربية" ، معهد الادارة العامة ، مملكة العربية السعودية ، 2005، ص24

المطلب الثالث : وظائف الادارة الالكترونية

تؤدي الادارة الالكترونية عددا من الوظائف الاساسية ، و التي مثلت تغييرا جذريا في اساليب الادارة التقليدية ، و تشمل هذه الوظائف ما يلي:

1-التخطيط الالكتروني :

يختلف التخطيط الالكتروني عن التخطيط التقليدي بانه اكثر ديناميكية و قابلة للتجديد بفضل سهولة تدفق المعلومات للمنظمة ، مما يسمح بدقة اكثر في عملية التخطيط ، و هنا يصبح كل العاملين مشتركين في التخطيط ، اي انه يسير باتجاه افقي في المنظمة بدلا من السير باتجاه عمودي كما في التخطيط التقليدي¹.

¹هيلة بنت عبد الله سليمان الفايز ، مرجع سابق ، ص145

2-التنظيم الالكتروني :

في ظل التحول الالكتروني فان مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على الوحدات الكبيرة الى شكل تنظيم يعرف بالمصفوفي و الذي يقوم على الوحدات الصغيرة ، و الشركات دون هيكل تنظيمي .

وسينتقل التنظيم من التنظيم الاداري الى تنظيم المتعدد الرؤساء ، ومن مركزية السلطة الى تعدد مراكز السلطة.¹

3 -القيادة الالكترونية :

ادى التغيير في بيئة الاعمال الالكترونية ، و التحول في المفاهيم الادارية الى احداث قفزة نوعية كان من نتائجها الانتقال الى نمط القيادة الالكترونية ، وقد اورد غنيم بعض المهارات الاساسية التي يجب ان تتوفر في القيادة الالكترونية .

أ- مهارات المعارف الالكترونية : مثل تقنية المعلومات في الحاسبات الالية و شبكات الاتصالات الالكترونية ، و البرمجيات الخاصة بها و التعامل الجيد معها .

ب-مهارات الاتصال الفعال مع الاخرين : حيث يتطلب هذا الامر ضرورة تاسيس علاقات عمل جديدة من خلال استخدام جميع انواع الاتصالات ، سواء كانت مكتوبة او شفوية .

ت-مهارات ادارية : وهي تتضمن مهارات تحفيز الافراد الاخرين بالمنظمة نحو العمل الجماعي و التعاون بالاضافة الى مهارات التخطيط و التنظيم و التوجيه و الرقابة

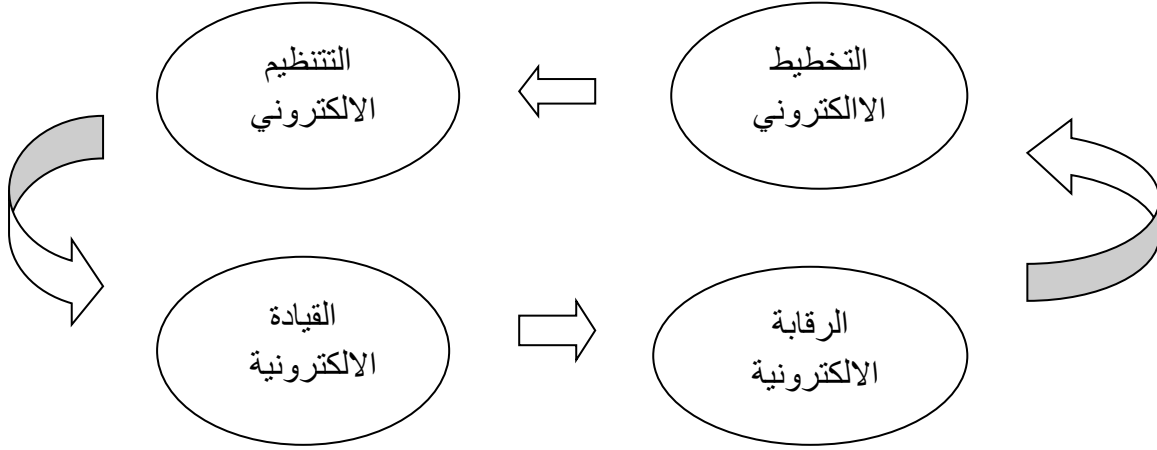
4- الرقابة الالكترونية :

وهي عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أول بأول ، من خلال تدفق المعلومات بين المديرين و العاملين و الموردين و المستهلكين ، فالجميع يعمل في الوقت نفسه و هو مأيودي الى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية و الولاء الالكتروني ، سواء بين العاملين و الادارة او بين المستفيدين و الادارة مما يعني ان الرقابة الالكترونية تكون اكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة .²

¹ عبد القادر عبان ، مرجع سابق ، ص82

² يوسف مسعداوي ، مرجع سابق ، ص527-528

الشكل رقم (4): يبين مدى تكامل وظائف الإدارة الالكترونية فيما بينها



المصدر : من اعداد الطالبتين

المطلب الرابع : عوامل نجاح الادارة الالكترونية و معوقاتا في التعليم العالي

الفرع الأول : عوامل نجاح الادارة الالكترونية

على المسؤولين في المؤسسة و الراغبين في التحول للادارة الالكترونية ان يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة و اهمها :

1- وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المؤسسة والاستيعاب الشامل لمفهوم الادارة الالكترونية من تخطيط وتنفيذ ونتاج وتشغيل وتطوير ؛

2- الرعاية المباشرة والشاملة للادارة العليا بالمنشأة و الابتعاد عن الاتكالية و الارتجالية في معالجة الامور ؛

3- التطوير المستمر لاجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لامكانية استيعابها وفهم اهدافها مع التاكيد على تدوينها و تصنيفها ؛

4- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال ؛

5- تحقيق مبدأ الشفافية و التطبيق الامثل للواقعية؛¹

¹ عيد اللم حسن مسلم ، مرجع سابق، ص 227-228

6- تأمين سرية المعلومات للمستخدمين ؛

7- الاستفادة من التجارب السابقة و عدم تكرار الاخطاء ؛

8- التعاون الايجابي بين الافراد والإدارات داخل المؤسسة و ترك الاعتبارات الشخصية¹.

الفرع الثاني: معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في التعليم العالي

هناك العديد من المعوقات التي تواجه استخدام الادارة الالكترونية و منها ما يأتي :

- ضعف التخطيط و التنسيق على الادارة العليا لبرامج الادارة الالكترونية ؛
- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، بما يخدم التحول نحو المنظمات المستقبل الالكترونية ؛
- مقاومة التغيير في المنظمات ، و المؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم و مستقبلهم الوظيفي ؛
- ارتفاع التكلفة المالية لانشاء شبكة المعلومات الدولية بكفاءة وفعالية ، وفي ضوء الاهداف المطلوبة ؛
- عدم دقة وصحة جميع المعلومات الموجودة في شبكة المعلومات الدولية ، فقد توجد مواقع غير معروفة او مشبوهة².

و يتجه بعض الباحثين الى تصنيف معوقات الادارة الالكترونية في جوانب متعددة تتلخص فيما يلي :

1- معوقات تنظيمية:

وتتلخص فيما يأتي³:

- غياب المتابعة من طرف السلطات العليا لتطبيق الادارة الالكترونية في الادارات الصغرى ؛
- ضعف اقتناع الجامعة بدواعي التحول و متطلباته ؛
- غياب التنسيق بين الاجهزة و الادارت الاخرى ذات العلاقة بنشاط الجامعة ، حيث تمتلك نفس الانواع من الاجهزة و البرمجيات ؛
- ندرة توفير التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة داخل الجامعة .

¹ عيد الله حسن مسلم ، مرجع سابق ، ص227-228

² بدرية بنت فهد سبيل الحربي ، " معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الادارية و الاكاديمية بالجامعة " ، مذكرة ماجستير في الادارة التربوية و التخطيط ، جامعة ام القرى كلية التربية ؛ 2015 ص37

³ علاء عبد الرزاق و السالمي ، حسين علاء ، "شبكات الادارة الالكترونية " ، دار وائل للنشر ، عمان ، الاردن 2008،ص60

2- معوقات بشرية :

وتتمثل هذه المعوقات في الافراد سواء كانوا داخل الجامعة او المتعاملين معها و من المعوقات التي اجمع عليها الباحثون ما يأتي¹ :

- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي و التنظيمي داخل الجامعة ؛
- قلة البرامج التدريب في مجال التقنية الحديثة والمتطورة في الجامعة ؛
- ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الالي ، والرغبة و الخوف الذي يمتلك بعض المديرين عند استعماله ؛
- مقاومة العاملين لتطبيق هذه التقنية و ضعف الرغبة بها و عزوفهم عن استخدامها.

3-معوقات تقنية :

وتتلخص فيمايلي²:

- صعوبات ومشكلات تشغيل الحاسب الالي في البيئات التعليمية نظرا للتطور السريع الذي شمل جميع جوانب الحياة ؛
- خوف المتعاملين من اثر سلبيات تقنية الحديثة على مصالحهم ، وما يترتب عليها من تقليص العمالة و انخفاض الحوافز .

4-معوقات مالية :

وتتمثل فيما ياتي³:

-التكلفة العالية للبرمجيات و الاجهزة الالكترونية ؛

- قلة الموارد المتاحة لدى الادارات العليا للتعليم ، بسبب الارتباط بالميزانيات الثابتة ومحدودة فيها اوجه الانفاق ؛

-قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج اليها عمليات التدريب و التاهيل من اجل تطبيق الادارة الالكترونية على ارض الجامعات.

¹نايف صنت الحربي ، "ادرات الحاسب الالي بالاجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية المعوقات و الحلول " رسالة ماجستير ، جامعة الملك سعود ، الرياض 1419هـ ،ص50

²ساري عوض الحسنيات ، مرجع سابق ،ص 54

³ محمد حسن مغني ، " الادارة الالكترونية و تطبيقاتها" ن مجلة عربية العدد89 ، الرياض ،2004،ص13

خلاصة الفصل :

مما سبق يمكن القول ان الادارة الالكترونية هي احد الاساليب التي تعتمد عليها المؤسسات لتلبية حاجات ورغبات الافراد الضرورية بعيدا عن الروتين والبيروقراطية ،و الغاء الصورة السلبية للإدارة التقليدية ،وذلك بتوظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث نجد ان اهم عناصر الادارة الالكترونية هي عتاد الحاسوب، البرامج ،شبكات وصناع المعرفة ، كما ان التحول الى اسلوب الادارة الالكترونية يتطلب توفر العديد من المتطلبات و التصدي لمختلف العقبات التي تواجه هذا التحول وذلك بوضع المؤسسات خطط محكمة ودقيقة لتنفيذ الادارة الالكترونية.



الفصل الثاني

تمهيد :

لقد حاز موضوع جودة التعليم العالي على اهتمام واسع من قبل الباحثين نظرا للدور الذي تؤديه الجامعة في تبني ونشر العلم والمعرفة في بكافة المجالات، وهو الهدف الاساسي الذي تسعى الى تحقيقه المجتمعات التي تريد الوصول الى المستوى العالمي، كما ان المصلحة العامة تقتضي توفير خدمات التعليمية بالجودة المطلوبة، الأمر الذي يرفع من المستوى التعليمي للمستفيدين (الطلبة) والذي ينعكس بشكل غير مباشر على الأطراف الاخرى الذين ينتمون للبيئة التعليمية.

المبحث الأول : ماهية الجودة

تعد الجودة في العصر الحالي احدى الوسائل التنافسية التي تستخدمها المؤسسات و ذلك بغية تحقيق التفوق ، و سنتناول في هذا المبحث : مفهوم الجودة واهميتها ، الخلفية التاريخية لها ، اضافة الى ابعادها ومبادئ Crosby، Deming، Juran و Aldreg في تحسين جودة التعليم العالي .

المطلب الأول: مفهوم الجودة وأهميتها

الفرع الأول : مفهوم الجودة

تباينت و تعددت الاراء والتعريفات التي اوردها المختصون بالجودة ، سواء كانوا جمعيات ، ام معاهد ام كتاب .

-فقد عرفها (deming) بانها : " انظمة غير المعيب non faulty systems و التي تؤثر مباشرة في الحاجات الحالية و المستقبلية للزبائن " .

-اما (juran) فقد عرفها بانها : " المطابقة للاستعمال fitness for use "

-فيما عرفها (crosby) بانها : " الالتزام بالمتطلبات المحددة" .

و عرفت الجمعية الامريكية للرقابة على الجودة (ASQC) the american society for quality control : بانها : " تعبير شخصي ، فمن ناحية الاستعمال الفني فلكل شخص تعريفه الخاص ، لذا فان الجودة لها معنيين :

1- خصائص (المنتج او الخدمة) التي تواكب القدرة على اشباع الحاجات الظاهرة او الضمنية .

2- (المنتج او الخدمة) الخالي من العيوب¹.

و عرفت الجودة من وجهة نظر BOUNDS ، HEIZER، EVANS،MOVGAN من خلال اربعة اصناف².

و الجدول الموالي يوضح تعاريف الجودة على وفق بعض المداخل:

¹-حيدر علي المسعودي ، " ادارة تكاليف الجودة استراتيجيا " ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، طبعة عربية ، عمان الاردن ، 2010،ص23-24

² يوسف حبيب الطائي ،"تظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية و الخدمية " ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، طبعة عربية ، عمان ، الاردن ،

الجدول رقم (2) تعريف الجودة وفق بعض المداخل

أساس التعريف	تعريف الجودة وفق المدخل	عيوب المدخل
1-مبني على اساس المنتج product based	انها صفات او خصائص يمكن قياسها و تحديد كميتها حيث يمكن على وفق هذا التعريف تحديد الصفات المتمثلة في المتانة و امكانية التحميل و الصلابة و مدى تحمل الاعتماد على هذا المنتج.	يمتاز هذا التعريف بانه في الحالات التي تعتمد الجودة فيها التفضيل الشخصي.
مبني على اساس المستخدم used based النهائي	تعرف بانها امر فردي يعتمد على تفضيلات المستخدم التي يطلبها في السلعة او الخدمة ،اذ ان المنتجات التي تقوم باشباع هذه التفضيلات تعد هذه المنتجات الاعلى جودة	ان تفضيلات الزبون متعددة و من الصعب ان تتجمع هذه التفضيلات كلها في منتج واحد حتى يكون له قبول عام ، و على وفق هذا المدخل قد يحدث عدم تطابق بين الجودة و رضا المستهلك
3-مبني على اساس التصنيع manufactruring based	تعرف بانها التوافق مع المواصفات و المتطلبات، اذ ان المواصفات تكون متعلقة بالممارسات التصنيعية و التشغيلية والهندسية ويتم تحديد المواصفات من خلال التصميم	-ان ادراك الزبون للجودة يتساوى مع التوافق و مع المواصفات و من هنا يكون موجهها داخليا . -عادة تعتمد عملية التصميم و التصنيع على التعامل مع تخفيض التكلفة على انه هدف يتم التوصل اليه بطريقة محددة ،و هي الاستثمار في تحسين عملية التصميم و التصنيع حتى تتساوى هذه التكاليف الاضافية مع التكاليف الناتجة عن رداءة الجودة

<p>المنتج الاعلى جودة لا يعني عادة الافضل القيمة ، و هذا اللقب الافضل قيمة value better يصف المنتج او الخدمة (الاحسن شراء).</p>	<p>-تعرف بانها درجة الامتياز بالسعر المقبول و السيطرة على المتغيرات بالكلفة المناسبة للمنتوج. -يعتمد قرار الشراء للزبون على الجودة و القيمة الافضل</p>	<p>4-مبني على اساس القيمة value based</p>
--	--	---

المصدر : يوسف حجيم الطائي ، " نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية و الخدمية " ،

2009ص57-58

مفهوم الجودة في التعليم العالي: وهي تعني تصميم و تنفيذ برامج للتعليم ذو مستوى عالي الاداء يتميز بتحقيق النتائج في الوقت المحدد، وفي اي وقت بغرض تحقيق توقعات المستفيدين¹.

ومن خلال التعاريف السابقة استنتجنا تعريف للجودة وهي : " عبارة مقاييس للتمييز المنتج او الخدمة المقدمة بحيث تكون خالية من العيوب او النواقص ، وذلك من خلال الالتزام بالمعايير المحددة مسبقا و التي هدفها الحاجات المطلوبة و تحقيق الرضا للمستخدمين."

الفرع الثاني : أهمية الجودة

للجودة اهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات و الزبائن ، اذ تعتبر الجودة احد العوامل التي تحدد حجم الطلب على منتجات المؤسسة ، وتكمن اهميتها فيما يلي :

1-بالنسبة للمؤسسة : وذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع الموردين و خبرة العاملين و مهاراتهم ، ومحاولة تقديم منتجات تلبى رغبات و حاجات زبائن المؤسسة ، فاذا كانت منتجاتها ذات جودة منخفضة فيمكن تحسينها لكي تحقق الشهرة و السمعة لتمكنها من التنافس مع المؤسسات الاخرى².

2-المسؤولية القانونية للمنتج: تحمل المحاكم المنشآت التي تقوم بتصميم و انتاج و توزيع منتجات غير جديدة المسؤولية القانونية للاضرار الناجمة عن هذه المنتجات عند استعمالها³.

1--عثمان فريد رشدي ،"مخرجات التعليم الفني والتدريب المهني في المؤسسات التربوية " ، دار الراهبة للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ،طبعة الاولى ، 2014 ص124 ،

²-كوشي خديجة ، " محددات جودة الخدمة الفندقية و دورها في تحديد درجة رضا الزبائن " ، اطروحة دكتوراه في العلوم التجارية ، تخصص تسويق ، جامعة الجزائر 3 ، 2016/2017،ص59

³-حيدر علي مسعودي ، مرجع سابق ، ص31

3-المنافسة العالمية : في عصر المعلومات و العولمة تكتسب الجودة اهمية متميزة ، فيسعى كل من المؤسسة و المجتمع الى تحقيقها ليتمكننا من تحقيق المنافسة العالمية و التوغل في الاسواق العالمية ، فكلما انخفض مستوى الجودة في المؤسسة ادى ذلك الى الحاق الضرر باريابها .

4-حماية المستهلك: وذلك عندما يكون مستوى الجودة منخفضا يؤدي ذلك الى احجام المستهلك عن شراء منتجات المؤسسة ، و عدم رضاه هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك منه ولهذا ظهرت جماعات حماية المستهلك لارشاده لافضل المنتجات و الاكثر جودة .¹

المطلب الثاني : الخلفية التاريخية لمفهوم الجودة

ان تتبع نشأة وتطور مفهوم الجودة يساعدنا على توضيح و فهم الفلسفة و المنهجية المتبعة لهذا الاسلوب بشكل صحيح .²

حيث ظهر مفهوم الجودة و تحسينها لأول مرة في اليابان ، وذلك في بداية القرن 20 ثم انتشر بعد ذلك في شمال امريكا ودول اوروبا الغربية الى ان اصبح موضوع العصر .

و يمكن تقسيم مراحل تطور مفهوم الجودة كالتالي :

1-المرحلة الأولى : ضبط الجودة

وتمتد هذه المرحلة ما بين (1890-1920) وتميزت هذه المرحلة بان مسؤولية تحديد الفجوة تقع على مشرفين متخصصين بضبط الجودة ومتابعة قياسها و التحقق منها على المنتجات التي تقوم المؤسسة بانتاجها .

2-المرحلة الثانية: الضبط الاحصائي للجودة

وامتدت هذه المرحلة خلال (1920-1940) واتسمت هذه المرحلة باستخدام وظيفة التفتيش و مقارنة النتائج بالمتطلبات المتعددة لتحديد درجة التطابق بين المنتج و المواصفات المطلوبة .³

¹ قاسم نايف علوان ، "ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001-2000"، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان ، الاردن ، 2005،ص98

² حمداوي وسيلة ، "الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية "، مديرية النشر لجامعة قلمة ، 2009،ص11

³ نوردين بوغان ، "جودة الخدمات و اثرها على رضا العملاء" ، مذكرة ماجستير ، تخصص علوم تسيير ، فرع تسويق ، جامعة محمد بوضياف مسيلة ، 2006/2007،ص5.

حيث تم الاعتماد على الاساليب الاحصائية لضبط الجودة مثل : لوحات السيطرة و عينات القبول بدل الفحص الشامل¹.

3-المرحلة الثالثة : ظهور منظمات متخصصة في الجودة

وكانت هذه المرحلة خلال (1940-1960) وامتازت هذه المرحلة بعدة تغيرات في بيئة الصناعات و خاصة بعد فترة الكساد الاقتصادي الراسمالي في سنة (1929-1933) مما ادى الى تحديد مستوى مقبول للجودة عند انتاج وبيع المنتجات ، كذلك ظهور حلقات الجودة في اليابان 1956و ما حدث عليها من تطورات بعد هذا التاريخ .

4-المرحلة الرابعة : تحسين الجودة

امتدت هذه المرحلة من (1960-1980) و التي تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في اليابان الى مفهوم ادارة الجودة الشاملة TQM ، وكذلك ظهر التلّف الصفري في اليابان الى جانب مفاهيم اخرى كتوكيد الجودة والذي يعتبر نظام متكامل يتضمن عدد من السياسات و الاجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في المؤسسات الصناعية .

5-المرحلة الخامسة : ادارة الجودة

امتدت هذه المرحلة ما بين (1980-2000) وتميزت هذه المرحلة بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عن المرحلة السابقة كمفاهيم العولمة -الايزو ، وظهور برامج الحاسوب في تصميم المنتج و انتاجه و ظهور فكرة الانتاج المتكامل و انظمة الانتاج المرن وغيرها .

6-المرحلة السادسة :مرحلة القرن 21

وهي المرحلة المستقبلية التي تشير اليها الابحاث العلمية في هذا الميدان بانها ستكون ستكون مرحلة الاهتمام بالعميل من خلال تقديم وانتاج مايرغب فيه ، من حيث سهولة وسرعة الحصول عليه عند الطلب .²

¹محمود عبد الفتاح رضوان ،"ادارة الجودة فكر وفلسفة قبل ان يكون تطبيق " مجموعة العربية للتدريب و النشر ، طبعة اولى ، مصر القاهرة ، 2012،ص18 .

²توردين بوغان ، مرجع سابق ، ص-07-06

المطلب الثالث : أبعاد ومستويات الجودة

الفرع الاول : أبعاد الجودة

ينصرف اهتمام الباحثين بهذا الموضوع الى محاولة الربط بين ظروف السوق و متطلبات المستهلك و أنشطة الشركة و استراتيجيتها¹.

و بهذا الاتجاه وجدنا فيما عرضه (david . a.garvin) لابعاد الجودة وهي :

- 1-الاداء (قدرة السلعة على الاداء) : وهو يعبر عن الخصائص و السمات التشغيلية الاولية للمنتج مثلا بالنسبة للسيارة تتمثل هذه الخصائص في السرعة ، الراحة و استهلاك الوقود... الخ .
- 2-السمات و الملامح المميزة للمنتج : و يقصد بها الخصائص الثانوية للمنتج و التي تدعم الوظيفة الاساسية له ، ومثال ذلك تقديم مشروب مجاني على رحلة طائرة².
- 3-الاعتمادية : وهي مجموعة من المواصفات التي تحدد فترة استمرار وصلاحية اداء المنتج لوظائفه دون حدوث فشل او اعطال ، و ان تحقيق اعتمادية الخدمات ينعكس في فاعلياتها و في ادائها بصورة عامة³.
- 4-التطابق: و يعبر هذا البعد على درجة تطابق و توافق تصميم المنتج و ادائه مع المواصفات المحددة مسبقا.
- 5-قوة التحمل (المتانة) : وهي مقياس لعمر المنتج ، و يمكن تعريفها بانها كمية الاستفاداة من المنتج قبل تدهور ادائه.
- 6-امكانية الخدمة : و هذا البعد خاص بسرعة و كفاءة و مدى توافر خدمات الاصلاح والصيانة للمنتج .
- 7-النواحي الجمالية و الذوقية : و هو بعد شخصي مطلق للجودة ولا علاقة له بالوظيفة او الاداء او قوة التحمل ، ولكنه يهتم بالمظهر والشكل العام و بتشكيلة الالوان و الكماليات التي يحتويها المنتج .
- 8-الجودة المدركة (المتصورة) : ويعبر هذا البعد عن احساس المستهلك بالمنتج و في هذه الحالة لا يكون الحكم على المنتج من خلال خصائصه الموضوعية ، ولكن من خلال صورة المستهلك عن هذا المنتج او سمعته او حملات الدعاية و الاعلان⁴.

¹طارق عبد الحميد السامرائي ، "الجودة التعليمية الحديثة" دار الابتكار للنشر و التوزيع ، الطعة الاولى /الاصدار الاول 2013 ص129

²الشريف بوفاس ، "ادارة الجودة الشاملة و التغيير في منظمات الاعمال six sigma" ، مكتبة الوفا القانونية ، الطبعة الاولى ، الاسكندرية 2019 ، ص28

³ سوسن شاكر مجيد ، محمد عواد الزيادات ، " ادارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم "، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان الاردن ، 2015 ص49

⁴شريف بوفاس ، مرجع سابق ص 28-29

الفرع الثاني : مستويات الجودة

يمكن التعبير عن مستويات الجودة بطرق عدة منها الآتي¹ :

1-الماركة او الاسم التجاري : و تهدف الى جذب اهتمام الزبون و كذلك حماية المنتج في مواجهة المنتجات المنافسة و تحقيق استقرار السعر وتسهيل عملية الترويج .

2-الرتب (grades): وتستعمل هذه الطريقة في تحديد مستوى الجودة لمادة او سلعة طريق مقارنة المواصفات الفعلية بالمعايير المحددة و المتفق عليها .

3-الخصائص الطبيعية والكيميائية: اذ يعد مستوى جودة المادة او السلعة محصلة مواصفات معينة منها الخصائص الطبيعية او الكيماوية و ينشر استعمال هذه الطريقة في تحديد مستوى جودة الخامات الطبيعية و الزيوت الخام .

4-المعايير التجارية والصناعية : وهي وصف كامل لمستوى الجودة الذي يتمتع به الصنف المطابق للمعايير و تعمل هذه المعايير على تبسيط عملية التصميم واجراءات الشراء و مراقبة المخزون و تخفيض التكاليف و سهولة استعمال السلع .

5-خصائص الاداء : وتقوم على اساس التعبير عن مستوى جودة المادة او السلعة اذ ان المشتري لا يحدد تركيب السلعة او مكوناتها ، وانما يحدد بدقة خصائص الاداء المطلوبة التي تقوم بها السلعة كالسلعة و الحمولة .

6-الرسوم الهندسية: وتستعمل للسلع التي تكون لمقاستها وابعادها درجة عالية من الاهمية ويكثر استعمالها في المشاريع الانشاءات و التشييد و الاجزاء الميكانيكية .

7-العينات : ويكتفي المشتري بتقديم عينة الى الموارد و الطلب منه التوريد لمستوى الجودة الذي تمثله العينة المرسله اليه ، و تستعمل هذه الطريقة في حالة شراء اصناف خاصة و متكررة .

المطلب الرابع : مبادئ تحسين جودة التعليم العالي

لقد تطرق العديد من الباحثين لمبادئ تحسين جودة التعليم العالي ومن أهمهم :

أولا : هل تنجح مبادئ deming في تحسين جودة الجامعات ؟

بروفسور " ادوارد ديمينغ" استاذ الجودة في جامعة نيويورك متخصص في علم الاحصاء ، كان له الدور الاكبر في تعليم اليابانيين استخدام الاساليب الاحصائية في الرقابة على الجودة.²

و قد اقترح برنامجا من 14 نقطة كالتالي :

1-خلق حاجة مستمرة للتعليم العالي ؛

¹-حيدر علي مسعودي ، مرجع سابق ،ص 43-44

²مأمون سليمان الدراكعة ، "ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء" ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، ط1، عمان ، الاردن ، 2007، ص53

- 2-تبني خلق فلسفة جديدة للتطوير المستمر ؛
- 3-منع الحاجة للتفتيش 100%؛
- 4-الاهتمام بالتدريب المستمر في جميع الوظائف الجامعية ؛
- 5-القضاء على الخوف لدى قيادات الجامعة ؛¹
- 6-عدم بناء القرارات الجامعية على اساس التكاليف فقط ؛
- 7-تطبيق فلسفة التحسينات المستمرة ؛
- 8- توفر قيادة جامعية واعية و ديموقراطية ؛
- 9- الغاء الحواجز في الاتصالات بين العاملين و القيادات ؛
- 10-منع الشعارات و التركيز على الانجازات و الحقائق ؛
- 11- منع استخدام الحدود القصوى للاداء -لا حدود للتفوق-اطلقوا العنان للاداء و الانتاجية ؛
- 12- تشجيع التعبير عن الشعور بالاعتزاز و الثقة ؛
- 13- تطبيق برنامج التحسينات المستمرة في جميع الكليات ؛
- 14توفيق التعرف على جوانب العمل المختلفة بالتبديل (دورة ديمينغ).²

ثانيا: جوران وجودة التعليم العالي :

تؤدي فلسفة في تطوير جودة التعليم العالي الى مايلي :

- 1-تخطيط الجودة مراقبة الجودة تحسين الجودة انشاء مجلس اعلى للجودة الجامعية ؛
- 3-تحقيق وفورات ضخمة في الاداء الجامعي عن طريق القياس و حل مشكلات تدهور الجودة.

¹BENJAMIN Disraeli," qulity management : demings 14 points for management ,the secret of success is constancy to purpose " , sage notes speech (june 24, 1872) p4

²محمد عوض الترتوري، اغادير عرفات جويحان ، "ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات " ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، الاردن ط1 ، 2006 ، ص112

ثالثا : كروزي وجودة التعليم الجامعي :

وينتج عن تطبيق مبادئ الجودة لدى كروزي في التعليم الجامعي مايلي :

- 1-الجودة الجامعية هي التطابق مع المواصفات النمطية المتفق عليها مسبقا ؛
- 2-تعني منظومة الجودة منع وتجنب الانحرافات ؛
- 3-قلة الوقوع في الاخطاء في معدل الاداء الجامعي ؛
- 4-قياس الجودة هي تكلفة عدم التطابق .

رابعا : فلسفة بالدريج و جودة التعليم الجامعي

تقوم تلك الفلسفة على اهمية مايلي :

- 1-التركيز على ارضاء الطلاب و المستفيدين ؛
- 2-الاهتمام بنتائج الاداء الجامعي ؛
- 3-تنمية الموارد البشرية الجامعية ؛
- 4-الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي الجامعي ؛
- 5-تطوير القيادات الجامعية ؛
- 6-بناء شبكة معلومات متطورة .¹

¹ محمد عوض الترتوي ، اغادير عرفات جويحان ، مرجع سابق ، ص113-114

المبحث الثاني : ماهية الخدمة

سننطلق في هذا المبحث الى عرض مفهوم الخدمة، خصائص و سمات الخدمات ، اضافة الى انواعها و اخيرا طرق تقديم الخدمة.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة

-عرفت الخدمة على انها : ذلك النشاط غير ملموس الذي يهدف اساسا لاشباع رغبات و متطلبات العملاء بحيث لا يرتبط هذا النشاط ببيع سلعة او خدمة اخرى.¹

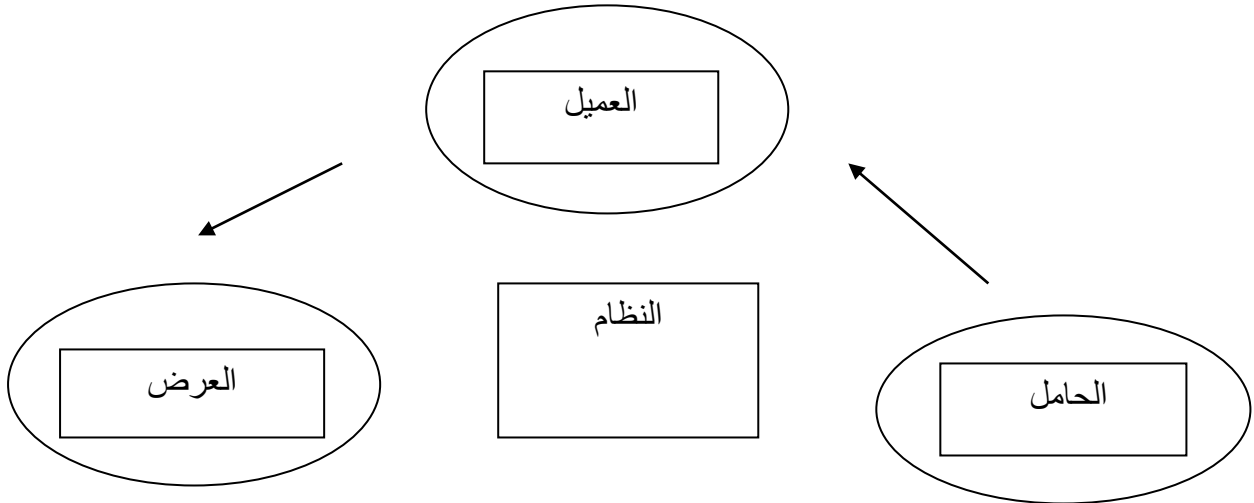
-وتم تعريفها باعتبارها نظام او اطار على ثلاث عناصر اساسية:²

1-العميل (العلاقة مزود الخدمة ، عميل ، سوق ، منافسين).

2-العرض (الوعد ، السعر ...الخ).

3-الحامل (التنظيم ، الموارد ، الوعود والطرق ، الكفاءات ، النظم).

الشكل (5) : الخدمة كنظام



المصدر : شماريتو ، تصميم استراتيجية الخدمة

¹اسامةخيري ،" التميز التنظيمي "، دار الراجحة للنشر و التوزيع ، طبعة اولى عمان ، الاردن،2014 ص29

²حمداوي وسيلة ، مرجع سابق ، ص20

-من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج ان الخدمة هي ذلك الاجراء او الاداء الذي يقدمه طرف لطرف اخر استجابة لرغبات المستخدمين ، و يكون هذا النشاط غير ملموس و يحقق قيمة اقتصادية للمستفيد في الوقت والمكان المناسب.

المطلب الثاني : خصائص و سمات الخدمة

يمكن حصر مختلف الخصائص و السمات التي تتميز بها الخدمات فيما يلي :

1-اللاملموسية :

الخدمات اشياء غير ملموسة بمعنى عدم امكانية لمس الخدمة كما يحدث في حالة المنتج المادي الملموس ،و من ثم يصعب على العميل التعرف على جودة هذه الخدمة باستخدام حواسه المختلفة (اللمس ، التذوق ، و النظر والسمع و الشم)¹.

-حيث اقترح (wilson 1974) امكانية تقسيم الملموسية الى درجات موضحة في الجدول التالي :

جدول (3): يمثل تصنيف درجة الملموسية

درجة الملموسية	خدمات المنتج	خدمات المستهلك
خدمات تتميز بعدم الملموسية بشكل كامل و اساسي	الامن والحماية - انظمة الاتصالات -التمويل	المتحف -وكلاء التوظيف-اماكن الترفيه -التعليم -خدمات النقل و السفر -المزاد العلني
الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للسلع الملموسة	التلميع -عقود الصيانة - الاستشارات الهندسية -الاعلانات -تصميم العبوات	خدمات التنظيف -التصليح-التامين العناية الشخصية
الخدمات التي توفر منتجات مادية ملموسة	متاجر الجملة -وكلاء النقل - المستودعات -البنوك	متاجر التجزئة -البيع الالي - الخدمات البريدية -العقارات

المصدر :غسان قاسم داوود اللامي ، "ادارة عمليات الخدمة وظائف و تطبيقات" ، دار المنهجية للنشر و

التوزيع ، عمان ، الاردن ، ط2018، 1، 27،

ومن معطيات الجدول السابق توجد خدمات خالصة و سلع خالصة و بينهما توجد منتجات تجارية اخرى

حيث يرى (wilson) ان اللاملموسية هي الصفة التي تميز السلعة عن الخدمة .

¹اسامةخيري، مرجع سابق،ص30

2-التلازمية (عدم الانفصال):

وهي درجة الارتباط بين الخدمة ومقدمها و من الصعب الفصل بين الخدمة والفرد الذي يتولى تقديمها لان وقت انتاج الخدمة ، هو نفسه وقت استهلاكها من الزبون حيث يكون على اتصال مباشر مع مقدم الخدمة اي انه يوجد اتصال شخصي بين العميل ومقدم الخدمة.

3-عدم التجانس :

من الصعب ايجاد معايير موحدة في حالة انتاج الخدمة على الرغم من استخدام انظمة موحدة خاصة بتقديم الخدمة كحجز السفر الى الطائرة ، حيث من الصعب الحكم على جودة الخدمة قبل الشراء من طرف العميل ، لان تقديم الخدمة يعتمد على الاشخاص الذين تتحكم فيهم معايير شخصية ¹. حيث يختلف اداء مقدم الخدمة من فرد الى اخر و من وقت الى اخر.²

4-عدم القابلية للتخزين :

تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين وذلك لعدم ملموسيتها ، تزيد الملموسية من درجة بقاء الخدمة و بالتالي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون و هذا ما يجعل تكاليف التخزين لا توجد نسبيا او بشكل كامل في المؤسسات الخدمية، خاصة عند حدوث تقلبات في الطلب لهذا عليها اما ان تغير في الاسعار او استخدام طرق جديدة للترويج .

5-عدم انتقال الملكية :

هي صفة تميز السلعة عن الخدمة ، لان الزبون يستخدم الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها كاستعمال غرفة في فندق او مقعد في طائرة ، عكس السلعة التي يكون فيها للمستهلك حق امتلاكها و التعرف عليها ³.

¹عسان قاسم داوود اللامي ، "ادارة عمليات الخدمة وظائف و تطبيقات" ، دار المنهجية للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، ط1، 2018، 26-27

²اسامة خيرى ، مرجع سابق ، ص30

³عسان داوود اللامي ، مرجع سابق ، ص28

المطلب الثالث : انواع الخدمة

يشير الكتاب و المتخصصين الى عدة تقسيمات للخدمة ، اذ اشار (russell) لتقسيم طبيعة الخدمة من ثلاث زوايا و هي كالاتي :

جدول (4):تقسيم طبيعة الخدمة من ثلاث زوايا

طبيعة الخدمة	تقييم الجودة	مثال	درجة التقييم
تستند على البحث	تقيم قبل الشراء	الملابس ، الاثاث السيارات	سهولة التقييم
تستند على التجربة	تقيم بعد الشراء	صالون الحلاقة ، النقل (الخطوط الجوية)	متوسطة
تستند على الثقة	لا يمكن تقييم جودتها لان الزبون لا يملك الخبرة الكافية لذلك	الاستشارات الصحية الخدمات القانونية خدمات التعليم	صعوبة التقييم

المصدر : غسان قاسم داود اللامي ، "ادارة عمليات الخدمة وظائف و تطبيقات " دار المنهجية للنشر و التوزيع، ط1، عمان ، الاردن ، 2018،ص25

وقد ربط احد المؤلفين بين الخدمة و الانتاجية و كان نتيجة ذلك تقسيم الخدمات الى مجموعتين :

1-الخدمات شبه منتجة و التي تتعلق بالسلع المادية او الاشخاص مثل : نقل او تصليح او وقاية السلع المادية ، المطاعم و الفنادق ، تجارة التجزئة ، ونقل الاشخاص و معالجتهم...الخ .

2-الخدمات المطبقة على المعارف المنتجة و هي تتمثل في الهندسة و الاستشارات و الخدمات المالية و البحث و التطوير...الخ.¹

بحيث كذلك الخدمات حسب **kotler** قسمها الى خمس فئات هي :

- منتجات ملموسة بحثة : مثل مساحيق الغسيل ،السكر، اذ لا توجد اية خدمات مرافقة لمثل هذه السلع و المنتجات .

¹وسيلة حمداوي ، مرجع سابق ، ص24-25

- منتجات ملموسة تصاحبها خدمات : يصحب هذه المنتجات خدمة او اكثر لزيادة رغبة الزبون مثل الخدمة الحاسوبية في السيارة .

- المنتجات الهجينة : يشمل على اجزاء متساوية من المنتج المادي و الخدمة ، مثال ذلك المطاعم التي تقدم لزيائنها الدائمين خدمات مع الطعام.

- خدمة رئيسية تصحبها سلع و خدمات ثانوية : مثالها الخطوط الجوية و ما يرافق خدمة النقل من طعام و مجالات مع خدمات اخرى ثانوية كالخدمات الصحية و غيرها .

- خدمات الصرف : مثل خدمات العلاج النفسي .¹

المطلب الرابع : طرق تقديم الخدمة

تأخذ طرق تقديم الخدمة اشكال مختلفة و لعل اكثرها اتساعا و انتشارا الانواع التالية :

أ. طريقة الخدمة الباردة: تتسم هذه الخدمة بانها تعتمد اساليب و اجراءات سيئة في تقديم الخدمة للعملاء ، اضافة الى تعاملات غير جيدة وتواجه مواقف و سلوك غير مناسبة من العملاء انفسهم جراء السلوكيات غير مقبولة من قبل مقدمي الخدمات ، لذلك تكون الخدمة غير مريحة وغير متناسقة في الجانب الاجرائي ، اما الجانب الشخصي فتمتاز بانها غير واضحة و عادة ما تكون باردة و غير شفافة و تتسم بعدم الاكتراث للعملاء اذ يمقتون هذه الخدمة و لا يرغبون بها .

ب. طريقة المصنع للخدمة : ان هذه الطريقة تمتاز عادة بارتفاع الاهتمام بالجانب الاجرائي في تقديم الخدمة ، اما الجانب الشخصي فيتسم بانخفاض اهميته ، اما فيما يخص الجانب الاجرائي فانها تاتي في الوقت المناسب و تكون منتظمة و مناسبة وتقدم صورة موحدة لجميع العملاء ، ومن الجانب الشخصي فانها تمتاز بعدم الشفافية و تقدم صورة باردة و غير مرغوبة من قبل العملاء .²

ج. طريقة الحديقة الوردية للخدمة : ان هذه الطريقة في تقديم الخدمة للعملاء تتميز بالاهتمام الكبير بالجانب الشخصي مع انخفاض ملحوظ بالمستوى الاجرائي الذي تكون فيه الخدمة بطيئة و غير متناسقة ، اما الجانب الشخصي فتتميز الخدمة بانها جذابة وملفتة للنظر و بارعة و سليمة في سبل تقديمها و مرغوبة من قبل العملاء .

د. طريقة جودة وخدمة العميل : ان هذه الطريقة بارتفاع الجوانب المتعلقة بكل من الاتجاهين الاجرائي و الشخصي ، و تعد من افضل الطرق التي يتم استخدامها في تقديم الخدمة ، تتسم هذه الطريقة من

¹ غسان قاسم داود اللامي ، مرجع سابق ، ص25

² فليسي ليندة، "واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الاداء المتميز" ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص : تسيير

المنظمات جامعة احمد بوقرة ، بومرداس ، 2012/2011، ص40-41

الناحية الاجرائية بانها منتظمة و متناسقة عادة ، و تقدم صورة موحدة للعملاء ، اما على المستوى الشخصي فتكون سبل تقديم الخدمة جذابة و ملفتة للنظر.1

المبحث الثالث : جودة الخدمة في التعليم العالي و علاقتها بالادارة الالكترونية

ازدادت اهمية جودة الخدمات كاساس لمواجهة المنافسة و المفاضلة بين المنظمات و بالتالي اصبح مستوى جودة اداء الخدمات احد الاسلحة الهامة و القوية لتأمين الاستمرارية و النمو.

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة في التعليم العالي وأهميتها

الفرع الأول : مفهوم جودة الخدمة في التعليم العالي

حظي مفهوم جودة الخدمة باهتمام كبير من قبل الباحثين ، و قد اعطيت له عدة تعاريف نذكر بعضا منها فيما يلي:

-يعرف الباحث stebbing جودة الخدمة بانها : "مجموعة من الخصائص و الصفات الاجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون و اشباع حاجاته و رغباته " .²

-وعرفها كل من (kotler and keiler) بانها : " درجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة " .³

وفي ضوء التعاريف اعلاه يمكن وضع مدخلين لمفهوم الجودة الخدمة التعليم الجامعي هما :⁴

-المدخل الاول: من وجهة نظر مقدم خدمة التعليم الجامعي .

-المدخل الثاني : من وجهة نظر المستفيد من خدمة التعليم الجامعي .

وهو مدى ملائمة الجودة المقدمة لاستخدامات المستفيد و استخداماته .

¹مامون سليمان الدرادكة، مرجع سابق ، ص210-211

²توردين حاروش ، رقيقة حاروش "علم الادارة من المدرسة التقليدية الى الهندرة " ، دار الايام للنشر و التوزيع ، طبعة عربية ، عمان ، الاردن 2015،ص295

³ محمد خيثر ، اسماء مرايمي ، "العلاقة التفاعلية بين ابعاد الجودة الخدمة و رضا الزبون بالمؤسسة " ، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال ، المجلد03،العدد 04،2017، ص32

⁴ليث علي الحكيم وآخرون ، "تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD" ، دراسة تطبيقية في كلية الادارة و الاقتصاد ، مجلة مركز دراسات الكوفة ، جامعة الكوفة ، العدد12، 2009، ص189

- وتم تعريفها من طرف " Gronroos " (1984) : حيث اقترح نموذج لجودة الخدمة ، يشير في هذا النموذج تعتبر وظيفة من ثلاثة ابعاد تؤثر على الجودة المتصورة ، للمستهلكين و هذه الابعاد هي :¹

أ- جودة تقنية : ما الخدمة المقدمة ؟

ب- جودة وظيفية : كيفية توفير الخدمة .

ت- صورة الشركات .

- خلال التعاريف السابقة لمدى تطابق مستوى الخدمة المقدمة مع تطلعات العميل و بصورة مستمرة فهي تعكس تقسيم العميل لدرجة التميز او التفوق الكلي في اداء الخدمة .

الفرع الثاني : اهمية جودة الخدمة

ان لجودة الخدمات اهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات الخدمية، حيث تعتبر جودة الخدمة احد المداخل الاساسية لتحسين المؤسسات الخدمية و تحقيق ميزة تنافسية في السوق، حيث ان لجودة الخدمة اهمية بالغة في تخفيض التكاليف ، و زيادة رضا العملاء و زيادة الكفاءة و وزيادة الربحية .²

و تكمن اهمية الجودة فيما يلي:³

1- نمو مجال الخدمة : لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات ، فمثلا نصف المؤسسات الامريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات ، الى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية مازالت في نمو مستمر و متزايد .

2- ازدياد المنافسة : ان تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي الى وجود منافسة شديدة لذلك فان الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا التنافسية عديدة .

3- فهم العملاء : ان العملاء يريدون معاملة جيدة و يكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة ، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة و سعر معقول ، دون توفير المعاملة الجيدة و الفهم الاكبر للعملاء .

¹ Mamoun .N .akroush ، " the effect of service quality or banks marketing performance –an enpirical investigation of managers perspectives " .dirasat-administrative sciences ، volume 35 ،N 01 ، univ jordan، 2008

p201

²نوردين حاروش ، رفيقة حاروش ، مرجع سابق ، ص298

³ بوعتان نوردين ، مرجع سابق ، ص66

المطلب الثاني: ابعاد جودة الخدمة في التعليم العالي

تتباين اراء الباحثين في عدد الابعاد ، غير ان مؤسسة التعليم العالي بإمكانها دراسة وتحليل جميع الابعاد التي يتناولها الباحثون و خاصة تلك الابعاد ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية ، و قد عكف الباحثون في مجال دراسة جودة الخدمة و من بينهم الباحث (Lovelock) على تحديد عشرة (10) ابعاد لجودة الخدمة و هي تتمثل فيما يلي :

1-الاعتمادية : و نعني بها قدرة مقدم الخدمة على اداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدقة و الاتقان ، و في مجال الخدمة التعليمية فانه ينبغي على القائمين في مؤسسة التعليم العالي توفير خدمات بصورة صحيحة و بدرجة عالية من الاتقان و في المواعيد المحددة .¹

2-الكفاءة : والتي تعني امتلاك الافراد مقدمي الخدمة للقدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء ، و يمكن لمؤسسة التعليم العالي كمؤسسة تعليمية تحقيق هذا البعد من خلال الحرص على توفير الخبرات الاكاديمية و الادارية،التي تجعل مؤسسة التعليم العالي قادرة على تقديم خدماتها بمستوى مرتفع الجودة .²

3-الاستجابة: و هي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة او الطارئة من خلال المرونة في اجراءات ووسائل تقديم الخدمة ، الامر الذي يتطلب من مؤسسة التعليم العالي ان تمتلك لمرونة الكافية للاستجابة لها و ذلك من خلال توفير عدد كافي من الكوادر الاكاديمية و الادارية، و التسهيلات المالية و المادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف .³

4-الامان : خلق و كسب الثقة حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا اساسيا و مهما للعلاقات التبادلية الناجحة، فهي تمثل الرغبة و الاستعداد و اعتماد الطرف الاخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة .⁴

و حتى توفر مؤسسة التعليم العالي الخدمة التعليمية للطلاب في جو امن يخلو من المخاطر فانه ينبغي عليها ان تخصص قوة امن خاصة بمؤسسة التعليم العالي مثل منع السرقات و حوادث الاعتداء و المتاجرة في الممنوعات .⁵

¹صليحتراق ، "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ، افافه و معوقاته " ،رسالة دوكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، 2013/،2014ص40،

²ليندة فليسي،" واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الاداء المتميز"،مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص: تسيير منظمات ، جامعة محمد بوقرة بومرداس،2011/2012،ص46

³عزالدين يونس ،اخرن، "نشر ثقافة الجودة في السياقات الجامعية المعاصرة في ليبيا المفهوم و الابعاد"، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي ، جامعة الزرقاء ، الاردن ، 4/3 افريل 2014، ص77

⁴محمدخيثر ، اسماء مرايمي ، مرجع سابق ، ص32

⁵عزالدين يونس ، و اخرن ، مرجع سابق ،ص77

5-المصادقية : و تعني توافر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة ، و يتضح ذلك جليا في المحاولات التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي الخاصة لاستقطاب الطلبة الجدد، من خلال اعلاناتها ووسائل الاعلام المختلفة ،حيث تبرز مصادقية المؤسسة التعليمية هنا في تحقيق ما وعدت به في اعلاناتها و في عودها للطلبة اثنا زيارتها لها .

6-امكانية و سهولة الحصول على الخدمة :و المقصود بها سهولة الاتصال و تسيير الحصول على الخدمة من طرف الزبون، كتقصير فترة انتظار الحصول على الخدمة و توفير عدد كافي من المنافذ للحصول عليها، و يمكن تحقيق هذا البعد في مجال التعليم العالي من خلال اختيار الموقع المناسب للجامعة لسهولة الوصول اليها مع مراعاة مجموعة العوامل كالهدهوء .

7-الاتصال : يعد تحقيق عملية الاتصال بين مؤسسة التعليم العالي و الطالب من اهم الابعاد التي تصب في تحقيق جودة الخدمة للتعليم العالي، فالاتصال يتيح لعضو هيئة التدريس مناقشة و تحليل و فهم وادراك كل ما يتعلق بالطالب (حاجاته ، مشكلاته ...)، و يتيح للطالب ايصال افكاره و ارائيه و توفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين و تطوير العملية التعليمية ،و كل ما يتعلق بالمدخلات من برامج و مناهج .

8-معرفة و تفهم الزبون : و المقصود بها بذل مجهود من طرف مقدمي الخدمة لفهم حاجات الزبائن و معرفة احتياجاتهم ،و لتحقيق هذا البعد في التعليم العالي ينبغي فهم الطالب و ادراك حاجاته و الاستماع لشكاويه هذا بالاضافة الى دراسة و تحليل اراء و مشكلات و مقترحات الخرجين ¹.

9-الملموسية : تحتاج مؤسسة التعليم العالي في تقديم خدماتها الى مجموعة من المستلزمات المادية التي تجسد هذه الخدمة ،سواء بصورة مباشرة و ذلك في :القاعات الدراسية ، المدرجات ، المختبرات العلمية ...،اما عن المستلزمات المادية غير مباشرة فتتمثل في : النوادي الصحية و الرياضية ، مواقف السيارات ...الخ.²

10-اللباقة : ونعني بها تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة و الاحترام و اللطف في التعامل كالاستقبال الطيب مع التحية و الابتسامة مع الزبائن ،و في مؤسسة التعليم العالي ينبغي ان يسود جو من الاحترام و التعامل الحسن الذي يضمن لكل عضو من هيئة التدريس و الطالب مكانته و احترامه .

-وفي دراسة لاحقة تمكن الباحث (parasuraman) و زملائه سنة 1988 من دمج هذه المؤشرات العشرة في خمسة ابعاد رئيسية لجودة الخدمة .

¹صلحية رقاد ، مرجع سابق ، ص42،41

²صالح عبد الرضا رشيد ، "جودة الخدمة التعليمية و اثرها في تحقيق رضا الطلبة"، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الادارة و الاقتصاد ، جامعة القادسية ،

جدول رقم (5): أبعاد جودة خدمة التعليم العالي

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	<ul style="list-style-type: none"> -جاذبية المظهر الخارجي لمؤسسة التعليم العالي. -حدائثة الاجهزة والمعدات المستخدمة في اداء الخدمة . -المظهر اللائق لمقدمي الخدمة -المرافق و التسهيلات المادية المتاحة للطلبة من ساحات و قاعات .
الاعتمادية	<ul style="list-style-type: none"> -التزام مؤسسة التعليم العالي بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة . -التزام مؤسسة التعليم العالي بتقديم الوعود التي قطعتها للطلبة من حيث تقديم الخدمات التعليمية . -تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث اخطاء). -معلومات دقيقة وصحيحة.
الاستجابة	<ul style="list-style-type: none"> -السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة. -الرغبة في مساعدة الطلبة و الاستجابة الفورية لمطالبهم. -الرد الفوري على الاستفسارات و الشكاوي.
الضمان	<ul style="list-style-type: none"> -الشعور بالمان في التعامل . -الثقة بمقدمي الخدمات -خلو الخدمة التعليمية من الشك. -امتلاك اعضاء الهيئة التدريسية المعرفة الاكاديمية و المهارات اللازمة لتقديم الخدمة التعليمية.
التعاطف	<ul style="list-style-type: none"> -تحلي مقدمي الخدمات بالدب و حسن الخلق. -فهم و معرفة احتياجات و توقعات الطلبة. -تقدير ظروف الطالب و التعاطف معه . -اللطف في التعامل مع الطلبة.

المصدر : عماد ابو الرب و اخرون ، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ، عمان ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى 2010،ص205

المطلب الثالث : طرق قياس جودة الخدمة

تحتاج المؤسسات الخدمية الى ادارة تستطيع على اساسها الحكم على فعالية الانشطة و العمليات اللازمة لتحقيق الاهداف المنشودة ، و مقارنة المحقق بالمستهدف على اساس المعايير المحددة مسبقا من عملية القياس.¹

حيث يعتمد على قياس جودة الخدمة لمعرفة مدى رضا العملاء حول الخدمة المقدمة لهم بالاعتماد مثلا على الملاحظات الشفهية ،حيث سنتطرق الى استعراض اهم الدراسات التي قدمت اطارا يتضمن مجموعة من المقاييس لتحديد درجة جودة الخدمة .²

-الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات

يمكن التفرقة بين خمسة طرق اساسية لقياس جودة الخدمات من منظور العميل و هي:

-مقاييس عدد الشكاوي؛

-مقاييس الرضا؛

-مقاييس الاداء الفعلي ؛

-مقاييس الفجوة؛

-مقاييس العميل الموجه بالقيمة .

وتشير العديد من الدراسات السابقة الى تعدد محاولات قياس وتقييم مستوى جودة الخدمة ، الا ان نتائج مراجعة هذه الدراسات تشير الى نموذجين اساسيين يتمتعان بقبول واسع في هذا المجال و يتعلق الامر ب :

-نموذج المعروف PARASURMAN بمقياس الفجوة SERVQUAL.

-نموذج TAYLOR و CARNIN المعروف بمقياس اداء الخدمة SERVPERF .

أ-مقياس الفجوة SERVQUAL

قام PARASURMAN عام 1986 بدراسة استطلاعية واسعة شملت مجالات خدمية عديدة بالاعتماد على الاطار الذي قدمه GRONNOOS عام 1984 و الخاص بفجوة الخدمة SERVICE GAP و تمكن من

¹نوردين حاروش ، رفيقة حاروش، " علم الادارة من المدرسة التقليدية الى الهندرة " ، دار الايام للنشر و التوزيع ، عمان ، الردين ، طبعة عربية 2015، ص301

² Graeme Knoweles ، "quality managemnt "download free ebooks at bookboone.com، 2011،P 169

تقديم مقياس عام سمي SERVQUAL ويتضمن هذا المقياس 22 عنصرا موزعا على خمسة ابعاد اساسية هي : الجوانب الملموس للخدمة ، الاعتمادية ، الاستجابة السريعة الثقة في التعامل ، التعاطف .

-ويعتمد هذا النموذج في قياسه لجودة الخدمة على المقارنة بين ما يدركه العملاء من الخدمة المتلقاة و توقعاتهم المسبقة ، و يمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية و التي تسمى معادلة الجودة

الجودة هي : مستوى ما يتوقعه المستفيد من الخدمة = مستوى الخدمة التي يتلقاها فعلا .ففي المعادلة السابقة لو تكن هناك فجوة، وتحدث الفجوة عندما تقصر او تنقص خصائص الخدمة المقدمة عن الخصائص التي توقعها المستفيد و يمكن التعبير عن مقياس جودة الخدمة وفقا للنموذج الرياضي المبسط التالي :

المقياس الحقيقي للجودة = الادراك -التوقعات

PERCEPTIONS –EXPECTATION=QUALITY ACTUAL MEASUREMENT

ولتفعيل هذه المعادلة يتم استخدام مرتين :

-الاولى قبل حصول العميل على الخدمة لقياس ما يسمى بالجودة المتوقعة بينما يتم في المرة الثانية قياس مستوى الجودة المدركة اي مستوى الخدمة الفعلية التي يحصل عليها العميل على الخدمة ،حيث يتم بعد ذلك مقارنة المدرك بالمتوقع لتحديد ما يسمى بالفجوات كما يلي :

1- اذا كانت الجودة المتوقعة اكبر من الجودة المدركة (الاداء الفعلي) فان الخدمة تكون اقل مرضية و تنتج نحو عدم قبولها من جانب العملاء .

2-اذا كانت جودة الخدمة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة المدركة تكون الخدمة حينئذ مرضية .

3-اذا كانت جودة الخدمة المدركة اكبر من جودة الخدمة المتوقعة فان الخدمة تكون اكثر من مرضية (وهو المنهج الذي اصبحت تسير نحوه منظمات الاعمال اليوم ، و المعروف بخلق القيمة للعملاء من خلال التفوق على توقعاتهم)¹.

-حيث تم تحديد الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة.²

¹نوردين حاروش ، رفيقة حروش ، مرجع سابق،ص302

²بوعنان نوردين ، مرجع سابق ،ص74

ب-مقياس اداء الخدمة servperf

يعتمد على هذا المقياس على قياس جودة الخدمة من خلال قياس ادراك العميل و اتجاهاته نحو الاداء الفعلي للخدمة المقدمة له ، و يركز على الابعاد الخمسة المستخدمة في مقياس servqual لكنه يهتم بقياس الجودة المدركة اي المتحققة فعلا دون الجودة المتوقعة، و يعتبر الجودة مفهوما مرتبط برضا العملاء عن الخدمة المتحصل عليها فعلا.

ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية :

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الاداء الفعلي}$$

ويعتبر servperf مقياس رضا العميل عاملا وسيطيا بين الادراك السابق للجودة الخدمة و الادراك الحالي لها و بالتالي تعتبر جودة الخدمة وفق هذا المقياس دالة لخبرة العميل و تقييمه السابق لجودة الخدمة و مستوى رضاه عن الاداء الحالي لها .

ورغم تعدد طرق القياس الجودة ، الا ان الجميع يتفق حول اهداف و مبررات هذا القياس و المتمثلة في :

-التعرف على مستوى جودة الخدمات قبل و بعد احداث تطورات فيها .

-التوصل لمعايير واضحة لضبط الجودة .

- تحديد و تشخيص المشكلات التي تعوق تحقيق مستويات مرتفعة من الجودة .

-توفير معلومات مرتدة عن نتائج الجهود المبذولة في تحسين جودة الخدمات .¹

ووجه الاختلاف في هذا المقياس كونه يستبعد فكرة الفجوة بين التوقعات و الاداء حيث يركز فقط على الاداء في قياس جودة الخدمة .²

¹نوردين حاروش ،رفيقة حاروش ، مرجع سابق ، ص304

² محمد فوزي سالم عابدين ، "قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة من وجهة نظر

الزبائن "، رسالة ماجستير في ادارة اعمال ، كلية التجارة ، جامعة غزة الاسلامية ، 2006، ص55

المطلب الرابع : الإدارة الالكترونية و علاقتها بجودة الخدمات

الفرع الأول : الإدارة الالكترونية وتحقيق الجودة¹

1- اعتبار الزبون مركز اهتمام المؤسسة :

لقد اصبح الزبون فلسفة للمؤسسات الناجحة في عصرنا الحديث ، فالزبون هو الامل الوحيد الذي تملكه المؤسسة ، و تحقيق الرضا و الاشباع و الولاء له هو الذي يجعل المؤسسات تستمر و تتجح كما ان الزبون اذا شعر بالرضا اتجاه منتجات و خدمات المؤسسة ، سوف يكون مستعدا للعودة مرة اخرى و دفع الاموال نظير الحصول على نفس المنتج او الخدمة مرة اخرى ، فادراك الزبون لمستوى جودة الخدمة المقدمة له يعتمد على الاسلوب المتبع في تقديم تلك الخدمة من جانب المؤسسة بتلك الاحتياجات بشكل منظم و باختصار فان الوسيلة الاساسية التي يمكن ان تتميز بها مؤسسة عن اخرى هي مدى قدرة هذه المؤسسة على تقديم خدمة متميزة ، فتطبيقات الادارة الالكترونية تعزز مركز الزبون في قلب المؤسسة و التي تمكنه من التعريف بنفسه و باحتياجاته ، حيث يمكن تقديم المنتجات له عبر شبكة الانترنت ، اضافة الى انه يمكن للزبون الاتصال بمراكز الاتصال او مراسلة المؤسسة مباشرة عبر البريد الالكتروني في حالة عدم تحقيق رضاه او من اجل الاجابة على تساؤلاته بخصوص منتج معين او خدمة معينة .

2-تؤدي الى تعظيم نظام الجودة :

تمكن تطبيقات الادارة الالكترونية الزبون من الحصول على ادوات المتابعة الجديدة والفعالة مثل الارشاد المستمر بشأن وضعية الصفقة المرتبطة بمنتج معين او خدمة معينة ، كما تمكن هذه التطبيقات من نشر المستخدمات التي قد تهم الزبون بحسب الخصائص التي يرغبها ، ومنه فان التكنولوجيا تمكن من ايجاد علاقة تفاعلية مع الزبائن التي تسمح بالتعريف على ردود افعالهم، و تقديم الجديد لهم و شرح وتوضيح ما قد يستفسرون عنه .

3-ادارة سلسلة التوريد من دعائم ادارة الجودة:

لقد توصلت العديد من المؤسسات الى ان الوصول الى مستوى اعلى للتنافسية يمر عبر رفع كفاءة العمل و فعاليته ،و ان الخطوة الاولى في هذه العملية تتمثل في ادارة سلسلة التوريد حيث تتمثل عملية تهيئة الممارسات الداخلية المتعلقة بالحصول على المواد الخاصة بمكونات العمل علاوة على المعاملات التي تتم مع الموردين و الزبائن وذلك من اجل طرح منتجات في الاسواق بصورة اكثر فاعلية كما انها تعمل على خفض تكلفة العمل من خلال خفض تكلفة الانتاج مما يكون له عظيم الاثر على المحصلة النهائية ، حيث يفوق الحصول على مصادر دخل جديدة فادارة سلسلة التوريد

¹منصور طاهر محسن و الخفاجي نعمة عباس ، "قراءات في الفكر الاداري المعاصر" ،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2008،

المرتبطة بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تعتبر من الدعائم الأساسية لتحقيق و تحسين مستوى الجودة بالنسبة لمؤسسة مما يؤدي الى تحسين الاداء و الفاعلية من خلال تخفيض التكاليف و الحصول على الموارد المناسبة دون افراط او تفريط .

4-ادارة علاقات الزبائن في خدمة تحقيق الجودة :

في ظل المنافسة الحادة ووجود بدائل و لا متناهية بالنسبة للزبائن ، فان حل مشكلة ادماج الانشطة الخاصة بالتسويق و المبيعات ، و الدعم لتمييز المؤسسة من خلال تعلمها مع الزبائن ،اي ايجادهم و العمل على المحافظة عليهم و تحويل رغباتهم في الشراء الى مبيعات حقيقة ، يمكن في مجموعة ضخمة من الاساليب التكنولوجية التي يطلق عليها اسم ادارة علاقات الزبائن ،وتتضمن العديد من العمليات وهدفها الاساسي هو خلق تعاون بين الانشطة الخدمية الخاصة بالمبيعات و التسويق.¹

الفرع الثاني : دور التطور التكنولوجي في تحسين جودة الخدمات²

تتمثل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حلقة جديدة ضمن اساليب التطوير الاداري الحديث ، اذ يؤدي الاعتماد على هذا البديل الى احداث سلسلة من التغييرات المتلاحقة بغية زيادة مردودية الخدمات .

1. أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمات العمومية : لا يمكن اغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق تطوير نوعي على مؤسسات الخدمة العمومية و تقديم بدائل للنماذج القائمة في صورتها التقليدية حيث تعد التقنية الحديثة الية:

- تقليص تكاليف الخدمة : من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال .
- سرعة الاستجابة و احترام المواعيد : بدفع الادارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة
- الدقة : و ذلك من خلال الاخطاء .
- المعلومات و الاستشارة : لكي يحصل المستفيد على القيمة فانه يحتاج الى معلومات عن هذه الخدمة ، كما ان مزودي الخدمة هم احوج للمعلومات عن الخدمات التي يرغبون بتسويقها الى الزبائن .

2. دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين عرض الخدمة :يتضمن عرض الخدمة مجموعة من الخدمات و التي يطلق عليها بحزمة الخدمة و تشمل هذه الخدمة قسمين هما الخدمة الجوهر وخدمات

¹منصور طاهر محسن و الخفاجي نعمة عباس ، مرجع سابق ، ص89-90

²حمودي زهية ، " دور الادارة الالكترونية في جودة الخدمات "، مذكرة ماستر علوم اقتصادية ، تخصص:ادارة واقتصاد ،جامعة عبد الحميد بن باديس ،

تكميلية داعمة للجوهر ، وقد قسم الباحثون في تسويق الخدمات التكميلية الداعمة للجوهر الى ثمانية مجموعات رئيسة هي :

- ❖ المعلومات.
- ❖ استلام الطلبات.
- ❖ حماية ممتلكات الزبائن.
- ❖ اصدار الفواتير .
- ❖ تقديم الاستشارة .
- ❖ الضيافة.
- ❖ الاستثناءات .

3. الدفع¹

¹ حمودي زهية ،مرجع سابق، ص53.

خلاصة الفصل :

من خلال عرضنا لهذا الفصل، تم تسليط الضوء على مختلف الجوانب المتعلقة بموضوع جودة خدمة التعليم العالي، وقد تبين ان هذه الاخيرة تعني قدرة مؤسسات التعليم العالي على تقديم مختلف خدماتها التدريسية و البحثية بشكل يتوافق مع اصحاب المصلحة، وبما ان تكنولوجيا المعلومات اصبحت جزءا من الوجود البشري فهي تساعد منظمات الاعمال بالاعتماد على منهج الاعمال الالكترونية كبديل للادارة التقليدية في انجاز و تطوير انظمتها و تقديم الخدمات بالدقة و الجودة المرجوة .



الفصل الثالث

تمهيد الفصل:

يكتسي التعليم العالي في مختلف دول العالم ، أهمية بالغة لهذا فان مؤسسات التعليم العالي مطالبة ببذل مختلف الجهود لتطوير و تحسين كفاءتها للوصول بخدماتها الى الجودة المطلوبة لتلبية الحاجيات المختلفة .

وبعد أن تطرقنا في الجانب النظري إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالإدارة الالكترونية وجودة الخدمة والعلاقة بينهما، قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة، من أجل معرفة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية وأثرها على تحسين جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي ، حيث قمنا بتوزيع استبيان على طلبة الكلية يتضمن مجموعة من الأسئلة تتعلق بعناصر الإدارة الالكترونية وأبعاد جودة الخدمة ، وبعد قيامنا بجمع المعلومات من الإستيبيانات الموزعة قمنا بتوزيعها ومعالجتها من خلال البرنامج الإحصائي المعروف باسم الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS طبعة 21.

المبحث الأول : إجراءات الدراسة التطبيقية

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة بكافة اقسامها للموسم الجامعي 2019/2020، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 140 طالب ، وقد تم اختيار هذه العينة بالطريقة القصدية الطبقية وهم موزعين كما في الجدول الموالي:

جدول رقم(06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة

الاقسام	عدد الطلبة
علوم التسيير	34
علوم تجارية	33
علوم اقتصادية	70
المجموع	137

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق الكلية

المطلب الثاني: أداة الدراسة

اقتصرت الدراسة على الاستبيان الذي يعتبر كأداة لجمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة و معرفة واقع تطبيق عمليات إدارة الالكترونية و أثرها على تحسين جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي في مؤسسات التعليم العالي ، قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة خلال الموسم الجامعي 2019/2020، وقد استهدفت هذه الدراسة الطلبة باعتبارهم عنصرا أساسيا في العملية التعليمية، حيث قمنا بصياغة استبيان و ذلك بالتركيز على عناصر الإدارة الالكترونية و أبعاد جودة الخدمة .

لقد تم توزيع 140 استمارة على الطلبة بالكلية المعنية بالدراسة ، حيث تم استرداد 137 استمارة أي بنسبة حوالي 97.85%

تتكون الاستمارة من جزأين :

الجزء الأول: يشمل المتغيرات الشخصية للفئة المبحوثة و تتمثل في الجنس, المستوى, القسم .

الجزء الثاني: يضم مجالي الدراسة

المجال الأول : ويضم محور واحد (المحور الأول) عناصر الادارة الالكترونية و يشتمل على (14) عبارة تتعلق بعناصر الادارة الالكترونية .

المجال الثاني: أبعاد جودة الخدمة ويضم المحاور التالية:

- المحور الثاني : الملموسية (4) عبارات
 المحور الثالث: الاعتمادية (5) عبارات
 المحور الرابع: الاستجابة (5) عبارات
 المحور الخامس: الضمان (4) عبارات
 المحور السادس: العناية (4) عبارات

المطلب الثالث :صدق وثبات أداة الدراسة

1-صدق أداة الدراسة

يقصد بها مقدرة أداة الدراسة على قياس ما وضعت من أجله أو السمة المراد قياسها وللتأكد من صدق الاستبيان المستخدم تم استشارة الأستاذ المشرف وأساتذة متخصصين في صياغة الاستبيان لتحديد مجالاته ولمعرفة مدى ملائمة عباراته لأهداف الدراسة , وفي ضوء الاقتراحات والتوجيهات تم إعادة النظر في بعض العبارات من خلال تعديل بعضها وحذف البعض الآخر إلى أن خرجت في صورتها النهائية كما هو موجود في الملاحق.

2-ثبات أداة الدراسة

يقصد بها أن يعطينا الاستبيان النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقها على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين و في الظروف نفسها وقد تم التحقق من ثباتا لأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha للتأكد من الثبات الكلي للإستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين عباراته .

ولقد تم استخدام مقياس ليكارت لقياس درجة إجابات المستجوبين على عبارات الاستبيان حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها و هي خمسة خيارات موضحة كما يلي :

جدول رقم (07) : يبين درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
درجة الموافقة	1,00_1,80	1,80_2,60	2,60_3,40	3,40_4,20	4,20_5,00
	موافقة عالية جدا	موافقة عالية	موافقة متوسطة	موافقة منخفضة	موافقة منخفضة جدا

المبحث الثاني: وصف وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية:

بعد قيامنا بجمع المعلومات من الاستبيانات الموزعة قمنا بتفريغها ومعالجتها من خلال البرنامج الإحصائي المعروف باسم الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS طبعة 21 وقد تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية: النسب المئوية و التكرارات و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، معامل ألفا كرونباخ، معامل الارتباط بيرسون، اختبار الفروقات بين المتوسطات باستخدام T-Test للعينات المستقلة، تحليل الانحدار البسيط و تحليل التباين الأحادي ANOVA .

المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية:

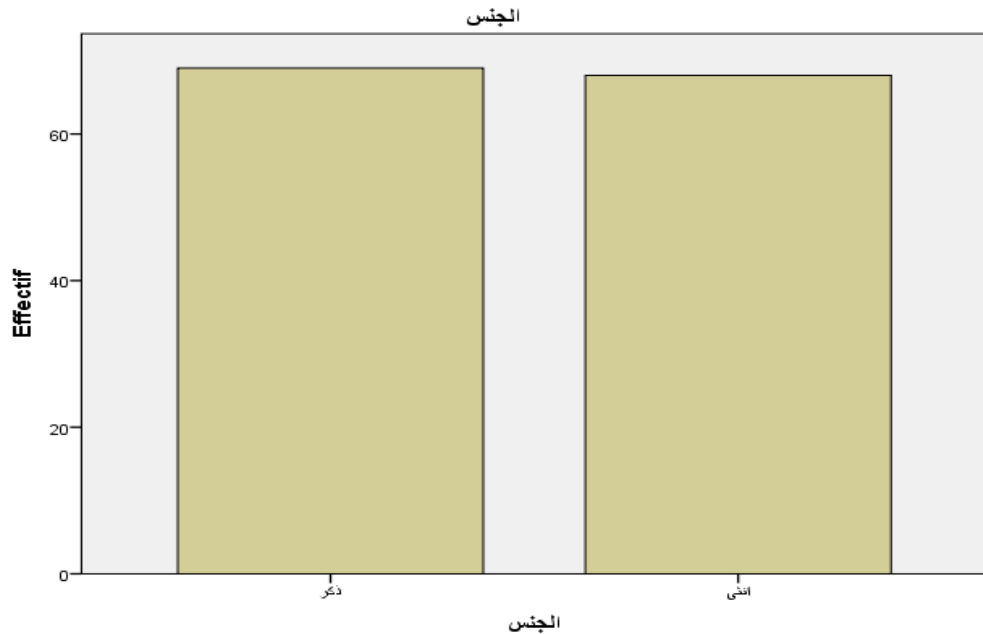
1-توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

جدول رقم (08) :يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	69	%50.4
أنثى	68	%49.6
المجموع	137	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم(06) أعمدة بيانية توضح الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول و الشكل أعلاه يتضح لنا بأن فئة الذكور المستجوبين تفوق فئة الإناث حيث بلغت نسبة الذكور %50.4 بينما بلغت نسبة الإناث %49.6.

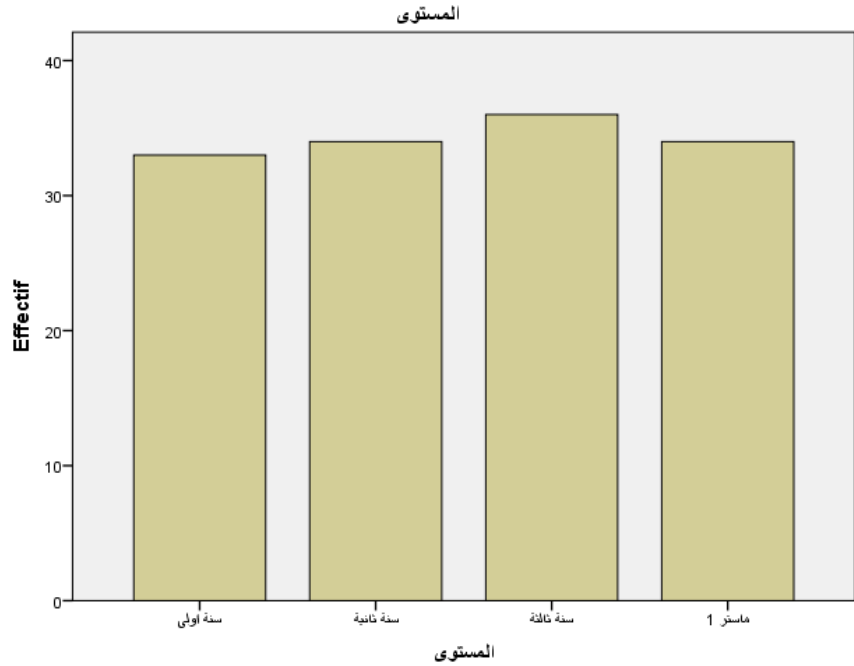
2- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم (09) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
سنة اولي	33	24.1%
سنة ثانية	34	24.1%
سنة ثالثة	36	26.3%
ماستر 1	34	24.8%
المجموع	137	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (07) أعمدة بيانية توضح المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

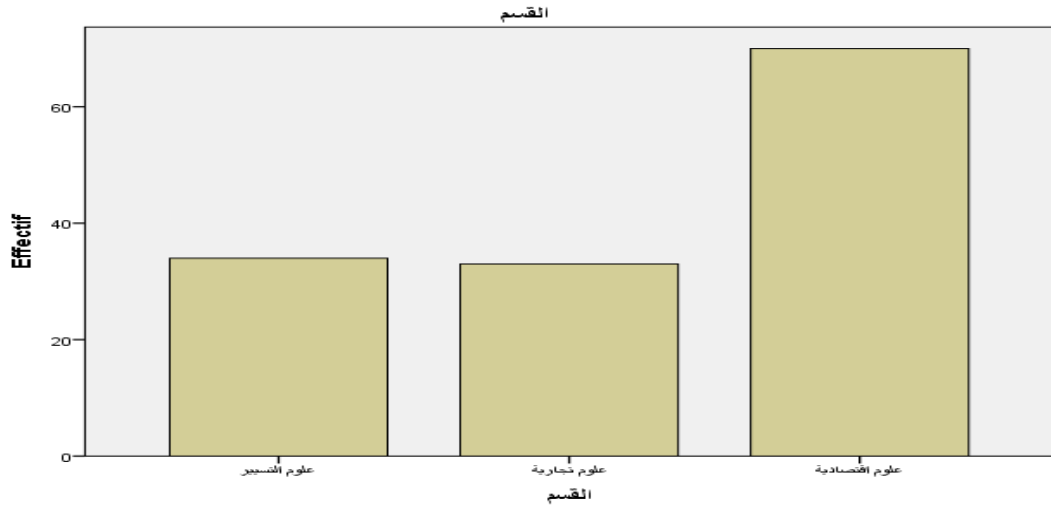
من الجدول و الشكل أعلاه يتضح لنا بأن نسب أفراد العينة متقاربة بالنسبة لجميع المستويات .
ج- توزيع أفراد العينة حسب القسم

جدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب القسم

الاقسام	التكرار	النسبة المئوية %
علوم تسيير	34	24.8%
علوم تجارية	33	24.1%
علوم اقتصادية	70	51.1%
المجموع	137	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (08) :أعمدة بيانية توضح القسم



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول و الشكل أعلاه يتضح لنا بأن غالبية أفراد العينة هم طلبة تخصص علوم اقتصادية بنسبة قدرها 51.1% ، و هذا راجع لأن قسم العلوم الاقتصادية يضم طلبة السنة أولى ليسانس وهم يمثلون الأكثرية في الكلية مقارنة بالمستويات الأخرى.

المطلب الثاني: تحليل و تفسير محاور الدراسة

1-قياس ثبات الاستبيان: لقد تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach Alpha لقياس الثبات الكلي للاستبيان و الاتساق الداخلي لعباراته , فكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان ولكل محور كما في الجدول الموالي :

جدول رقم (11) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المحاور	معامل ألفا كرونباخ
1 المجال الأول(المحور الأول): الادارة الالكترونية (14 فقرة)	0,826
2 المحور الثاني : الملموسية (4 فقرات)	0,660
3 المحور الثالث: الاعتمادية(5 فقرات)	0,823
4 المحور الرابع: الاستجابة (5 فقرات)	0,850
5 المحور الخامس: الضمان (4 فقرات)	0,811
6 المحور السادس : العناية 4 فقرات)	0,818
المجال الثاني: جودة الخدمة (22 عبارة)	0,933
جميع عبارات الاستبيان (36 عبارات)	6,930

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج المسجلة في الجدول أعلاه رقم (11) يتبين لنا أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة كانت عالية و هي منحصرة بين 0.660 و 0.933، كما أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان فقد بلغت 0,936 و هي نسبة ثبات عالية مما يدل على أن عبارات الاستبيان تتسم بالاتساق الداخلي و بالموثوقية و هذا ما يجعلها صالحة للدراسة و التحليل و استخلاص النتائج.

2- اتجاهات إجابات أفراد العينة:

المجال الأول(المحور الأول): الادارة الالكترونية

جدول رقم (12): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الادارة الالكترونية

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تتوفر الكلية على أجهزة حواسيب كافية لأداء الأعمال	36	52	15	31	3	3.64	1.162	منخفضة
		%26.3	%38	%10.9	%22.6	%2.2			
2	عمليات تسجيل الطلبة تتم على مستوى الموقع الالكتروني للكلية	21	16	9	76	15	2.65	1.270	متوسطة
		%15,3	%11,7	%6,6	%55,5	%10,9			
3	تتم عمليات التواصل بين الطلبة والكلية عبر الأنترنت من خلال الموقع أو البريد الالكتروني	22	24	12	58	21	2.77	1.346	متوسطة
		%16,1	%17,5	%8,8	42,3%	%15,3			
4	توفر البرامج المستخدمة من طرف الكلية خاصة الأمان والخصوصية لمستخدميها	15	19	34	61	80	2.80	1.106	متوسطة
		10,9%	%13,9	%24,8	44,5%	%5,8			

الفصل الثالث----- الادارة الالكترونية واثرها على جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي

متوسطة	1,179	3,27	7	34	37	33	26	5	تساهم الأجهزة المستخدمة في حل المشكلات واتخاذ القرارات بفعالية
			%5,1	%24,8	%27	%24,1	%19		
متوسطة	1,238	2,93	10	60	15	33	19	6	قواعد البيانات المستخدمة تسهل عملية تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام بالكلية
			%7,3	%43,8	%10,9	%24,1	%13,9		
عالية	1,153	2,6	19	60	27	19	12	7	توجد نسخ احتياطية للبيانات والمعلومات في حال فقدانها
			%13,9	%43,8	%19,7	%13,9	%8,8		
متوسطة	1,234	3,27	6	42	28	31	30	8	تقوم الكلية باستخدام برامج إلكترونية حديثة لمعالجة المعلومات وتخزينها وتوزيعها
			%4,4	%30,7	%20,4	22,6%	%21,9		
متوسطة	1,156	2,82	14	49	35	25	14	9	تساعد البرامج المستخدمة في الكلية من التقليل والتقليل من خزائن الملفات
			%10,2	%35,8	%25,5	%18,2	%10,2		
متوسطة	1,247	3,31	8	40	17	45	27	10	يوجد استخدام واسع ومكثف للوسائط الالكترونية في العملية التعليمية
			%5,8	%29,2	%12,4	%32,8	%19,7		
عالية	1,324	2,5	36	49	12	27	13	11	يعتمد معظم الأساتذة على البريد الإلكتروني في التواصل مع الطلبة
			%26,3	%35,8	%8,8	%19,7	%9,5		
متوسطة	1,239	3,34	7	35	32	30	33	12	تمتلك الكلية عدداً كافياً من الموظفين المختصين في المعلوماتية
			%5,1	%25,5	%23,4	%21,9	%24,1		
متوسطة	1,213	3,23	10	33	35	34	25	13	قواعد البيانات المستخدمة تمكنني من الحصول بصورة فورية على كل البيانات والمعلومات التي أحتاجها
			%7,3	%24,1	%25,5	%28,8	%18,2		
منخفضة	1,268	3,61	9	23	24	38	43	14	الكلية تواكب التطور المستمر للتقنيات الحديثة في مجال الإدارة الإلكترونية
			%6,6	%16,8	%17,5	%27,7	%31,4		
متوسطة	0,679	3,05	%12,77	%26,17	%17,30	%22,21	%17,51		المحور الأول: الادارة الالكترونية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ بأن نسبة 39.72% من الطلبة المستجيبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول محور عناصر الادارة الالكترونية ، بينما بلغت نسبة الموافقة 38.94% ، و هما نسبتان متقاربتان ، حيث سجلت أكبر نسبة عدم موافقة على العبارة الاولى وهي " تتوفر الكلية على أجهزة حواسيب كافية لأداء الأعمال " بنسبة 64.3% وهذا ما يدل على أن الكلية لا تتوفر أهم عنصر من عناصر تطبيق الادارة الالكترونية ، و هذا ما يؤثر على التطبيق الجيد والفعال للإدارة الالكترونية داخل الكلية ، أما أكبر موافقة من طرف الطلبة المستجيبين فكانت على العبارة الحادية عشر وهي " يعتمد معظم الأساتذة على البريد الإلكتروني في التواصل مع الطلبة " بنسبة 62.1% و هذا ما يدل على أن معظم الأساتذة يستخدمون أحد الوسائط الالكترونية المهمة للتواصل مع الطلبة و هذا ما يعتبر مؤشر إيجابي نحو المساهمة في تطبيق الإدارة الالكترونية داخل الكلية، أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات الادارة الالكترونية ، فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي 3.05 وانحراف معياري قدره 0.679، وهذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة

على عبارات الإدارة الإلكترونية كانت بدرجة متوسطة، مما يدل على أن معظم المستجوبين من الطلبة يرون بأن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة تطبق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة.

المجال الثاني : جودة الخدمة

المحور الثاني : الملموسية

جدول رقم (13) : اتجاهات إجابات أفراد عينة لدراسة حول عبارات الملموسية

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
15	تتوافر الكلية على معدات تساير العصر والتكنولوجيا الحديثة	45	47	16	23	6	3.74	1.207	منخفضة
		%32.8	%34.3	%11.7	%16.8	%4.4			
16	المظهر العام للكلية يتلاءم مع طبيعة الخدمة التعليمية	27	36	26	42	6	3.26	1.214	متوسطة
		%19.7	%26.3	%19	%30.7	%4.4			
17	تصميم الكلية منظم ويتضمن فضاءات لخدمة الطلبة	32	33	23	42	7	3.30	1.268	متوسطة
		%23.4	%24.1	%16.8	%30.7	%5.1			
18	مظهر الموظفين والأساتذة لائق ومرتب	14	22	33	49	19	2.73	1.191	متوسطة
		%10.2	%16.1	%24.1	%35.8	%13.9			
	المحور الثاني : الملموسية	21.53%25.18		%17.88	%28.46	%6.93	3.25	0.85	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ بأن نسبة 46.71% من الطلبة المستجوبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول بعد الملموسية ، وهي نسبة عالية نوعا ما و هذا ما يؤثر عموما على جودة الخدمة المقدمة للطلبة ، بينما بلغت نسبة الموافقة حوالي 35.39%، حيث سجلت أكبر نسبة عدم الموافقة على العبارة الخامسة عشر وهي "تتوافر الكلية على معدات تساير العصر والتكنولوجيا الحديثة " بنسبة 67.1% و هذا ما يدل على أن الكلية تفتقر للمعدات و الأجهزة الحديثة والمتطورة والتي تتماشى مع التكنولوجيات الحديثة التي تواكب التطورات تكنولوجية و التي تعتبر من أهم المستلزمات المادية التي تجسد جودة بعد الملموسية، و هذا ما يعتبر عائق نحو تحقيق جودة الخدمة بالكلية، أما أكبر موافقة من طرف الطلبة المستجوبين فكانت على العبارة الثامنة عشر وهي "مظهر الموظفين والأساتذة لائق ومرتب" بنسبة 49.7% وهذا يعني أن حوالي نصف الطلبة المستجوبين يرون بأن الأساتذة والموظفين بالكلية مظهرهم لائق ويتماشى مع طبيعة عملهم.

أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع عبارات محور الملموسية فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي للمحور الثاني 3.25 و بانحراف معياري بلغ 0.85 و هذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة على عبارات بعد الملموسية كانت بدرجة متوسطة ، مما يدل على أن معظم المستجوبين من الطلبة يرون بأن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة تتوفر على مستلزمات جودة بعد الملموسية بدرجة متوسطة.

المحور الثالث: الاعتمادية

جدول رقم (14) : اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاعتمادية

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
19	تلتزم الكلية بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة	48	44	14	28	3	3.77	1.194	منخفضة	
		%35	%32.1	%10.2	%20.4	%2.2				
20	تحرص الكلية على تقديم خدماتها بشكل صحيح من المرة الأولى	47	42	18	25	5	3.74	1.214	منخفضة	
		%34.3	%30.7	%13.1	%18.2	%3.6				
21	يتم تقديم الخدمات في المواعيد المتفق عليها	39	52	19	23	4	3.72	1.136	منخفضة	
		%28.5	%38	%13.9	%16.8	%2.9				
22	تهتم الكلية بمشاكل الطلبة من خلال الرد على استفساراتهم	43	36	32	23	3	3.68	1.150	منخفضة	
		%31.4	%26.3	%23.4	%16.8	%2.2				
23	تزود الكلية الطلبة بجميع المعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة	38	45	27	25	2	3.67	1.112	منخفضة	
		%27.7	%32.8	%19.7	%18.2	%1.5				
	المحور الثالث: الاعتمادية	%31.38	%31.97	%8.61	%18.10	%2.48	3.71	0.88	منخفضة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ بأن نسبة 63.35% من الطلبة المستجوبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول بعد الاعتمادية، وهي نسبة عالية و هذا ما يؤثر عموماً على جودة الخدمة المقدمة للطلبة ، بينما بلغت نسبة الموافقة حوالي 20.58%، حيث سجلت أكبر نسبة عدم الموافقة على العبارة التاسعة عشر وهي "تلتزم الكلية بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة" بنسبة 67.1% وهذا ما يدل على أن الكلية تعاني من صعوبة في تقديم الخدمات لطلابها في الآجال المحددة لها ، حيث يعتبر الالتزام بالوقت من أهم مميزات بعد الاعتمادية و التي تعتبر من أهم متطلبات تحقيق جودة الخدمة، و هذا ما يعتبر عائق نحو تحقيق جودة الخدمة بالكلية. أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع عبارات محور الاعتمادية فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا المحور 3.71 و انحراف معياري بلغت 0.88 و هذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة على عبارات بعد الاعتمادية كانت بدرجة منخفضة ، مما يدل على أن معظم المستجوبين من الطلبة يرون بأن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة تتوفر على مستلزمات جودة بعد الاعتمادية بدرجة منخفضة.

المحور الرابع: الاستجابة

جدول رقم(15): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستجابة

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
24	تتميز الكلية بسرعة تقديم الخدمة	55	49	16	16	1	4.03	1.029	منخفضة
		%40.1	%35.8	%11.7	%11.7	%0.7			
25	الموظفون في الكلية يلبون طلباتي مهما كان حجم الضغط عليهم	54	41	21	19	02	3.92	1.112	منخفضة
		%39.4	29.9%	%15.3	%13.9	%1.5			
26	الموظفون في الكلية مستعدون دائما لمساعدتي	42	44	20	29	02	3.69	1.160	منخفضة
		%30.7	%32.1	%14.6	%21.2	%1.5			
27	الموظفون يريدون على استفساراتي بشكل فوري	44	45	19	27	02	3.74	1.151	منخفضة
		%32.1	%32.8	%13.9	%19.7	%1.5			
28	الموظفون يتميزون بالمرونة في تقديم الخدمة لتلبية حاجاتي ورغباتي	38	44	23	30	02	3.63	1.150	منخفضة
		%27.7	%32.1	%16.8	%21.9	%1.5			
	المحور الرابع: الاستجابة	%34.01	%32.55	%14.45	%17.66	%1.31	3.80	0.886	منخفضة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ بأن نسبة 66.56% من الطلبة المستجوبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول بعد الاستجابة ، وهي نسبة عالية نوعا ما و هذا ما يؤثر عموما على جودة الخدمة المقدمة للطلبة ، بينما بلغت نسبة الموافقة حوالي 18.97%، حيث سجلت أكبر نسبة عدم الموافقة على العبارة الرابعة والعشرون وهي "تتميز الكلية بسرعة تقديم الخدمة" بنسبة 75.9% و هذا ما يدل على أن الكلية لديها نقص كبير في تقديم الخدمات بشكل سريع و أني و التي تعتبر من أهم المستلزمات التي تجسد بعد الاستجابة، و هذا ما يعتبر عائق نحو تحقيق جودة الخدمة بالكلية، أما أكبر موافقة من طرف الطلبة المستجوبين فكانت على العبارة الثامنة والعشرون وهي " الموظفون يتميزون بالمرونة في تقديم الخدمة لتلبية حاجاتي ورغباتي " بنسبة 23.2% وهذا يعني أن الموظفون يتميزون بالمرونة نوعا ما في تقديم الخدمات للطلبة.

أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات محور الاستجابة فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي للمحور الرابع 3.80 وانحراف معياري بلغ 0.886 و هذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة على عبارات بعد الاستجابة كانت بدرجة منخفضة ، مما يدل على بأن معظم المستجوبين من الطلبة

يرون بأن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة تتوفر على مستلزمات جودة بعد الاستجابة بدرجة منخفضة.

المحور الخامس: الضمان

جدول رقم (16.): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الضمان

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
29	تصرفات الموظفين تشعري بالثقة و الاطمئنان	32	38	24	37	06	3.39	1.232	متوسطة
		%23.4	27.7%	%17.5	%27	4.4%			
30	أشعر بالأمان و الارتياح أثناء تعاملاتي مع الموظفين	31	33	20	42	11	3.23	1.317	متوسطة
		%22.6	%24.1	%14.6	%30.7	%8			
31	لدى الموظفين المعرفة الكافية للإجابة على تساؤلاتي	26	41	23	38	09	3.27	1.240	متوسطة
		%19	%29.9	%16.8	%27.7	%6.6			
32	تمتاز الكلية بسمعة حسنة في التعامل مع طلباتها	24	31	32	43	07	3.16	1.196	متوسطة
		%17.5	%22.6	%23.4	%31.4	%5.1			
	المحور الخامس: الضمان	%20.62	%26.09	%18.06	%29.19	%6.02	3.26	0.996	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ بأن نسبة 46.71% من الطلبة المستجوبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول بعد الضمان، وهي نسبة عالية نوعا ما و هذا ما يؤثر عموما على جودة الخدمة المقدمة للطلبة ، بينما بلغت نسبة الموافقة حوالي 35.21%، حيث سجلت أكبر نسبة عدم الموافقة على العبارة التاسعة والعشرون وهي " تصرفات الموظفين تشعري بالثقة و الاطمئنان " بنسبة 51.1% و هذا ما يدل على أن معاملة الموظفين في الكلية مع الطلبة لا تمنحهم القدر الكافي من الأريحية أثناء تلقيهم لمختلف الخدمات المقدمة، والتي تعتبر من أهم المستلزمات التي تجسد بُعد الضمان، و هذا ما يعتبر عائق نحو تحقيق جودة الخدمة بالكلية. أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع عبارات محور الضمان فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي للمحور الخامس 3.26 وانحراف معياري بلغ 0.996 و هذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة على عبارات بعد الضمان كانت بدرجة متوسطة، مما يدل على أن معظم المستجوبين من الطلبة يرون بأن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة تتوفر على مستلزمات جودة بعد الضمان بدرجة متوسطة.

المحور السادس: العناية

الجدول رقم (17): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات العناية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
33	تولي الكلية رعاية خاصة بطلبها	35	33	34	27	8	3.44	1.230	منخفضة
		%25.5	%24.1	%24.8	%19.7	%5.8			
34	يتعامل موظفي الكلية مع الطلبة بلطف و عناية	38	34	20	34	11	3.39	1.336	متوسطة
		%27.7	%24.8	%14.6	%24.8	%8			
35	خدمة الطالب تعتبر من أولويات الكلية	32	26	20	44	15	3.12	1.372	متوسطة
		%23.4	%19	%14.6	%32.1	%10.9			
36	يحسن الموظفون معاملة الطلاب ويقدر ونظر وفهم	45	32	18	32	10	3.51	1.351	منخفضة
		%32.8	%23.4	%13.1	%23.4	%7.3			
	المحور السادس: العناية	22.81	27.37	16.78	25	8.02	3.36	1.064	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPS S

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ بأن نسبة 50.18% من الطلبة المستجوبين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة حول بعد العناية ، وهي نسبة عالية نوعا ما و هذا ما يؤثر عموما على جودة الخدمة المقدمة للطلبة ، بينما بلغت نسبة الموافقة حوالي 33.02%، حيث سجلت أكبر نسبة عدم الموافقة على العبارة السادسة والثلاثون وهي "يحسن الموظفون معاملة الطلاب ويقدرون ظروفهم" بنسبة 56.2% ، وهذا ما يدل على معظم المستجوبين من الطلبة يرون بأن الموظفون بالكلية لا يراعون ظروف الطلبة المختلفة في تقديم الخدمة والتي تعتبر من أهم المستلزمات التي تجسد بعد العناية، وهذا ما يعتبر عائق نحو تحقيق جودة الخدمة بالكلية، أما أكبر موافقة فكانت على العبارة الخامسة والثلاثون وهي "خدمة الطالب تعتبر من أولويات الكلية" بنسبة 43% وهذا يعني أن حوالي نصف الطلبة المستجوبين يرون بأن الكلية تعتبر خدمة الطالب من الأولويات التي تقوم عليها وخدمتهم الغاية من وجودها.

أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع عبارات محور العناية فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي للمحور السادس 3.36 و بانحراف معياري بلغ 1.064 و هذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة على عبارات بعد العناية كانت بدرجة متوسطة، مما يدل على أن معظم المستجوبين من الطلبة يرون بأن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة تتوفر على مستلزمات جودة بعد العناية بدرجة متوسطة.

المجال الثاني: جودة الخدمة

الجدول رقم (18): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات جودة الخدمة

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
جودة الخدمة	3.50	0.781	منخفضة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لإجابات الطلبة المستجوبين حول جميع عبارات جودة الخدمة بلغت 3.50 وانحراف معياري قدره 0.781 وهذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة على عبارات المجال الثاني كانت بدرجة منخفضة وهذا ما يدل على أن كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة تطبق أبعاد جودة الخدمة بدرجة منخفضة.

3- الارتباط بين محاور الدراسة:

جدول رقم (19) يبين معاملات الارتباط بين محاور الدراسة

جودة الخدمة	العناية	الضمان	الاستجابة	الاعتمادية	الملموسية	الإدارة الإلكترونية
معامل الارتباط	,622**	,570**	,463**	,513**	,477**	1
القيمة المعنوية	,000	,000	,000	,000	,000	
حجم العينة	137	137	137	137	137	137
معامل الارتباط	,736**	,506**	,499**	,518**	,623**	,587**
القيمة المعنوية	,000	,000	,000	,000	,000	,000
حجم العينة	137	137	137	137	137	137
معامل الارتباط	,833**	,569**	,546**	,706**	,623**	,477**
القيمة المعنوية	,000	,000	,000	,000	,000	,000
حجم العينة	137	137	137	137	137	137
معامل الارتباط	,890**	,740**	,699**	1	,706**	,513**
القيمة المعنوية	,000	,000	,000	,000	,000	,000
حجم العينة	137	137	137	137	137	137
معامل الارتباط	,839**	,749**	,699**	,546**	,499**	,463**
القيمة المعنوية	,000	,000	,000	,000	,000	,000
حجم العينة	137	137	137	137	137	137
معامل الارتباط	,861**	1	,749**	,740**	,569**	,570**
القيمة المعنوية	,000	,000	,000	,000	,000	,000
حجم العينة	137	137	137	137	137	137
معامل الارتباط	1	,861**	,839**	,890**	,736**	,622**
القيمة المعنوية	,000	,000	,000	,000	,000	,000
حجم العينة	137	137	137	137	137	137

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.01

الفصل الثالث----- الادارة الالكترونية واثرها على جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (19) نلاحظ بأنه يوجد ارتباط طردي موجب بين الادارة الالكترونية و أبعاد جودة الخدمة وهذا الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية 0,01، حيث يلاحظ أن أقوى ارتباط كان بين الادارة الالكترونية وبعد الملموسية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون 0,587. كما أنه هناك ارتباط بين الادارة الالكترونية وجميع أبعاد جودة الخدمة الأخرى، تتراوح نسبته ما بين 0,463 و 0,570، وهذا يدل على وجود علاقة وطيدة و طردية بين الادارة الالكترونية وأبعاد جودة الخدمة بالكلية ، كما نلاحظ بأن هناك ارتباط قوي وموجب بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة بمعامل ارتباط قدره 0,622 ، وهذا ما يدل على الدور الكبير الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة بالجامعة.

المطلب الثالث : اختبار الفرضيات

1-الفرضية الرئيسية:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على جودة الخدمة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على جودة الخدمة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين ANOVA
الجدول رقم (20): يبين نتائج اختبار الانحدار البسيط بين الإدارة الالكترونية و جودة الخدمة

المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية			المتغير التابع: جودة الخدمة
معامل التحديد المصحح	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط المتعدد R	
0,382	0,387	0,622	

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط $R=0,622$ و هذا يدل على وجود ارتباط قوي موجب بين الإدارة الالكترونية و جودة الخدمة ، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2=0,387$ مما يعني أن الإدارة الالكترونية فسرت ما نسبته 38.70% من التباين الحاصل في جودة الخدمة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

جدول رقم (21): نموذج تحليل التباين Anova بين الادارة الالكترونية و جودة الخدمة

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الإنحدار	32.073	1	32.073	85.097	0.000
البواقي	50.882	135	0.377		
المجموع	82.955	136			

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.05 المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال جدول (ANOVA) رقم (21) نجد أن $F = 85.097$ وهي دالة إحصائية ، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 ، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على جودة الخدمة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

الجدول رقم (22) يوضح المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة T المحسوبة	الدلالة المعنوية
	معاملات الانحدار	إخطأ المعياري	Beta		
الثابت	231,3	42,20		4605,	,0000
الإدارة الإلكترونية	715,0	078,0	622,0	9.225	000,0

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه رقم (22) يمكن استنتاج معادلة الانحدار البسيط كما يلي :

$$X \ 715 + 0.23y = 1.3$$

بحيث : Y: تمثل جودة الخدمة. X : تمثل الإدارة الإلكترونية . قيمة الثابت: 1,323

2-الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الاولى:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الملموسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الملموسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط REGRESSION و تحليل التباين ANOVA

الجدول رقم (23): يبين نتائج إختبار الإنحدار البسيط بين الإدارة الالكترونية و الملموسية

المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية			المتغير التابع: الملموسية
معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	
0,587	0,345	0,340	

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (23) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط $R=0,587$ و هذا يدل على وجود ارتباط متوسط موجب بين الإدارة الالكترونية وبعده الملموسية، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2=0,345$ مما يعني أن الإدارة الالكترونية فسرت ما نسبته 34.50% من التباين الحاصل في بعد الملموسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

جدول رقم (24) : نموذج تحليل التباين ANOVA بين الادارة الالكترونية و الملموسية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	34,611	1	34,611	71,131	0,000
البواقي	65,690	135	0,487		
المجموع	100,301	136			

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول (ANOVA) رقم (24) نجد أن $F= 71.131$ وهي دالة إحصائياً ، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 ، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الملموسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

الجدول رقم(25) يوضح المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط

الدالة المعنوية	قيمة T المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Beta	إخطأ المعيارى	معاملات الانحدار	
,0000	3,601		,2750	,9920	الثابت
000,0	8,434	,5870	,0880	,7430	الإدارة الإلكترونية

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه رقم (25) يمكن استنتاج معادلة الانحدار البسيط كما يلي :

$$X = 743 + 0.992.0y$$

بحيث :Y: تمثل الملموسية. X : تمثل الإدارة الإلكترونية . قيمة الثابت:0,992

الفرضية الفرعية الثانية:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الاعتمادية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الاعتمادية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط REGRESSION و تحليل التباين ANOVA

الجدول رقم (26): يبين نتائج اختبار الانحدار البسيط بين الإدارة الالكترونية و الاعتمادية

المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية			المتغير التابع: الاعتمادية
معامل التحديد المصحح	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
0,222	0,227	0,477	

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (26) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط R=0,477 و هذا يدل على وجود ارتباط متوسط موجب بين الإدارة لالكترونية وبعد الاعتمادية، كما أن قيمة معامل التحديد R²= 0,227 مما يعني

الفصل الثالث----- الادارة الالكترونية واثرها على جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي

أنالإدارةالإلكترونية فسرت ما نسبته 22.70% من التباين الحاصل في بعد الاعتمادية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

جدول رقم (27) : نموذج تحليل التباين ANOVA بين الادارة الالكترونية و الاعتمادية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	24.462	1	24.462	39.735	0.000
البواقي	83.110	135	0.616		
المجموع	107.571	136			

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول (ANOVA) رقم (27) نجد أن $F = 39.735$ وهي دالة إحصائية ، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 ، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على الاعتمادية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

الجدول رقم (28) يوضح المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية		الدلالة المعنوية
	معاملات الانحدار	إخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	
الثابت	1,810	,3100		5,845	,0000
الإدارة الإلكترونية	,6240	,0990	,4770	6,304	000,0

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه رقم (28) يمكن استنتاج معادلة الانحدار البسيط كما يلي :

$$X \ 624 + 0.810y = 1.$$

بحيث :Y: الاعتمادية. X : تمثل الإدارة الإلكترونية . قيمة الثابت: 1,810

الفرضية الفرعية الثالثة:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الاستجابة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الاستجابة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط REGRESSION و تحليل التباين ANOVA

الجدول رقم (29): يبين نتائج إختبار الإنحدار البسيط بين الإدارة الالكترونية و الاستجابة

المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية			المتغير التابع: الاستجابة
معامل الارتباط المتعدد R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	
0.513	0.263	0.258	

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (29) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط $R=0,513$ و هذا يدل على وجود ارتباط متوسط موجب بين الإدارة الالكترونية وبعد الاستجابة، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2=0,263$ مما يعني أن الإدارة الالكترونية فسرت ما نسبته 26.30% من التباين الحاصل في بعد الاستجابة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

جدول رقم (30): نموذج تحليل التباين ANOVA بين الادارة الالكترونية و الاستجابة

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	28,113	1	28,113	48,232	0.000
البواقي	78,686	135	0,583		
المجموع	106,799	136			

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول (ANOVA) رقم (30) نجد أن $F= 48.232$ وهي دالة إحصائية ، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 ، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية

الفصل الثالث----- الادارة الالكترونية واثرها على جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي

ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الاستجابة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.
الجدول رقم(31) يوضح المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط

الدلالة المعنوية	قيمة T المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Beta	إلخطأ المعياري	معاملات الانحدار	
,0000	5,837		,3010	1,759	الثابت
000,0	6,945	,5130	,0960	,6690	الإدارة الإلكترونية

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه رقم (31) يمكن استنتاج معادلة الانحدار البسيط كما يلي :

$$X \ 669 + 0.759y = 1.$$

بحيث :Y: الاستجابة. X : تمثل الإدارة الإلكترونية . قيمة الثابت: 1,759

الفرضية الفرعية الرابعة

H₀: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الضمان بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

H₁: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الضمان بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط REGRESSION و تحليل التباين ANOVA

الجدول رقم (32): يبين نتائج إختبار الإنحدار البسيط بين الإدارة الالكترونية و الضمان

المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية			المتغير التابع: الضمان
معامل التحديد المصحح	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
0.209	0.215	0.463	

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثالث----- الادارة الالكترونية واثرها على جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي

من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط $R=0,463$ و هذا يدل على وجود ارتباط متوسط موجب بين الإدارة الالكترونية وبعد الضمان، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2= 0,215$ مما يعني أن الإدارة الالكترونية فسرت ما نسبته 21.50% من التباين الحاصل في بعد الضمان بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

جدول رقم (33): نموذج تحليل التباين ANOVA بين الادارة الالكترونية و الضمان

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	28.955	1	28.955	36.866	0.000
البواقي	106.029	135	0.785		
المجموع	134.984	136			

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS من خلال جدول (ANOVA) رقم (33) نجد أن $F= 36.866$ وهي دالة إحصائية ، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 ، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الضمان بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

الجدول رقم (34) يوضح المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	
	معاملات الانحدار	إخطأ المعياري	قيمة T المحسوبة	الدلالة المعنوية
الثابت	1,187	,3500	3,393	1,000
الإدارة الإلكترونية	,6790	,1120	6,072	000,0

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه رقم (34) يمكن استنتاج معادلة الانحدار البسيط كما يلي :

$$X \ 679+ 0.187y =1.$$

بحيث :Y: الضمان. X : تمثلا لإدارة الإلكترونية. قيمة الثابت: 1,187

الفرضية الفرعية الخامسة

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على العناية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

H_1 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على العناية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط REGRESSION و تحليل التباين ANOVA

الجدول رقم (35): يبين نتائج إختبار الإنحدار البسيط بين الإدارة الالكترونية و العناية

المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية			المتغير التابع: العناية
معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	
0.570	0.325	0.320	

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (35) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط $R=0,570$ و هذا يدل على وجود ارتباط متوسط موجب بين الإدارة الالكترونية و بعد العناية، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2=0,325$ مما يعني أن الإدارة الالكترونية فسرت ما نسبته 32.50% من التباين الحاصل في بعد العناية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

جدول رقم(36) : نموذج تحليل التباين ANOVA بين الادارة الالكترونية و العناية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	50.044	1	50.044	64.987	0.000
البواقي	103.958	135	0.770		
المجموع	154.002	136			

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات

SPSS

من خلال جدول (ANOVA) رقم (36) نجد أن $F= 64.987$ وهي دالة إحصائية ، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 ، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على العناية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

الجدول رقم (37) يوضح المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط

الدالة المعنوية	قيمة T المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار	
,0680	1,843		,3460	,6380	الثابت
,0000	8,061	,5700	,1110	,8930	الإدارة الإلكترونية

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه رقم (37.) يمكن استنتاج معادلة الانحدار البسيط كما يلي :

$$X \ 893+ 0.638.0y =$$

بحيث :Y: تمثل العناية. X : تمثل الإدارة الإلكترونية . قيمة الثابت:0,638

3-إختبار تأثير المتغيرات الشخصية للدراسة على جودة الخدمة أولا :إختبار تأثير الجنس على جودة الخدمة

H₀:لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة تعزى إلى الجنس

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة تعزى إلى الجنس

تم اختبار هذه الفرضية باختبار T-Test للعينات المستقلة

جدول رقم (38) :إختبار T-Test للعينات المستقلة بين جودة الخدمة و الجنس

المتغير المستقل : الجنس					المتغير التابع: جودة الخدمة
إختبار T-Test			إختبار Leven		
الدالة المعنوية Sig	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	الدالة المعنوية Sig	قيمة F المحسوبة	
0.260	134	1.131	0.152	2.075	

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى الجدول أعلاه رقم (38) و من خلال اختبار Leven نجد أن قيمة الدلالة المعنوية $Sig=0.152$ و هي أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة، مما يدل على أن مجتمعي المتغير المستقل الجنس وهما الذكور و الإناث هما مجتمعان متجانسان، أما بالنظر إلى اختبار T-Test فإن قيمة الدلالة المعنوية $Sig=0.260$ و هي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة $0,05$ مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرضية الصفرية وهي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة تعزى إلى الجنس.

ثانيا :اختبار تأثير المستوى التعليمي على جودة الخدمة

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة تعزى إلى المستوى التعليمي

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة تعزى إلى المستوى التعليمي

تم اختبار هذه الفرضية باختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA

جدول رقم (39) : نموذج تحليل التباين الأحادي ANOVA بين جودة الخدمة و المستوى التعليمي

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر F	الدلالة المعنوية Sig
بين المجموعات	10.313	3	3.438	6.294	0.001
داخل المجموعات	72.642	133	0.546		
المجموع	82.955	136			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05

من خلال النتائج المتحصل عليها في جدول تحليل التباين ANOVA رقم (39) نجد أن قيمة فيشر $F=6.294$ وهي دالة إحصائية، و أن قيمة الدلالة المعنوية $Sig=0.001$ وهي أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة ، و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة و التي هي توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة تعزى إلى المستوى التعليمي.

و بما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة و التي تعزى إلى المستوى التعليمي فإنه سوف نقوم بالاختبارات البعدية Tests post hoc.

إختبارات Tests post hoc

جدول رقم (40) يوضح نتائج اختبار Tests post hoc لمتغير المستوى التعليمي

المستوى (i)	المستوى (j)	الفروقات بين المتوسطات (i-j)	الدلالة المعنوية Sig
السنة أولى السنة الثانية	-	,733880	,0000
السنة الثالثة	-	,473260	,0090
ماستر I	-	,610880	,0010
السنة الثانية السنة الاولى		,733880	,0000
السنة الثالثة		,260620	,1430
ماستر I		,122990	,4940
السنة الثالثة السنة الاولى		,473260	,0090
السنة الثانية		,260620	,1430
ماستر I		,137630	,4380
ماستر I السنة الاولى		,610880	,0010
السنة الثانية		,122990	,4940
السنة الثالثة		,137630	,4380

* الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (40) نجد أن هناك فروق دالة إحصائية في إجابات المستجوبين حول جودة الخدمة تعزى للمستوى التعليمي و ذلك بين مستوى : السنة الثانية و الثالثة والماستر ، حيث نجد أن قيمة الدلالة المعنوية بين السنة الثانية والثالثة بلغت 0,143 ، و بين السنة الثانية والماستر بلغت 0,438 ، وهما قيمتان أكبر من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة ، و هذا يعني أن هناك فروق دالة إحصائية حول جودة الخدمة بين إجابات طلبة السنة الثانية والثالثة والماستر ، بينما قيمة الدلالة المعنوية بين السنة أولى و جميع المستويات الأخرى (السنة الثانية والثالثة والماستر) كانت أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة ، و هذا يعني أنه لا توجد فروق دالة إحصائية حول جودة الخدمة بين إجابات طلبة السنة أولى مع إجابات طلبة المستويات الأخرى (السنة الثانية والثالثة و الماستر) .

ثالثا: اختبار تأثير القسم على جودة الخدمة

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة تعزى إلى القسم.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة تعزى إلى القسم.

تم اختبار هذه الفرضية باختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA

الفصل الثالث----- الادارة الالكترونية واثرها على جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي

جدول رقم (41) : نموذج تحليل التباين الأحادي ANOVA بين جودة الخدمة و القسم

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر F	الدلالة المعنوية Sig
بين المجموعات	6,453	2	3,226	5,651	0,004
داخل المجموعات	76,503	134	0,571		
المجموع	82,955	136			

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج المتحصل عليها في جدول تحليل التباين ANOVA رقم (41) نجد أن قيمة فيشر $F=5.651$ وهي دالة إحصائية، و أن قيمة الدلالة المعنوية $Sig=0.004$ وهي أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة و التي هي توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة تعزى إلى القسم. و بما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة و التي تعزى إلى القسم فإنه سوف نقوم بالاختبارات البعدية **Tests post hoc**.

اختبارات **Tests post hoc**

جدول رقم (42) يوضح نتائج اختبار **Tests post hoc** لمتغير القسم

الدلالة المعنوية Sig	الفروقات بين المتوسطات (i-j)	المستوى (i)	المستوى (j)
0,482	-0,13017	علوم التسيير علوم تجارية	
0,024	0.36039*	علوم اقتصادية	
0,482	0,13017	علوم تجارية علوم تسيير	
0,003	0,49055*	علوم اقتصادية	
0.024	-0,36039*	علوم اقتصادية علوم تسيير	
0.003	-0,49055*	علوم تجارية	

*الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (42) نجد أنه هناك فروق دالة إحصائية في إجابات المستجوبين حول جودة الخدمة تعزى الى القسم وذلك بين الطلبة المنتمون لقسم علوم التسيير وقسم العلوم الاقتصادية ،حيث بلغت قيمة الدلالة المعنوية 0,024، و هي أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة ،وبين الطلبة المنتمون لقسم العلوم التجارية وقسم العلوم الاقتصادية، حيث بلغت قيمة الدلالة المعنوية 0,003 وهي أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة، وهذا يعني أنه توجد فروق دالة إحصائية حول جودة الخدمة بين إجابات طلبة علوم التسيير وطلبة العلوم الاقتصادية، وطلبة العلوم التجارية وطلبة العلوم الاقتصادية ، بينما تبين لنا بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة في إجابات طلبة علوم التسيير مع إجابات وطلبة العلوم التجارية لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.482 .

نتائج الدراسة التطبيقية:

من أجل معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية و أثرها على جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بسعيدة ، بحيث تم توزيع استبيان على طلبة الكلية ، وقد تضمن الاستبيان ست محاور أساسية هي:

الادارة الالكترونية ، الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الضمان ،العناية .

ومن خلال تحليل نتائج الدراسة التطبيقية واختبار فرضيات البحث توصلنا إلى النتائج التالية:

1-كلية العلوم الاقتصادية و التجارية ، وعلوم التسيير تطبق الادارة الالكترونية بدرجة متوسطة من وجهة نظر الطلبة .

2 -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير تلتزم بأبعاد جودة الخدمة بدرجة منخفضة

3-يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

4-يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على أبعاد جودة الخدمة (الملموسية ، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان والعناية)

5-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة تعزى إلى الجنس

6-توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة تعزى إلى المستوى التعليمي والقسم

7-الدراسة هذه تبقى محدودة النتائج للأسباب التالية:

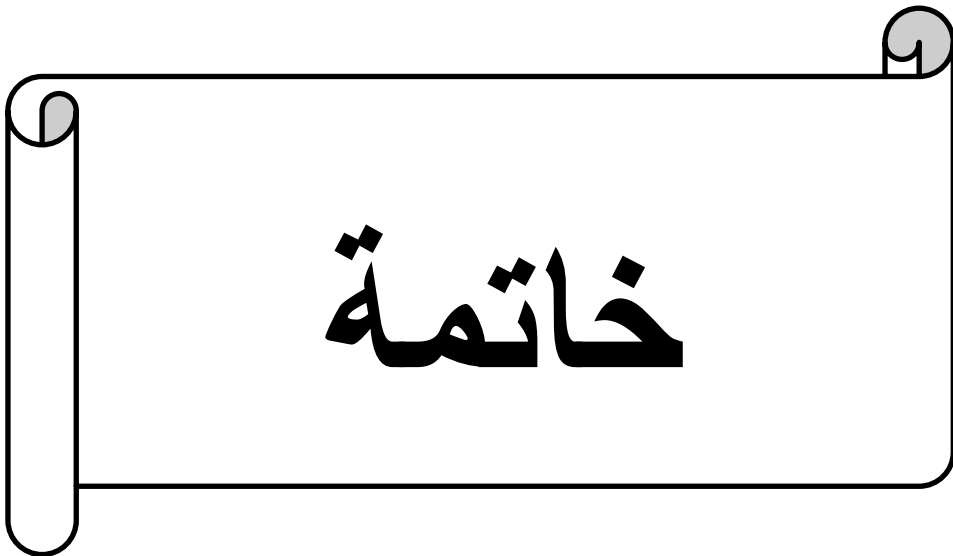
- اقتصرت على كلية واحدة من بين كليات الجامعة الأخرى

- استهدفت فئة واحدة وهم الطلبة واستثنت الفئات الأخرى المستفيدة من خدمات الكلية

خلاصة الفصل التطبيقي:

لمعرفة واقع تطبيق الادارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي ، قمنا بإسقاط بعض المفاهيم النظرية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة على الواقع التطبيقي من خلال إجراء دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة من خلال توزيع الاستبيان على الطلبة ، وذلك بالتركيز على ست (06) محاور اساسية تتعلق بعناصر الادارة الالكترونية وأبعاد جودة الخدمة (الملموسية ،الاعتمادية ، الاستجابة ، الضمان ، العناية) .

و لقد اتضح لنا من خلال النتائج المتوصل اليها على مستوى الكلية محل الدراسة أن الطلبة يرون بأن الكلية تطبق الادارة الإلكترونية بدرجة متوسطة ، وتلتزم بأبعاد جودة الخدمة بدرجة منخفضة و يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .



خاتمة

من خلال ماسبق التعرض له فإن الإدارة الالكترونية قد وفرت مطلبا هاما تفرضه التحولات الالكترونية وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني، وهو ما يقتضيه التطور الحقيقي للمؤسسات الرامية إلى القضاء على التحديات وتسهيل مهمة طالبي الخدمات الالكترونية التي تعتبر نسق خدماتي بديل يكرس الشفافية والرقابة، وهذا ما يجعل الإدارة الالكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول لجميع المؤسسات.

إن تطبيق الإدارة الالكترونية كمدخل لتعزيز الجودة يعد الخيار الأفضل للمؤسسة الراغبة في تحقيق التحسين المستمر للخدمات المقدمة، ولعل الخدمة التعليمية واحدة ضمن أبرز الخدمات التي ازدادت الحاجة إليها عما سبق ، ففي الآونة الأخيرة شهد قطاع التعليم العالي اهتماما كبيرا لتحسين جودة الخدمة من منظور التعليمي على أساس تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التقنيات العلمية ، أما الجودة من منظور المستفيد فقد ارتكزت على طريقة الحصول على الخدمة و نتيجتها النهائية .

ولمعرفة واقع الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالي وانعكاسها على تحسين جودة الخدمات المقدمة لدى الطالب الجامعي، قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة، حيث قمنا بتوزيع استبيان على طلبة الكلية يتضمن مجموعة من العبارات تتعلق بعناصر الإدارة الالكترونية وأبعاد جودة الخدمة، وبعد قيامنا بجمع المعلومات من الاستبيانات الموزعة قمنا بتفريغها ومعالجتها من خلال البرنامج الإحصائي المعروف باسم الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS طبعة 21.

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية وهي موضحة كما يلي:

1-النتائج النظرية للدراسة:

- تهدف الإدارة الالكترونية إلى تقديم الخدمات إلكترونيا في أي مكان وزمان مما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة، وتبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات التي تمتاز بالصحة والدقة؛
- هناك مجموعة من المتطلبات التنظيمية والتقنية والبشرية والمالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية؛
- يعد دعم الإدارة العليا أحد أهم عوامل نجاح تبني مفهوم الإدارة الالكترونية؛
- جودة الخدمة التعليمية هي جودة الإدارة، الأساتذة والطلبة، ويتم ذلك من خلال الالتزام بين الأطراف الثلاثة من أجل العمل بإتقان؛
- يرتبط مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر الطالب بمدى قدرة المؤسسة التعليمية على تقديم خدمة تتطابق مع حاجاته أو تتجاوزها، وذلك من خلال توافر أبعاد جودة الخدمة التي تعكس توقعات الطلبة .

2- النتائج التطبيقية للدراسة:

فيما يخص نتائج الدراسة الميدانية التي تناولنا فيها العلاقة بين الادارة الالكترونية و أبعاد جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة، فإنه سوف نقوم بعرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة ومناقشتها وأهم الاستنتاجات والتوصيات كما يلي :

الفرضية الرئيسية

- بالنسبة للفرضية الرئيسية فقد اثبتت الدراسة بأنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على جودة الخدمة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة، لان مستوى الدلالة المعنوية (0.00) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة، كما أن قيمة معامل التحديد قدرت ب0.387، مما يعني أن الإدارة الالكترونية فسرت ما نسبته 38.7% من التباين الحاصل في جودة الخدمة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

وهذا ما يدل على معظم المستجوبين من الطلبة يرون بأن الادارة الالكترونية تكتسي أهمية كبيرة في تحسين جودة الخدمة المقدمة لهم بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة ، وبالتالي ينبغي على القائمين على شؤون كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة إذا ما أرادوا تحسين جودة الخدمة المقدمة للطلبة أن يسعوا إلى الالتزام بتطبيق الادارة الالكترونية في جميع أنشطة ومعاملات الكلية ، لأن ذلك يؤدي إلى كسب رضا الطلبة ، باعتبارهم من أهم عملاء الكلية الذين لا بد من الاستجابة لرغباتهم واحتياجاتهم والعمل على توفيرها بالجودة العالية وفي الوقت المناسب .

الفرضيات الفرعية:

- بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى فقد أثبتت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على بعد الملموسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة، وأن الإدارة الالكترونية فسرت ما نسبته 34.50 % من التباين الحاصل في بعد الملموسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

- أما بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية فقد أثبتت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على بعد الاعتمادية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة، وأن

الإدارة الالكترونية فسرت ما نسبته 22.70 % من التباين الحاصل في بعد الاعتمادية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

- أما فيما يخص الفرضية الفرعية الثالثة فقد أثبتت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على بعد الاستجابة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة، وأن الإدارة الالكترونية فسرت ما نسبته 26.30 % من التباين الحاصل في بعد الاستجابة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

- أما الفرضية الفرعية الرابعة فقد أثبتت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على بعد الضمان بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة، وأن الإدارة الالكترونية فسرت ما نسبته 21.50 % من التباين الحاصل في بعد الضمان بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

- أما بالنسبة للفرضية الفرعية الخامسة فقد أثبتت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على بعد العناية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة، وأن الإدارة الالكترونية فسرت ما نسبته 32.50 % من التباين الحاصل في بعد العناية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

- كما توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة تعزى إلى الجنس، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمة تعزى إلى المستوى التعليمي والقسم.

التوصيات والاقتراحات:

بعدما أتممنا هذه الدراسة ومن خلال ما توصلنا إليه من نتائج ، فإنه يمكننا تقديم بعض التوصيات والاقتراحات والتي تتمثل فيما يلي:

-محاولة القضاء على مشكلة الامية الرقمية ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الاجهزة و الوسائل الحديثة .

- وجوب تكثيف الدورات التكوينية و اقامة البرامج التدريبية للرفع من مهارات العاملين قصد تحسين الخدمات المقدمة للطلبة .

-ضرورة دعم الادارة العليا لمشاريع الادارة الالكترونية من خلال نشر ثقافة الكترونية في الوسط التعليمي و ابراز مدى الفوائد و التسهيلات التي تقدمها الادارة الالكترونية للطلبة .

افاق الدراسة :

من أجل إثراء وزيادة البحث في موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي فإنه سوف نقترح المواضيع التالية للدراسة مستقبلا:

- الثقافة الالكترونية ودورها في تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي .

-متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي.

-دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة لدى أصحاب المصلحة.

-دور الإدارة الالكترونية في تحسين الجودة من المنظور التعليمي.

A graphic of a scroll with a black outline and a grey shadow on the right side. The scroll is unrolled in the middle, showing Arabic text. The text is centered and consists of two lines: "قائمة المراجع" (Bibliography) and "والمصادر" (and sources).

قائمة المراجع

والمصادر

الكتب باللغة العربية :

1. أسامة خيربي، "التميز التنظيمي"، دار الريبة للنشر و التوزيع ، طبعة أولى ،عمان ، الأردن 2014 .
2. حيدر علي المسعودي ، " إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا " ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، طبعة عربية ، عمان الأردن ،2010.
3. رباب احمد عبد العاطي ، "إدارة خدمة العملاء"، دار التعليم الجامعي ، الإسكندرية ، 2017
4. سوسن شاكر مجيد ، محمد عواد الزيادات ، " إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم"، دار الصفاء للنشر و التوزيع ،الطبعة الثانية ، عمان الأردن ، 2015.
5. الشريف برفاس ، "إدارة الجودة الشاملة و التغيير في منظمات الأعمال six sigma" ، مكتبة الوفا القانونية ، الطبعة الأولى ، الإسكندرية 2019.
6. طارق عبد الحميد السامرائي، "الجودة التعليمية الحديثة" دار الابتكار للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى /الإصدار الأول 2013.
7. عبد الله حسن مسلم ، "إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات" ، دار المعتز ،الطبعة الأولى ،الأردن
8. عثمان فريد رشدي، "مخرجات التعليم الفني والتدريب المهني في المؤسسات التربوية"، دار الريبة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ،طبعة الأولى ، 2014.
9. علاء عبد الرزاق والسالمي، حسين علاء، "شبكات الإدارة الالكترونية"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2008.
10. غسان قاسم داوود اللامي، "إدارة عمليات الخدمة وظائف وتطبيقات"، دار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2018.
11. قاسم نايف علوان، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 2000-2001"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005.
12. مأمون سليمان الدراركة، "إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء"، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط1، عمان ، الأردن ، 2007.
13. محمد سمير أحمد، "الإدارة الالكترونية"، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان-أردن، 2009.
14. محمد عوض الترتوري، اغادير عرفات جويحان، "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات" ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ،عمان ،الأردن ط1 ، 2006.

15. محمود حسن الوادي، بلال محمود الوادي ، "المعرفة و الإدارة الالكترونية"، دار صفاء ، عمان ، الطبعة الأولى 2011.
16. محمود عبد الفتاح رضوان ،"الإدارة الالكترونية و تطبيقاتها الوظيفية" ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 2012.
17. محمود عبد الفتاح رضوان، "إدارة الجودة فكر وفلسفة قبل إن يكون تطبيق" مجموعة العربية للتدريب والنشر، طبعة أولى، مصر القاهرة.2015
18. مصطفى يوسف الكافي، "الإدارة الالكترونية" دار ومؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع ، سوريا -دمشق ، 2011.
19. منصور طاهر محسن و الخفاجي نعمة عباس،"قراءات في الفكر الإداري المعاصر" ،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ،.2008
20. نجم عبود نجم، "الإدارة الالكترونية: الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات"، دار المريخ للنشر والتوزيع، 2004.
21. نوردين حاروش ، رفيقة حاروش، "علم الإدارة من المدرسة التقليدية إلى الهندرة" ، دار الأيام للنشر والتوزيع ، عمان ، الردين ، طبعة عربية 2015.
22. وسيلة حمداوي ، "الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية"، مديرية النشر لجامعة قالمة ،2009.
23. وسيلة حمداوي ،"إدارة الموارد البشرية" دار النشر جامعة قالمة،2004.
24. ياسين سعد غالب،" الإدارة الالكترونية"، دار اليازوري للنشر، طبعة عربية، الأردن، 2010،
25. يوسف حجيم الطائي، "نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، طبعة عربية، عمان، الأردن، 2009.
26. يوسف مسعداوي ، "أساسيات في إدارة المؤسسات"، الطبعة الثانية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر 2014.

المذكرات والملتقيات:

1. بدرية بنت فهد سبيل الحربي ، " معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية و الأكاديمية بالجامعة " ، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط ، جامعة أم القرى كلية التربية ؛ 2015.
2. جمانة عبد الوهاب شلبي ، " واقع الإدارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية و أثرها على التطوير التنظيمي " ، مذكرة منشورة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة جامعة إسلامية، غزة 2011.
3. حمودي زهية ، " دور الإدارة الالكترونية في جودة الخدمات " ، مذكرة ماستر علوم اقتصادية ، تخصص: إدارة واقتصاد ،جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ،2016/2017.
4. ساري عوض الحسنات ، " معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية " ، رسالة ماجستير في الدراسات التربوية ، تخصص : إدارة تربوية جامعة الدول العربية – القاهرة- 2011.
5. صالح عبد الرضا رشيد ، "جودة الخدمة التعليمية و أثرها في تحقيق رضا الطلبة" ، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإدارة و الاقتصاد ، جامعة القادسية ، 6/3/2018.
6. صليحة رقاد ، "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ، أفاقه و معوقاته " ،رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1.
7. عبان عبد القادر، "تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة و عمل،جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.
8. عزا لدين يونس ،وآخرون، "تشر ثقافة الجودة في السياقات الجامعية المعاصرة في ليبيا المفهوم و الأبعاد "، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي ، جامعة الزرقاء ، الأردن ، 4/3/2014.
9. كوشي خديجة ، " محددات جودة الخدمة الفندقية و دورها في تحديد درجة رضا الزبائن " ، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية ، تخصص تسويق ، جامعة الجزائر 3، 2016/2017.

10. ليندة فليسي ، "واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الأداء المتميز" ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص : تسيير المنظمات جامعة احمد بوقرة ، بومرداس ، 2012/2011.
11. محمد فوزي سالم عابدين ، "قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة من وجهة نظر الزبائن" ، رسالة ماجستير في إدارة أعمال ، كلية التجارة ، جامعة غزة الإسلامية ، 2006.
12. محمود صبري خميس ابوحبيب ، "الإدارة الالكترونية بين الواقع و التطبيق -الفوائد و السلبيات" ، ملتقى تكنولوجيا المعلومات 3 -نحو مجتمع معلوماتي ، كلية تكنولوجيا المعلومات ، الجامعة الإسلامية بغزة -فلسطين، ابريل 2009.
13. نايف صنت الحربي ، "إدارة الحاسب الآلي بالأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية المعوقات و الحلول" رسالة ماجستير ، جامعة الملك سعود ، الرياض 1419هـ.
14. نوردين بوعنان ، "جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء" ، مذكرة ماجستير ، تخصص علوم تسيير ، فرع تسويق ، جامعة محمد بوضياف مسيلة ، 2007/2006.

المجلات والمنشورات :


1. سحر قدوري ، "الإدارة الالكترونية و إمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة" ، مجلة المنصور العدد 14، الجزء الأول 2010.
2. كافية عيدوني ،حميد بن حجوبة ، " الإدارة الالكترونية في العالم العربي و سبل تطبيقها (واقع و آفاق)" ، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية ، العدد الثاني -ديسمبر 2017.
3. ليث علي الحكيم وآخرون ، "تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD" ، دراسة تطبيقية في كلية الإدارة و الاقتصاد ، مجلة مركز دراسات الكوفة ، جامعة الكوفة ، العدد12، 2009.
4. محمد حسن مغني ، " الإدارة الالكترونية و تطبيقاتها" ن مجلة عربية العدد89 ، الرياض ، 2004.

5. محمد خيثر ، أسماء مرايمي ، " العلاقة التفاعلية بين أبعاد الجودة الخدمة و رضا الزبون بالمؤسسة " ، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال ، المجلد 03، العدد 04،/2017.

6. موسى عبد الناصر، "مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي"،مجلة الباحث ، العدد 2011،9.

المراجع باللغة الأجنبية :

1. BENJAMIN Disraeli, " **quality management : demings 14 points for management ,the secret of success is constancy to purpose** " , sage notes speech (June 24, 1872
2. Daft.L.Richard, 'Management ' ,6th ed, Thomson south western,USA; (2003)
3. Graeme Knowles "quality management "download free eBooks at bookboone.com، 2011،
4. Mamoun .N .akroush " **the effect of service quality or banks marketing performance –an enpirical investigation of managers perspectives** " ،dirasat-administrative sciences ، volume 35 ،N 01 ،univ Jordan، 2008.
5. OCDE- **administration électronique éléments clés a l'attention des dicideurs.organization de coopération et développement économique**-mars 2004.
6. ROUX Laétitia-**l'administration électronique :un vecteur de qualité de service pour les usagers ?** , caisse national d'allocation familiales l'information sociales N158-2010/2



قائمة ملاحق



جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير
استبيان موجه إلى الطلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة

أخي الطالب، أختي الطالبة

تحية طيبة وبعد.

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير, تخصص إدارة الأعمال نقوم بإجراء دراسة حول: " أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة لدى الطالب الجامعي " , و قد تم اختياركم ضمن العينة المشاركة في هذه الدراسة .
يسرنا أن نطلب من سيادتكم المحترمة التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان المرفق بكل موضوعية , علما أن آرائكم و اقتراحاتكم ستساهم في تحقيق أهداف الدراسة و ستستخدم لأغراض البحث العلمي شاكرين لكم حسن تعاونكم .
ولكم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام

الجزء الأول : المعلومات الشخصية

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة:

1 - الجنس :

ذكر

أنثى

2 - المستوى :

السنة الأولى

السنة الثانية

السنة الثالثة

ماستر 1

- أ-علوم التسيير
 ب-علوم تجارية
 ج-علوم اقتصادية

الجزء الثاني : متغيرات الدراسة

المجال الأول :الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تتوفر الكلية على أجهزة حواسيب كافية لأداء الأعمال.					
02	عمليات تسجيل الطلبة تتم على مستوى الموقع الالكتروني للكلية					
03	تتم عمليات التواصل بين الطلبة والكلية عبر الانترنت من خلال الموقع أو البريد الالكتروني					
04	توفر البرامج المستخدمة من طرف الكلية خاصية الأمان والخصوصية لمستخدميها					
05	تساهم الأجهزة المستخدمة في حل المشكلات واتخاذ القرارات بفعالية					
06	قواعد البيانات المستخدمة تسهل عملية تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام بالكلية					
07	توجد نسخ احتياطية للبيانات والمعلومات في حال فقدانها					
08	تقوم الكلية باستخدام برامج إلكترونية حديثة لمعالجة المعلومات وتخزينها وتوزيعها					
09	تساعد البرامج المستخدمة في الكلية من التقليل والتقليل من خزائن الملفات					
10	يوجد استخدام واسع ومكثف للوسائط الالكترونية في العملية التعليمية					
11	يعتمد معظم الأساتذة على البريد الالكتروني في التواصل مع الطلبة					
12	تمتلك الكلية عدداً كافياً من الموظفين المختصين في المعلوماتية					
13	قواعد البيانات المستخدمة تمكنني من الحصول بصورة فورية على كل البيانات والمعلومات التي أحتاجها					
14	الكلية تواكب التطور المستمر للتقنيات الحديثة في مجال الإدارة الإلكترونية					

المجال الثاني: جودة الخدمة

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	المحور الأول: الملموسة					
15	تتوافر الكلية على معدات تسابير العصر والتكنولوجيا الحديثة					
16	المظهر العام للكلية يتلاءم مع طبيعة الخدمة التعليمية					
17	تصميم الكلية منظم ويتضمن فضاء لخدمة الطلبة					
18	مظهر الموظفين والأساتذة لائق ومرتب					
	المحور الثاني: الاعتمادية					
19	تلتزم الكلية بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة					
20	تحرص الكلية على تقديم خدماتها بشكل صحيح من المرة الأولى					
21	يتم تقديم الخدمات في المواعيد المتفق عليها					
22	تهتم الكلية بمشاكل الطلبة من خلال الرد على استفساراتهم					
23	تزود الكلية الطلبة بجميع المعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة					
	المحور الثالث: الاستجابة					
24	تتميز الكلية بسرعة تقديم الخدمة					
25	الموظفون في الكلية يلبون طلباتي مهما كان حجم الضغط عليهم					
26	الموظفون في الكلية مستعدون دائما لمساعدتي					
27	الموظفون يردون على استفساراتي بشكل فوري					
28	الموظفون يتميزون بالمرونة في تقديم الخدمة لتلبية حاجاتي ورغباتي					
	المحور الرابع: الضمان					
29	تصرفات الموظفون تشعرنني بالثقة و الاطمئنان					
30	أشعر بالأمان و الارتياح أثناء تعاملاتي مع الموظفين					
31	لدى الموظفون المعرفة الكافية للإجابة على تساؤلاتي					
32	تمتاز الكلية بسمعة حسنة في التعامل مع طلبتها					
	المحور الخامس: العناية					
33	تولي الكلية رعاية خاصة بطلبتها					
34	يتعامل موظفي الكلية مع الطلبة بلطف و عناية					
35	خدمة الطالب تعتبر من أولويات الكلية					
36	يحسن الموظفون معاملة الطلاب ويقدرن ظروفهم					



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : علوم اقتصادية، تسيير و علوم تجارية
الشعبة : علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
بعنوان



اثر الادارة الالكترونية على تحسين جودة
الخدمة لدى الطالب الجامعي
دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم التجارية
بجامعة سعيدة

تحت إشراف الأستاذ
د.يزيد قادة

إعداد الطالبين :
- بالسايح آسية خديجة
- توهامي فافة

نوقشت و أجريت علنا بتاريخ: 2020/06/23
أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا	طلحة عبد القادر	الدكتور
مشرفا	يزيد قادة	الدكتور : يزيدي قادة
ممتحنا	مسكين الحاج	الدكتور

السنة الجامعية

م2020/2019