

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث (ل.م.د) في شعبة علوم التسيير،

تخصص: إدارة الأعمال

بـعـنـوان

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي

تحت إشراف الأستاذ الدكتور :

قادة يزيد

من إعداد الطالب :

مولاي اعمر

لجنة المناقشة

الرقم	اللقب و الاسم	الرتبة	المؤسسة	الصفة
01	أ,د راشدي عبد القادر	أستاذ التعليم العالي	جامعة سعيدة - د مولاي الطاهر	رئيسا
02	أ,د يزيد قادة	أستاذ التعليم العالي	جامعة سعيدة - د مولاي الطاهر	مشرفا
03	أ,د رفاة إبراهيم	أستاذ التعليم العالي	جامعة سعيدة - د مولاي الطاهر	مشرفا مساعدا
04	د بلهادي عبد القادر	أستاذ محاضر (أ)	جامعة سعيدة - د مولاي الطاهر	ممتحنا
05	أ,د بوشياخي محمد رضا	أستاذ التعليم العالي	جامعة معسكر - مصطفى إسطمبولي	ممتحنا
06	أ,د صدوقي غريسي	أستاذ التعليم العالي	جامعة معسكر - مصطفى إسطمبولي	ممتحنا

الإهداء

إلى فخري واعتزازي، أُمِّي الغالية حفظها الله ورعاها.
إلى والدي الحبيب أطال الله في عمره وألبسه ثوب الصحة والعافية.
إلى كل إخوتي وأفراد عائلتي.
إلى زملائي في الدفعة.
إلى كل من دعا لي في ظهر الغيب.
إليهم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع.

كلمة الشكر

إقرارا بالفضل لذويه ونزولا عند قوله عليه الصلاة والسلام "مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ لَا يَشْكُرُ اللَّهَ" فإن

الواجب يدفعني أن أتقدم بجزيل الشكر بعد الله تعالى إلى:

الأستاذ المشرف "أ.د. قادة يزيد" على قبوله الاشراف على هذا العمل، وعلى صبره وسعة صدره فلم يتوانى يوما على تقديم يد العون بإرشاداته ونصائحه القيمة التي كانت حافزا في إتمام هذا الأطروحة. أساتذة مشواري الدراسي ولجنة التكوين في الدكتوراه كل باسمه وصفته ومقامه لما قدموه من مساعدات، وأخص بالذكر "أ.د. نزعي عز الدين" الذي أكن له كل الاحترام والتقدير وأشكره على كل ما تلقينته منه من دعم وعون.

الطاقم الإداري، عمداء ونواب عمداء كليات العلوم الإقتصادية بالجامعات المدروسة، على مساعدتهم القيمة وتسهيلهم للأمور الميدانية.

طلبة الدكتوراه وكل من ساهم في ملأ الإستبانة والمساعدة في نشرها. الأساتذة المحكمين الكل باسمه الخاص، على توجيهاتهم وإرشاداتهم. الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة، لقبولهم مناقشة هذا العمل المتواضع. وكل من ساهم في هذا العمل ولو بالكلمة الطيبة.

جزاكم الله عني خيرا الجزاء



قائمة المحتويات



قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الإهداء
	كلمة الشكر
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول والأشكال والملاحق
أ	مقدمة عامة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في التعليم العالي
02	تمهيد
03	1. الأصول النظرية في الإدارة الإلكترونية
03	1.1. الإدارة الإلكترونية والمفاهيم ذات الصلة
05	2.1. أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية
07	3.1. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
18	4.1. نماذج ونظريات الإدارة الإلكترونية
20	2. مدخل نظري لجودة الخدمة في التعليم العالي
20	1.2. مفاهيم عامة حول جودة الخدمة
22	2.2. مفهوم جودة الخدمة في التعليم العالي
23	3.2. أصحاب المصلحة في التعليم العالي
25	4.2. قياس جودة الخدمة في التعليم العالي
32	3. الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في التعليم العالي
32	1.3. جودة الخدمة التعليمية في ظل الإدارة الإلكترونية
36	2.3. جودة الخدمة المكتبية في ظل الإدارة الإلكترونية
38	3.3. جودة الخدمة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية
	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية
44	تمهيد
45	1. عرض الدراسات والأبحاث العلمية السابقة:
45	1.1. الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية
51	2.1. الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة في التعليم العالي

57	3.1. الدراسات التي تناولت العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في التعليم العالي
63	2. مناقشة الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية عنها
63	1.2. مناقشة الدراسات السابقة
64	2.2. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
65	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية	
67	تمهيد
68	1. الطريقة والأدوات
68	1.1. طريقة الدراسة
70	2.1. أدوات الدراسة
71	2. عرض ومناقشة نتائج الدراسة
72	1.2. عرض نتائج الدراسة
90	2.2. مناقشة نتائج الدراسة
94	خلاصة الفصل
95	خاتمة عامة
99	قائمة المصادر والمراجع
121	الملاحق
142	الملخص



قائمة الجداول والأشكال والملاحق



قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(01-01)	أبرز واهم أصحاب المصلحة في مؤسسات التعلم العالي وفق الباحثين	25
(01-03)	عينة البحث وعدد الاستبيانات الموزعة والصالحة للتحليل.	69
(02-03)	درجات مقياس ليكارت الخماسي	71
(03-03)	معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للاستمارة	72
(04-03)	اختبار التوزيع الطبيعي لمحاو الدراسة	73
(05-03)	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة	74
(06-03)	إجابة المستجوبين على عبارات بعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية	76
(07-03)	إجابة المستجوبين على عبارات بعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة المكتبية	78
(08-03)	إجابة المستجوبين على عبارات بعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة الإدارية	79
(09-03)	إجابات أفراد عينة الدراسة على محور تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي	80
(10-03)	إجابات أفراد عينة الدراسة على محور جودة الخدمة في التعليم العالي	81
(11-03)	نتائج T-Test أحادي العينة لدرجات الإجابة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات محل الدراسة	82
(12-03)	نتائج T-Test أحادي العينة لدرجات الإجابة عن مستوى جودة الخدمة بالجامعات محل الدراسة	83
(13-03)	نتائج إختبار الإنحدار البسيط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة	83
(14-03)	نموذج ANOVA بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة	84
(15-03)	المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة.	84
(16-03)	نتائج إختبار الإنحدار البسيط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة	85
(17-03)	نموذج ANOVA بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي وجودة الخدمة بالجامعات محل الدراسة	86
(18-03)	المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي وجودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة	87
(19-03)	نتائج الإنحدار البسيط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكثي وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة	87
(20-03)	نموذج ANOVA بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكثي وجودة الخدمة بالجامعات محل الدراسة	87
(21-03)	المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط في المجال المكثي وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة	88
(22-03)	نتائج الإنحدار البسيط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري وجودة الخدمة بالجامعات	88

	محل الدراسة	
89	ANOVA بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة	(23-03)
89	المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط في المجال الإداري وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة	(24-03)

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
(01-01)	العلاقة بين مفهوم الإدارة الإلكترونية والمصطلحات ذات الصلة بها	04
(02-01)	أنواع برامج الحاسوب	14
(03-01)	نموذج الإدارة الإلكترونية	18
(04-01)	نموذج الفجوات (ServQual)	26
(01-03)	أنموذج الدراسة	70
(02-03)	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	74
(03-03)	أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	75
(04-03)	أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير نوع الجامعة	75
(05-03)	أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقسام	76

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
(01)	استمارة البحث	123
(02)	قائمة الأساتذة المحكمين لاستمارة البحث	126
(03)	ملاحق خاصة بنتائج الاستبيان	127



مقدمة عامة



توطئة:

في ظل التطورات السريعة والانفجار المعرفي من جهة، وما تشهده دول العالم خلال الفترة الحرجة (Covid-19) من جهة أخرى، كان لابد على جميع المؤسسات باختلاف حجمها وطبيعة نشاطها، من إعادة النظر في عديد القضايا الإدارية، حيث أصبحت ملزمة بمراجعة ممارساتها الإدارية وأنماط عملها، واستحداث أنماط جديدة من خلال البحث عن أفضل الآليات وأحسن الأساليب التي يمكن بواسطتها تحقيق التميز في خدماتها وإعادة تكيفها مع الاحتياجات، والسعي وراء تبسيط الإجراءات الإدارية وتجاوز الحواجز الفاعلة في تعطيل مصالح المستفيدين بفعل المعالجة التقليدية اليدوية للملفات الإدارية.

واستجابة لذلك بادرت هذه المؤسسات إلى التفكير الجدي في البحث عن أسلوب إداري حديث، يسمح بالانتقال في إنجاز الأعمال الإدارية من الأساليب التقليدية إلى أساليب عصرية أكثر فعالية تركز أساسا على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، تماشيا ومعطيات العصر الذي تختصر التكنولوجيا والاقتصاد الرقمي والثورة المعرفية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.

فظهرت بذلك بوادر تطبيق الإدارة الإلكترونية كنافذة أمل إتجهت نحوها جميع الاهتمامات، وخيار إستراتيجي شامل تعدى مفهومها التواصل عن بعد إلى مفهوم يحقق تكامل البيانات والمعلومات داخل المؤسسة، ويضفي مضامين الكفاءة والفعالية للارتقاء بالأداء وتخفيف الأعباء الإدارية، وكان الرهان على نجاحها (الإدارة الإلكترونية)، بدءاً بتوفير شروطها ووصولاً إلى متابعة مراحل تطبيقها لإحداث نقلة نوعية في جميع القطاعات، ومن بينها قطاع الخدمات الذي يمثل عنصراً حيوياً وفاعلاً في إقتصاد الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، وأحد مقومات التنمية في جميع المجالات.

وفي هذا الإطار سعت مؤسسات التعليم العالي كغيرها من المؤسسات إلى البحث في كيفية توفير شروط ومتطلبات الانتقال التدريجي من مرحلة الإدارة التقليدية المبنية على التعاملات الورقية الحضورية، إلى مرحلة الإدارة الإلكترونية الديناميكية التي تمتاز بالسرعة والدقة في معالجة البيانات، تجسيدا للتطور الحاصل في التكنولوجيا الحديثة ورد فعل واقعي يسمح لها بالتواجد إلكترونياً توازياً مع تواجدها التقليدي، باستعمال المواقع والوسائط الإلكترونية التي إتسعت تطبيقاتها لتشمل مختلف الخدمات في قطاع التعليم العالي من خلال الاستعانة بالشبكات الإلكترونية والمنصات الرقمية (Moodle, Zoom)، التي تمهد الطريق لمختلق المتفاعلين للتواصل وتبادل الخبرات في مختلف التخصصات في وقت قياسي وبجودة عالية، وتُمكن من توظيف تعليم متكامل يعزز التواصل بين الأستاذ والطالب ويسهل أساليب التعليم كخطوة ضرورية للتعامل مع الظروف الحرجة (Covid-19)، بدلا من الأساليب التقليدية المرتكزة على الذاكرة والتلقين.

وهو الأمر الذي بادرت إليه الجامعة الجزائرية كباقي الجامعات أملاً في تحقيق رفعة نوعية في تقديم خدماتها وتطبيقاً لسياسة الصفر ورق الداعمة لاستراتيجية الرقمنة التي تبنتها وزارة التعليم العالي، والتي تعتبر كأحد الإصلاحات المنتهجة من قبل الوزارة الوصية التي ترمي من خلالها الى تحقيق التميز في خدماتها، بعدما رأت أن تطوير الخدمات الجامعية أصبح مطلباً أساسياً حتى تستطيع هذه الجامعات مواكبة التغيرات المعاصرة، وأصبح إدخال التكنولوجيا على العمل الجامعي استجابة طبيعية في ظل ما تفرضه هذه المتغيرات من تحديات، حيث عملت جل الجامعات الجزائرية على تسريع عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية للتمكين من زيادة كفاءتها وفعاليتها من خلال الاستفادة من الأدوات التقنية الحديثة ومخرجاتها في كافة أنشطة الجامعة، والارتقاء بمستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة للمستفيدين منها، وذلك من خلال السير في توظيف الإدارة الإلكترونية بكامل تطبيقاتها باعتبارنا مدخلا رئيسيا في تحسين جودة الخدمات.

■ إشكالية الدراسة:

على ضوء ما تقدم يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي:

ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة في التعليم العالي بالجامعات الجزائرية محل الدراسة؟

ولإجابة على هذه الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما لمقصود بالإدارة الإلكترونية وما هي أبرز تطبيقاتها في التعليم العالي؟
- ما لمقصود بجودة الخدمة في سياق التعليم العالي وكيف يتم الحكم عليها؟
- ما هو مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة؟
- ما هو مستوى جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر لتطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (الإدارية، التعليمية، المكتبية) على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة؟

■ **فرضيات الدراسة:** من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية:

■ الفرضية الرئيسة الأولى:

- مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة يرقى إلى المستوى المقبول.

■ الفرضية الرئيسة الثانية:

- مستوى جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة يرقى إلى المستوى المقبول.

■ الفرضية الرئيسة الثالثة:

- يوجد أثر إيجابي لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة.

■ الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر إيجابي لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة.
- يوجد أثر إيجابي لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة.
- يوجد أثر إيجابي لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة.

■ مبررات اختيار الموضوع: هناك جملة من المبررات الذاتية والموضوعية التي دفعت بالباحث لاختيار هذا الموضوع

■ المبررات الذاتية:

- حداثة الموضوع نسبيا؛
- علاقة الموضوع المباشرة مع التخصص العلمي.

■ المبررات الموضوعية:

- أهمية الموضوع نظرا للتطورات الحاصلة على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تزايد إهتمام المؤسسات الجامعية بتطبيقات الإدارة الإلكترونية لعصرنة خدماتها.

■ أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية العلاقة التي تتطرق إليها بين متغيري الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في التعليم العالي، والتي حظيت باهتمام متزايد في فترة (Covid-19) أين تم الإعتماد أكثر على الوسائط الإلكترونية في التعليم العالي، كما وتقدم الدراسة مجموعة من النتائج والإقتراحات التي من شأنها مساعدة واضعي السياسات في قطاع التعليم العالي على تحسين جودة الخدمات.

■ أهداف الدراسة: تسعى الدراسة بشكل أساسي إلى:

- التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بجودة الخدمة، وبالإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في التعليم العالي؛
- التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة؛
- الكشف عن مستوى جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة؛
- التعرف على أثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة.

■ حدود الدراسة:

■ الحدود المكانية:

تم إجراء الدراسة الميدانية على عينة من جامعات الغرب الجزائرية.

■ الحدود الزمنية:

تم إجراء الدراسة انطلاقاً من مارس 2022 إلى أفريل 2022.

■ الحدود البشرية:

تم توزيع استبانة الكترونية على عينة من طلبة الدكتوراه بكليات العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في مجموعة من جامعات الغرب الجزائري.

■ صعوبات الدراسة:

تعرض الباحث في دراسته لمجموعة من الصعوبات والعراقيل والمتمثل أبرزها في:

- فترة الحجر الصحي التي فرضت بداية جائحة كورونا والتي تم فيها غلق المكتبات الجامعية، وهذا ما أثر على وتيرة التقدم في العمل؛
- الصعوبة في الرد على الاستبانات المرسلة من بعض أفراد عينة الدراسة بحجة إنشغالهم بالبحث.

■ منهجية الدراسة:

بغية الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر إشكاليات وإجابة عن الأسئلة المطروحة، تم اعتماد المنهج الوصفي والتجريبي باعتبار المنهج الوصفي طريقة لوصف الظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع عن طريق جمع بيانات مقننة عن المشكلة (غازي 2014 ص59)، وفي إطار هذه الدراسة فإننا نعمل كذلك بواسطة المنهج التجريبي إلى جمع بيانات الدراسة التطبيقية وتحليلها لكشف العلاقة بين مختلف أبعادها من أجل تقديرها، والوصول إلى استنتاجات تساعد على فهم وتحديد الأثر الذي يتركه المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) على المتغير التابع (جودة الخدمة في التعليم العالي بالجامعات الجزائرية محل الدراسة) (انجرس 2004 ص102)

■ هيكل الدراسة:

- قصد معالجة موضوع دراستنا والتطرق لمختلف جوانبه، تم تقسيم الدراسة الحالية إلى ثلاثة فصول رئيسية، بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة، وذلك في ضوء فرضيات وأهداف البحث:
- الفصل الأول تحت عنوان "الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في التعليم العالي"، والمخصص لعرض الجانب النظري للإدارة الإلكترونية وكذلك جودة الخدمة في التعليم العالي ثم تبيان العلاقة النظرية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في التعليم العالي.
- الفصل الثاني معنون بـ "الدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية"، والذي يتناول مختلف الدراسات والأبحاث العلمية السابقة العربية والأجنبية التي ساهمت في تحديد معالم الدراسة الحالية، ثم تقييمها وبعد ذلك الإشارة إلى ما يميز الدراسة الحالية عنها.
- الفصل الثالث بعنون "الدراسة التطبيقية"، والذي تم فيه عرض منهجية الدراسة والوقوف عند الأثر الذي تتركه الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة في التعليم العالي ميدانياً، من خلال إجراء دراسة تطبيقية على عينة من المؤسسات الجامعية بالغرب الجزائري، ومقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات والأبحاث السابقة.



الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
وجودة الخدمة في التعليم العالي



تمهيد:

في ظل التطورات السريعة والانفجار المعرفي من جهة، وما تشهده دول العالم خلال الفترة الحرجة (Covid-19) من جهة أخرى، كان لابد من إعادة النظر في قضايا التعليم العالي، حيث أصبحت المؤسسات الجامعية ملزمة بمراجعة أهدافها وممارساتها الإدارية، والبحث عن أفضل الأساليب وأحسن الطرق التي يمكن أن تضمن من خلالها جودة خدماتها لمختلف المستفيدين، وتمهد لهم الطريق للتواصل وتبادل الخبرات في مختلف التخصصات في وقت قياسي وبجودة عالية وجهد أقل، بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة والوسائط الإلكترونية التي تُمكن من توظيف تعليم متكامل يعزز التواصل بين الأستاذ والطالب ويسهل أساليب التعليم كخطوة ضرورية للتعامل مع الجائحة، بدلا من الأساليب التقليدية المرتكزة على الذاكرة والتلقين.

وبناء على ذلك تم بناء الإطار النظري للدراسة وفق النقاط الآتية:

- مفهوم الإدارة الإلكترونية، أهميتها وأهدافها ومتطلبات تطبيقها.
- جودة الخدمة في التعليم العالي ومعايير قياسها.
- الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في التعليم العالي.

1. الأصول النظرية في الإدارة الإلكترونية:

أحدث التطور التكنولوجي والتوسع الهائل في استخدام تكنولوجيا المعلومات ثورة حقيقية في مختلف الميادين، بما فيها المجال الإداري من خلال تبني التقنية الحديثة في التعاملات الإدارية كآلية لتجاوز عيوب الإدارة التقليدية والتي عُرفت بالإدارة الإلكترونية أو الإدارة اللاورقية (Darbi and Khanfar 2020, p02)

1.1 الإدارة الإلكترونية والمفاهيم ذات الصلة:

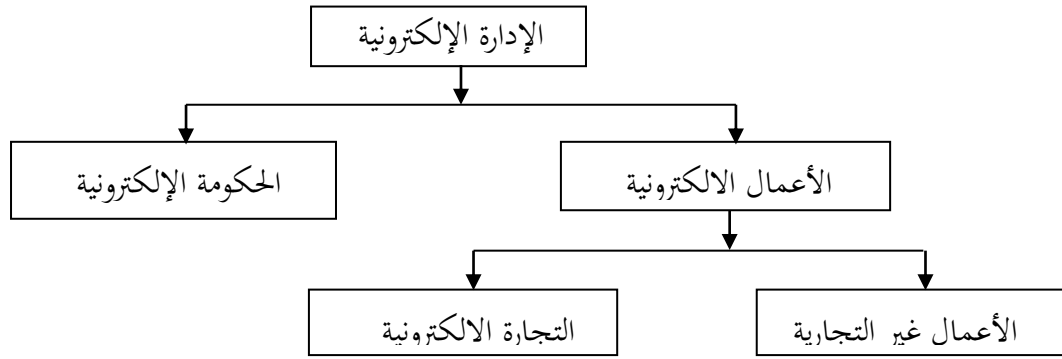
لا يوجد تعريف جامع ومانع يتم تداوله بين المتخصصين والباحثين في الأوساط الأكاديمية عند الإشارة إلى الإدارة الإلكترونية، فمنهم من يشير لها بالإدارة الذكية أو إدارة المستقبل. (Khadim, Makki, and Mahmood 2018, p80) نظير ارتباطها بمختلف المجالات كالقانون والعلوم الاجتماعية من جهة (Świątek 2019, p72)، وتداخلها مع مفاهيم أخرى كالخدمات الإلكترونية العامة والحكومة الإلكترونية من جهة أخرى. (Bouzidi and Boulesnane 2015, p229).

وفي هذا الصدد يشير بعض المفكرين والمهتمين في المجال بأن الإدارة الإلكترونية جزء من الحكومة الإلكترونية، وهي أحد مكوناتها الرئيسية المسؤولة عن تبسيط العمليات الإدارية (Onuigbo and Eme 2015, p20; Sabo 2020, p234)، وأنها شكل من أشكال القطاع الكلي الذي يمثل الحكومة الإلكترونية والتي يكمن دورها في إدارة الشؤون الداخلية في الأجهزة الحكومية بدلاً من شؤون المستخدمين الخارجيين كالمواطنين والشركات (Dawood, Allawi, and Al-Khafaji 2016, p124)، ومنهم من يرى عكس ذلك وأن الإدارة الإلكترونية هي بمثابة المظلة أو الغطاء الذي يحتوي النماذج الإلكترونية الأخرى (Rawash 2014, p213)، في حين يدعوا طرف ثالث إلى تجاوز هذا الخلاف والتعامل مع التكنولوجيا وتطبيقاتها على أرض الواقع بوصفها واقعا لا خلافا، دون التمييز بين استخدام أحد المصطلحين أو كلاهما. (الوافي 2019 ص33)

ويضيف (He and Chen 2007, p3557) أن الملاحظ من الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية (E-governement & Management) أنهما يشتركان في الأساس وهو التقنية (E)، فالدلالة الحقيقية لـ (E) هي: دمج تكنولوجيا المعلومات وتقنيات التواصل في كل عمليات المؤسسة لتطوير أعمالها الأساسية، ونتيجة لذلك فإن (E) ليست مجرد تجارة إلكترونية أو أعمال إلكترونية كما يُذكر عموماً، بل إنها عملية منهجية متكاملة من المعارف والتقنيات.

أما الأعمال الإلكترونية (E-Business) فتشير إلى اعتماد الشركات على التكنولوجيا الحديثة في تنفيذ ومتابعة أنشطة أعمالها للزيادة في كفاءتها وفعاليتها (Gouge 2003, p09)، وهي مفهوم أوسع واشمل من التجارة الإلكترونية، الذي يتضمن إضافة إلى هذه الأخيرة الأعمال الإلكترونية غير التجارية، وهي الأعمال الداخلية للمؤسسة كالأعمال المتعلقة بمراقبة المخزون على سبيل المثال لا الحصر. (Harsono 2011, p55)، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (01-01): العلاقة بين مفهوم الإدارة الإلكترونية والمفاهيم ذات الصلة بها.



المصدر: سايح ، فطيمة. 2018. "الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر." مجلة نماء للاقتصاد والتجارة (4) ص 68

وقد أوضح الدكتور محمود عبد الفتاح رضوان في كتابه "الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية" أن تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الأعمال مر بمجموعة من المراحل كالآتي: (رضوان 2012، ص 19)

- مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة الإلكترونية ومحاولة تنميتها، وتطويرها بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين، أو ممانعة في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسوب شخصي الاطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات وأحدث البيانات، والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة

- مرحلة الفاكس والتليفون الفاعل:

هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة التي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يتمكن المتعامل، أو المواطن من الاعتماد على الهاتف المتوفر ويمكنه الاستفسار في الإجراءات والأوراق اللازمة لإنجاز أي معاملة، واستخدامه للفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستمارات وغيرها. وما يميز هذه المرحلة عن المرحلة السابقة هو الانتقال من تلقي البيانات والاطلاع على المعلومات من طرف المواطن (مستقبلا) إلى التفاعل وإعطاء رأيه والاستفسار والرد عليها، كما أن في هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للإنترنت متوسط، والتعرفة تكون أكثر كلفة من الهاتف والفاكس، لذلك فإن الميسورين وما فوق هم الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا نظرا لعدم توسع نطاقها لأنها كتقنية لم تكن في متناول الجميع

- مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة:

هذه هي المرحلة الأخيرة والتي يتم من خلالها التخلي عن الشيء التقليدي للإدارة بحيث يصبح عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية ما يقارب 30% من المواطنين، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب بشكل شخصي، أو عن طريق الأكشاك، وتكون تكلفتها معقولة ومتاحة لكل مواطن لإنجاز أي معاملة إدارية بالشكل

المطلوب وبأسرع وقت ممكن، وأقل جهد وأقل تكلفة وأكثر فاعلية وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية، تقبلها وتفاعل معها، وتعلم طرق استخدامها.

والملاحظ من المراحل التي مر بها تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية (مراحل التحول) نرى أنها ركزت على مايلي: (رضوان 2012، ص21)

أ. اندماج المجتمع بشكل تدريجي لكي يكون هناك تقبل طوعي لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية بما يؤدي إلى تخصيص شدة مقاومة التغير التنظيمي، والتي تنتج غالبا عندما يكون هناك مشروع يتعلق ب: تحول جذري ومفاجئ في الأساليب الإدارية.

ب. الاهتمام بالمعدات والأجهزة الإلكترونية اللازمة على اعتبار أن التحول للإدارة الإلكترونية يتطلب توفير البنية التحتية الداعمة للأعمال الإلكترونية.

ت. إحداث تحول نوعي ليس بمكننة الوظائف الحكومية فحسب، بل بالقدرة على التعامل مع المستجدات التقنية.

ث. خلق شراكة بين جل القطاعات والمؤسسات، بما فيها المؤسسات العامة، والخاصة التي يجب أن تتقاسم عمليات التحضير، والإعداد لمرحلة التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

ج. ضرورة خلق البنية التقنية والتحتية مع مراعاة عنصري الأمن المعلوماتي، والخصوصية أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ح. تبويب المعلومات: إذ يكتمل هذا العنصر بإيجاد محتوى معلومات كامل مع تيسير الوصول الجماهيري لمختلف تلك المعلومات، وإقامة نظام تصنيف واضح على مواقع خدمات الإدارة.

خ. التأسيس لنظام قانوني كفيل بحماية الإدارة الإلكترونية من مخاطر البيئة الإلكترونية مثل مخاطر القرصنة والتجسس الإلكتروني

وعموما يشير مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى "استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لإدارة أنشطة المؤسسة وتقديم خدماتها إلكترونياً، لتحقيق أهداف المؤسسة بأقل جهد وتكلفة وأسرع وقت" (Mudholkar and Mohammed 2020, p43)

كما يمكن تعريفها بأنها "استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل شبكات الاتصالات وأنظمة المعلومات في تنفيذ المهام الإدارية داخل المؤسسات لإتمامها بسهولة وبساطة وبدقة عالية، وتعمل على توفير الوقت والجهد المبذول وتيسير الإجراءات". (Alqudah and Muradkhanli 2021, p68)

وفي تعريف آخر تم وصف الإدارة الإلكترونية على أنها: "نظام إلكتروني متكامل تم تصميمه خصيصا لتحويل العمل الإداري من إدارة يدوية تقليدية إلى إدارة إلكترونية مطورة تعتمد التطبيقات الحاسوبية لتقليل تكاليف العمل الإداري ورفع مستويات الأداء، وتجاوز البعد الزمني والمكاني". (Salih 2016, p61)

وانطلاقا مما سبق يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تمارس عناصرها أو مكوناتها (العناصر المادية، البرمجيات، شبكات الاتصال، صناع المعرفة) أو وظائفها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، والرقابة الإلكترونية) تماشيا مع متطلبات عصر الرقمنة والإستعمال الكفاء لتكنولوجيا المعلومات

والاتصالات. (موسي وقرشي 2011، ص05)

أما الإدارة الإلكترونية في الجامعة فهي: "استخدام الجامعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ أنشطتها والتحول نحو العمل الإلكتروني، لتحسين الأداء والعمليات الإدارية وتحسين جودة الخدمات، وتحقيق أهداف الجامعة في أسرع وقت وبأقل تكلفة". (Ismael and Abbas 2019, p297)، وتسعى الجامعات الى تطبيق الإدارة الإلكترونية للمبررات التالية: (عماري 2017، ص213)

- **توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية:** ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة، مستخدمة في ذلك أدوات وأساليب تقنية ومعرفية كشبكات الإنترنت والاتصال الفضائي وما إلى ذلك من أدوات رقمية، ويشمل هذا الترابط مجالات المعلوماتية، الخدمات والعلاقات بكافة جوانبها الاقتصادية، الإدارية، العلمية والتقنية وغيرها

- **تسارع التقدم التطور التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة:** أدت الثورة التكنولوجية إلى ظهور مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العلمية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، بما في ذلك نوعية السلع والخدمات التي توفرها المؤسسات العامة والخاصة للمجتمع، وعليه يعتبر التقدم التكنولوجي فرصة متميزة للأفراد، الحكومات ومنظمات الأعمال لتحسين نوعية الحياة الإنسانية، كما أن حجم الاستثمارات المتزايد في قطاع التكنولوجيا يتطلب تعظيم الفوائد الناتجة عنه كخطوة لتسهيل الحياة وتحقيق الرفاهية الإنسانية عموماً.

- **الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والتكيف معها:** إن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية في كثير من المنظمات والمجتمعات، يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية، والتنافس في تقديم الخدمات بناء على معايير السهولة والفعالية والكفاءة والنوعية والجودة، أي أنه لا يمكن لأي دولة أو منظمة أن تبقى مغلقة على نفسها دون مواكبة التطور الطبيعي للحياة الإنسانية بأبعادها المختلفة

- **التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات وتوقعات اجتماعية:** لقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص. وقد رافق هذه التغيرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤى جديدة للقطاع العام بكافة أبعاده. ويأتي في مقدمة هذه الرؤى ضرورة تحسين مستوى الأداء الكلي للقطاع العام، والارتقاء بمستوى أداء مؤسساته كما ونوعاً وتوقيتاً وأسلوباً. وتمثل الإدارة الإلكترونية فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في القطاع العام

- **انتشار الثقافة الإلكترونية:** هناك فجوة بين الأجيال في مجال الثقافة الإلكترونية، فالأجيال الحالية تتعامل بسهولة مع الثقافة الإلكترونية، ولم يعد الأمر يتطلب شهادة جامعية متخصصة في الحاسوب، لكي يمكن التعامل مع التقنية الرقمية، فلقد انتشرت وسائل التعليم عن بعد ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية الإعلامية ومحلات الإنترنت، وغيرها من وسائل لنقل الثقافة الإلكترونية، ولذلك فإن الأفراد في كثير من الدول تزايد لديهم الوعي عالمياً وأصبحوا أكثر تطلعاً نحو خدمات أفضل وأسرع وأسهل، وبالتالي أكثر ميلاً نحو الإدارة الإلكترونية.

كما توجد مجموعة أخرى من الأسباب التي فرضت على مؤسسات التعليم العالي حتمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، نذكر منها: (عماري 2017، ص 213)

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛
- القرارات والتوجيهات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق؛
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى مؤسسات التعليم العالي؛
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؛
- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة التعليمية الواحدة؛
- التطور السريع في أساليب وتقنيات العمل داخل مؤسسات التعليم العالي؛
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات؛
- ازدياد المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس؛
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل داخل مؤسسات التعليم العالي؛
- تقديم نماذج جديدة من الخدمات مثل التعلم الإلكتروني، والذي يعني التعلم باستخدام الحواسيب وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكة مشتركة أو شبكة الإنترنت وهو تعلم مرن مفتوح.

بالإضافة إلى ما تقدم يرى عماري (2017، ص 213) أنه كذلك من بين الأسباب التي فرضت على مؤسسات التعليم العالي ضرورة التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- الزيادة السريعة في عدد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي من عام لآخر؛ ضرورة مواكبة التطور النوعي في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل ضمان البقاء؛
- ضرورة تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي؛
- تخفيف الأعباء المادية المكلفة داخل مؤسسات التعليم العالي؛
- التقليل من الروتين والبيروقراطية السائدة في بعض إدارات مؤسسات التعليم العالي؛
- الموقع الجغرافي الشاسع لبعض مؤسسات التعليم العالي وامتداد فروعها في مساحات متفرقة في بعض الأحيان.

ومن بين أهم مميزات الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية أنها: (رضوان 2012، ص ص 20-21)

أ- إدارة بلا ورق: ويشير هذا إلى أنها تعتمد بدرجة كبيرة على الأرشيف والبريد الإلكترونيين إضافة إلى الرسائل الصوتية ونظم المتابعة الرقمية.

ب- إدارة بلا مكان: وهي تقوم على اللقاءات الافتراضية والمؤتمرات عن بعد، واستخدام الهواتف النقالة والعمل الكترونيا والتعامل مع المنظمات الافتراضية (Virtual).

ت- إدارة بلا زمان: تشتغل يوميا وأسبوعيا وعلى مدار الشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.

ث- تقوم بالارتكاز على النظم المتطورة: من خلال اعتماد المنظمات الإلكترونية الذكية على قواعد البيانات والمعلومات.

ويحدد بدر (2003، ص ص 75-76) مجموعة من العناصر التي تحدد أوجه الاختلافات الجوهرية بين

الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية وهي كالتالي:

- طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف :

فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية .

- طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل :

الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الإدارة الإلكترونية تشير الى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد أطراف التعامل مع وفي نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية.

- طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل :

تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.

-نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات :

تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.

- مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية:

نلمس بعض الصعوبات في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل تكنولوجيا الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية الاتصالية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.

- نطاق خدمة العملاء :

توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الإلكترونية.

- مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية :

تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

كما يفرق نجم عبود نجم بين الإدارة بمفهومها التقليدي والإدارة الإلكترونية من خلال: (نجم 2009، ص

ص 64-65)

- أن الإدارة بمفهومها التقليدي قائمة على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى مقابل تنفيذ للخطط والأوامر في الأسفل

- الإدارة التقليدية ارتكزت على تراث إداري يقوم على نمط مدير يرتبط به وفق نطاق الإشراف مجموعة (Others of Management) كبيرة أو صغيرة من المرؤوسين، كانت تقوم على إدارة الآخرين بينما تعتمد الإدارة الإلكترونية على إدارة العمليات والبيانات .

- تركز الإدارة بمفهومها التقليدي على هرمية المعلومات مدير لديه معلومات أكثر كثافة وسعة و ثراء مقابل عاملين لا يملكون إلا القدر اليسير منها على قدر ما يسمح به تقسيم العمل (بينما الإدارة الإلكترونية تركز على الأنترنت وشبكات الأعمال.

ويضيف العلاق (2019، ص79) أن الإدارة التقليدية تعتمد على الهرمية والسرية أسلوباً ومنهجاً، بينما الإدارة الإلكترونية الرقمية هي إدارة الانفتاح والشفافية والتحالفات الاستراتيجية.

2.1. أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية:

1.2.1. أهمية الإدارة الإلكترونية:

يمكن النظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها استراتيجية حديثة تواكب التطورات المتسارعة، وتلبي مطالب الفرد الإدارية ورغباته في الحصول على قدرات أعلى وأبسط في تسيير شؤونه، فتعميم تطبيقات الإدارة الإلكترونية يعتبر دافع قوي للانطلاق نحو الآفاق العالمية (قادة 2018، ص78)، وفيما يلي عرض لأهميتها على المستويين الوطني والمؤسسي.

1.1.2.1. أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني:

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية على الصعيد الوطني بما توفره من فرص كثيرة، والتي يمكن الإشارة إليها في النقاط التالية: (خراز 2018، ص47)

- **تحسين مستوى الخدمات:** من خلال تقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات ذات جودة، وكذا التقليل من التعقيدات الإدارية عن طريق تجاوز الأخطاء اليومية التي يقع فيها العامل البسيط، على اعتبار أن الحاسب الآلي والبرامج المزود بها تعطي نتائج مجال الخطأ فيها ضئيل، وهو ما يحقق السهولة في إنجاز المعاملات بين الأشخاص والمؤسسات وكذلك الحكومة.

- **الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة:** توفر الإدارة الإلكترونية عديد الفرص أمام الكثير من المؤسسات للولوج والعمل في المجال الرقمي، من خلال إتاحتها البنى الرئيسية للأنظمة وتصميم قواعد البيانات والمعلومات، وهذا بدوره يُمكن من تأهيل كوادر بشرية متخصصة قادرة على مجابهة الصعاب والتحديات الدولية. (احمد 2009، ص68)

- **تحقيق الشفافية:** تتيح الإدارة الإلكترونية للمتعاملين معها معرفة في أي مستوى تتم معالجة معاملاتهم، وما هي المراحل التي تمر بها المعاملات في طريقها للمعالجة وهل توجد معوقات لذلك أو لا، ويكون ذلك من خلال الدخول على الموقع الإلكتروني والولوج إلى الحساب الخاص وتتبع المعاملات بشكل مباشر. (بوالريحان 2018، ص77)

– تعزيز امكانيات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للمشاركة في التجارة العالمية: تعتبر الإدارة الإلكترونية مدخل رئيسي لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودفعها للمشاركة في حركة التجارة العالمية، وتمكينها من دخول الأسواق الدولية بكفاءة وفعالية وتقديمها المزايا المساعدة على تحقيق ذلك، كمزايا فتح باب التصدير أمامها وكذلك خفض من تكاليف النشر والدعاية والإعلان، الأمر الذي يزيد من نشاط تلك المؤسسات وينعكس إيجاباً على الاقتصاد الوطني. (غنيم 2009، ص41)

2.1.3.1 أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى المؤسسي:

تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها الكبيرة من خلال دعم المؤسسات في جوانب كثيرة، يمكن إيجازها في النقاط التالية: (بوزكري 2016، ص50)

– انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة: تساعد الإدارة الإلكترونية على تخفيض التكاليف الخاصة بإنشاء واستخدام المتاجر وتوظيف عدد قليل من العاملين وبالتالي الاقتصاد في الأجور والرواتب، بالإضافة إلى التقليل من مخاطر تراكم المخزون لأنها تقلل الوقت المستغرق في معالجة المعطيات الخاصة بالطلبات، زيادة على ذلك تخفيض تكاليف الإجراءات الإدارية والتبادلات التجارية، كل هذا يؤدي إلى تخفيض أسعار بيع المنتجات وتقديم الخدمات للمستهلك، وبالتالي زيادة مبيعات المؤسسة وزيادة ربحيتها.

– زيادة درجة تنافسية المؤسسة: تتيح الإدارة الإلكترونية للمنظمة إمكانية زيادة قدرتها على اكتشاف فرص جديدة واغتنامها لتعزيز ميزتها التنافسية، حيث تساعد في التغلب على الصعوبات والعراقيل التي تواجهها في بيئة ديناميكية تتميز بقلّة الفرص من جهة ومحدودية الموارد من جهة أخرى. (Majid and Mohammad Ali 2020, p377)

– تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار: ويتحقق ذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات لمن أَرادها، عن طريق توافرها على الشبكة الداخلية للمؤسسة (Intranet)، وتسهيل عملية تحصيلها من خلال وسائل البحث الآلي المتاحة. (العمودي 2017، ص19)

– توجيه الإنتاج طبقاً لاحتياجات ورغبات الزبائن: يتيح العمل الإلكتروني بيانات كافية عن إحتياجات ورغبات الزبائن، وفي ضوء هذه البيانات تستطيع المؤسسات تكييف أنشطتها الإنتاجية طبقاً لهذه الإحتياجات والرغبات قصد تلبيةها في وقت أقل وبكفاءة أكثر، الأمر الذي يختصر دورتها التجارية ويزيد من رقم أعمالها وهامش الربح لديها. (رحماني 2017، ص35)

– تجنب مخاطر التعامل الورقي: إن الانتقال من الاعتماد على التعاملات الورقية إلى التعاملات الإلكترونية يمكن من اختصار وقت إنجاز المعاملات مع تدنية تكاليف التشغيل، وتجاوز الأرشيف الورقي واستبداله بأرشيف رقمي إلكتروني مرتبط بقواعد بيانات يمكن الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان. (علوان 2017، ص17)

2.2.1 أهداف الإدارة الإلكترونية:

- تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق نقلة نوعية والتحول من الأساليب الإدارية التقليدية إلى أخرى إلكترونية لتحقيق مجموعة من الأهداف هي كالآتي: (Alruways 2020, p04)
- إدارة الملفات الإدارية بطريقة أكثر فعالية بدلاً من حفظها ورقياً؛
 - مراجعة محتوى المستندات إلكترونياً بدلاً من كتابته يدوياً؛
 - جمع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة؛
 - تقليل التكاليف المرتبطة بمتابعة العمليات الإدارية المختلفة؛
 - التخفيض من حدة الجهاز البيروقراطي والقضاء على تعقيداته في العمل؛ (Ellatif and Talab 2013, pp 39-40)
 - القدرة على خدمة أكثر من عميل في وقت واحد، وهي الميزة التي لا نلمسها في الإدارة التقليدية؛
 - الحد من تأثيرات العلاقة الشخصية في تقديم الخدمات من خلال إلغاء العلاقات المباشرة بين الطرفين؛
 - تجاوز العامل المكاني، حيث تُمكن التطبيقات الإلكترونية من تبادل المعلومات وعقد الندوات من خلال المؤتمرات الافتراضية وعبر الشبكات الإلكترونية؛
 - إلغاء عامل الزمن في إنجاز المعاملات بين مختلف الأطراف المستفيدة؛
 - ضمان السرية والخصوصية للمعلومات المهمة في ظل توافر أنظمة منع الاختراق؛ (Alsakarnef and Hong 2015, p186-187)
 - زيادة كفاءة العمل الإداري وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستخدام التقنيات الحديثة؛
 - توفير المعلومات والبيانات لصناع القرار بالشكل المناسب وفي الوقت المناسب؛
 - زيادة كفاءة العامل وإنتاجيته وتكوين جيل جديد من الكوادر الفنية القادرة على الإبداع والابتكار؛
 - وجود رابط تواصل أكبر وأفضل بين إدارات المؤسسة الواحدة من شأنه أن يوفر خدمات أفضل ويرفع مستوى الأداء.

3.1 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مشروع الإدارة الإلكترونية كغيره من المشاريع الكبيرة التي تتطلب البيئة المناسبة والملائمة لطبيعة عمله، ومجموعة من المتطلبات الأساسية الواجب توفرها حتى يتمكن من تحقيق الأهداف المرجوة منه، غير ذلك يُسبب هدرًا في التكلفة والوقت والجهد، فالإدارة هي إبنة البيئة المحيطة بها تؤثر وتتأثر بها، وتتفاعل مع كافة العناصر المحيطة بها، لذلك فإن تبني مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج توفير جملة من المتطلبات الأساسية، يمكن سردها كالآتي: (الوافي 2019، ص72)

1.3.1 المتطلبات الإدارية:

حتى تحقق المؤسسة الأهداف المرجوة من تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهي بحاجة أولاً إلى إدارة تدعم التغيير وتشجعه، بالاعتماد على كل الأساليب الإدارية الحديثة والمتطورة، ومطالبة جميع الإدارات بالتخلص من الإجراءات

البيروقراطية الجامدة والمعقدة (Hussein and Abdurraheem 2020, p201)، وعموماً يتوجب على الإدارة الأخذ بما يلي: (هدار 2018، ص53)

1.1.3.1 وضع خطط واستراتيجيات التأسيس: ويتطلب ذلك تكوين هيئة إدارية تتولى مشروع الإدارة الإلكترونية بدء من مرحلة التخطيط وصولاً إلى التطبيق على أرض الواقع، من خلال الإستعانة كذلك بمختلف مراكز البحث وشركات الإستشارة لدراسة وضبط المواصفات العامة للمشروع قبل الشروع فيه، كما وتستعين أغلب المؤسسات قبل إنطلاقها في التجربة أول مرة ببيوت الخبرة ومراكز الإستشارات المتخصصة، للتزود بمختلف الإحتياجات الضرورية وتسهيلات تجهيز البنى التحتية اللازمة للمشروع، وقد تعمل هذه الشركات مع فريق الإدارة المكلف بمسؤولية تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، بداية بالدراسات الأولية، جمع البيانات اللازمة، ثم صياغة إستراتيجية تطوير وتطبيق المشروع.

2.1.3.1 الدعم والتأييد من قبل الإدارة العليا: وهذا من خلال دعم القيادات العليا والتنفيذية تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية عن طريق ما يلي: (الوافي 2019، ص73)

أ- **الإدارة العليا:** ومن مسؤوليات القيادة العليا تحديد ووضع الإستراتيجية العامة وتشكيل الخطوط العريضة في المؤسسات، لذلك ينبغي إعلان تبني وإطلاق مشروع الإدارة الإلكترونية من طرفها، لنجاح عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

ب- **الإدارة التنفيذية:** تتولى هذه الجهة بالدرجة الأولى تنفيذ السياسات العامة للمؤسسات التي وُضعت من قبل الإدارة العليا، لذلك من مسؤولياتها وضع مشروع الإدارة الإلكترونية حيز التنفيذ، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات، ومتابعة سير عمل المؤسسة.

3.1.3.1 الهيكل الإداري الإلكتروني: إن الخوف من تغيير الهياكل التنظيمية والخوف من تبعاته وعدم الدراية بأهميته، يدفع بعض الأفراد إلى عرقلة عملية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، ويذكر (Beynon) في دراسته أن الهيكل التنظيمي كان من أهم الأسباب التي أسهمت في فشل تقديم الخدمات إلكترونياً، ومن هنا يمكن القول أن الهيكل التنظيمي الهرمي التقليدي لا يلائم نماذج الأعمال الحديثة في عهد التكنولوجيا والأعمال الإلكترونية، وبالتالي لا يمكن للمنظمة الحديثة الإعتماد عليه (المالك والبدران 2014، ص125)، لذا يتطلب أسلوب الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في هياكلها التنظيمية لتناسب مع طبيعة عمل الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال: (العقابي والريعي 2018، ص72)

- إستحداث وحدات تنظيمية جديدة في الهيكل التنظيمي الجاري العمل به، أو إلغاء وحدات أخرى أو دمجها مع بعضها البعض ليتلاءم الهيكل مع التغييرات الحاصلة؛
- إعادة النظر في طبيعة العمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف المناسبة لتنفيذ إدارة إلكترونية تتسم بالفعالية والسرعة في الإنجاز؛

- تطوير نظام الإجراءات والمعاملات والأساليب المتبعة في مؤسسات التعليم العالي والتخلص من النظام البيروقراطي الذي يعيق أي عملية للتطوير.

4.1.3.1 الثقافة التنظيمية: تلعب الثقافة التنظيمية دورا بارزا في نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات، من خلال نشر ثقافة العمل الرقمي واعتباره ضرورة أساسية في نجاح المؤسسات، وهذا يتطلب من الإدارة بذل الجهود لتوعية مختلف المعنيين بهذا التحول وتشجيع الاستعداد الداخلي لديهم لضمان عدم مقاومتهم لهذا التغيير. (بسيسو 2010، ص19)

2.3.1 المتطلبات التكنولوجية:

تعتبر المتطلبات التقنية (الفنية أو التكنولوجية) من أهم عناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية، لأن العمل الإلكتروني يعتمد بشكل أساسي على مدى توافر الإمكانيات التقنية، ويشكل أيضا محور التعرف على مدى جاهزية المؤسسة لتطبيق الإدارة الإلكترونية (بن عبيد 2019، ص155)، وتمثل المتطلبات التقنية في تطوير وتحسين شبكة الاتصالات لتكون متكاملة فيما بينها وجاهزة للاستخدام، وتوفير الحواسيب والأجهزة والمعدات والبرامج والأنظمة وقواعد البيانات. (لزبيدي و خليل 2015، ص185)

1.2.3.1 عتاد الحاسوب وملحقاته Computer Hardware: يعتبر الحاسوب مجموعة من الأجهزة تعمل إلكترونياً، وتقوم بمجموعة مترابطة من العمليات الحسابية والمنطقية لمعالجة مجموعة من البيانات وتناولها بالتصنيف والتحليل، وفقا لمجموعة من التعليمات والأوامر المتسلسلة تعرف بالبرامج لغرض الحصول على نتائج ومعلومات تفيد في تحقيق أهداف معينة، إضافة إلى الطابعة والفأرة وغيرها من الملحقات (الطائي 2013، ص76)، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في أعداد المستخدمين للأجهزة تسعى المؤسسات إلى اقتناء أحدثها حتى تحقق ميزتين رئيسيتين هما: (علي الطويل 2018، ص99)

- الاقتصاد في تكاليف التطوير وتكاليف الصيانة؛

- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات الحاصلة في عالم البرمجة.

ويتكون الحاسوب من العناصر التالية: (عطية 2008، ص280)

أ- **وحدات الإدخال: Input Units** ويتضمن جميع الوحدات التي بواسطتها تدخل البيانات والمعلومات والأوامر إلى الحاسوب، ومن هذه الوحدات لوحة المفاتيح، القلم الضوئي، الصوت، الفأرة، قارئ الحروف، مشغل الأقراص المرنة... وغيرها.

ب- **وحدة المعالجة المركزية Processing Units:** وتمثل وحدة المعالجة المركزية الجزء الرئيسي للحاسوب التي تقوم بتوجيه وتنفيذ إجراء العمليات، وتعد الجزء الأساسي واللازم لتشغيل الحاسوب يتم عبرها معالجة البيانات (المدخلات) للحصول على المخرجات المنتظرة، وتتكون وحدة المعالجة المركزية من وحدة الحاسوب، وحدة التحكم، وحدة الذاكرة الرئيسية. (قادة 2018، ص 76-77)

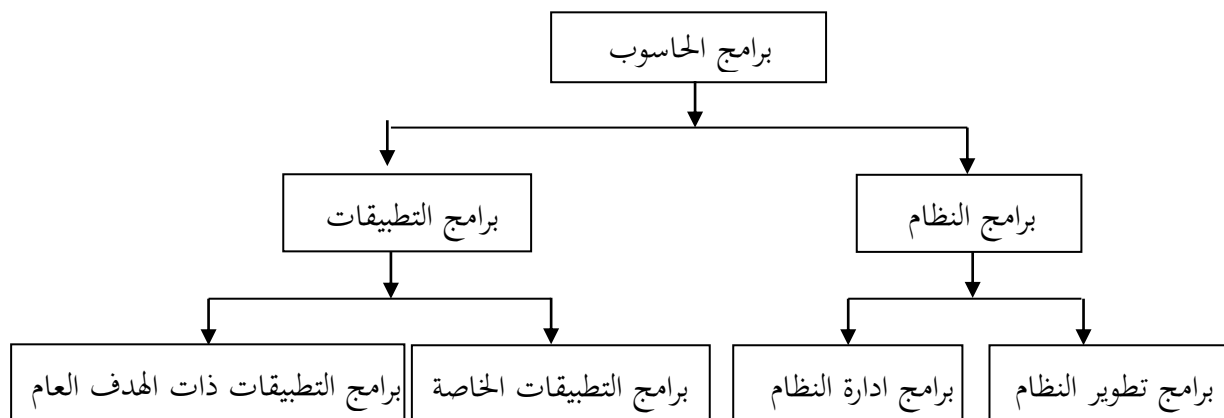
ت- **وحدة الإخراج Output Units:** وتستخدم جميع أجهزة الإخراج في المؤسسة لاستخراج النتائج

وعرضها بعد معالجتها من قبل الحاسوب، وتشمل أنواع مختلفة مثل: شاشات العرض والطابعات، مكبرات الصوت.

ث- وحدة الذاكرة (الثانوية/المساعدة) **Memory Unit**: ويتم استعمالها لأغراض تخزين مخرجات نظام المعلومات لفترات محددة معينة من الزمن، ومن أهم الوسائط الشائعة هي الأشرطة والأقراص المغناطيسية. (رحماني 2017، ص 67)

2.2.2.1 البرمجيات Computer Software: تمثل البرمجيات الجزء المكمل للمنظومة التقنية، فبدونها لا تعمل الأجهزة والمكونات المادية، وتعرف البرمجيات على أنها مجموعة من الأوامر والتعليمات التي توجه المكونات المادية للحاسوب لأداء مهام محددة وفق تعليمات دقيقة للحصول على المخرجات المطلوبة (الهزام 2016، ص 88)، وتصنف البرمجيات إلى مايلي:

الشكل رقم (01-02): أنواع برامج الحاسوب



المصدر: العادلي، عادل مجيد العيدان، وحسين وليد حسين عباس. (2016). الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية. ط الأولى. عمان، الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع، ص 128

3.2.2.1 شبكة الاتصالات Network Communication: وهي عبارة عن وسائط الإتصال التي تربط مجموعة من الحواسيب فيما بينها بشكل منظم بحيث يمكن لمستخدميها مشاركة الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم" (Al-Hamdany and Al-Rekibe 2021, p02)، و تعرف أيضاً بأنها: "خطوط الاتصال التي تربط عناصر النظام ببعضها البعض وقد تكون سلكية أو لا سلكية، وتحدد طريقة الربط شكل الشبكة وبنيتها". (السالمي 2013، ص 306)

وتنقسم شبكات الإتصال إلى الأقسام التالية : (محمد شواي 2016، ص 3394)

- الإنترنت Internet: عبارة عن شبكة عالمية يمكن لأي شخص الدخول إليها والإنتماع بها، وأكثر استخداما الشبكة العنكبوتية التي تعرف ب (WWW).

- الإكسترانت Extranet: هي شبكة المؤسسة الخاصة تُصمم لتلبية إحتياجات الأفراد من معلومات ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في نفس بيئة الأعمال، وتستخدم هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية وتتطلب الدخول إليها كلمة المرور. (سي موسى 2018، ص 55)

- الإنترنت Intranet: وهي شبكة الشركة الخاصة بها التي تستخدم تكنولوجيا الإنترنت والمصممة لتلبية احتياجات الموظفين من بيانات ومعلومات المؤسسة الخاصة بعملياتها وأنشطتها التي تتم في مقر الشركة، أو في أحد الفروع أو وحدات الأعمال التابعة لها. (دريدي، مانع ورحال 2019، ص771)

3.3.1 المتطلبات البشرية:

يمكن النظر إلى المورد البشري على أنه أهم الموارد التي يمكن الإستثمار فيها للوصول إلى النجاح، حيث يعد بمثابة المبتكر للإدارة الإلكترونية الذي أنشأها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبوا إليها، ويتمثل العنصر البشري في مختلف الخبراء والمتخصصين في مجال المعرفة، وفي الوقت الحالي هم بمثابة الرأس المال الفكري للمنظمة. (Abbas 2020, p07)

وتوجد جملة من المتطلبات البشرية الواجب على مؤسسات التعليم العالي توفيرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي: (الكاشف 2016، ص20)

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من العناصر البشرية في مجال المعلوماتية والبرمجة؛
 - توظيف أفضل العناصر البشرية المؤهلة في مجال المعلوماتية والبرمجة؛
 - البحث عن إستراتيجية فعالة للمحافظة على الأفراد العاملين وتحفيزهم؛
 - التمكين الإداري لهذه العناصر البشرية وإعطائهم فرصة التعامل بكفاءة مع التغيرات التكنولوجية؛
 - عقد ندوات ومحاضرات ودورات تدريبية للموظفين لمواكبة التحول نحو أسلوب الإدارة الإلكترونية.
- بالإضافة إلى ما تقدم، يرى عماري (2017، ص132) أن التحول نحو تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات لا يتطلب فقط توفر العناصر البشرية المؤهلة التي تحوز على المهارات والقدرات الفنية والإدارية العالية، بل أيضاً تلك العناصر التي تتقبل فكرة التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتدرك أبعادها ومتطلباتها وأهميتها في نجاح المؤسسة.

4.3.1 المتطلبات المالية:

يعد التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية من المشاريع الكبيرة التي تحتاج إلى التمويل اللازم الذي يضمن توفير الأجهزة والبرامج الإلكترونية اللازمة وتحديثها من وقت لآخر، وتكوين العناصر البشرية باستمرار لبلوغ الأهداف المنشودة (الجميل 2018، ص242)، لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لمشروع الإدارة الإلكترونية، والذي يختلف في حجمه عن المتطلبات المالية اللازمة للإدارة التقليدية، بالإضافة إلى الحرص على سلامة التخطيط المالي الرشيد من طرف صناع القرار، مما يقتضي إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب وضمان ديمومة التمويل المستمر له. (الدحود 2015، ص25)،

ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توفير الدعم المالي لتغطية مايلي: (أوسو 2016، ص192)

- اقتناء الأجهزة وتصميم المواقع الإلكترونية وربط الشبكات وتوفير البنية التحتية اللازمة؛
- تطوير البرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- الإستعانة بالمدرين المؤهلين لتكوين الموظفين؛

– صيانة الحواسيب والعتاد الإلكتروني؛

– تحديث الأجهزة من جديد.

ويلاحظ العقابي والريعي (2018، ص73) أن جميع متطلبات الإدارة الإلكترونية السابقة الذكر تعتمد بدرجة كبيرة على المتطلب المالي، فعند غياب التمويل اللازم لمشروع الإدارة الإلكترونية أو عدم كفايته لا يمكن تطبيقه على أرض الواقع، لذلك يجب على إدارة الجامعة البحث عن مصادر جديدة لتمويل مشروع الإدارة الإلكترونية إضافة إلى المصادر التقليدية.

5.3.1 المتطلبات الأمنية:

على الرغم من التسهيلات والإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حالياً، إلا أن مسألة أمن المعلومات وحمايتها من الخرق والتخريب يعد من أبرز تحديات المتخصصين، فمن الضروري صيانة وأمن المعلومات والملفات التي يتم تخزينها وتُجرى عليها عمليات المعالجة والنقل الإلكتروني لإتمام العمل الإداري، فضعف الأمن في الأعمال الإدارية الرقمية هو ضعف للثقة، الأمر الذي يتطلب توفير هذه الثقة ضمن الأنظمة الإلكترونية. (أبو القاسم 2017، ص96)

ويقصد بأمن المعلومات "الحفاظ على سرية المعلومات وسلامتها في مراحل المعالجة والحفظ والنقل، ويتحقق ذلك عبر التطبيق الفعلي للسياسات الأمنية، وعبر التدريب والتعلم وزيادة درجة الوعي". (Whitman and Mattord 2011, p08)

ويرى عبد كحيل (2016، ص44) أن التطورات المتسارعة في العالم والممارسات الهادفة إلى خرق منظومات الحواسيب بغية سرقة المعلومات أو العبث بها، أدت إلى التفكير في البحث عن الأساليب والاستراتيجيات الوقائية لحماية المعلومات وقواعد البيانات وأجهزة الحواسيب من أي خرق أو تخريب. ولتوفير الحماية الكافية للمعلومات من الإختراق والتخريب لا بد من توفر مجموعة من العناصر، وهي كالآتي: (النعمي 2020، ص138)

أ- السرية (الموثوقية): والتي تضمن التحقق من أن المعلومات أو الملفات لا يمكن الكشف عنها أو الإطلاع عليها إلا من قبل الأشخاص المعنيون بها أو الأطراف المشتركة في العملية، أو بالمعاملة المطلوبة في حالة الإدارات الحكومية أو الحسابات البنكية.

ب- التكاملية وسلامة المحتوى: لا بد من التأكد أن المحتوى صحيح ولم يتم العبث به، أو تدمير جزء من أجزائه عن طريق الدخول غير المشروع إليه من طرف العابثين به، فالنظام الآمن هو الذي يضمن تكاملية المعلومات المخزنة فيه وسلامتها من التدمير أو التغيير والعبث بها. (لكحل 2019، ص19)

ت- الإتاحة (استمرارية توفر المعلومات): أن تكون المعلومات والحواسيب متاحة للأفراد المخول لهم إستعمالها، لأن المعلومات تفقد قيمتها في حال تعذر الوصول إليها من طرف من لديه حق الاطلاع عليها أو أن الوصول إليها يحتاج إلى وقت طويل. (الشاهين وعباس 2020، ص189)

ث- **عدم الإنكار:** ومعناه عدم إنكار صاحب الرسالة (المرسل) التي أرسلها إلى الأشخاص أو المؤسسات، أي لا بد من إيجاد كيفية تثبت أن مرسل الرسالة هو شخص معروف كأن تحمل توقيعه الإلكتروني مثلاً، ولا يمكن لأحد غيره نسخ هذا التوقيع أو تزويره. (سليمان تيش تيش 2014، ص33)

6.3.1 المتطلبات القانونية والتشريعية:

من الخطأ البدء بتنفيذ التعاملات الإلكترونية قبل وضع الأسس القانونية في المؤسسات، لأن غيابها يفسح المجال لبعض الأفراد للقيام ببعض العمليات غير المشروعة التي ينتج عنها فقد ثقة المتعاملين. (كساب 2012، ص51)

وتشير المتطلبات القانونية بشكل عام إلى إصدار التشريعات والأنظمة والإجراءات التي تتعلق بسرية وخصوصية البيانات المتداولة على الشبكات وحماية حقوق الملكية الفكرية، ووضع النصوص القانونية التي تدعم التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن أغلب القوانين والقواعد التنظيمية التي نلمسها في بيئة تقليدية تم صياغتها لأداء المهام وفقاً لمعايير الانتقال والتواصل الحضوري المباشر بين مقدم الخدمة وطلبها، كما أن وجود التشريعات والقوانين ييسر عمل الإدارة الإلكترونية، ويضفي عليها طابع الشرعية والمصادقية. (صالح، توفيق وفارس 2019، ص337)

وحتى تضمن الجهات القائمة على وضع التشريعات والأنظمة والقوانين الخاصة بالإدارة الإلكترونية، فعالية هذه التشريعات والأنظمة ودقتها في ضبط الأداء النظامي القانوني للتعاملات الإلكترونية، فإنه يجب عليها مراعات ما يلي: (بوزكري 2016، ص ص90-91)

- شمولية الأنظمة لجميع أنشطة عمل المؤسسة ومجالاتها، حتى لا تحتاج إلى وضع قانون لكل نشاط قد يفتح باباً للتعارض أو تضارب القوانين فيما بعد؛
- إستقرار هذه الأنظمة والقوانين ووضوحها مما يساعد على سهولة العمل بمقتضاها؛
- على الجهة المشرعة ألا تتعجل أمرها وأن تمحص النظر كثيراً في تلك التشريعات قبل إقرارها واعتمادها للعمل، للتأكد من عدم وجود خلل أو ثغرات بها، والتأكد من ملاءمتها ومراعاتها لظروف الأنشطة الإلكترونية؛
- أن تتحلى تلك التشريعات بالمرونة التي هي أصل الإدارة الإلكترونية وأهم ركائزها، مما يمكنها من دعم التحديث والتطوير دون أي تعقيد؛
- مشاركة المختصين في المجال التكنولوجي في وضع هذه التشريعات والقوانين، فمشروع الإدارة الإلكترونية بحاجة إلى المختصين في المجال التقني الذي يزخر بكثير من التفاصيل والتي قد لا ينتبه المشرع غير المتخصص إليها؛
- أن تكون تلك التشريعات والقوانين سهلة الفهم وممكنة التطبيق، سواء لمنفذها أو للجهة المستهدفة في العمل وفق ضوابطها.

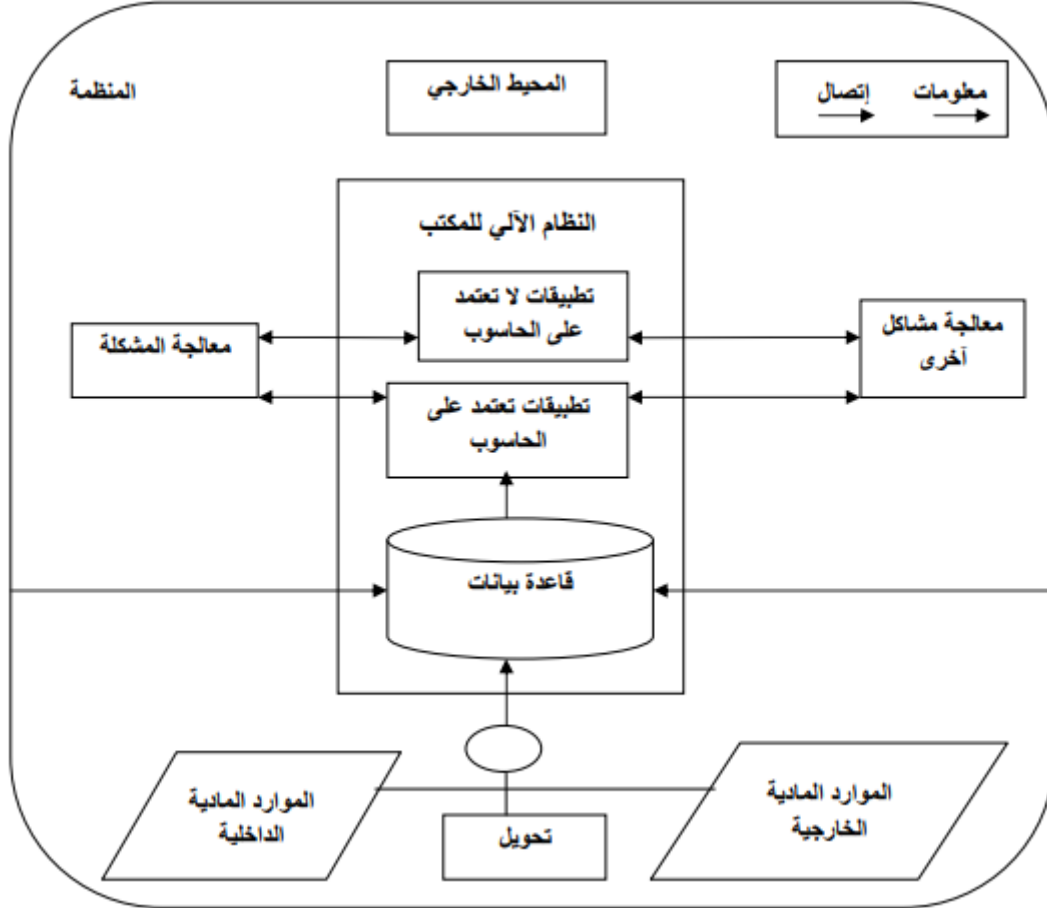
مما سبق يمكن القول أن تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية وإخراجه إلى حيز الواقع التعليمي، يحتاج إلى توفر مجموعة من المتطلبات العديدة والمتكاملة فيما بينها، وفي مقدمتها فكر إداري متقدم وقيادات رشيدة تعتمد التخطيط الاستراتيجي كأداة للتحويل نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية. (السميري 2009، ص90)

4.1. نماذج ونظريات الإدارة الإلكترونية:

1.4.1. نماذج الإدارة الإلكترونية:

تقوم الإدارة الإلكترونية على نموذج حديث يركز على التكنولوجيا، حيث لا يمكن أن تكون قيام إدارة إلكترونية دون الاعتماد على هذه التقنية الحديثة، وهذا النموذج موضح أدناه:

الشكل رقم (01-03): نموذج الإدارة الإلكترونية



المصدر: عماري سمير. (2017). "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية." (رسالة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص 23 من خلال هذا النموذج، يمكن ملاحظة ما يلي : (العمودي 2017، ص 56)

1. أن هذا النموذج يعتمد على المعلومات والاتصال.

2. يتكون نظام الإدارة الإلكترونية من :

- أ- تطبيقات الإدارة الإلكترونية التي لا تعتمد على الحاسوب؛
- ب- تطبيقات الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على الحاسوب؛
- ت- قاعدة بيانات.

3. تدخلات النظام وهي:

- أ- موارد مادية داخلية؛
- ب- المعالجات؛

ت- الموارد المادية الخارجية والتي تتمثل في معلومات من المحيط الخارجي .

4. ستفاد من هذا النموذج في إعطاء تصور عن الإدارة الإلكترونية وكيف تقدم البيانات والمعلومات من أجل إنجاز الأعمال المختلفة.

5. إن عمل هذا النموذج يكون كالتالي: يتم إدخال البيانات من خلال النظام الآلي للمنظمة الموجود أسف النموذج، حيث يتم معالجتها ومن ثم تدخل قاعدة البيانات، حيث يمكن استخدام هذه المعلومات كمدخل للتطبيقات التي تعتمد على الحاسوب مثل: التحوار عن طريق الحاسوب، البريد الإلكتروني والاجتماعات عن بعد، قواعد بيانات إدارية مختلفة)، بالإضافة إلى بعض التطبيقات الأخرى التي لا تعتمد على الحاسوب، وعليه فإن هذا النموذج يساعد في إنجاز المهام عن طريق الاتصال بين المستخدمين مع بعضهم البعض أو مع البيئة المحيطة عن طريق الحاسوب والاتصالات.

2.4.1. نظريات الإدارة الإلكترونية:

يوجد أربع نظريات مهمة تدور جميعها حول تطبيق الإدارة الإلكترونية والنتائج التي قد تترتب على تزايد تطبيق أنظمتها، إلا أنها تتنافس فيما بينها على مدى أهميتها وفعاليتها عند قيام المنظمات بمهامها، وتتمثل هذه النظريات فيما يلي: (العمودي 2017، ص57)

- **العقلانية:** هناك بعض الأفراد يعتقدون أن استخدام التقنيات في مجال الإدارة الإلكترونية يمثل تحسناً كبيراً دائماً في قدرات المنظمة، وذلك على أقل تقدير في انتهاج العقلانية عند اتخاذ القرارات، والتكلفة الوحيدة هي تكلفة شراء هذه التقنيات وتشغيلها. ووفقاً لهذا الرأي فإن هذه الأنظمة سوف تقلل من تكاليف الحصول على المعلومات، ترتيبها، ترميزها، تنظيمها، إدارتها واستخدامها، وبناءً على ذلك، فإن هذه الأنظمة سوف تحقق عائداً يفوق تكاليف إنشائها خلال فترة حياتها الافتراضية. إلا أن هذا التفاؤل مبني على نظرية قديمة مفادها أن المعلومات تقلل من الشكوك وتزيد من احتمالية صحة القرارات المتخذة.

- **الثمن:** تقبل مجموعة أخرى من النظريات إمكانية زيادة قدرات التحكم وانعكاس ذلك على نوعية عمليات اتخاذ القرار وعقلانيتها، لكنها في الوقت نفسه تصر على أن ذلك لا يتأتى بدون ثمن، وهذه النظريات تعتقد ضرورة عمل ترتيبات الحماية والوقاية، وإلا سوف يكون الثمن غالباً فيما يتعلق بالحرية والخصوصية الشخصية للأفراد، والحفاظ على سرية المعلومات.

- **ضوضاء المعقولة وتأكلها:** النظرية الثالثة هي الأكثر تشاؤماً، وهي تقوم على الإدعاء القائل أن الإدارة الإلكترونية سوف تقضي على العقلانية بصورة عامة، وعلى الزعم السائد بضعف قدرة المنظمة على إدارة المعلومات بصورة جيدة، وعلى الهواجس الأخرى التي تُحمل العوامل الضمنية النوعية في صياغة القرار، والتركيز على العوامل الواضحة التي يمكن قياسها كمياً، كما أن هذه النظرية تتخوف من عدة أشياء مثل: التفسير المبسط بأكثر مما ينبغي للبيانات، النمذجة المبسطة والتبسيط الشديد بدء من عمليات التحليل إلى صياغة التوصيات، كما أن هذه النظرية ترفض بصورة مطلقة الاعتقاد السائد بأن المعلومات هي التحكم والرقابة، وتفضل أن تعتبر المعلومات كالضوضاء .

- التقنية: تعتبر التقنية عامل مهم وأداة رئيسية في ظل ظروف التنافس القائمة بين المنظمات، مع التركيز على أنه لن يكون لهذه النظرية نفسها تأثير جوهري ومستقل في عملية اتخاذ القرارات بمعزل عن النظريات الأخرى. (عماري 2017، ص25).

وفي السياق التعليمي يوجد مجموعة من النظريات تدور حول تطبيقات الرقمنة في التعليم العالي نوردناها كالآتي:

- **نظرية التحول الرقمي:** تركز نظرية التحول الرقمي على أهمية تبني المؤسسات التعليمية للتكنولوجيا الإلكترونية وتحول العمليات التقليدية الى عمليات رقمية تستخدم الأنظمة الإلكترونية في إدارة العمليات الأكاديمية والإدارية بمؤسسات التعليم العالي. (Kezar 2018, p83)

- **نظرية تحسين الكفاءة:** تركز نظرية تحسين الكفاءة على كيفية استخدام الإدارة الإلكترونية والوسائل الرقمية لزيادة الكفاءة والفاعلية وحسين الإنتاجية في مؤسسات التعليم العالي وزيادة جودة خدمات من خلال تبسيط العمليات الإدارية وتوفير الوقت والجهد المبذول والاقتصاد في المال كذلك. (Al-Fraihat, Joy, and Sinclair, 2020, p68)

- **نظرية تحسين جودة التعليم:** تركز نظرية تحسين جودة التعليم على كيفية تحسين جودة التعليم من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم المحتوى التعليمي وتوفير تجارب تعلم متميزة للطلاب. (Picciano, 2017, p169)

2. مدخل نظري لجودة الخدمة في التعليم العالي:

منذ أكثر من عقد أولت مؤسسات التعليم العالي إهتماماً متزايداً بتحسين جودة خدماتها، بعد إدراكها للأهمية والقيمة المضافة لتطبيق الجودة في التعليم العالي، ومدى مساهمتها في تحقيق النتائج المرجوة والأهداف المسطرة من طرف المؤسسات التعليمية. (Alzafari and Kratzer 2019, p01). ويضيف (Gunawardhana 2018, p13) أنه غالباً ما يتم التطرق إلى جودة الخدمة في سياق التعليم العالي كهدف داخلي دون توضيح المعنى الحقيقي لجودة الخدمة في التعليم العالي، لذلك قبل الإشارة إلى جودة الخدمة في التعليم العالي وجب الوقوف أولاً عند المفاهيم التي تتكون منها.

1.2 مفاهيم عامة حول جودة الخدمة:

1.1.2 مفهوم الجودة:

لاحظ (Peeva 2010, p429) أن الجودة مصطلح متداول بكثرة في حياتنا اليومية، وكثيراً ما نصادفه في مجالات عديدة كالعلوم والتعليم وغيرها، فطرح التساؤل ماذا تعني الجودة بالضبط؟، وقبله في سنة (1985) كان (Ball) قد طرح نفس السؤال كذلك، "ما هي الجودة بحق؟"، وبعد مرور أكثر من ثلاثين سنة لا تزال المحاولات قائمة للإجابة على هذا السؤال، حيث يرى بعض الباحثين أن الجودة لا يمكن تعريفها كما لا يمكن قياسها كميّاً، ويرى البعض الآخر أن الجودة ذاتية تعتمد على وجهات النظر الفردية (Schindler 2015, p04).

في نفس السياق يصف (Liu 2016, pp18-19) "الجودة" بالمفهوم الماروغ مثلها مثل "الحرية" أو "العدالة"، فعلى الرغم من أنه لكل شخص منا فهم غريزي لمعنى الكلمة إلا أنه من الصعب التعبير عنها.

وبالرجوع إلى أصل الكلمة (الجودة) نجد أنه مستمد من الكلمة اللاتينية "qualitas" (Şahin et al. 2019, p31)، والتي تعني "من أي نوع"، فمثلاً جودة نسيج معين يمكن أن تبين أي مواد تكون منها هذا النسيج (Zakuan et al. 2012, p21)، ويُستخدم المصطلح للتعبير الإيجابي عن الأشياء ذات الصفات أو المعايير الجيدة، ويمكن وصف الجودة على أنها درجة أو قيمة شيء ما كالمنتجات والخدمات، فهي تبحث عن الأفضلية، كما أنها عملية مستمرة لتقييم المنتجات أو الخدمات فيما يتعلق بدرجة وفاءها بالإحتياجات المرغوبة. (Keçetep and Özkan 2014, p661)

وبالتالي يمكن اعتبار الجودة كمعيار لعنصر أو خدمة مقارنة بغيرها من النوع المماثل، ما يمكن قوله أن الجودة خاصية أو سمة أو ميزة تمتلكها المواد أو الأشياء أو الأفراد أو المؤسسات، لذلك أصبحت الجودة تعبير عن درجة للتمييز أو الجودة لمنتج أو خدمة أو شخص أو مؤسسة، يمكن قياسها ووصفها والتحكم فيها إلى حد ما مثل: مقبول، مناسب، جيد، مرتفع، متميز، سيء، رديء... إلخ. (Hillman and Baydoun 2019, p14)

وينظر رواد إدارة الجودة الشاملة، للجودة على أنها: (Komal Prasad and Kumar Jha 2013, p24)

— "الملاءمة للاستخدام" (Joseph Jauran).

— "الملاءمة للغرض" (W. Edward Deming).

— "المطابقة للمواصفات" (B. Philip Crosby).

كما يمكن تعريفها على أنها "قدرة منتج أو خدمة على تلبية إحتياجات العملاء والمساهمة في رفاهيتهم" (Marco, Daniel, and Jaime 2019, p65)

2.1.2 مفهوم الخدمة:

يعود أصل كلمة الخدمة إلى اللاتينية (Servitium) التي تعني العبودية (خدمة الأسياد أو الملوك)، وتُعرف الخدمات على أنها: "جميع الأنشطة الاقتصادية التي لا ينتج عنها منتجات مادية، ويتم إستهلاكها بشكل عام في وقت إنتاجها وتقدم قيمة مضافة بصور مختلفة كالراحة، التسلية، المتعة والصحة...، وهي غير ملموسة" (Paulišić, Tanković, and Hrvatin 2016, p234)

ويصف (Kotler and Dubois 2000, p443) الخدمة بأنها "فعل أو أداء يقدمه طرف لطرف آخر، على أن يكون بالضرورة غير ملموس ولا ينتج عنه تملك، مع كونه قد يرتبط أولاً باستخدام سلعة مادية"

ويعرفها (Juran 1987, p08) بأنها: "عمل مُقدم لشخص آخر يمكن أن يكون هذا الشخص طبيعي (فرد) أو معنوي (مؤسسة) أو الإثنين معاً"

وتعريف آخر يرى أن الخدمات "هي أفعال أو جهود أو عروض يتم تبادلها بين المنتج والمستخدم دون نقل لحقوق ملكية". (Alberto et al. 2019, p66)

ويميز (Kotler) الخدمة عن السلع المادية من خلال الخصائص التالية: (Esmaeilpour et al. 2017, p08)

— غير ملموسة وغير مادية؛

— غير قابلة للفصل؛

— فانية وغير قابلة للحفظ؛

— متغيرة.

3.1.2 مفهوم جودة الخدمة:

لحد الساعة لم يتم الإجماع بعد على تعريف واحد من قبل الباحثين لجودة الخدمة (Ding et al. 2020, 01)، حيث لقي المفهوم إهتماما كبيرا من طرفهم أوائل الثمانينيات (Yousapronpaiboon 2014, p1098)، بعدما أدركت المؤسسات أن جودة المنتج لم تعد وحدها كافية لحماية مزاياها التنافسية (Firdous and Farooqi 2019, p1657).

ويمكن تعريف جودة الخدمة على أنها "دالة لمدى توافق المستوى الفعلي للخدمة المقدمة مع توقعات العملاء، يعني مدى تلبية المؤسسة لتوقعات العملاء على أساس ثابت" (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1985, p42).

ويُعرفها (Grönroos 1984, p37) على أنها "حكم محسوس ناتج عن عملية تقييم يقارن فيها العملاء توقعاتهم للخدمة، بالخدمة التي تلقوها بالفعل".

ويضيف (Chui et al. 2016, p134) أن المقياس النهائي لجودة الخدمة هو ما إذا كانت هذه الخدمة ترقى إلى مستوى توقعات العملاء أم لا، لذلك تعد معرفة ما يتوقعه العميل خطوة أساسية لتقديم خدمة ذات جودة عالية، على اعتبار أن جودة الخدمة يتم قياسها والحكم عليها من منظور العميل (Santos et al. 2020; Ozdemir, Kaya, and Turhan 2019; Latif et al. 2017; Degtjarjova, Lapina, and Freidenfelds 2018).

2.2 مفهوم جودة الخدمة في التعليم العالي:

يرى (Sosibo 2014, p246) أن مصطلح "الجودة" أصبح يستخدم بشكل فضفاض في المجال التعليمي دون أي إجماع على ما يعنيه المفهوم بالضبط، والسبب الرئيسي في ذلك يُعزى إلى تعدد أصحاب المصلحة في التعليم العالي مع تعدد وجهات نظرهم وإدراكهم لمعنى الجودة، ويضيف (Liu 2016, pp18-19) أن جودة الخدمة في التعليم العالي مفهوم نسبي يعتمد على مجموعة محددة من المعايير، ويعني أشياء مختلفة لأصحاب المصلحة المختلفين: كالحكومات وأرباب العمل والطلاب والأكاديميين والمجتمع.... الخ، ففي نظر الحكومة تعني الجودة أكبر عدد ممكن من الطلاب يكملون برنامجهم التعليمي في الوقت المحدد وبتكلفة منخفضة وبدرجة معينة من المعايير الدولية، وينظر أرباب العمل للجودة في التعليم العالي على أنها مدى اكتساب الخريجين للمعارف والمهارات خلال فترة دراستهم، وبالنسبة للطلبة فقد ترتبط جودة التعليم بمدى المساهمة في التنمية الفردية والتحضير الجيد لشغل المناصب، أما الأكاديمي فينظر للجودة على أنها تكوين أكاديمي جيد يعتمد على نقل المعرفة الجيدة في مناخ تعليمي جيد وعلاقة جيدة بين التدريس والبحث، فبمجرد كون أن كل طرف من الأطراف السابقة في موقف يسمح له بتحديد الجودة، فهو في مركز يمكنه من تحديد ما هو جيد وما هو غير جيد بالنسبة له.

ويشير (Fosu and Owusu 2015, p97) إلى جودة الخدمة في التعليم العالي بأنها "قياس الطلاب أو تقييمهم لمدى مطابقة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات التعليمية مع توقعاتهم عن هذه الخدمة، ويضيف أن جودة

الخدمة المقدمة يحددها الطلاب وليس المؤسسات، فلذلك يجب أن تدرس المؤسسات التعليمية توقعات الطلاب كأساس لتحسين وتقديم خدمات عالية الجودة".

ويمكن القول أنها: "الفرق بين ما يتوقع الطالب تلقيه، وما تلقاه فعلياً" (Shahsavar and Sudzina 2017, p06)

كما يمكن تعريفها على أنها: "تحقيق مجموعة من الاتصالات بالزبائن (الطلبة) بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة (المؤسسات)". (محجوب 2003، ص105) في حين يرى (Egedigwe 2015, p39) على أنها "تلبية أو تجاوز توقعات العملاء من التعليم".

وفي نفس السياق يصف (Korka) التعليم الجيد على أنه "مجموعة من خصائص البرامج الدراسية وداعموها التي تلي توقعات أصحاب المصلحة". (Borishade et al. 2021, p02)

وجدير بالذكر أن مفهوم أصحاب المصلحة في التعليم العالي لا يقتصر على الطلاب فحسب، بل يشمل أيضاً الإداريين، المحاضرين، الحكومات، الأسر والمجتمع ككل، مما يعني أنه يجب على مؤسسات التعليم العالي تلبية مجموعة واسعة من الإحتياجات (Santos et al. 2020, p04)، ونتيجة لذلك تتحمل إدارة مؤسسة التعليم العالي المسؤولية الكاملة عن التحديد الواضح لأصحاب المصلحة ومعرفة مطالبهم ومدى تأثيرهم (Mainardes, Alves, and Raposo 2010, p78)

3.2 أصحاب المصلحة في التعليم العالي:

ترتكز نظرية أصحاب المصلحة على فكرة أساسية مفادها أن المؤسسة التي تُدير علاقات أصحاب المصلحة بكفاءة ستتميز بأفضل أداء مقارنة بمثيلاتها، وأصحاب المصلحة هم: "أي فرد أو مجموعة، يمكن أن تؤثر أو تتأثر بقرارات وأهداف المؤسسة" (Labanauskis and Ginevičius 2017, p67)، وفي سياق التعليم العالي، فإن دائرة أصحاب المصلحة أوسع بكثير مما هي عليه في باقي المؤسسات، فهم متنوعون ويصعب تحديدهم كمياً إضافة إلى تباين تأثيرهم على المؤسسة، وبالنسبة لهذه الأخيرة فهم مجموعة من الأطراف ذات درجات متفاوتة من حيث الأولوية والأهمية. (Mainardes, Alves, and Raposo 2010, p78)

وفي نفس السياق يضيف (Abidin 2015, p190) أن جودة الخدمة في التعليم العالي يتم تحديدها بمستوى رضا أصحاب المصلحة عن خدماتها، من خلال مقارنة ما يتوقعون الحصول عليه مع ما يدركونه فعلاً، ومحاولة البحث عن مستوى من التوافق لتضييق هذه الفجوة وتحقيق أهدافهم، لأن نجاح مؤسسات التعليم العالي مرهون بمدى قدرتها على تحديد أصحاب المصلحة ودراسة توقعاتهم ومدى تأثيرهم، وذلك لتحسين الخدمات المقدمة لهم باستمرار. (Donlagić and Fazlić 2015, p42)

ووفقاً لـ (Mainardes, Alves, and Raposo 2013, p433)، يشير مفهوم أصحاب المصلحة في التعليم العالي إلى: كيان فردي أو جماعي له مصلحة مشروعة في التعليم العالي يتمتع من خلالها بحق التدخل، وهم أطراف ذات سلطات تنظيمية وعملاء (الطلاب، أولياء الأمور، أرباب العمل... الخ) وموظفين (أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين) والمنافسين، المجتمع، الأجهزة الحكومية، المنظمين غير الحكوميين والوسطاء الماليين.

كما يمكن تعريفهم بأنهم تلك المجموعات التي لها اهتمامات مختلفة في جامعة واحدة، وكل هذه الإهتمامات تتلاقى نحو هدف واحد، وهو الفوز بمكانة بارزة في الجامعة (Moraru 2012, p54)، وتنقسم هذه المجموعات في غالب الأحيان إلى: داخلية وخارجية، أساسية وثانوية، علنية وكامنة، تجارية وغير تجارية. (Labanauskis and Ginevičius 2017, p67)، أما (Kuzu, Gökbel, and Güleş 2013, p283) فيقسمون أصحاب المصلحة في الجامعات إلى داخليين وخارجيين، أفراد وشركات، أكاديميين وغير أكاديميين، ويرى أن الأكاديميين هم أصحاب المصلحة الداخليين الأكثر أهمية نظراً لكونهم جوهر الإنتاج العلمي وصاحب المصلحة الرئيسي بينهم هو الطالب، ويضيف (Degtjarjova et al. 2018, p392) أن الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين هم أصحاب المصلحة الرئيسيون الذين لهم تأثير حاسم على جودة الخدمة في التعليم العالي، في حين حدد (Achhnani 2019, p132) أصحاب المصلحة الرئيسيين في مؤسسات التعلم العالي بأنهم الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين.

وعلى الرغم من صعوبة تقديم قائمة تحدد أصحاب المصلحة في التعليم العالي، إلا أن الباحثين في المجال عرضوا مجموعات مختلفة إتسمت بتعدد العلاقات فيما بينهم وعدم التجانس بين مصالحهم، الأمر الذي تطلب تعريفاً واسعاً وتحديدًا شاملاً لهم (Piotrowska-Piątek 2017, p51)، والجدول التالي يلخص أبرز وأهم أصحاب المصلحة في مؤسسات التعليم العالي من منظور عدة باحثين.

الجدول رقم (01-01): أبرز وأهم أصحاب المصلحة في مؤسسات التعلم العالي وفق الباحثين

الباحثين	الطلبة الحاليين	الطلبة السابقين	الطلبة المحتملين	أرباب العمل	الأساتذة	المجتمع/ الحكومة	عائلات الطلبة	المديرين/ الموظفين	الممولين ومقدمي الخدمات	وسائل الإعلام
Weaver (1976)	✓			✓	✓	✓	✓	✓		
Smith and Cavusgil (1984)	✓			✓	✓		✓		✓	✓
Conway, Mackay and Yorke (1994)	✓	✓				✓	✓	✓	✓	
Kotler and Fox (1995)	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Taylor and Reed (1995)	✓		✓		✓	✓	✓	✓		✓
Sandison (1996)	✓				✓	✓	✓	✓		
Rowley (1997)	✓			✓			✓	✓		
Reavill (1998)	✓				✓	✓	✓	✓	✓	
Macfarlane and Lomas (1999)	✓				✓	✓	✓	✓		
Duderstadt (2000)	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rosenberg (2000)	✓	✓			✓	✓	✓	✓		
Costin (2001)	✓	✓		✓				✓	✓	
Tam (2001)	✓				✓	✓		✓	✓	
Amaral and Magalhães (2002)	✓			✓		✓	✓	✓		
Baldwin (2002)	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Watty (2003)	✓			✓	✓	✓				
Zait (2006)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Giesecke (2007)						✓		✓		
Pachuashvili (2007)	✓			✓	✓	✓	✓			
Slantcheva (2007)	✓			✓	✓	✓	✓		✓	✓
Suspitsin (2007)	✓			✓					✓	
Blazey, Ashiabor and Janu (2008)	✓	✓		✓	✓	✓				
Jongbloed et al. (2008)	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		
Matlay (2009)	✓			✓	✓	✓	✓	✓		
Nishimura and Okamuro (2009)						✓			✓	

المصدر: ترجمة الباحث بالاعتماد على:

Mainardes, Emerson, Helena Alves, and Mario Raposo. 2013. "Identifying Stakeholders in a Portuguese University: A Case Study." Revista de Educacion (362): p434

4.2 قياس جودة الخدمة في التعليم العالي:

حظيت جودة الخدمة بإهتمام متزايد من الباحثين في أدبيات تسويق الخدمات، وبأهمية كبيرة في سياق التعليم العالي (Danjuma et al. 2018, p128)، إلا أن التحدي الكبير يتمثل في تحديد أداة قياس صحيحة لجودة الخدمة في سياق التعليم العالي، فكما تم الإشارة سابقاً كل جهة فاعلة (طلبة، حكومة، أساتذة...)، لديها رؤية مختلفة للجودة وفقاً لإحتياجاتهم الخاصة (Munthiu et al. 2014, p1238)، ومن أبرز المقاييس المعتمدة في الأدبيات كأدوات لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي ما يلي:

1.4.2 نموذج الفجوات (SERVQUAL):

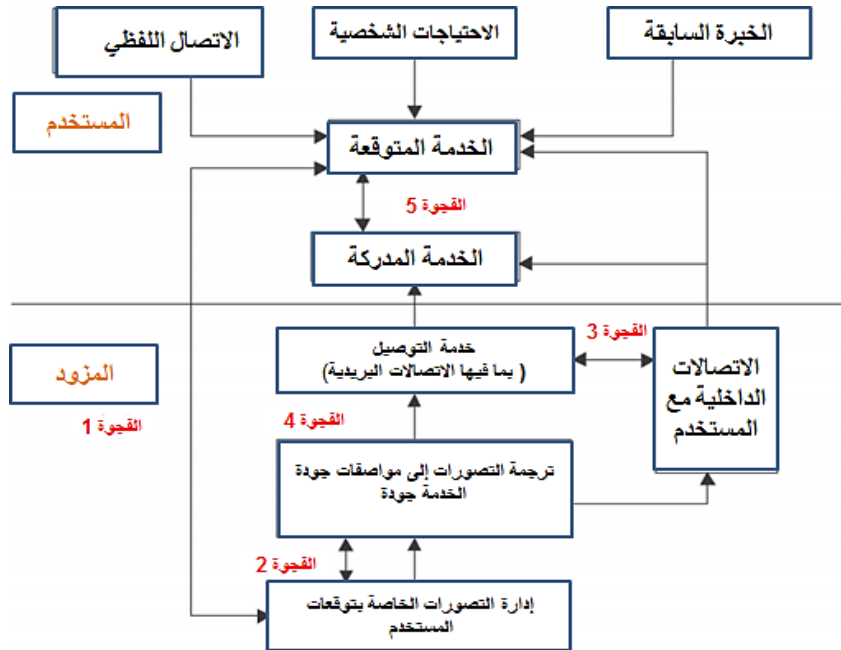
تعتبر دراسة (Parasuraman et al. 1985) كأولى المحاولات لقياس جودة الخدمة، حيث حاول الباحثين من خلالها تطوير أنموذج مفاهيمي لقياس جودة الخدمة هو أنموذج الفجوات (Gap model)، والذي يعرف كذلك بأنموذج (BZP) نسبة إلى الحروف الأولى من أسماء مطوري المقياس، وهو مقياس عام لقياس جودة الخدمة من منظور المستهلك وفي مختلف القطاعات، والذي يستند أساساً إلى مقارنة الأداء الفعلي للخدمة المستلمة من المستهلك مع توقعاته عنها ومن ثم تحديد الفجوة بينهما:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء} - \text{التوقعات}$$

ويشير الباحثين إلى أن إدراك الزبون لجودة الخدمة يتأثر بخمسة فجوات هي كالآتي:

- الفجوة (1): تمثل الاختلاف بين توقعات الزبون وإدراك الإدارة لتلك التوقعات؛
 - الفجوة (2): تعبر عن الاختلاف بين إدراك الإدارة لتوقعات الزبون ومواصفات جودة الخدمة المحددة من قبلها؛
 - الفجوة (3): تشير إلى الاختلاف بين مواصفات جودة الخدمة المحددة من قبل الإدارة والأداء الفعلي للخدمة؛
 - الفجوة (4): تمثل الاختلاف بين الأداء الفعلي للخدمة، والوعود المقدمة من طرف الإدارة بشأنها؛
 - الفجوة (5): تشير إلى الاختلاف بين توقعات الزبون عن الخدمة وأدراكه لمستوى تلك الخدمة.
- والشكل التالي يوضح الفجوات الخمس لنموذج (ServQual).

الشكل رقم (01-04): نموذج الفجوات (ServQual)



المصدر: ترجمة الباحث بالاعتماد على:

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49(4): p44.

كشفت نتائج الدراسة عن عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمة (الملموسة، الموثوقية، الاستجابة، مهارات الاتصال، المصداقية، الأمان، الكفاءة، اللباقة، فهم أو معرفة العملاء والوصول)، وتم لاحقاً دمجهم في خمسة أبعاد

بدل عشرة، وعرف القياس باسم (ServQual) وتكون في الأخير من (22) فقرة، اعتمدوا فيه على مقياس ليكرت المركب من سبع درجات، كما يلي: (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1988, p23)

- الملموسية **Tangibles** (أربعة عناصر): وتشمل جميع مظاهر المرافق المادية والمعدات والموظفين؛
- الاعتمادية **Reliability** (خمسة عناصر): القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقيق؛
- الإستجابة **Responsiveness** (أربعة عناصر): إستعداد المؤسسات لمساعدة العملاء والإستجابة الفورية لهم؛
- الأمان **Assurance** (أربعة عناصر): معرفة العملاء ومجاملتهم والقدرة على بث الثقة والأمان في أنفسهم؛
- التعاطف **Empathy** (خمسة عناصر): مستوى العناية والإهتمام الفردي الذي تقدمه الشركة لعملائها.

على الرغم من الشهرة الواسعة التي عرفها أنموذج (ServQual)، وتطبيقاته الواسعة في كل الدول وفي مختلف الخدمات، إلا أنه لم يسلم من إنتقادات الباحثين (Gupta and Kaushik 2018, p14)، أبرزهم دراسة (Carman 1990) التي كشفت عن عدم كفاءة مقياس الفجوات عند قياس جودة الخدمات التي يستهلكها الفرد لأول مرة، والذي يصلح فقط في حالة قيام نفس الفرد بتكرار نفس العملية، هنا يمكنه الحكم على جودة الخدمة بالإستناد إلى تجاربه السابقة والتي تمكنه من المقارنة، وهذا ما يتطلب ضرورة البحث عن أساليب جديدة لقياس جودة الخدمات، إضافة إلى دراسة (Cronin and Taylor 1992) التي توصلت إلى أن النموذج المذكور مبني على الرضا أكثر مما هو مبني على جودة الخدمة على اعتبار أنه يأخذ في حسبانته الفجوة بين التوقعات والأداء، هذه الأسباب كانت كفيلة لتقديم الباحثين أنموذجا بديلا باسم (ServPerf).

2.4.2 مقياس (ServPerf):

قدم (Cronin and Taylor 1992) أنموذجهم (Service Performance) المعروف اختصارا بـ (ServPerf)، الذي يعتمد في قياس جودة الخدمة على الأبعاد الخمسة المستعملة في مقياس (ServQual)، إلا أنه يختلف عنه في عزل التوقعات والاعتماد فقط على الأداء الفعلي للجودة.

جودة الخدمة = الأداء الفعلي

كما يتميز (ServPerf) عن مقياس الفجوات بالبساطة وسهولة الاستخدام من خلال تقليصه لعدد الفقرات التي يتم قياسها إلى نصف ما كانت عليه في المقياس السابق، إضافة إلى كفاءته ودرجة مصداقيته العالية التي تم التأكد منها تجريبيا مقارنة بمقياس (ServQual)، وقدرته في نفس الوقت على تفسير أكبر قدر ممكن من التباين، وهذا ما أكدته (Zeithaml) فيما بعد، وهو أحد مطوري مقياس (ServQual) بقوله "...نتائجنا غير متوافقة مع كل من الرؤية أحادية البعد للتوقعات وتشكيل الفجوة في جودة الخدمة، بدلاً من ذلك نجد أن الجودة المدركة تتأثر بشكل مباشر بالأداء" وهذا ما يمكن اعتباره شهادة مقنعة على تفوق مقياس (ServPerf) (Jain and Gupta 2004, pp28-29)، مما أدى إلى تفضيل عديد الباحثين إستخدام نموذج (ServPerf) في قياس جودة الخدمة في التعليم العالي. (Teeroovengadum et al. 2016, p246)

على الرغم من التطبيق الواسع للنماذج العامة في قياس جودة الخدمات (ServQual و ServPerf) والالذان لقيما استحسانا كبيرا من قبل الباحثين، إلا أن هذا التطبيق لا يزال موضع نقاش خاصة عند اعتماد المقياسين في

القطاعات الفريدة كالتعليم العالي (Silva et al. 2017, p416)، إضافة إلى تأثير أبعاد مقياس جودة الخدمة بنوع الخدمة وطرق تقييمها، وكذلك باختلاف الثقافات والدول فقد إتجهت عدة دراسات لتطوير مقاييس أخرى وفقاً لنوع الخدمة ومستواها وأيضاً للثقافة التي تنتمي إليها (عبد الحي 2017، ص127)

3.4.2 مقياس (HEdPerf):

مقياس (HEdPerf) الذي يشير إلى الأحرف الأولى لـ (Higher Education Performance) أو "أداء التعليم العالي فقط"، والذي يعد أول وأبرز أنموذج موجه خصيصاً لمقياس جودة الخدمة التعليم العالي، تم تطويره من طرف (Abdullah 2005a) بعد أن توصل الباحث إلى أن المقياس العام لجودة الخدمة (ServPerf) ليس بالأداة المناسبة التي تغطي جميع جوانب جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، حيث يرى أن عناصر جودة الخدمة في التعليم العالي ليست هي نفسها عناصر جودة الخدمة الصحية أو النقل أو الفندقية أو المصرفية وغيرها.

بادر الباحث إلى تطوير مقياس (HEdPerf) بالاعتماد على مقياس الأداء (ServPerf) والذي حاول من خلاله التقاط المحددات الحقيقية لجودة الخدمة في قطاع التعليم العالي من منظور طلبة الجامعات الماليزية (الجامعات الحكومية، الجامعات الخاصة، المعاهد والكليات)، وتكون المقياس من (41) فقرة موزعة على الأبعاد الستة التالية: (Abdullah 2005, p575)

- الجوانب غير الأكاديمية (Non-academic aspects): العناصر الضرورية التي تساعد الطلاب وتمكنهم من الوفاء بالتزاماتهم الدراسية، وهذه العناصر مكلف بتنفيذها الموظفين والإداريين.
- الجوانب الأكاديمية (Academic aspects): وتشمل المسؤوليات الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس اتجاه الطلبة: مثل التدريس والإشراف على الطلبة وتقديم الاستشارات الكافية لهم إضافة إلى القدرة على البحث.
- السمعة (Reputation): مدى قدرة مؤسسات التعليم العالي على إبراز صورة ذهنية إيجابية لدى المجتمع نحوها.
- الوصول (Access): وتشمل القضايا المتعلقة بسهولة الوصول إلى المؤسسة ومدى قربها من وسائل المواصلات بشكل يسهل الوصول إليها، إضافة إلى سهولة الوصول إلى القاعات الدراسية داخل المؤسسة.
- قضايا البرنامج (Programme issues): مدى تقديم مجموعة واسعة من البرامج/التخصصات الأكاديمية المرنة والمقبولة وذات جودة عالية.
- الفهم (Understanding): يتضمن عناصر تتعلق بفهم احتياجات الطلاب خاصة فيما يتعلق بالإرشاد والخدمات الصحية.

وفي دراسة أخرى لنفس الباحث تم اختبار نفس المقياس (Abdullah 2005b, p319)، وتوصل إلى أن جودة الخدمة في التعليم العالي يمكن اعتبارها بمثابة بنية تتكون من خمسة عوامل أو أبعاد واضحة ومتميزة من الناحية المفاهيمية: وهي الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة، الوصول وقضايا البرنامج، كما خلص في دراسة لاحقة من خلال مقارنة بين (HEdPerf و ServPerf) ومقياس آخر (HEdPerf-ServPerf)، إلى أن

مقياس (HEdPerf) قدم مستويات أعلى من حيث الموثوقية والاتساق الداخلي وصلاحية أكبر وملاءمة أفضل من المقاييس العامة الأخرى، وبالتالي فهو أكثر تفوقاً مقارنة بالمقياسين العامين. (Abdullah 2006, p44)

وفي نفس السياق بعد أن قامت (Brochado 2009) بدراسة مقارنة لعدة مقاييس بديلة، توصلت الباحثة من خلالها إلى أن كلا من (HEdPerf و ServPerf) يتمتعان بقدرة عالية من القياس ومن الصعب تحديد الأفضل بين الأدوات، رداً على عديد النتائج التي شككت في تفوق مقياس (HEdPerf) على بقية المقاييس، وفي دراسة ل (Ginns, Prosser, and Barrie 2007) تم إنتقاد المقياس على أنه لا يحظى بشعبية كبيرة من قبل الباحثين، كما أنه غير مختبر وغير موحد ومقيّد للغاية ومعقد وغير كافٍ.

4.4.2 مقياس (EduQUAL):

تم تقديم المقياس (EduQUAL) أو (Educational Quality) من طرف (Mahapatra and Khan 2007)، بالإعتماد على مقياس (ServQual)، حيث تكون المقياس من (43) فقرة، وتم تسجيل توقعات وتصورات أربع أطراف أصحاب مصلحة رئيسيين (الطلاب، أولياء الأمور، الخريجين والقائمين بالتوظيف (أرباب العمل)) في مجموعة من المؤسسات الهندسية والتقنية بالهند، بعد أن تم التحقق من موثوقية وصحة المقياس بواسطة التحليل العملي تم تحديد (28) فقرة تشبعت على خمسة أبعاد هي كالآتي:

- **مخرجات التعلم (Learning outcomes):** تتمثل في مدى القدرة على تقديم الخدمة الموعودة بالشكل الموثوق والدقيق.
- **الاستجابة (Responsiveness):** الاستعداد لمساعدة العملاء وتزويدهم بخدمات تتميز بالسرعة واللباقة في التعامل.
- **المرافق المادية (Physical facilities):** تشير إلى مدى جاهزية المخابر بالمعدات والأجهزة، وتوفير المرافق الأكاديمية والسكنية والترفيهية.
- **تنمية الشخصية (Personality development):** التنمية الشاملة لشخصية الطالب وتشجيعه على البحث وتعزيز معارفه.
- **الأكاديميين (Academics):** مدى الإهتمام بالأكاديميين، ومدى كفاية الأساتذة وإتاحتهم للإستشارة من طرف الطلبة، وإشرافهم على أعمالهم والقدرة على التواصل الجيد بين الأساتذة والطلبة.

5.4.2 مقياس (HiEdQUAL):

طور كل من (Annamdevula 2012) أداة (HiEdQUAL) أو (Higher Education Quality) لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي الهندية كبديل عن المقياس العام (ServPerf)، من خلال الإعتماد على الدراسات النوعية والكمية والتركيز على الطالب كونه محور العملية التعليمية، وكشفت النتائج أن المقياس النهائي تكون من (27) فقرة تم تجميعها في العوامل الخمسة التالية:

- محتوى التدريس والدورة التدريبية (Teaching and Course content): ويشمل العناصر المتعلقة بالعملية التعليمية كجودة المناهج والبرامج التعليمية وقدرتهم على تنمية معارف الطالب، مدى تقييد الأساتذة بالمناهج الدراسية.
- الخدمات الإدارية (Administrative Services): وتتعلق بعدة عناصر مثل: كفاءة العمل الإداري في الجامعة، احترام الوقت، الطريقة التي يتعامل بها الموظفون الإداريون... الخ.
- المرافق الأكاديمية (Academic Facilities): وتتعلق بمدى توافر مختلف المرافق التعليمية كالمختبرات وقاعات المؤتمرات وتوفر الموارد المكتبية المناسبة.
- البنية التحتية للحرم الجامعي (Campus Infrastructure): وتتعلق بمدى توافر المراكز الصحية المناسبة، الإقامة، ماكينة صراف آلي، مكاتب البريد.
- خدمات الدعم (Support Services): وتتعلق بمجموعة من العناصر المساعدة كتوفر المرافق الرياضية والفضاءات الترفيهية للطلبة.

6.4.2 مقياس (HEDQUAL):

طُرِحَ مقياس (HEdQual) من طرف (Icli and Anil 2014)، وهو مقياس مصمم لالتقاط محددات جودة الخدمة في كل مستويات مؤسسات التعليم العالي (ما قبل التدرج وبعده)، فحسب الباحثين عند محاولة قياس جودة الخدمة في مستوى محدد يتطلب الأمر تطوير مقياس جديد يخص هذا المستوى، ونتيجة لذلك تم تطوير مقياس (HEDQUAL) كأداة جديدة مصممة خصيصاً لقياس جودة الخدمة في برامج ماجستير إدارة أعمال (MBA) (Icli and Anil 2014, p33)، ويتكون المقياس من (26) فقرة حول جودة الخدمة في التعليم العالي موزعة على خمسة أبعاد رئيسية هي كالآتي:

- الجودة الأكاديمية (Academic Quality): وتضم عبارات تتعلق بمدى التواصل الجيد بين الأكاديميين والطلبة ودعمهم، وإظهار السلوك الإيجابي إتجاههم، إضافة إلى جوانب أخرى متعلقة بجودة المناهج الدراسية.
- جودة الخدمات الإدارية (Administrative Services Quality): وتتعلق بسهولة الإتصال مع الموظفين الإداريين (هاتف، بريد إلكتروني)، وضوح الأنظمة والإجراءات الإدارية، إضافة إلى إعلام الطالب بالقرارات والأنشطة الجديدة في الوقت المناسب.
- جودة الخدمات المكتبية (Library Services Quality): وتتمثل في مدى توفر المكتبة على المصادر الحديثة في مختلف المجالات، سهولة عملية الإستعارة من المكتبة، مدى ملائمة أوقات عمل المكتبة بالنسبة للطلاب.
- جودة توفير فرص العمل (Quality of Providing Career Opportunities): وتشمل قدرة حصول الطلبة على وظائف مناسبة لهم بسرعة وسهولة بعد التخرج، ومدى إتاحة الجامعة للطلاب فرص وظيفية أفضل مقارنة بالجامعات الأخرى.

– **جودة الخدمات الداعمة (Supportive Services Quality):** مدى توفر الجامعة على المعدات اللازمة في الفصول الدراسية (أجهزة كمبيوتر، أجهزة العرض الرقمي... إلخ)، وتوفير الإقامة للطلاب والمرافق الرياضية والترفيهية.

7.4.2 مقياس (HEISQUAL):

قدم (Teeroovengadum et al. 2016) مقياس جديد نسبياً وصفوه بالمنهج الشامل في قياس جودة خدمات التعليم العالي، ويرى الباحثون انه متفوق على جميع مقاييس جودة الخدمة في التعليم العالي، ويعرف المقياس بـ (HESQUAL) اختصاراً لـ (Higher Education Service Quality)، وعلى هذا الأساس تم اقتراح خمسة أبعاد لجودة خدمة التعليم العالي كالآتي:

– **الجودة الإدارية (Administrative Quality):** وتتضمن مواقف وسلوكات الموظفين الإداريين اتجاه الطلبة وإستعدادهم لمساعدتهم في حل مشاكلهم وحسن التعامل معهم، غياب البيروقراطية ووضوح الإجراءات الإدارية، شفافية الإجراءات واللوائح الرسمية.

– **جودة البيئة المادية (Physical Environment Quality):** وتعلق بمدى جاهزية المكتبة وملائمتها للدراسة، توفر بنى تحتية مناسبة، توافر الأدوات المساعدة على التدريس كجهاز عرض البيانات، وجود ظروف محيطية مواتية كالتهووية والإنارة، وتوفر مستوى عال من الأمن في الحرم الجامعي.

– **الجودة التعليمية الأساسية (Core Educational Quality):** وتتضمن موقف وسلوك المحاضرين، جودة المناهج الجامعية وطريقة التدريس المتبعة في الجامعة إضافة إلى كفاءة وخبرة الأساتذة ومدى قدرتهم على مساعدة الطالب.

– **جودة مرافق الدعم (Support Facilities Quality):** ويتم تقييمها من خلال آراء الطلبة حول مدى توافر مرافق تكنولوجيا المعلومات، كفاية مرافق التصوير والطباعة، توفر النقل والمرافق الرياضية والترفيهية، وتوفر فرص النشاطات الجامعية التي تتم عن طريق النوادي والجمعيات.

– **الجودة التحويلية (Transformative Quality):** وتعلق بمدى نجاح المؤسسة في توفير الاستقرار العاطفي وزيادة ثقة الطالب بنفسه، زيادة درجة وعيه وتنمية التفكير النقدي لديه، وتطوير مهاراته على حل المشاكل في مجاله الدراسي وتمكينه من تجاوز تحيزاته، وإكسابه المعرفة والمهارة الكافية لأداء أعماله في المستقبل.

وبالرغم من تأكيد المطورين للمقياس على نجاح هذا الأخير، إلا أنه لم يسلم من الانتقاد حيث يرى (McIntosh 2017, p40)، أنه لا يمكن تعميم نتائج الدراسة على البلدان الأخرى بعدما تم تطبيقه في دولة موريشيوس وهي دولة جزرية صغيرة نامية في وسط المحيط الهندي.

3. الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في التعليم العالي:

أثبتت وسائط تكنولوجيا المعلومات التفاعلية المتمثلة في شبكات الحاسب الآلي والإنترنت والنشر الإلكتروني والمؤتمرات المرئية قدرتها العالية كوسيط فعال في نظم التعليم، حيث مكنت من إستحداث أنماط جديدة من أساليب التعليم طورت بدورها من مستوى الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات التعليمية. (يحياوي 2016، ص102)

1.3 جودة الخدمة التعليمية في ظل الإدارة الإلكترونية:

مكنت الوسائط الإلكترونية مؤسسات التعليم العالي من توظيف تعليم متكامل يسهل أساليب التعليم ويعزز التواصل بين الأستاذ والطالب كخطوة ضرورية لتجاوز البعد المكاني والزمني، وكآلية لتجويد الخدمات التعليمية.

1.1.3 مظاهر دمج الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات التعليمية:

مع التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية، أصبح الدور الرئيسي للأستاذ ينطوي على استخدام مجموعة متنوعة من المعدات والأجهزة الرقمية المساعدة في تقديم الخدمات التعليمية كالبرامج التعليمية الإلكترونية عبر المنصات الرقمية، والرسوم الإلكترونية مثل اللوحات الإلكترونية وأجهزة العرض الرقمية، وتكنولوجيا الفيديو للقاءات والمؤتمرات الافتراضية وغيرها، بالاعتماد على الحواسيب ومختلف شبكات الإنترنت (أبو ربيع 2015، ص14).

ومن أبرز الوسائط التكنولوجية الموظفة في التعليم العالي ما يلي:

1.1.1.3 أنظمة التعليم الإلكتروني:

وتعرف على أنها مجموعة من البرامج المصممة لإدارة العملية التعليمية وجميع أنشطتها وتعتبر حلاً إستراتيجياً للتخطيط والتدريب وإدارة جميع أنواع التعليم سواء كان حضورياً أو فصول افتراضية، مما يجعل الأنشطة جميعها تعمل وفق نظام مترابط (عمرو 2018، ص17)، ومن أشهر أنواعها ما يلي:

— أنظمة إدارة التعلم (Learning Management System):

(LMS) حزم من البرامج (Software) التي تشكل في مجموعها نظاماً متكاملًا لإدارة المنظومة التعليمية الإلكترونية وتحقيق التواصل بين جميع أطراف العملية التعليمية، لمساعدتهم على توفير بيئة تعلم إلكترونية تحتوي أنشطة رقمية، وجميع أدوات الإتصال المتزامن وغير المتزامن، وإدارة الاختبارات والواجبات إلكترونياً بهدف تحسين العملية التعليمية. (المعيدر 2020، ص23)

وتجدر الإشارة إلى أن هناك نوعين من أنظمة إدارة التعلم الإلكتروني هي: (Cavus and Zabadi 2014, p521)

- أنظمة مغلقة المصدر: ويطلق عليها أحياناً الأنظمة التجارية (Commercial Systems)، وهي أنظمة تطورها شركات ربحية وتملكها، ولا تسمح باستخدامها إلا بترخيص، ومن أمثلتها نظام (CT Web, Board Black, MGD, Learn Space, Top Class)
- أنظمة مفتوحة المصدر: يمكن استخدام هذه الأنظمة مجانياً وتخضع للتطوير والتعديل من المهتمين، ولا يحق لأية جهة بيعها، ومن أمثلتها نظام (Moodle, Dokeos, Atutor).

– نظام إدارة المحتوى التعليمي (Learning Content Management System):

ويعرف اختصاراً بـ (LCMS) وهو نظام يسمح للمصممين والمعلمين ومعدّي المقاييس بتطوير وتعديل المحتوى التعليمي بكفاءة عالية، من خلال وضع مستودع (repository) يحتوي على العناصر الضرورية للمحتوى التعليمي، وذلك حتى يسهل الرجوع إليها والقيام بتعديلها أو ترتيبها وتنظيمها وفقاً لما يناسب المستخدمين. (الغامدي وهارون 2019، ص236)

ويرى بدوي (2015، ص92) بأن نظام (LCMS) أشمل وأكثر تطوراً مقارنة بنظام (LMS) من حيث إدارة ونقل المحتوى التعليمي والتعديل عليه وتوفير أدوات إنشائه، إضافة إلى مرونته العالية وسرعته في التطبيق.

2.1.1.3 المنصات التعليمية الإلكترونية: (E-Learning Platforms)

وهي أرضيات للتعليم عن بعد تركز على تكنولوجيا الويب، وهي بمثابة فضاءات افتراضية يتم بواسطتها عرض جميع الأعمال العلمية وما يتعلق بالتعليم الإلكتروني كالمحاضرات والدروس ومختلف النشاطات التعليمية وبواسطتها يتحقق التعليم الإلكتروني. (الخيري 2021، ص05) ومن أشهر المنصات الإلكترونية في العالم نجد:

– منصة مودل (MOODLE):

تعد (Moodle) من أشهر المنصات المعتمدة في التعليم الإلكتروني والمعروف سابقاً باسم (Mooc)، وهي اختصار لـ (Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment) وترجمتها بالعربية (بيئة نموذجية ديناميكية غرضية التوجه)، وتعتبر أحد أبرز أنظمة إدارة التعلم وهي نظام مجاني مفتوح المصدر ومتاح للجميع (هادي وأبو عبيدة 2019، ص85)، مصمم خصيصاً لمساعدة المدرسين (الأساتذة) على توفير بيئة تعليمية افتراضية مع مختلف المستخدمين، كما يمكن أن يخدم نظام المنصة جامعة تحتوي على أكثر من (40000) طالب، ويضم النظام حالياً مواقع وحسابات جامعية مسجلة من مختلف دول العالم ومن بينها الجزائر. (قانة وعلي 2020، ص685)

ويصف بوقندورة (2020، ص311) منصة (Moodle) على أنها "مجموعة من الخدمات التفاعلية على الخط، تسمح للمتعلمين بالولوج إلى المعلومات والمحتوى التعليمي لتسهيل التعليم وإدارته على الأنترنت وهي المحيط الافتراضي للمتعلم"

ويمكن تصنيف منصة (Moodle) كأحد أنظمة: (كويكل وسناطور 2021، ص16)

– إدارة التعلم (LMS)؛

– إدارة محتوى التعليم (LCMS)؛

– إدارة التعليم الإلكتروني (E-Learning Platform).

– منصة إيدكس (Edx): وهي منصة غير ربحية أسست سنة (2012) بمعهد ماساتشوستس للتأجير مع جامعة هارفارد، وتقدم المنصة دورات أكاديمية مماثلة للمشاريع التي تُدرس في أعرق الجامعات العالمية وفي مجالات مختلفة كالهندسة، الطب، البرمجة، الفنون والعلوم التطبيقية وغيرها. (الصانع 2020، ص94)

- منصة إيدمودو (Edmodo): تأسست سنة (2008)، وهي منصة تعلم إجتماعية مجانية تُوفّر للمعلم والطالب بيئة تعلم افتراضية للاتصال والتعاون وتبادل المحتوى التعليمي والمشاركة في الأنشطة التعليمية والمناقشات، إضافة إلى الواجبات المنزلية والإختبارات وإمكانية رصد الدرجات، كما تستخدم المنصة تقنية الويب 2.0 وتجمع بين مزايا الفايبر بوك ونظام إدارة التعلم البلاك بورد. (بن غيث، يوسف والعجمي 2016، ص131)
- منصة كورسيرا (Coursera) : تتيح دورات مجانية للمستخدمين حول العالم في مجالات تعليمية متعددة، من خلال محاضرات مقدمة من طرف أساتذة مختصون ومن مؤسسات تعليمية مختلفة، وتنوع مجالات الدورات التي تقدمها المنصة بين الطب والقانون والتغذية والتربية وآداب والهندسة وغيرها. (الشواربة 2019، ص16)
- منصة إيدونو (Edunao): وهي أرضية تعليمية أوروبية تحتوي على محاضرات جامعية في مجالات مختلفة من العلوم السياسية والفلسفة وعلم الجريمة والابتكار.
- منصة يودمي (Udemy): منصة تقدم دورات مجانية في التقنية والأعمال والتصميم والرياضيات والصحة والألعاب والرياضة وأساليب الحياة وغيرها. (سالم 2017، ص 100)
- منصة سايلر (Saylor): وهي منصة شاملة تحتوي على محاضرات في أغلب المجالات العلمية والأدبية وتحتوي على أقسام خاصة لتعلم الإنجليزية.

3.1.1.3 اللقاءات والمؤتمرات الافتراضية: (Video Conferencing)

وهي عبارة عن برمجيات وتطبيقات تربط مختلف أطراف العملية التعليمية من مشرفين وأساتذة وطلبة متواجدين في أماكن متفرقة من خلال شبكة الإنترنت، حيث تتيح غرف المحادثة الصوتية والمرئية فرصة للتفاعل بين الأستاذ والطالب وبين الطلبة أنفسهم (بوطهرة 2019، ص195)، ومن أشهر هذه البرامج ما يلي:

أ. برنامج زووم (ZOOM):

يعتبر (ZOOM) أشهر البرامج والتطبيقات لعقد اللقاءات والمؤتمرات واللقاءات المحاضرات عبر الأنترنت وبشكل متزامن، حيث تكون الإضافة من قبل أحد المنظمين للقاء ودعوة الآخرين عبر رابط مخصص لهذا اللقاء، والذي يسمح لهم بسماع ومشاهدة العرض التعليمي سواء كان في شكل مقاطع صوتية أو مرئية ويمنحهم فرصة المشاركة فيه، كما يتيح لهم إمكانية مشاركة الملفات، وقد يزيد عدد المشاركين عن (7000) مشارك في الجلسة الواحدة، ويمثل (ZOOM) حاليا الحل الأمثل للاجتماعات ولقاءات العمل التفاعلية. (زايد 2020، ص502)

ب. برنامج قوقل ميت (Google meet)

أحد أبرز البرامج المقدمة من شركة (Google) لعقد الاجتماعات والمؤتمرات، والذي يُمكن المشاركين من التواصل عن بعد عبر لقاءات افتراضية عالية الجودة في شكل جلسات يكون الإنضمام إليها عبر دعوات مقدمة في شكل روابط مع رمز اللقاء وكلمة السر، ويتم تنظيم ومشاركة اللقاء بنقرة واحدة من متصفح الويب على الحاسوب أو تطبيق على الهواتف في كل من نظامي التشغيل (IOS و Android). (Purnawati et al. 2020, p722)

إضافة إلى ما سبق، يتم كذلك الإستعانة بمجموعات إضافية من الوسائط والأدوات الإلكترونية المساعدة على تحسين الخدمات التعليمية ومن أبرزها:

4.1.1.3 السبورة الذكية (Smart Boards):

وتعرف أيضاً بالسبورة التفاعلية وهي من أبرز الوسائل التعليمية وأحدثها التي تستخدم في العملية التعليمية الإلكترونية، وهي عبارة عن سبورة أو لوحة بيضاء تفاعلية يتم التعامل معها باللمس، وهي ماثلة لشاشة كمبيوتر كبيرة يمكن مشاركتها مع المشاهدين لتقديم الدروس والعروض التعليمية والتفاعل معها، كما تتيح للمستخدم إمكانية حفظ وتخزين وإرسال ما تم عرضه للآخرين بواسطة البريد الإلكتروني في حالة تعذر عليهم الحضور. (كافي 2009، ص97)

5.1.1.3 جهاز عرض البيانات (Data Show Projector):

وهو جهاز إلكتروني ضوئي يستخدم في مراكز التعليم، وفي قاعات المحاضرات بالمدارس والجامعات لتكبير الصورة المعروضة في جهاز الحاسوب أو الكاميرات الرقمية أو من الهواتف النقالة، على لوحة جدارية كبيرة (الإتربي 2015، ص144)

2.1.3 مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية:

ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بشكل كبير، ويمكن تبيان هذه المساهمة في النقاط التالية: (عماري 2017، ص171)

- أتمتة نظام المحاضرات، من خلال توفير المادة التعليمية الدراسية على موقع الجامعة الخاص بخدمات الطلبة، وتمكينهم من الحصول عليها من أي مكان وفي أي وقت؛
- تتيح للطلبة الوصول إلى المعلومات وقواعد البيانات على شبكات الاتصال والتواصل مع الأكاديميين مباشرة، إضافة إلى المشاركة في النقاشات والمنتديات العلمية وطرح تساؤلاتهم وملاحظاتهم عن بعد؛
- إمكانية استدعاء محاضرين خارجيين على الخط إذ دعت الحاجة لذلك، أو في حالة وجود نقص في عدد الأساتذة بالجامعة، كما يمكن تنظيم لقاءات افتراضية مع الطلبة ومتابعة الإشراف على مذكراتهم ومناقشتها إلكترونياً؛
- تبادل الرسائل والملفات بشكل أسرع وأدق بين الطلبة والمشرفين الأكاديميين من خلال البريد الإلكتروني؛
- المساعدة في تقليل التكاليف المادية للتعليم الجامعي، وتقديم حلول مبتكرة لكثير من المشاكل التعليمية؛
- توفر إمكانية الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستفيدين في مختلف أنحاء العالم؛
- إعطاء التعليم العالي الصبغة العالمية وإخراجه عن الإطار المحلي؛
- السرعة في الحصول على المعلومات وتوظيفها في البحث العلمي؛
- التحول في وظيفة المدرس في الفصول الدراسية من الإلقاء والتلقين إلى الإرشاد والتوجيه؛
- مساعدة الطلبة على تكوين علاقات علمية دولية.

2.3 جودة الخدمة المكتبية في ظل الإدارة الإلكترونية:

تعتبر المكتبات الجامعية أحد المحاور الرئيسية التي يمكن من خلالها تقييم وتحسين جودة الخدمة في التعليم العالي، ويمكن تعريف المكتبات الجامعية على أنها المكتبة التي تُنشأ وتُمَوَّل من قبل الجامعات، وذلك لتوفير المعلومات وتقديم الخدمات المكتبية للمجتمع الأكاديمي من طلبة وأساتذة وباحثين وموظفين في هذه المؤسسات، من خلال تزويدهم بما يلزمهم من معلومات ووثائق تفيدهم في البحث والدراسة. (بيزان وشريط 2021، ص65)

أما الجودة المكتبية فهي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين من أجل استخدام الكتب وبقية المواد المكتبية الأخرى أفضل استخدام (النوايسة 2000، ص21)، وينظر حمارشة (2018، ص03) لجودة المكتبات الجامعية على أنها: تلبية إحتياجات وتوقعات المستخدمين من الخدمة المكتبية وتحقيق رضاهم عن هذه الخدمات، كما وتُعبر عن مدى تحقيق مدخلات وعمليات ومخرجات المكتبة الجامعية لمستويات محددة تُشكِّل في مجموعها معايير الجودة.

1.2.3 دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة المكتبية:

هناك دوافع كثيرة لانتقال المكتبات إلى البيئة الرقمية، والبعض منها ناتج عن الرغبة في تحسين الأداء أو الرغبة في الاستفادة من مزايا التكنولوجيا مقارنة بالعمل التقليدي، ونتيجة الحاجة إلى تحسين الخدمات وتقديمها بشكل أسرع وأفضل لإرضاء مجتمع المستخدمين (الزهيري 2009، ص163)، وتتمثل أبرز هذه الدوافع في العناصر التالية: (سعيد 2015، ص97)

- التغلب على الإجراءات والعمليات المعقدة ومحاولة الرقي بالخدمات المقدمة؛
- ضرورة الاستفادة من خدمات قواعد البيانات والوصول إلى المعلومات ونقلها ونسخها بسهولة وسرعة؛
- التزايد المستمر في عدد المستخدمين من المكتبات الجامعية مما يخلق صعوبة في التعامل معهم وضرورة خلق آليات لتسريع الأعمال؛
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المكتبة؛
- صعوبة ضبط معدلات قياس الأداء بالمكتبات؛
- لتطوير الخدمات المكتبية الإلكترونية والاستفادة من خدمات التنقيب والبحث الآلية خاصة في مجال الدوريات العلمية ومصادر المعلومات الحديثة؛
- حتمية الدخول في التكتلات المكتبية من أجل توحيد العمل على المستويات الإقليمية والوطنية والدولية وتحقيق التشارك في الموارد والخبرات.

2.2.3 مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المكتبية في التعليم العالي:

إن المرحلة الإنتقالية التي مرت بها المكتبة الجامعية مؤخراً هي مرحلة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مختلف المجالات، ومن البديهي أن يكون المتحكم الأول في ذلك هو الثورة الرقمية والتطور التكنولوجي (خضير 2014، ص278)، حيث تشير الرقمنة إلى العملية التي يتم بموجبها تحويل المعلومات من شكلها الورقي التقليدي إلى شكل

إلكتروني، كيفما كانت طبيعة هذه المعلومات صورة، بيانات نصية أو ملفات (وليام 2006، ص31)، وإدخال الرقمنة على العمل المكتبي يتجلى من خلال التطور في جودة الخدمات المقدمة من طرف المكتبات والتي يمكن توضيحها كما يلي: (العلي 2006، ص184)

– **خدمة الاقتناء والتزويد الإلكتروني:** ويقصد بها الحصول على المواد والمقتنيات المناسبة لعمل المكتبة ولجميع المستخدمين منها باستخدام الطرق الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، أي الخدمات المتعلقة بالبحث والاختيار والشراء لمصادر المكتبة المختلفة بالطرق الإلكترونية.

– **خدمة الفهرسة الإلكترونية:** هي عملية إدخال ومعالجة وتخزين واسترجاع البيانات الببليوغرافية آليا من خلال الاستثمار في قدرات البرمجيات والحواسيب لضمان مرونة أكبر للمستخدمين والمستفيدين النهائيين (المداحة 2011، ص13)، والفهرسة نوعين: فهرسة وصفية تهتم بوصف الشكل المادي للمصدر كالعنوان، إسم المؤلف، بيانات النشر، السلسلة، وفهرسة موضوعية تهتم بوصف المحتوى الموضوعي للمصادر، حيث يتم التعبير عنها برؤوس الموضوعات وأرقام ورموز التصنيف (تصنيف ديوي، التصنيف العشري العالمي) (فهيم 2009، ص13)

– **خدمة التصنيف الإلكتروني:** يشير التصنيف الإلكتروني إلى تكوين قاعدة بيانات لتصنيف المواضيع ضمن عناوين رئيسية وفرعية تأخذ شكل هرمي مدرج من العناوين العامة أو الكلية إلى الخاصة أو الجزئية، ويتم اعتماد الإدارة الإلكترونية في خدمة التصنيف الإلكتروني لغرض إبراز وعرض المعلومات الموجودة بالمكتبة بطريقة منظمة تسهل الوصول إلى أي موضوع يريده المستخدم. (عباس، عبد الهادي وزكي 2002، ص142)

– **خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية:** تقدم المكتبات هذه الخدمة لتعريف المكتبات الأخرى ومختلف المستخدمين وإحاطتهم علما بالتطورات والمستجدات الحديثة في مجالات إهتمامهم وتخصصاتهم، كما يمكن للمكتبات إصدار نشرات الإحاطة الجارية يوميا في موقعها على الإنترنت، مما يساهم في تعزيز مكانة المكتبة ودورها الإيجابي في خدمة روادها ومستخدميها. (غرارمي 2011، ص86)

– **الخدمة المرجعية الإلكترونية:** وهي الخدمة التي تستقبل أسئلة المستخدمين عن طريق إستمارة الويب أو البريد الإلكتروني أو من خلال المحادثة عن بعد، ليتولى بعد ذلك أخصائي المراجع إستخدام هذه المداخلات من الأسئلة والإستفسارات لبناء إجابة يتم إستخدامها لتحقيق هدفين أساسيين: إرسال الإجابات للمستخدم ردا على سؤاله، وحفظ الإجابات في قاعدة معرفية منظمة. (مصباح 2016، ص30)

– **خدمة الإعارة الإلكترونية:** وهي نظام يعتمد فيه المستخدم على أنفسهم في خدمتهم الذاتية وتداول مصادر المعلومات وإستعارتها من المكتبة بالإعتماد على بطاقات الإستعارة الإلكترونية، وتتم الإستعارة بتمرير البطاقات على جهاز المسح الإلكتروني الذي يتعرف عليها، وبهذا تتم عملية الإعارة آليا للمستخدم. (الصرايرة 2010، ص27)

– **خدمة تصفح الرسائل والأعمال الجامعية على الخط:** من خلال توفير المكتبة لنسخ إلكترونية للبحوث والدوريات وأعمال المؤتمرات المنجزة بالجامعة، وبإمكان المكتبة الجامعية إتاحة النصوص الكاملة بما يتوافق مع حقوق الملكية الفكرية لأصحابها عن طريق إنشاء المستودعات الرقمية. (مؤيد 2008، ص72)

— خدمة البحث في قواعد البيانات والدوريات الإلكترونية: أصبح إشتراك المكتبات الجامعية في قواعد البيانات والدوريات الإلكترونية أمراً مهماً، لذا أخذت المكتبات الجامعية على عاتقها مهمة إتاحة بيانات هذه القواعد والدوريات للمستخدمين، من خلال المواقع الإلكترونية بعد حصولهم على كلمة السر الخاصة بكل واحد منهم، وتمكين المستخدمين من الإبحار في هذه القواعد والدوريات أينما كانوا و وقتما شاءوا. (سلمان 2018، ص163)

— خدمة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت: وتهدف إلى إيجاد صفحات ومعلومات تُعرف بالمكتبة والخدمات التي تقدمها، ومعلومات الإتصال بها، إلا أنه مع التطورات المتسارعة تحولت هذه الفكرة لدى بعض المكتبات والقائمين عليها خاصة في الجامعات الغربية، إلى تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين عبر الموقع الرسمي للمكتبة على شبكة الإنترنت، تماماً كما لو أن المستخدم يحصل على هذه الخدمات أثناء تواجده داخل المكتبة، حيث وصل الأمر إلى درجة اعتبار موقع المكتبة بمثابة المكتبة بحد ذاتها. (بن عمروش 2021، ص1036).

3.3. جودة الخدمة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية:

1.3.3 دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري بالإدارات الجامعية:

أوجب التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي ضرورة التحول في إنجاز الوظائف الإدارية من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب إداري حديث يعتمد على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، والذي غير طبيعة العمل الإداري إلى ما يلي:

1.1.3.3 التخطيط الإلكتروني:

يشير التخطيط الإلكتروني إلى وضع الأهداف وتحديد كيفية تحقيقها بالاعتماد على الوسائل الإلكترونية (هادي وسعد 2016، ص234)، كما أنه تحديد ما يراد عمله حالياً ومستقبلاً بالاعتماد على تدفق المعلومات من داخل وخارج المؤسسة ويتعاون إداري مشترك بين القيادات العليا والتنفيذية، ومن خلال الاستفادة بالتكنولوجيا لمواجهة متطلبات سوق العمل وفقاً لخطط طويلة وقصيرة الأمد ذات مرونة عالية وتجزئة واضحة. (المفرجي، صالح والبياتي 2007، ص97)

ويمكن التمييز بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط العادي (التقليدي) من خلال ما يلي: (نجم 2009، ص297-298)

- إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية قابلة للتجديد والتطوير المستمر بكفاءة أكبر مقارنة بالتخطيط التقليدي؛
- إن المعلومات الدائمة التدفق في المؤسسة تضفي إستمرارية على كل شيء، بما في ذلك التخطيط مما يحوله من تخطيط زمني متقطع إلى تخطيط مرن مستمر؛
- يعزز التخطيط الإلكتروني مبدأ المشاركة، فيمكن لجميع الموظفين المساهمة في عملية التخطيط في أي وقت ومن أي مكان مما يشجع اللامركزية، على خلاف التخطيط التقليدي الذي يعتمد على المركزية بشكل أكبر في عملية اتخاذ القرارات.

2.1.3.3 التنظيم الإلكتروني:

يشير التنظيم الإلكتروني إلى استخدام الوسائل الإلكترونية في تحديد الإطار العام لتوزيع السلطات والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية، وإيجاد التنسيق المطلوب من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية. (هادي وسعد 2016، ص234)، وبضيف الحسيني والخيال (2014، ص62) إلى أنه في عصر التحول الرقمي أصبح دور القيادات إستشارياً بعد زوال الأشكال الهرمية التقليدية للتنظيمات القائمة على أساس الوحدات والأقسام، والتحول نحو التنظيمات الإلكترونية القائمة على مجموعات وفرق العمل، والانتقال من نظام سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى نظام الوحدات الشبه مستقلة، ومن مركزية الرئيس إلى التنظيم متعدد الرؤساء، ومن القواعد والسياسات التفصيلية إلى السياسات المرنة والفرق المسيرة ذاتياً، ومن التحكم في المعلومات وسريتها إلى شفافتها وإتاحتها. كما يتضمن التنظيم الإلكتروني مقارنة بالتنظيم التقليدي وحدات إدارية مستحدثة، والمتمثل أهمها في وحدة إدارة علاقات الموظفين إلكترونياً، ووحدة إدارة قواعد البيانات والمعلومات والمعارف إلكترونياً. (العياط 2015، ص29)

3.1.3.3 القيادة الإلكترونية:

تشير القيادة الإلكترونية إلى "عملية التأثير الاجتماعي بواسطة تكنولوجيا المعلومات المتقدمة لإحداث تغيير في مواقف، مشاعر، تفكير، سلوكيات وأداء الأفراد و/أو المجموعات و/أو المنظمات" (Wart et al. 2017, p82) وتحتاج القيادة الإلكترونية إلى عدد من المهارات الأساسية يمكن ذكرها كالآتي: (النعمان 2016، ص162)

- **مهارات المعارف الإلكترونية:** مثل تكنولوجيا المعلومات، شبكات الإتصالات والحواسيب الآلية والبرمجيات الخاصة بها والقدرة على التعامل معها.
- **مهارات الإتصال الفعال مع الآخرين:** ويتطلب هذا الأمر تكوين علاقات عمل جيدة مع الآخرين، بإستخدام مختلف أنواع الاتصالات المكتوبة المرئية والشفهية.
- **مهارات إدارية:** وتتضمن مهارات تحفيز الموظفين على التعاون والمشاركة الجماعية.

4.1.3.3 الرقابة الإلكترونية:

الرقابة الإلكترونية هي إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات المتطورة والحديثة في مكان العمل بهدف الكشف عن إنحرافات الأداء وقت حدوثها وتصحيحها فوراً، وبذلك يمكن للمؤسسة تجاوز فجوة الأداء التي تتميز بها الرقابة التقليدية، ما يحقق لها وفرة في التكاليف، وإقتصاد في الجهد والوقت ويضمن تحقيق الأهداف الموضوعة من طرف المؤسسة. (بن صالح 2014، ص72)

ويرى زرزار (2016، ص204) أن الرقابة الإلكترونية تختلف عن الرقابة التقليدية في قدرتها العالية على معرفة التغيرات الخاصة بتنفيذ العمل أولاً بأول وفي الوقت الحقيقي، فالمعلومات التي يتم تسجيلها أثناء التنفيذ تكون لدى المسؤول وقت حدوثها، وبالتالي يمكن الاطلاع على إتجاهات النشاطات الخارجة عن السيطرة لإتخاذ الإجراءات

التصحيحية الآزمة التي تصل في نفس الوقت إلى المسؤولين عن التنفيذ، وبالتالي إلغاء الفجوة الزمنية وتحقيق الرقابة المستمرة.

2.3.3 دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية الخاصة بالطلبة:

يُمكن للإدارة الإلكترونية أن تحسن من جودة الخدمات الإدارية الخاصة بشؤون الطلبة من تسجيل البيانات العامة والخاصة بحسب ما يحق لمؤسسات التعليم العالي الحصول عليها، وما يتعلق بمستواهم التعليمي والصحي وما يتعلق بأحوالهم الاجتماعية، مما يساعد هذه المؤسسات على القيام بدورها إتجاههم (الحربي 2015، ص40)، ومن أبرز أدوار الإدارة الإلكترونية في هذا المجال ما يلي: (عماري وركي 2017، ص10)

- بناء قاعدة بيانات متطورة خاصة بالطلبة يمكن الرجوع إليها واستخدامها عند إستخراج الشهادات الجامعية (شهادات النجاح والتخرج والشهادات الإدارية... الخ)، وذلك تفادياً للأخطاء، كما يمكن تحديث هذه المعلومات وتطويرها بسهولة للمساعدة في إنجاز الأعمال بيسر على مستوى مؤسسات التعليم العالي؛
- توزيع الطلبة حسب الأفواج، فنظراً للتطور الكمي لأعداد الطلبة يمكن إعداد قوائم خاصة بكل مستوى أو تخصص وتخزينها وإتاحتها على الموقع الإلكتروني للكلية، لتوفير الوقت والجهد لإدارات التعليم العالي والطلبة والأساتذة في معرفة الأفواج الخاصة بهم للدراسة والتدريس؛
- متابعة حضور وغياب الطلبة إلكترونياً من خلال برمجة نظام خاص يتم فيه تسجيل أسماء الطلبة الغائبين بصفة متكررة، بحيث يمكن للنظام أن يبلغ آلياً (على شكل إشعارات) عن غياب كل طالب، ويحدد له تاريخ الغيابات وعددها، وباستطاعة الطلبة والأساتذة الإطلاع عليها بهدف إعطاء شفافية أكبر حول ظروف العمل بمؤسسات التعليم العالي؛
- إستخراج نتائج الطلبة وتحليلها بدقة أكبر وجهد أقل والعمل على حفظها والرجوع إليها بسهولة، وفي حالة اكتشاف أخطاء في علامات الطلبة يمكن تعديلها بسهولة تامة؛
- حفظ وأرشفة سجلات الطلبة، وفي هذا الإطار يمكن إعتماد التطبيقات والبرامج الإلكترونية والحوسبة السحابية التي تتيح خدمات التخزين والأرشفة الإلكترونية لسجلات الطلبة مع الحفاظ على سريتها؛
- التواصل الإلكتروني داخل مؤسسات التعليم العالي، حيث يعتبر البريد الإلكتروني من الخدمات الهامة للإدارة الإلكترونية في توفير الإتصالات بين الإدارة والطالب، وذلك لاستقبال التقارير الخاصة بالعمل.

3.3.3 دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية الخاصة بالموظفين:

ويقصد بالخدمات الإدارية الخاصة بالموظفين، كل الخدمات المتعلقة بالعاملين في مؤسسات التعليم العالي من إداريين وأساتذة ورؤساء أقسام وكل القائمين على الوظائف الرئيسية بحسب المهام الموكلة إليهم، كما تتطلب متابعة شؤون الموظفين الكثير من الوقت والجهد، وإجراء التعديلات باستمرار على سجلات الموظفين من حيث: الإستقطابات، التعيينات الجديدة، التحويلات والترقيات، وكل ما يتعلق بالأمور المالية، والضمان الاجتماعي وغيرها من الأمور المماثلة، ويمكن للإدارة الإلكترونية في هذا الجانب القيام بعدة مهام أبرزها: (عماري 2018، ص132)

- إدخال بيانات جميع الموظفين وعناوينهم وكل ما يخص شؤونهم الوظيفية، وحفظها بطريقة منظمة؛
- توفير كل أنواع الخدمات التي يحتاجها الموظفون على مستوى مؤسسات التعليم العالي بكافة مستوياتهم من إداريين وأساتذة وعاملين، كخدمة الماسح الضوئي مثلاً؛
- متابعة عملية تقييم الموظفين بواسطة البرامج التطبيقية الخاصة بمتابعة الأداء وخصوصاً الواجبات الأساسية المطلوب تنفيذها من طرفهم، ومتابعة سير أعمالهم بشكل أكثر دقة؛
- تجاوز المشاكل المتعلقة بالبعد المكاني والزمني في الإتصال والتواصل بين جميع الموظفين بالمؤسسات الجامعية.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره في الفصل الأول الذي تناول الجانب النظري للدراسة والذي شمل أبرز العناصر المرتبطة بمتغيري الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في التعليم العالي وكذلك العلاقة بينهما، تم الإشارة إلى ضرورة التحول في إنجاز المعاملات من العمل التقليدي إلى عمل إداري حديث يعتمد على البعد الإلكتروني من خلال تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله، كما وتم التوصل إلى أن جودة الخدمة وقياسها يختلف باختلاف وجهات نظر أصحاب المصلحة، وفي سياق التعليم العالي فإن أبرز أصحاب المصلحة هم الطلبة باعتبارهم المستفيد الرئيسي من الخدمات المقدمة من طرف مؤسسات التعليم العالي، ولمعرفة آرائهم حولها تم طرح عدة مقاييس لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي وفي بيئات مختلفة.

كما وأثبتت الإدارة الإلكترونية بعد دمجها في التعليم العالي قدرتها العالية كوسيط فعال في إستحداث أنماط جديدة من الأساليب الإدارية والتعليمية، التي طورت بدورها من مستوى الخدمات المقدمة من طرف مؤسسات التعليم العالي.



الفصل الثاني: الدراسات السابقة والقيمة المضافة

للدراصة الحالية



تمهيد:

بعد ما تم عرض الإطار النظري في الفصل السابق بالإعتماد أساساً على مجموعة من الدراسات والأبحاث ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، والتي ساهمت في دعمها من خلال عرضها لأبرز العناصر المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، وكذا جودة الخدمة في التعليم العالي من حيث تعريفها ومحاولة قياسها لتحسينها مستقبلاً، ففي الفصل التالي سيتم استعراض الدراسات والأبحاث العلمية السابقة التي ساهمت في تحديد معالم الدراسة الحالية، ثم تقييمها وبعد ذلك الإشارة إلى ما يميز الدراسة الحالية عنها، وتسهيلاً للإستفادة من هذه الدراسات فقد تم تصنيفها إلى دراسات عربية وأجنبية.

وسيتم معالجة الفصل الحالي وفق العناصر التالية:

- عرض الدراسات السابقة؛
- مناقشة الدراسات السابقة؛
- موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة والقيمة المضافة لها.

1. عرض الدراسات والأبحاث العلمية السابقة:

من الواضح أن يكون لكل دراسة حديثة مجموعة من الدراسات والأبحاث التي تساعد في تحديد معالمها وبلوغ أهدافها ما يعكس الطبيعة التراكمية للبحث العلمي، وفي الفصل الحالي سيتم عرض أهم الدراسات السابقة التي تمت في البيئات الأجنبية والعربية التي عاجلت أحد متغيرات الدراسة أو كلاهما، وفقا لتسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم.

1.1 الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية:

1.1.1 الدراسات التي تمت في بيئة عربية:

- دراسة (بوعكاز 2021) بعنوان: "تطبيق الادارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية)"

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بمختلف عناصرها (عتاد الحاسوب، البرمجيات، شبكات الاتصال، والعناصر البشرية) على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقاسة بمقياس (servqual)، في المجموع الجهوي للإستغلال، لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية بالجلفة، من خلال توزيع إستبانة على عينة مكونة من (101) عامل بالمجمع، وقد إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت أبرز النتائج إلى أن: مستوى إدراك الموظفين لتطبيقات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية في المجمع كان مرتفعاً، إضافة إلى وجود أثر دال إحصائياً لكل عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

- دراسة (بربار وبلجيلي 2019) بعنوان: "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر"

سعت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة في مصالح الضرائب الجزائرية من وجهة نظر الموظفين، من خلال توزيع إستبانة على عينة مكونة من (170) عامل وموظف بقطاع الضرائب بولايات البليدة، المدية والبويرة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، كما إعتدلت الدراسة على منهج البحث الميداني، وكشفت النتائج أن تطبيق الإدارة الإلكترونية مكن من تحسين جودة الخدمات التي تقدمها مصالح الضرائب الجزائرية من خلال الزيادة في: (إعتمادية الخدمة، إستجابة الخدمة، أمان الخدمة، تحديث الخدمة) بالمصالح الضريبية.

- دراسة (عبد العزيز 2019) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تميز أداء الإدارة العامة في الجزائر، دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1"

سعت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في التحول بالإدارة العامة من الأداء التقليدي إلى تميز الأداء بجامعة باتنة 1، معتمدة بذلك على منهج المسح الاجتماعي والمنهج الإحصائي، كما تم الإعتماد على الملاحظة والمقابلة إضافة إلى الإستبانة التي وزعت على (123) إداريا في ثلاث كليات بجامعة باتنة 1 (الحقوق والعلوم

السياسية، العلوم الاقتصادية والعلوم الإنسانية والاجتماعية)، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن الجامعة المدروسة تعرف مستوى متوسط لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأن الإدارة الإلكترونية ساهمت بمستوى متوسط في تحقيق التميز في أداء جامعة باتنة 1.

- دراسة (الفليت 2018) بعنوان "أثر توظيف الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى العاملين في بعض الجامعات الفلسطينية، قطاع غزة فلسطين"

سعت الدراسة إلى معرفة الأثر الذي يترتب عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى شاغلي المناصب الإدارية العليا والوسطى في مجموعة من الجامعات في قطاع غزة بفلسطين، من خلال دراسة العلاقة بين متطلبات الإدارة الإلكترونية (الإدارية، البشرية، التقنية، المالية والأمنية) وعمليات إدارة المعرفة، معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي، إضافة إلى أداتي المقابلة والاستبانة التي تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية مكونة من (213) إداري بالجامعات الفلسطينية، خلصت النتائج إلى وجود علاقة طردية قوية ووجود أثر إيجابي لتوظيف الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها على عمليات إدارة المعرفة لدى شاغلي المناصب الإدارية العليا والوسطى في جامعات قطاع غزة بفلسطين.

- دراسة (الشهري 2018) بعنوان: "درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس محافظة المجاردة وعلاقتها بتحسين الأداء المدرسي"

سعت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس محافظة المجاردة بالمملكة العربية السعودية وأثرها في تحسين الأداء المدرسي من منظور المعلمين، من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وإستبانة تم توزيعها على عينة طبقية من (291) معلم من مختلف المراحل التعليمية، توصلت نتائج الدراسة إلى أن مدارس المحافظة تطبق الإدارة الإلكترونية بمستوى متوسط، إضافة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين جوانب تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء المدرسي.

- دراسة (شذى وعباس 2018) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية في مستشفى الكندي التعميمي بالعراق"

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في مستشفى الكندي التعليمي في العراق وأثرها في تحسين جودة خدماته الصحية، وتم تصميم وتوزيع إستبانة على عينة عشوائية من (80) مستجيباً من مدراء الإدارات العليا والوسطى والدنيا، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير دال إحصائياً لعناصر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى الكندي التعليمي، إضافة إلى ضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية لتصبح الهوية الحقيقية في العمل لتحسين جودة الخدمات الصحية وفقاً لأهداف المنظمة ورسالتها.

- دراسة (بن غيدة 2018) بعنوان: "أثر الإدارة الإلكترونية على أداء البنوك، دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية لولاية أم البواقي"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر توظيف عناصر الإدارة الإلكترونية الأربعة (عتاد الحاسوب، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الإتصال، العنصر البشري) على أداء البنوك بولاية ام البواقي، حيث تم توزيع إستبانة على عينة مكونة من (215) موظف بالوكالات البنكية باستخدام أسلوب العينة الطبقية، وبالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ومن خلال استعمال أدوات التحليل الإحصائي تم التوصل إلى وجود أثر إيجابي لكل عنصر (بعد) من عناصر الإدارة الإلكترونية على أداء الوكالات البنكية محل الدراسة.

- دراسة (عماري 2017) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية".

سعت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (الإدارية، التعليمية، المكتبية) في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأداتي المقابلة والإستبانة التي وزعت على عينة من عمداء الكليات ورؤساء الأقسام ومساعدتهم في عدد من جامعات الوسط والشرق الجزائري والبالغ عددهم (319) فردا، وأبرز ما توصلت اليه الدراسة أن: مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات الجزائرية محل الدراسة هو مستوى متوسط، ومستوى أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة هو مستوى متوسط، إضافة إلى وجود علاقة دالة إحصائية تبين مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (الإدارية، التعليمية، المكتبية) في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة.

- دراسة (دريز 2017) بعنوان: "الإدارة الإلكترونية وفعالية الإتصال في المؤسسات الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على فعالية الإتصال في المؤسسات الجزائرية من خلال إجراء دراسة تطبيقية بمؤسسة إتصالات الجزائر، بالإعتماد على المنهج المسحي وتوزيع إستبانة إلكترونية على عينة غرضية تتشكل من (349) عامل بمؤسسة اتصالات الجزائر، توصلت أبرز نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للإدارة الإلكترونية على فعالية الإتصال في مؤسسة إتصالات الجزائر، كما أظهرت النتائج أن هذا التأثير يعزى فقط لأبعاد الإدارة الإلكترونية الثلاثة (البشري، الشبكي، البرمجي)، وعدم وجود تأثير دال احصائيا لبعد أجهزة الحاسوب على فعالية الإتصال في مؤسسة إتصالات الجزائر.

- دراسة (العمودي 2017) بعنوان: "واقع وآفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية في ترقية قطاع الخدمات، دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية بولاية بسكرة"

جاءت الدراسة كمحاولة لمعرفة واقع وآفاق تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية في ترقية قطاع الخدمات، من خلال اجراء دراسة تطبيقية على مجموعة من المؤسسات الناشطة بقطاع الخدمات بولاية بسكرة، وتم الإعتماد على المنهج الوصفي وأداتي الملاحظة والمقابلة مع مسيري المؤسسات الخدمية محل الدراسة، إضافة إلى الإستبانة التي إستهدفت عينة من (253) عامل إداري بهذه المؤسسات، وكشفت أبرز النتائج أن توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات التي تم دراستها يرقى إلى المستوى المقبول، وأن ممارسة وظائف الإدارة الإلكترونية بنفس المؤسسات جاء بمستوى متوسط، إضافة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ساهم في ترقية قطاع الخدمات بالمؤسسات محل الدراسة.

- دراسة (Bataineh 2017) تحت عنوان: **"The impact of electronic management on the employees' performance field study on the public organizations and governance in Jerash Governorate"**

سعت الدراسة إلى تحديد أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين من خلال إجراء دراسة تطبيقية على المنظمات العامة بمحافظة جرش في الأردن، ولتحقيق هدف الدراسة إعتد الباحث على الإستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من (98) موظف بالمنظمات العامة بالمحافظة، توصلت النتائج إلى أن متطلبات الإدارة الإلكترونية متوفرة في الإدارة العامة في محافظة جرش، كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية وتأثير دال إحصائيا لجميع أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، صناع المعرفة) على أداء الموظفين.

- دراسة (Shakkah and AlGamdi 2015) بعنوان **"An investigation for electronic-management use in educational projects management (A case study in AL Baha-KSA Area)"**

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية التحول نحو الإدارة الإلكترونية في إدارة المشاريع التعليمية بمنطقة الباحة بالمملكة العربية السعودية، ولتحقيق ذلك تم توزيع إستبانة على عينة من (74) رئيسا ومهندسا وموظفا في الإدارات والمكاتب الهندسية، والمؤسسات المشرفة على تنفيذ المشاريع التعليمية في الباحة، أظهرت إجابات عينة الدراسة وجود أهمية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة المشاريع التعليمية في توفير الوقت والجهد، وقدرتها على توفير المعلومات والتقارير المباشرة للمشاريع التعليمية والسرعة في التوجيهات وإتخاذ القرارات وإيجاد حلول لمشاكل العمل، إضافة إلى أهمية الإدارة الإلكترونية في تعزيز الرقابة المالية على المشاريع التعليمية مثل مراجعة الملخصات والتقارير وتجاوز أخطاء العمل اليدوي التقليدي.

2.1.1 الدراسات التي تمت في بيئة اجنبية:

- دراسة (Świątek 2019) بعنوان: **"Development of e-administration services in Poland"**

هدفت الدراسة إلى تقييم وضعية الإدارة الإلكترونية في بولندا مقارنة بباقي الدول الأعضاء في هيئة الأمم المتحدة، بالإعتماد على بيانات تقرير هيئة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية لسنة (2018)، وأظهرت النتائج أن بولندا احتلت المرتبة (33) في عام (2018) عالميا، والمرتبة (18) أوروبا في مؤشر تنمية الإدارة

الإلكترونية، كما أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى إهتمام المواطنين بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارات العامة يتراوح بين (92.3%) و (98.2%)، مما يعني أن الإدارة العمومية في بولندا يجب أن تعمل باستمرار على تحسين بنيتها التحتية لتلبية احتياجات المواطنين.

- دراسة (Kvon et al. 2018) بعنوان **"Risk in implementing new electronic management systems at universities"**

هدفت الدراسة إلى تحديد المخاطر الرئيسية الناجمة عن إدخال وتنفيذ الابتكارات التعليمية بالجامعة الروسية، والمتعلقة بإدخال نظام إدارة التعلم (LMS) في مؤسسات التعليم العالي وتقييم مدى تأثيره على كفاءة العملية التعليمية، حيث تم الاعتماد على المقابلة، إضافة إلى إستبانة وزعت على عينة من (255) طالب من السنة الثالثة والرابعة تخصص إقتصاد بجامعة قازان الوطنية في روسيا، وأبرز ما توصلت إليه نتائج الدراسة هو أن الوسائط الإلكترونية تدعم العملية التعليمية بفعالية، وبشكل يؤدي إلى الزيادة في تعليم الطالب وتحفيزه، والمساهمة في التكوين الناجح لمهاراته وكفاءاته للمشاركة في اقتصاد المعرفة.

- دراسة (Wolniak 2017) المعنونة ب: **"Benefits of the use of e-administration for disabled persons"**

سعت الدراسة إلى معرفة فوائد استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية في الحكومة البولندية من منظور ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تم توزيع (2846) إستبانة على عينة من ذوي الاحتياجات الخاصة يستخدمون خدمات البلدية في (33) مدينة تقع في مقاطعة سيليزيا فويفودشيب ببولندا إختيرت بالطريقة العشوائية الطبقية، كشفت النتائج أن ذوي الاحتياجات الخاصة يعتمدون على طريقة التواصل التقليدية كالزيارة الشخصية أكثر من اعتمادهم على الطرق الإلكترونية، كما كشفت النتائج أنه كلما زاد استخدام الأشخاص للأدوات الإلكترونية كلما أدركوا فوائدها أكثر، نتيجة لذلك وجب كسر الحاجز النفسي وتشجيع الأفراد على استخدام التقنيات الإلكترونية للتواصل مع الحكومة.

- دراسة (Viñarás-Abad et al. 2017) بعنوان: **"E-Administration and the e-inclusion of the elderly"**

سعت الدراسة إلى تحديد عقبات وأسباب الاستخدام المحدود للإدارة الإلكترونية من طرف كبار السن في تواصلهم مع المؤسسات والهيئات الرسمية الإسبانية، بعد تحليل دقيق لمجموعة من الدراسات الاستقصائية والتقارير المعدة من طرف المؤسسات العامة والخاصة في المجال، كشفت النتائج أن قبول المسنين لاستخدام الإدارة الإلكترونية في المهام الروتينية مرده للسرعة والبساطة التي توفرها لهم إضافة إلى تعزيز استقلاليتهم، كما بينت نتائج الدراسة وجود مجموعة من القيود التقنية والتشغيلية إضافة إلى نقص في الجوانب التحفيزية والنفسية (الإدراكية والعاطفية) والسلوكية، التي تؤثر

سلبا على استخدام الإدارة الإلكترونية والتي يجب معالجتها لتوسيع استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف هذه الفئة العمرية.

- دراسة (Ali, Younas, and Saeed 2017) تحت عنوان: "Impact of moderating role of e-administration on training, performance appraisal and organizational performance"

هدفت إلى تحليل تأثير الدور الوسيط للإدارة الإلكترونية بين التدريب وتقييم الأداء، والأداء التنظيمي، من خلال إجراء دراسة تطبيقية على (25) شركة باكستانية تحتوي على وحدات للإدارة الإلكترونية (11 شركة خدماتية و14 شركة من الصناعة التحويلية) اختيرت بالطريقة العشوائية، وتم توزيع إستبانة على عينة من (220) موظفاً، كشفت أبرز النتائج أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً رئيساً في تحليل الإحتياجات التدريبية وتطوير المهارات والمعارف والقدرات، كما تساعد الإستراتيجيين على التحديد الواضح للمهام والتخصيص الكفاء للموارد، كما أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً حيوياً في تقييم الأداء الوظيفي بشفافية حيث تقلل من الأخطاء وفرص التحيز.

- دراسة (Alsakarneh and Hong 2015) بعنوان: "The impact of electronic management on human resource development"

من أبرز الدراسات النظرية التي هدفت إلى تحديد أثر الإدارة الإلكترونية على تنمية الموارد البشرية، حيث إعتد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تمكن إدارة الموارد البشرية من: التحصيل الفوري للبيانات وتحويلها إلى معلومات قابلة للإستخدام، القدرة على التكيف والتعلم بسرعة واكتساب مهارات العمل بشكل أسرع، الإحترافية في العمل والقدرة على التعاون والعمل ضمن فريق واحد، إتقان مهارات الإتصال اللفظي والكتابي، الكفاءة في العمل خارج الحدود المكانية والزمانية وإدارة العمل بكفاءة سواء في بيئات العمل التقليدية أو الافتراضية.

- دراسة (Malipula 2015) بعنوان: "Exploring the perceived obstacles to e-administration by faculty members of Eastern Mediterranean University"

هدفت إلى تحديد معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من منظور أعضاء هيئة التدريس في جامعة شرق البحر الأبيض المتوسط شمال قبرص، وتم الإعتماد على المنهج الوصفي كما إستخدم الباحث طريقة المسح من خلال توزيع إستبانة على عينة مكونة من (150) أستاذاً في مختلف كليات الجامعة المذكورة، وأظهرت نتائج الدراسة أن المعوقات البشرية مثل: عدم توفر الجامعة على موظفين متخصصين في الإدارة الإلكترونية ونقص المعرفة الكافية بتقنية الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى خوف رؤساء الأقسام والعمداء من زيادة المهام الإدارية، هي المعوقات البشرية الرئيسية التي تؤثر بدرجة اكبر على تطبيق الإدارة الإلكترونية مقارنة بالمعوقات التنظيمية.

- دراسة (Jamkhaneh, Ebrahimi, and Makrani 2011) بعنوان: "Consideration of Effective Factors of Establishing the Electronic Management, Case Study: Mazandaran Wood and Paper Industries"

سعت الدراسة إلى التعريف بالإدارة الإلكترونية ومراجعة العوامل المؤثرة في تبنيها، من خلال توزيع إستبانة على عينة من (175) موظفاً (مديرين، نواب، رؤساء، مسؤولين وخبراء) بشركة (Mazandaran) للصناعات الخشبية والورقية بكامشاهر بإيران، وأظهرت نتائج الدراسة أن مشروع الإدارة الإلكترونية مطلب ضروري للظروف الحالية والمستقبلية للمنظمات، ولبناء نظام إدارة إلكترونية فعال ينبغي توفر المتطلبات التالية: السعي لاستقطاب الموظفين الموهوبين والمحافظة عليهم، تعزيز ثقافة العمل داخل الشركة، إنشاء شبكات ذكية، تطوير ونشر المعرفة والتعلم التنظيمي.

2.1 الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة في التعليم العالي:

1.2.1 الدراسات التي تمت في بيئة عربية:

- دراسة (قاسمي 2021) بعنوان: "قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة"

هدفت الدراسة إلى محاولة قياس جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة من منظور الطلبة، من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب دراسة الحالة، كما تم صياغة وتوزيع إستبانة على عينة عشوائية من (200) طالب من مختلف المستويات، بينت النتائج أن مستوى جودة الخدمة بالكلية محل الدراسة لا يُلبّي توقعات الطلبة خاصة التي تتعلق بجوانب المرافقة البيداغوجية، إضافة إلى نقص في مستوى جودة الخدمة المكتبية.

- دراسة (بلقاضي 2020) بعنوان: "أثر مهارات الاتصال لدى هيئة التدريس على جودة الخدمة التعليمية الجامعية: دراسة حالة جامعة محمد بوقرة بومرداس"

سعت الدراسة إلى الكشف عن أثر مهارات الاتصال لدى الاساتذة في جامعة بومرداس على جودة الخدمة التعليمية المقدمة، حيث وزعت الباحثة إستبانة على عينة عشوائية من (426) أستاذ من خمسة كليات بجامعة بومرداس، لقياس أثر مهارات الاتصال على جودة الخدمة التعليمية المقدمة (جودة التدريس، جودة المنظومة التعليمية، جودة أساليب تقييم الطلبة، علاقة الجامعة بالمجتمع)، وأبرز ما توصلت إليه نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمة التعليمية ككل في جامعة بومرداس هو مستوى متوسط، وأن مستوى جودة التدريس وجودة أساليب تقييم الطلبة كان مرتفعاً، في حين أن مستوى جودة المنظومة التعليمية وعلاقة الجامعة بالمجتمع كان متوسطاً.

- دراسة (Goumairi, Aoula, and Souda 2020) بعنوان: "Application of the SERVQUAL model for the evaluation of the service quality in Moroccan higher education: public engineering school as a case study"

سعت الدراسة إلى تحديد العوامل (الأبعاد) التي لها دور مهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية في كلية الهندسة العامة بالإعتماد على نموذج (Servqual)، إستخدم الباحثين إستبانة إلكترونية كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة من عينة عشوائية مكونة من (53) طالب في كلية الهندسة العامة بالمحمدية في المغرب، وبعد قياس الفجوة بين تصورات الطلبة وتوقعاتهم حول جودة الخدمة، توصلت أبرز نتائج الدراسة إلى أن عناصر الملموسية والمنشآت المادية كان لها أكبر تأثير على جودة الخدمة التعليمية مقارنة بباقي أبعاد جودة الخدمة.

- دراسة (El Alfy and Abukari 2019) بعنوان: "Revisiting perceived service quality in higher education: uncovering service quality dimensions for postgraduate students"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أبعاد جودة الخدمة من منظور طلبة الدراسات العليا والموظفين بإحدى الجامعات الخاصة بالإمارات العربية المتحدة، لتوفير فهم أدق للعناصر الرئيسية الحاكمة لجودة الخدمة في التعليم العالي، واستخدمت الدراسة أداة المقابلة مع عينة قصدية من (20) طالب دراسات عليا و (14) موظف بالجامعة، وبعد تحليل البيانات النوعية باستخدام أسلوب تحليل المحتوى، كشفت النتائج عن أربعة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة في التعليم العالي وهي: الخدمات الأكاديمية، المرافق الأكاديمية، الخدمات الإدارية والدور الخدمي للطلبة فيما بينهم، كما أظهرت النتائج أن أداء الموظف وتوجيهه للطلاب يؤثران على جودة الخدمة في التعليم العالي.

- دراسة (بولصنام وتشانتشان 2018) بعنوان: "مستوى جودة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة جامعة يحي فارس المدية، الجزائر"

سعت الدراسة إلى تحديد مستوى جودة التعليم العالي من منظور الطلبة، من خلال توزيع إستبانة على عينة من (379) طالب ليسانس وماستر من جميع كليات جامعة يحي فارس بالمدية للسنة الجامعية (2016-2017)، وتوظيف المنهج الوصفي التحليلي، خلصت النتائج إلى أن جميع أبعاد جودة التعليم العالي ظهرت بشكل متوسط (جودة أعضاء هيئة التدريس، جودة الطلبة، جودة الإدارة التعليمية، جودة البرامج التعليمية، جودة الإمكانيات المادية)، باستثناء بعد جودة تقييم العملية التعليمية الذي كان مستواه ضعيفا، وهذا ما يفسر عدم بلوغ مستوى عالي لجودة التعليم العالي بالجامعة.

- دراسة (عاطف 2018) بعنوان: "تقييم جودة الخدمة بمراعاة الأهمية النسبية لأبعاد القياس في مؤسسات التعليم العالي"

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة بالجامعات الناشئة في السعودية، من خلال الإعتماد على نموذجي (Servqual و Servperf) تم أخذ آراء عينة من (281) طالب من بين أربع

كليات بجامعة المجمعة تمثل ميدان العلوم الإنسانية، كشفت أبرز النتائج عن وجود فروق جوهرية بين القيمة المتوقعة والقيمة المدركة لأبعاد جودة الخدمات تتعلق ببعض المتغيرات الفرعية لبعدي الملموسية والإعتمادية، ومعظم متغيرات الإستجابة والثقة والأمان، وكافة متغيرات التعاطف، إضافة إلى عدم وجود فروق جوهرية وفقاً للمستوى الدراسي للطلاب لجميع الأبعاد وبمختلف النماذج.

- دراسة (العولقي 2018) تحت عنوان: "قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF وأثرها في رضا الطلبة، دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية"

سعت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وزيادة رضا الطلبة في جامعة إب اليمنية، ولتحقيق هذا الهدف تم توجيه إستبانة لعينة عشوائية من (375) طالبا يدرسون في كليات جامعة إب بالإعتماد على مقياس (Servperf)، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود نقص في كل أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الملموسة، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان، الضمان والتعاطف) بالجامعة المدروسة، كما أنها لا تلي رغبات وتوقعات الطلبة، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة طردية موجبة بين جودة الخدمة التعليمية وزيادة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة من طرف الجامعة المدروسة.

- دراسة (عاشوري 2017) بعنوان: "المناخ التنظيمي وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية"

هدفت الدراسة إلى إبراز دور المناخ التنظيمي في تحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم وتوزيع إستبانة على عينة عنقودية مكونة من (402) أستاذ دائم بكليات ومعاهد الإقتصاد التالية (المسيلة، البويرة، تيارت، البيض، ميله، تيارت)، وأبرز ما توصلت إليه نتائج الدراسة وجود قبول متوسط لواقع الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، حيث ظهرت كل أبعاد محور جودة التعليم العالي متوسطة (جودة الطالب الجامعي، جودة عضو هيئة التدريس، جودة الإدارة الجامعية، جودة المناهج الدراسية، جودة الوسائل والإمكانات)، إضافة إلى وجود أثر للتكنولوجيا المستخدمة في المجال التعليمي في تحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

- دراسة (أبو بكر وجاب الله 2016) بعنوان: "قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة بليبيا من وجهة نظر الطلبة"

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من منظور الطالب، بالإعتماد على مقياس (Servperf) تم توزيع إستبانة على عينة عشوائية طبقية بلغ عددها (345) طالبا، وقد توصلت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعا لأبعاد الملموسة، الإعتمادية، الأمان والتعاطف كان محدودا وبدرجة متوسطة، أما بالنسبة لبعد الإستجابة فقد كان مستواه ضعيفا، كما توصلت

النتائج إلى وجود فروقات دالة إحصائية حول مستوى جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير الجنس، كذلك عدم وجود فروقات دالة إحصائية حول مستوى جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير القسم العلمي.

- دراسة (حميدي 2016) بعنوان "أثر تطبيق جودة الخدمة التعليمية في ضوء الإصلاح الجامعي الجديد L.M.D. دراسة حالة بجامعة سعيدة د الطاهر مولاي "

حاولت الدراسة تحليل أثر تطبيق جودة الخدمات التعليمية في جامعة سعيدة د. الطاهر مولاي، بالإعتماد على نموذج (Servperf)، حيث إعتد الباحث على المقابلة كأداة لجمع البيانات، إضافة إلى إستبانة وزعت على عينة مكونة من (218) أستاذ تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الأساتذة في الجامعة محل الدراسة لا يرقى إلى المستوى المطلوب، وهذا ما انعكس بشكل جلي في انخفاض مستوى البحث العلمي وبالتالي على خدمة المجتمع.

- دراسة (يوسف 2016) بعنوان: "أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر نموذجاً"

سعت الدراسة لتوضيح أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي (جودة مؤهلات أعضاء هيئة التدريس، جودة البرامج والمناهج التعليمية، جودة أساليب التقييم، جودة النظام الإداري، جودة التسهيلات المادية وجودة البحث العلمي) بجامعة باتنة 1 الحاج لخضر، حيث تم توزيع إستبانة على عينة من (98) أستاذ دائم من جميع كليات جامعة باتنة 1، و(51) طالب دراسات عليا من نفس الجامعة اختيروا بالطريقة العشوائية الطبقية، توصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة التعليم العالي متوسطة في الجامعة المدروسة، حيث ظهرت كل أبعادها متوسطة بإستثناء بعد جودة أساليب التقييم الذي ظهر مستواه مرتفعاً.

2.2.1 الدراسات التي تمت في بيئة أجنبية

دراسة (Arrieta and Avolio 2020) بعنوان: "Factors of higher education quality, the case of a Peruvian University"

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على جودة الخدمة التعليمية في إحدى الجامعات الخاصة بالبيرو، بناءً على تصور الطلبة الحاليين والمتخرجين من الجامعة، تكونت عينة الدراسة من (29) طالباً و(20) خريجاً من تخصص الإدارة والمالية من الجامعة، حيث تم جمع البيانات بالإعتماد على الإستبانة والمقابلة مع الطلبة والمتخرجين، كشفت النتائج عن تحديد مجموعة من العوامل تحكم جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات الخاصة، وتمثلت العوامل فيما يلي: (الأساتذة والمحاضرين، المناهج، الأنشطة اللا منهجية، موقع الجامعة والإعتراف بها، البنية التحتية، الخدمات المكتبية، القبول، آليات الإتصال المناسبة مع أعضاء هيئة التدريس والسلطات والخدمات).

- دراسة (Quijano-Caicedo, Rojas-Berrio, and Robayo-Pinzón 2018) بعنوان: "Service quality for continuing higher education in online learning environments"

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة المتصورة من طرف الطلبة حول مواصلتهم التعليم في الجامعة الافتراضية، من خلال إجراء دراسة على عينة من (4735) طالبًا التحقوا في سبتمبر (2015) ببرامج التعلم المستمر عن بعد في كولومبيا، من خلال توجيه إستبانه إلكترونية تأخذ بعين الاعتبار العوامل التالية: مهارات التدريس، مواقف المعلمين وسلوكهم، فريق الإدارة والدعم، المناهج الدراسية وتنظيم دورات التعليم المستمر، أظهرت النتائج أن مقياس جودة الخدمة المتصورة لإستمرار التعليم الافتراضي من منظور الطلبة عبارة عن بنية ثنائية الأبعاد، البعد الأول يشمل الدعم الإداري ومضمون الدورة والجوانب التعليمية والواجهة التي تيسر التعليم الافتراضي، أما البعد الثاني يحتوي على مهارات التدريس اللازمة لتوجيه الدورة التعليمية عبر الإنترنت.

- دراسة (Soares, Novaski, and Anholon 2017) بعنوان: **"SERVQUAL model applied to higher education public administrative services"**

هدفت الدراسة إلى التحقق من أداة (Servqual) في قياس جودة الخدمات الإدارية من منظور الطلبة الملتحقين بالدورات التكنولوجية في مؤسسات التعليم العالي العمومية في البرازيل، حيث تم تطبيق نموذج (Servqual)، لتقييم "توقعات" و"تصورات" (364) طالبًا من أصل (1655) طالب ملتحق بالدورات التكنولوجية تم إختيارهم بأسلوب المعاينة الطبقية، أظهرت نتائج الدراسة أن بعد "الملموسية"، هو البعد الوحيد الذي إتسمت نتائجه بالإيجابية من بين الأبعاد الخمسة المقترحة في النموذج.

- دراسة (Bahadur, Shah, and Mangi 2017) تحت عنوان: **"Determining the impact of service quality on students' satisfaction in public sector universities of Thailand: An empirical approach"**

بحثت الدراسة بشكل أساسي في معرفة مدى تأثير جودة الخدمة في التعليم العالي على رضا الطلبة، من خلال توظيف مقياس (Hesqual) بأبعاده التالية: (الجودة الإدارية، الجودة التحويلية، جودة البيئة المادية، الجودة التعليمية الأساسية وجودة مرافق الدعم)، حيث تم تصميم وتوزيع إستبانه لجمع بيانات الدراسة من عينة عشوائية مكونة من (227) طالب بكالوريوس بالجامعة العمومية في تايلند، أظهرت نتائج الارتباط وتحليل الإنحدار المتعدد وجود علاقة إيجابية وتأثير دال إحصائيا لجودة الخدمة في التعليم العالي على رضا الطلبة بالجامعة التايلندية.

- دراسة (Annamdevula and Bellamkonda 2016) بعنوان: **"Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: Development of HiEduQual"**

هدفت الدراسة إلى تطوير أداة لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي والتحقق من صحتها (Hieduqual)، وقياس أثر جودة الخدمة في التعليم العالي على التحفيز في ظل وجود الرضا والولاء كمتغيرات وسيطة من منظور الطلبة، حيث أجريت دراسة تطبيقية على عينة قصدية من (2565) طالب من سبع جامعات حكومية في الهند، توصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة الخدمة متغير يتكون من ستة أبعاد كامنة (التدريس، الخدمات الإدارية، المرافق

الأكاديمية، البنية التحتية للحرم الجامعي، خدمات الدعم والتدويل)، إضافة إلى وجود أثر لجودة الخدمة على رضا الطلاب وولائهم وتحفيزهم.

- دراسة (Fosu and Owusu 2015) بعنوان: **"Understanding Ghanaian students' perception of service quality in higher education"**

هدفت الدراسة إلى تحديد أبعاد جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي الغانية من خلال إجراء دراسة تطبيقية في جامعة تيمال المتعددة التقنيات، تعتمد الباحثان على نموذج (Hedperf) من خلال توزيع إستبانة لجمع البيانات من (372) طالباً تم إختيارهم بالطريقة العشوائية، توصلت نتائج الدراسة إلى أن المعايير التالية: (جودة البرامج التي تقدمها البوليتكنيك، المدرسون الذين تلقون تعليماً عالياً، الوفاء بالوعود في الوقت المناسب من قبل موظفي البوليتكنيك، سمعة البرامج التي تقدمها البوليتكنيك وسهولة الوصول إلى محتوى المكتبة) هي معايير جودة الخدمة الرئيسية التي تؤثر على تصور الطلاب لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي.

- دراسة (Icli and Anil 2014) بعنوان: **"The HEDQUAL scale: A new measurement scale of service quality for MBA programs in higher education"**

سعت الدراسة إلى تطوير مقياس جديد لقياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي والتحقق من صحته والذي صمم خصيصاً لبرامج ماجستير إدارة الأعمال (Hedqual) من منظور الطالب، من خلال بناء أداة (إستبانة) تكونت من (26) فقرة تخص جودة الخدمة في التعليم العالي، وتوزيعها على (317) طالب ماجستير إدارة الأعمال في (24) جامعة عمومية وخاصة في اسطنبول بتركيا، توصلت نتائج الدراسة إلى تحديد خمسة أبعاد رئيسية تشكل جودة الخدمة في التعليم العالي هي: الجودة الأكاديمية، جودة الخدمات الإدارية، وجودة خدمات المكتبات، جودة توفير الفرص الوظيفية وجودة خدمات الدعم.

- دراسة (Annamdevula and Bellamkonda 2012) بعنوان: **"Development of HiEdQUAL for measuring service quality in Indian higher education sector"**

هدفت الدراسة إلى الكشف عن محددات قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي من خلال تطوير أداة جديدة لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي بالإعتماد على الدراسات النوعية والكمية، ودراسة تطبيقية لعينة غير احتمالية مكونة من (358) طالباً جامعياً ومن مختلف المستويات خلال شهر مارس (2012)، كشفت النتائج على إحتواء المقياس النهائي على (27) فقرة مقسمة على خمسة أبعاد تغطي جوانب جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي وهي: التدريس ومحتوى الدورة، الخدمات الإدارية، المرافق الأكاديمية، البنية التحتية للحرم الجامعي وخدمات الدعم.

- دراسة (Brochado 2009) بعنوان: "Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education"

سعت الدراسة إلى المقارنة بين خمسة مقاييس بديلة لقياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي من حيث القدرة على التفسير (Servqual، Servqual المرجحة، Servperf، Servperf المرجحة، وHedperf)، تم جمع بيانات الدراسة بواسطة إستبانة وُزعت على عينة مكونة من (360) طالبا من كلية التكنولوجيا بجامعة لشبونة بالبرتغال، وتم مقارنة المقاييس من حيث الموثوقية والصلاحية والتباين المفسر، توصلت نتائج الدراسة إلى أن جميع المقاييس الخمسة قدمت نتائج جيدة من حيث القدرة على القياس، إلا أن مقياسي (Hedperf و Servperf) قدما أفضل قدرة للقياس ومن الصعب تفضيل أحدهما على الآخر.

- دراسة (Abdullah 2005) بعنوان: "HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector"

سعت الدراسة إلى مقارنة الأداتين (Hedperf و Servperf) ومعرفة نقاط القوة والضعف النسبية لكل منهما لتحديد الأداة الأنسب لقياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، من حيث الموثوقية والصلاحية والتباين المفسر في جودة الخدمة، وإعتمد الباحث على إستبانة وزعت عشوائيا على عينة مكونة من (381) طالب من ستة مؤسسات جامعية ماليزية، كشفت نتائج الدراسة أن مقياس (HEdPERF) تميز بكفاءة أكثر في قياس جودة الخدمة في التعليم العالي.

3.1 الدراسات التي تناولت العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في التعليم العالي:

1.3.1 الدراسات التي تمت في بيئة عربية:

- دراسة (مصباح ورمضان 2019) بعنوان: "درجة مساهمة الحاسب الآلي في تطوير جودة الإدارة المدرسية والعملية التعليمية التعليمية من منظور المعلمين والمديرين، دراسة ميدانية ببعض مدارس ولاية المسيلة".

سعت الدراسة إلى معرفة درجة مساهمة الحاسب الآلي في تطوير جودة الإدارة المدرسية، ودرجة مساهمته في تطوير جودة العملية التعليمية، من خلال الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وإجراء دراسة تطبيقية على عينة قصدية مكونة من (80) مدير ومعلم، والإعتماد كذلك على استبانتين لجمع بيانات الدراسة حيث تكونت الأولى من (17) عبارة والثانية من (13) عبارة، وخلصت النتائج إلى أن الحاسب الآلي يساهم في تطوير جودة الإدارة المدرسية بدرجة (84.19%)، ويساهم كذلك في تطوير جودة العملية التعليمية بدرجة (88.07%).

- دراسة (بوزياني ودولي 2019) بعنوان: "دور صناع المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من أساتذة جامعة طاهري محمد بشار"

هدفت الدراسة إلى معرفة دور صناع المعرفة كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي في جامعة بشار، وإعتمد الباحثان على الإستبانة كأداة لجمع البيانات من خلال توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (38) أستاذًا بالجامعة، كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية قوية وتأثير دال إحصائيًا بين جميع أبعاد صناع المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي، وهذا ما يجعل صناع المعرفة من أهم العوامل لتطوير جودة خدمة التعليم العالي في المبحوثين، لذلك ينبغي على الجامعة المحافظة عليهم والإهتمام بهم.

- دراسة (دريدي، مانع ورحال 2019) بعنوان "واقع الانتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية (الإيجابيات والسلبيات) دراسة حالة بجامعة محمد خيضر بسكرة"

سعت الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحديد أثرها في المؤسسات الخدمية الجزائرية من خلال إجراء دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة، وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتوزيع إستبانة على عينة عشوائية من (80) موظف بالإدارة الجامعية، كشفت نتائج الدراسة عن توفر الجانب المادي أو التقني في إدارة الجامعة بينما تفتقر إلى الموارد البشرية المؤهلة، كما بينت النتائج أن التكنولوجيا الحديثة رفعت أداء الموظف من حيث السرعة والدقة وتحقيق شفافية أكبر في العمل، وتدنية التكاليف وتجاوز ضغوطات العمل.

- دراسة (الغامدي 2018) بعنوان: "واقع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بتطوير العمل الإداري في جامعة الباحة، بالمملكة العربية السعودية"

سعت الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتطوير العمل الإداري بجامعة الباحة من وجهة نظر الموظفين الإداريين والقادة الأكاديميين والإداريين، حيث تم توظيف المنهج الوصفي والاعتماد على الإستبانة والمقابلة لجمع البيانات من عينة عشوائية من الموظفين الإداريين بلغت (162) موظفًا إداريًا، وعينة قصدية من (21) قائدًا أكاديميًا وإداريًا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الباحة جاءت متوسطة، بالإضافة إلى وجود علاقة موجبة ودالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتطوير العمل الإداري في جامعة الباحة.

- دراسة (ميرفت، سها، ورغدة 2018) بعنوان: "الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الفلسطينية: دراسة حالة جامعة الأزهر بغزة"

حاولت الدراسة معرفة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى تحقيق جودة الخدمات التعليمية في جامعة الأزهر بغزة، وتحديد دور الإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني والتنظيم الإلكتروني والتوجيه الإلكتروني والرقابة الإلكترونية) في تحقيق جودة الخدمة التعليمية، من خلال توزيع إستبانة على عينة عشوائية طبقية من (138) عاملاً بالجامعة، توصلت النتائج إلى أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعة ضعيفين، إضافة إلى وجود علاقة طردية قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية.

- دراسة (المنصور 2017) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بالخرطوم، السودان "

هدفت الدراسة إلى التعريف بدور الإدارة الإلكترونية في مكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، حيث اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي، كما اعتمدت أداتي الملاحظة والمقابلة، إضافة إلى إستبانة تم توزيعها على عينة مكونة من (50) موظفاً من العاملين بمكتبات الجامعة محل الدراسة، توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن استخدام الإدارة الإلكترونية ساهم في إتقان العمل المكتبي، كما ساعد في رفع معدلات أداء العاملين بدرجة كبيرة وزيادة القدرة على العمل ضمن فريق واحد، وإتقان مهارات الإتصال اللفظية والكتابية.

- دراسة (الراشدي وعبد الهادي 2017) بعنوان: "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز جودة التعليم العالي، دراسة إستطلاعية لعينة من الأفراد في كلية المأمون الجامعة"

سعت الدراسة إلى الكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز جودة التعليم العالي، بإجراء دراسة تطبيقية في كلية المأمون الجامعة ببغداد في العراق، ولتحقيق هدف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، كما تم توزيع إستبانة على (30) عضو هيئة تدريس، وتوصل الباحثين إلى عديد النتائج أبرزها وجود تأثير معنوي لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات والشبكات، الموارد البشرية) على جودة التعليم العالي على مستوى الكلية المدروسة.

- دراسة (نعرورة 2016) بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة حالة"

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، ولتحقيق هذا الهدف تم إجراء دراسة ميدانية بكلية العلوم الإقتصادية بجامعة الوادي، كما وتم الاعتماد على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة من عينة مكونة من (230) طالب بالجامعة المدروسة، توصلت أبرز نتائج الدراسة إلى أن الخدمات الفعلية المقدمة من طرف الكلية تتميز بالضعف وتحتاج إلى التحسين، إضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تحسين جودة خدمة التعليم العالي بنسبة (74%).

- دراسة (عسول 2015) بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية"

هدف الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات الجزائرية، من خلال تصميم وتوزيع إستبانة على عينة مكونة من (262) أستاذ بثلاث جامعات من الشرق الجزائري (جامعة محمد خيضر ببسكرة، جامعة عباس لغرور بخنشلة، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي)، خلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان عالياً، إضافة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات

والإتصالات دور كبير في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعات الجزائرية والمثثلة في جودة المكتبات الجامعية، جودة التعليم ومناهج التدريس، جودة الأستاذ الجامعي وجودة البحث العلمي.

1.3.2 الدراسات التي تمت في بيئة أجنبية:

- دراسة (Fernández-Gutiérrez, Gimenez, and Calero 2020) بعنوان: **"Is the use of ICT in education leading to higher student outcomes? Analysis from the Spanish Autonomous Communities"**

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في الجانب التعليمي على نتائج الطلبة في التعليم الثانوي الإلزامي في الرياضيات والقراءة والعلوم للمناطق الإسبانية ذات الحكم الذاتي مقارنة بباقي المناطق في إسبانيا، من خلال الإعتماد على بيانات (PISA) (البرنامج الدولي لتقييم الطلبة) في سنوات (2009، 2012، 2015)، بينت نتائج الدراسة عدم وجود أي تأثير للزيادة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في المدرسة على درجات الطلبة في مادتي الرياضيات والقراءة، بينما يوجد تأثير إيجابي للزيادة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على درجات الطلبة في مادة العلوم، كما كشفت النتائج أن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النتائج التعليمية يعتمد بدرجة كبيرة على نوع التكنولوجيا المستخدمة.

- دراسة (Huang and Huang 2019) بعنوان: **"Intelligent electronic management of library by radio frequency identification technology"**

هدفت الدراسة إلى تقييم أداء المكتبات الذكية من خلال مقارنة أنظمة إدارة المكتبات الإلكترونية الذكية القائمة على نظام RFID (أجهزة تحديد الترددات الراديوية) مع أداء المكتبات التقليدية في الصين، من خلال تقسيم مكتبة جامعة هواشياو إلى قسمين ومقارنة أدائهما من حيث: إحصاء عدد الكتب، السهولة والدقة في البحث عن الكتب، كفاءة الولوج (سهولة الدخول والخروج من وإلى المكتبة)، بينت النتائج أن كفاءة إحصاء عدد الكتب في المكتبات الذكية كانت أعلى بكثير من تلك الموجودة في المكتبات التقليدية، وأن الدقة العالية في الإستعلام الكتابي مكنت من تجاوز مشاكل المكتبة التقليدية مثل الرفوف الخاطئة وعدم إنتظامها، كما أن عملية الولوج إلى المكتبة الذكية تميزت بالسهولة مقارنة بالمكتبة التقليدية التي شهدت ازدحاما كبيرا من طرف المستفيدين عند تمرير البطاقات المكتبية.

- دراسة (Uwabor, Nnabuko, and Amadi 2019) بعنوان: **"Information and Communication Technology Applications and Service Quality of Federal Universities in Nigeria"**

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على جودة الخدمة في الجامعات الفيدرالية في نيجيريا، من خلال توزيع إستبانة على عينة عشوائية قدرها (250) عضوا من كبار المسؤولين من خمس جامعات فيدرالية في نيجيريا، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ودالة إحصائيا بين كل من (خدمات بوابة

الويب، التسجيل الإلكتروني والتعليم الإلكتروني) والأداء الأكاديمي في الجامعات بنيجيريا، كما بينت النتائج أن التسجيل الإلكتروني يحسن من كفاءة جمع بيانات التسجيل ويوفر الوقت ويقلل الأخطاء.

– دراسة (Kosasi, Vedyanto, and Kurniawan 2019) بعنوان: **"Mediating roles of IT governance effectiveness in e-service quality of higher education"**

سعت الدراسة إلى معرفة دور كل من الابتكار في تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمة الإلكترونية في ظل وجود فعالية حوكمة تكنولوجيا المعلومات كمتغير وسيط بمؤسسات التعليم العالي في اندونيسيا، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المقابلة مع مجموعة من (5) إداريين رئيسيين، إضافة إلى توزيع إستبانة على عينة من (112) مستجيبا (رؤساء، نواب رؤساء وأساتذة إداريين) من تخصص تكنولوجيا المعلومات في (13) جامعة خاصة باندونيسيا، أظهرت أبرز النتائج أن اعتماد الابتكار في تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية ليس لهما دور كبير في تحسين جودة الخدمة الإلكترونية عند إستبعاد فعالية حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

– دراسة (Papanthymou and Darra 2018) والمعونة ب: **"Assessment of the quality of electronic administrative services in a Greek higher education institution: A case study"**

سعت الدراسة إلى معرفة تصورات ومواقف طلبة القسم التعليمي الأول بجامعة ايجن في رودس باليونان حول جودة الخدمات الإدارية الإلكترونية المقدمة لهم من قبل أمانة الخدمات، ولتحقيق ذلك تم توزيع إستبانة على (128) طالبًا من الفصل الثاني من العام (2016/2017)، وأظهرت النتائج أن الخدمة الأكثر أهمية بالنسبة للطلبة هي الموقع الإلكتروني للجامعة وخدمات الويب، أما الخدمة الأقل أهمية هو التطبيق التعليمي (Uniway) الخاص بالهواتف المحمولة، كما كشفت النتائج أن رضا الطلبة عن الخدمات الإدارية الإلكترونية المقدمة مرتبط بالمعايير التالية: التوافر، سهولة الاستخدام، التنظيم الجيد، جودة المعلومات، تلبية الخدمات لاحتياجات وتوقعات الطلبة.

– دراسة (Siddiquah and Salim 2017) والمعونة ب: **"The ICT facilities, skills, usage, and the problems faced by the students of higher education"**

سعت الدراسة إلى التعرف على مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحديد المشاكل التي يواجهها الطلبة عند إستخدامهم للتكنولوجيا في باكستان، حيث تم توزيع إستبانة على عينة عشوائية من (250) طالبًا من مختلف التخصصات في ثلاث جامعات عامة في لاهور بباكستان، بينت النتائج أن الطلبة يمتلكون المهارة في التقنيات البسيطة (Word و PPT) والتواصل بالبريد الإلكتروني، ولكنهم أقل مهارة في تقنيات أخرى كإستخدام المكتبة الرقمية وفضاءات المناقشة الرقمية، كما أنهم يقضون معظم وقتهم على الحاسوب في أغراض ترفيهية بخلاف الأغراض الأكاديمية بالرغم من معرفتهم أن التكنولوجيا تدعم تعليمهم، كما وأشارت النتائج إلى أن نقص الربط بشبكة الانترنت وضعفها وتهديد الفيروسات والحالة السيئة للحواسيب، من أبرز المشاكل التي يواجهها أغلب الطلبة.

- دراسة (Ohiole Osakede et al. 2017) بعنوان: **"The Impact of E-Administration on Service Delivery in Adekunle Ajasin University Akungba-Akoko, (AAUA) Ondo State, Nigeria"**

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة في الجامعات النيجيرية، من خلال دراسة حالة لعينة عشوائية قدرها (200) طالبا، و(150) أستاذ بكلية العلوم الاجتماعية والإدارية في جامعة (AAUA) بولاية (Ondo)، وكشفت النتائج أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في زيادة فعالية وكفاءة ودقة تقديم الخدمات الجامعية، كما وفرت الجهد والوقت على الرغم من وجود مجموعة من التحديات المتمثلة في عدم كفاية التمويل وضعف الإنترنت.

- دراسة (Kuimova, Kiyanitsyna, and Truntyagin 2016) بعنوان: **"E-Learning as a means to improve the quality of higher education"**

هدفت الدراسة إلى معرفة مزايا إدراج التعليم الإلكتروني وعيوبه في مؤسسات التعليم العالي الروسية، من خلال دراسة تطبيقية لعينة مكونة من (67) طالبا في السنة الثانية جامعي لمعرفة تصوراتهم إتجاه دورات التعليم الإلكتروني على منصة (Moodle) في جامعة تومسك للبحوث الوطنية في روسيا، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن التعليم الإلكتروني أداة قوية تعمل على تحسين عملية تبادل المعارف وتوسيع نطاق الخدمات التعليمية الجامعية، كما يعطي الحرية في إختيار وقت الدراسة، ويعزز من إستقلالية الطلبة في العمل ويطور مهاراتهم ومستوى التحفيز والمسؤولية الذاتية لديهم.

- دراسة (Omidian and Farzaneh 2015) بعنوان: **"A study on the attitudes of students, instructors, and educational principals to electronic administration of final-semester examinations in Payame Noor University in Iran."**

عبارة عن دراسة استقصائية هدفت إلى التحقق من إتجاهات الطلبة والأساتذة والمديرين التربويين إتجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية في امتحانات الفصل الدراسي النهائي، على مستوى البكالوريوس والدراسات العليا للموسم الجامعي (2014/2013) في جامعة بايامي نور في خوزستان بايران، حيث تم توزيع إستبانة على عينة عنقودية متعددة المراحل تمثلت في (19) مديرا، (46) عضواً و(296) طالبا من مختلف كليات الجامعة، وأظهرت النتائج أن إتجاهات الطلبة والأساتذة والمديرين إتجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإمتحانات كانت كلها إيجابية.

2. مناقشة الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية عنها:

1.2 مناقشة الدراسات السابقة:

بعد عرضنا لمجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بالدراسة الحالية، والتي تميزت بالتنوع من حيث المناهج والأدوات المستخدمة (الملاحظة، المقابلة، الاستبانة...)، وطرق التحليل (الإنحدار المتعدد والبسيط، المعادلات الهيكلية) للوصول إلى إجابات عن الإشكاليات المطروحة، يمكن القول أن هذه الدراسات بإختلاف البيئات التي تمت فيها ساعدت الباحث في جوانب عدة أبرزها إعداد الإطار النظري للدراسة الحالية والوقوف على مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحديد مقاييس وأبعاد جودة الخدمة في سياق التعليم العالي لتصميم أداة الدراسة وإخراجها في صورتها النهائية.

كما يتضح من الدراسات التي تطرقت إلى متغير الإدارة الإلكترونية إختلافها في طريقة القياس، بدءاً بعدد الدراسات التي اعتمدت على وظائف الإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني والرقابة الإلكترونية) (الشهري 2018؛ ميرفت، سها، ورعدة 2018)، مروراً بمجموعة من الدراسات التي اعتمدت في طريقة القياس على عناصر الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الإتصال، صناع المعرفة) (الراشدي وعبد الهادي 2017؛ بوعكاز 2021؛ شذى وعباس 2018؛ دربر 2017)، (Bataineh 2017)، وصولاً إلى دراسات أخرى اعتمدت على متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات الإدارية، البشرية، التقنية، المالية والأمنية) (الفليت 2018؛ العمودي 2017؛ عبد العزيز 2019)، في حين أن دراسة عماري (2017) اعتمدت على مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي (المجال الإداري والتعليمي والمكتبي).

وبالنسبة إلى قياس جودة الخدمة في التعليم العالي فقد اعتمدت دراسات عديدة على المقاييس العامة (Servperف و ServQual)، (العولقي 2018؛ عاطف 2018؛ أبو بكر وجاب الله 2016؛ حميدي 2016)، (Goumairi et al. 2020; Quijano-Caicedo et al. 2018; Soares et al. 2017)، كما واعتمدت بعض الدراسات على مقاييس مصممة خصيصاً لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي (Abdullah 2005; Annamdevula 2012; Bahadur et al. 2017; Fosu and Owusu 2015; Icli and Anil 2014)، أما بقية الدراسات خاصة العربية منها فقد تباينت في تحديد أبعاد جودة الخدمة في سياق التعليم العالي حسب منظور كل باحث.

وبالنسبة إلى النتائج فنلاحظ أن معظم الدراسات أكدت على ضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة في التعليم العالي، كما وتوصلت أغلبها إلى وجود تأثير إيجابي للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات بشكل عام وجودة الخدمة في التعليم العالي بشكل خاص، في حين كشفت بعض الدراسات أن هذا التأثير يمكن أن يظهر في المدى الطويل في حالة ما إذا تم رفع بعض القيود والمعوقات، وتوافر مجموعة من الشروط والمتطلبات. (Jamkhaneh, Ebrahimi, and Makrani 2011; Malipula 2015; Viñarás-Abad et al. 2017; Wolniak 2017)

2.2. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

إذا ما تم مقارنة ما قدمته الدراسات السابقة مع ما ستقدمه الدراسة الحالية، فيجب الإشارة إلى أن هذه الأخيرة جاءت مكملّة للدراسات السابقة بعد الأخذ بتوصياتها، ومحاولة لتغطية الفجوات التي لم يتم التطرق إليها (في حدود اطلاع الباحث)، ما يعكس الطبيعة التراكمية للخبرات في مجال الدراسة، ويمكن تمييز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من خلال النقاط التالية:

- تم إجراء الدراسة التطبيقية في فترة (covid-19)، وهي الفترة التي شهدت اعتماد الوسائط الإلكترونية بقوة في التعليم العالي، مما سمح بتوسيع معارف المستجوبين حول مختلف تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة؛
- أجريت الدراسة التطبيقية على عينة من جامعات الغرب الجزائري مقارنة بأغلب الدراسات السابقة التي تمت في بيئات مختلفة (أجنبية، عربية ومحلية تنوعت بين جامعات الشرق والوسط)؛
- استهدفت الدراسة الحالية عينة من طلبة الدكتوراه، على غرار معظم الدراسات السابقة التي استهدفت عينة من أساتذة أو إداريين أو طلبة في مراحل ما قبل التدرج؛
- ركزت جل الدراسات السابقة على مجال واحد من مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي، في حين ركزت الدراسة الحالية على جميع المجالات (الإداري، التعليمي والمكتبي)؛
- اعتمدت معظم الدراسات السابقة في قياس الإدارة الإلكترونية على عناصر أو متطلبات الإدارة الإلكترونية والتي تختبر بالدرجة الأولى توفر الإدارة الإلكترونية من عدمها أكثر مما تختبر دورها أو تأثيرها، في حين اعتمدت الدراسة الحالية على التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية في التعليم العالي لمعرفة تأثيرها على جودة الخدمة؛
- تم قياس جودة الخدمة في التعليم العالي من منظور الطالب (المستهلك أو المستفيد) وليس الأستاذ أو الإداري (مقدم الخدمة)، باعتبار الطالب العميل الرئيسي للحكم على جودة الخدمة المقدمة في التعليم العالي (Degtjarjova, Lapina, & Freidenfelds, 2018; Latif, Farooq, Ullah, & Latif, 2019; Onuigbo & Eme, 2015; Santos, Carla, Elsa, & Mendes, 2020)
- توظيف مقياس مصمم خصيصا لإستهداف مختلف جوانب جودة الخدمة في التعليم العالي بما فيها الجوانب الثلاثة الحاسمة (جودة الخدمة الإدارية، جودة الخدمة الأكاديمية، جودة المرافق) (Sultan and Wong 2013, p78)، بعيدا عن المقاييس العامة (Servqual و Servperf) التي تم الكشف عن عدم كفاءتها في قياس جودة الخدمة في القطاعات الفريدة مثل التعليم العالي (Carman 1990; Cronin and Taylor 1992; Gupta and Kaushik 2018; Silva et al. 2017).

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل وضمن مبحثين، إلى مجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع بحثنا والتي تمت على المستويين العربي والأجنبي وتوضيح مميزات دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة، حيث تم في الجزء الأول الإشارة إلى أهداف هذه الدراسات والمنهجية المعتمدة في جمع بياناتها، والوقوف عند أهم النتائج المتوصل إليها.

وفي الجزء الثاني تم مناقشة وتحليل الدراسات السابقة لعرض فوائدها وحدودها، وبعد ذلك تم إبراز ما تميزت به دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة من حيث طريقة قياس متغيراتها والفترة الزمنية التي تمت فيها، إضافة إلى العينة المدروسة، ومميزات أخرى تطرقنا لها بشكل أكثر تفصيلاً في الجزء الأخير من هذا الفصل.



الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية



تمهيد:

بعدما تم الإشارة في الفصل الأول من الدراسة إلى الأثر الذي تتركه الإدارة الإلكترونية ومختلف تطبيقاتها على جودة الخدمة في التعليم العالي، سنحاول في الفصل الحالي عرض منهجية الدراسة والوقوف على هذا الأثر ميدانيا من خلال إجراء دراسة تطبيقية على عينة من المؤسسات الجامعية بالغرب الجزائري، ومقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات والأبحاث العلمية السابقة، وتحقيقا لذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

1. الطريقة والأدوات:

سيتم في المبحث التالي عرض الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الحالية، حيث سيتم أولاً الإشارة إلى طريقة الدراسة والتي سيتم الإشارة فيها إلى مجتمع الدراسة والعينة المختارة بالإضافة إلى أنموذج الدراسة، أما الجزء الثاني من هذا المبحث سيتم التطرق فيه إلى أدوات الدراسة من مصادر جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل.

1.1 طريقة الدراسة:

1.1.1 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع طلبة الجامعات بالغرب الجزائري من منطلق شمولية الدراسات السابقة التي تم عرضها في الفصل السابق، خاصة المحلية التي سبق وأشرنا بأنها تمت في مختلف ربوع الوطن باستثناء منطقة الغرب الجزائري، ونظراً لكبر حجم العينة من جهة وطبيعة الموضوع من جهة أخرى، تم اختيار عشوائياً تسع جامعات بالغرب الجزائري وهي كالآتي:

— جامعة د مولاي الطاهر بولاية سعيدة؛

— جامعة حسيبة بن بوعلي بولاية الشلف؛

— جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي بولاية تيسمسيلت؛

— جامعة عبد الحميد ابن باديس بولاية مستغانم؛

— جامعة ابوبكر بلقايد بولاية تلمسان؛

— جامعة ابن خلدون بولاية تيارت.

والتوجه مباشرة إلى عينة قصدية (عمدية) من طلبة الدكتوراه بكليات ومعاهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير نظراً إلى:

— احتواء هذه الكليات على طلبة يسهل عليهم فهم فقرات الإمتحان (كونهم تعاملوا مع الإمتحانات في مساهمهم الدراسي)؛

— لهم مراحل تعليمية مختلفة (ليسانس، ماستر ودكتوراه) وبالتالي الإلمام الواسع بالموضوع؛

— إستخدامهم للتطبيقات الإلكترونية في مختلف مراحلهم التعليمية وخاصة في فترة COVID-19.

كما وتجدر الإشارة إلى أنه تم توزيع إمتحان إلكترونية على طلبة الدكتوراه بكليات العلوم الإقتصادية والتجارية والتسيير بجامعتين (جامعة وهران 02 محمد ابن احمد وجامعة مصطفى إسطنبولي بمعسكر)، إلا أنه لم يتم الرد إلا من طرف عدد قليل جداً من الطلبة والذين لا يمثلون العدد الكلي للطلبة المسجلين بالكلية، إضافة إلى جامعة أخرى تحفظ العميد ونائبه على تزويد الباحث بالإحصائيات اللازمة والمتمثلة في عدد طلبة الدكتوراه.

والجدول التالي يبين عدد طلبة الدكتوراه في الجامعات المدروسة وعدد الإمتحانات الصالحة وغير الصالحة

للتحليل.

جدول رقم (03-01): عينة البحث وعدد الاستبيانات الموزعة والصالحة للتحليل.

الجامعة	طلبة الدكتوراه بكليات العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير	الإستبيانات التي تم الإجابة عليها	الإستبيانات غير الصالحة	الإستبيانات الصالحة للتحليل	النسبة
سعيدة	67	36	2	34	14,40%
الشلف	76	34	1	33	14%
تيسمسيلت	115	53	2	51	21,61%
مستغانم	97	41	2	39	16,50%
تيارت	19	10	0	10	04,20%
تلمسان	166	72	3	69	29,20%
المجموع	540	246	10	236	100%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الإحصائيات المقدمة من نيابة عمادة كليات العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في الجامعات المذكورة أعلاه.

ونظرا للصعوبة الكبيرة في جمع البيانات من كافة طلبة الدكتوراه بكليات العلوم الاقتصادية في الجامعات المذكورة، تم الاعتماد على معادلة (Yamane Taro)، في تحديد حجم العينة: (Yamane 1967, p87)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

حيث:

N: حجم المجتمع.

n: حجم العينة الأدنى المسموح به.

e: نسبة الخطأ.

وبتطبيق المعادلة السابقة يمكن تقدير حجم الأدنى للعينة كالآتي:

$$n = \frac{540}{1 + 540(0.05)^2}$$

$$n = 229,78$$

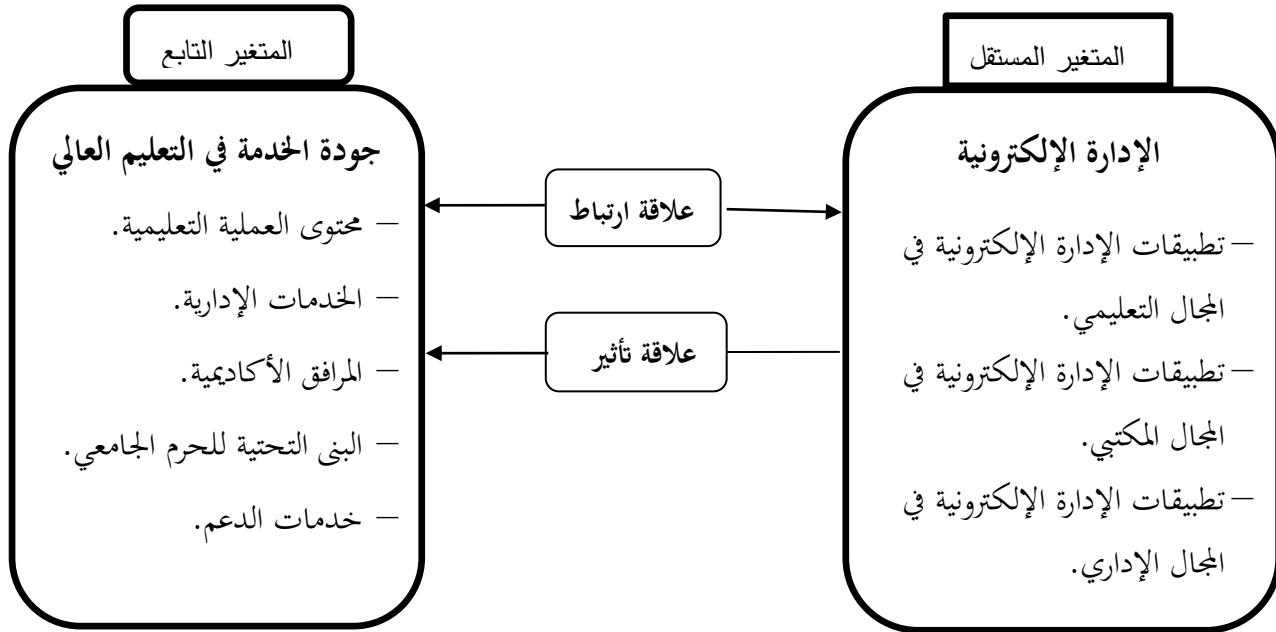
يمكن القول أن الحجم الأدنى للعينة المسموح به للدراسة هو (230) طالب دكتوراه، وفي دراستنا الحالية تعدى حجم العينة المدروسة (236) الحد الأدنى للعينة المسموح به (230).

2.1.1 نموذج الدراسة:

بناء على الدراسة النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، تم تشكيل أنموذج الدراسة والمتمثل في المتغيرين التاليين:

- المتغير المستقل: يشمل الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في التعليم العالي (تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري).
- المتغير التابع: يتمثل في جودة الخدمة في التعليم العالي بأبعادها الخمسة (محتوى العملية التعليمية، الخدمات الإدارية، المرافق الأكاديمية، البنى التحتية للحرم الجامعي، خدمات الدعم).

الشكل رقم (03-01): نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على (عماري 2017) و (Annamdevula 2012)

2.1 أدوات الدراسة:

1.2.1 مصادر جمع البيانات:

لجمع بيانات الدراسة تم الاعتماد على نوعين من المصادر هي كالآتي:

- أ- المصادر الثانوية: إعتد الباحث في جمع البيانات النظرية على مجموعة من المصادر الأجنبية والعربية التي تتمثل في المجلات العلمية والدوريات والمنشورات الخاصة، والكتب وأعمال المؤتمرات والرسائل الجامعية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وعلى ضوءها تم بناء الإطار النظري للدراسة في الفصل الأول وعرض الدراسات السابقة في الفصل الثاني.
- ب- المصادر الأولية: قصد إستكمال إجراءات الدراسة التطبيقية، إعتد الباحث في جمع البيانات الأولية على إستبانة إلكترونية كأداة رئيسية للبحث والتي تكونت من ثلاث أجزاء رئيسية (الملحق رقم 01):
- الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين والتي تضمنت أسئلة حول: الجنس، السن، الجامعة والقسم الذي ينتمي إليه المبحوث.

– الجزء الثاني: يضم (18) فقرة تتعلق بتطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال التعليم العالي قسمت على النحو التالي: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري.

– الجزء الثالث: يحتوي على (26) فقرة حول جودة الخدمة في التعليم العالي مقسمة على (05) أبعاد رئيسية هي كالاتي: محتوى العملية التعليمية، الخدمات الإدارية، المرافق الأكاديمية، البنى التحتية للحرم الجامعي، خدمات الدعم.

كما وقد تم الإعتماد على مقياس (Likert) الخماسي الذي يحتمل خمسة إجابات في تحديد درجة إستجابة أفراد العينة لبيان درجة موافقتهم، ويسهل بالتالي ترميز الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (03-02): درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5
مجال	1,80_1,00	2,60_1,81	3,40_2,61	4,20_3,41	5,00_4,21
الموافقة	موافقة منخفضة جدا	موافقة منخفضة	موافقة متوسطة	موافقة عالية	موافقة عالية جدا

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على (عبد الفتاح 2008، ص541)

2.2.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تمت معالجة بيانات الدراسة بالإعتماد على برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الإجتماعية SPSS V26، وذلك باستخدام مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية حسب ما يتلاءم مع طبيعة البيانات وأهداف الدراسة والتي تمثلت فيما يلي:

– مقاييس الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية... الخ لتحديد إستجابات أفراد العينة إتجاه محاور الدراسة؛

– معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbachs Alpha): لتحديد مدى ثبات أداة القياس المستخدمة؛

– إختبار التوزيع الطبيعي كولموجروف-سميرنوف (Smirnov-Kolmogrove): من أجل معرفة طبيعة توزيع البيانات المتاحة؛

– إختبارات (Independent simple test): لمعرفة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمة في التعليم العالي؛

– تحليل الإنحدار الخطي البسيط (Simple linear regression): لتحديد وتوضيح التأثيرات بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

2. عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

سيتم في المبحث التالي عرض نتائج الدراسة للإجابة على مختلف الأسئلة التي تم طرحها، ومن ثم تحليل ومناقشة هذه النتائج ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة.

1.2 عرض نتائج الدراسة:

1.1.2 اختبار الصدق الظاهري:

خضعت أداة الدراسة قبل نشرها إلى عملية التحكيم من طرف مجموعة من الأساتذة ذوي الخبرة في المجال ومن جامعات مختلفة، متمرسين في إعداد وإدارة الاستبانة وهذا لدراسة الجانب الموضوعي للبحث (الملحق رقم 02)، بغية التأكد من سلامة بناء الإستمارة من حيث:

- دقة صياغة العبارات وصحتها؛
 - توزيع خيارات الإجابة لضمان ملاءمتها لعملية المعالجة الإحصائية؛
 - الوقوف على مشكلة التصميم والمنهجية؛
 - تعديل الاستبانة وفقاً لتحكيم الأساتذة؛
 - إجراء دراسة استطلاعية أولية على عينة من الطلبة بجامعة سعيدة لإختبار الإستبانة والتحقق منها؛
- وفي الأخير تم صياغة الإستبانة في صورتها النهائية وتوزيعها على عينة الدراسة.

2.1.2 ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات أداة الدراسة مدى قدرة الأداة على تقديم نفس النتائج لو تم إعادة توزيعها على نفس الأفراد تحت نفس الظروف والشروط (دودين 2010، ص231)، ولتقدير ذلك تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس الثبات الكلي للإستمارة والإتساق الداخلي للعبارات، وكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع ابعاد الإستبانة ولكل محور كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-03): معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للإستمارة

المتغيرات	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية	06	0.611
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة المكتبية	06	0.934
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة الإدارية	06	0.827
المحور الأول: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي	18	0.917
محتوى العملية التعليمية	06	0.672
الخدمات الإدارية	06	0.786
المرافق الأكاديمية	06	0.732
البنى التحتية للحرم الجامعي	04	0.816
خدمات الدعم	04	0.701
المحور الثاني: جودة الخدمة في التعليم العالي	26	0.705
الإستبانة ككل	44	0.902

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

بالنظر إلى النتائج المسجلة في الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الثبات الفا كرونباخ (Alpha Cronbach) للمحور الأول (تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي) بلغت (0.917) وهي قيمة عالية جداً، أما قيمة الثبات للمحور الثاني (جودة الخدمة في التعليم العالي) فقد بلغت (0.705) وهي قيمة مقبولة. أما بالنسبة لمعامل الثبات لأداة الدراسة ككل فقد إستقر عند القيمة (0.902) وهي نسبة ثبات عالية، مما يدل على أن عبارات الإستبانة تتسم بالتناسق الداخلي والموثوقية العالية، وهذا ما يجعلها صالحة للدراسة والتحليل واستخلاص النتائج.

3.1.2 اختبار التوزيع الطبيعي:

من أجل القيام بإختبار الفرضيات الخاصة بأفراد عينة الدراسة N لأكثر من 30 فرد، تم إدراج في ذلك إختبار (Kolmogorov-Smirnov)، الذي يعتبر إختباراً ضرورياً لمعرفة ما إذا كانت البيانات التي تم جمعها من خلال الإستبانة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وتحديد نوع الإختبارات التي يجب إستخدامها، هل هي إختبارات معلمية أم غير معلمية، ومنه تم صياغة الفرضيتين التاليتين:

— H_0 : البيانات المتاحة تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى المعنوية $\alpha > 0.05$

— H_1 : البيانات المتاحة لا تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى المعنوية $\alpha < 0.05$

الجدول رقم (03-04): إختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

المتغيرات	Kolmogorov-Smirnov Test	Sig
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية	0,101	0,200
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة المكتبية	0,096	0,123
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة الإدارية	0,111	0,174
المحور الأول: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي	0,083	0,200
المحور الثاني: جودة الخدمة في التعليم العالي	0,067	0,200

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

يوضح الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية لمحوري الدراسة معاً كانا أكبر من القيمة (0.05)، ومن خلالها تم رفض الفرضية البديلة H_1 ، وقبول الفرضية الصفرية H_0 التي تؤكد على أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، وعليه سيتم الاعتماد على الإختبارات المعلمية.

4.1.2 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية:

يوضح الجدول التالي المتغيرات الشخصية والفئات التي تنتمي إليها وعدد التكرارات، والنسب المئوية لهذه الفئات.

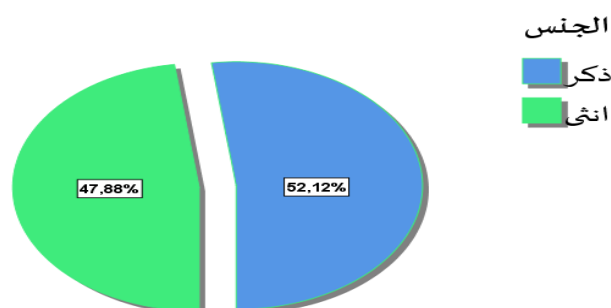
الجدول رقم (03-05): الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	123	52.10%
	أنثى	113	47.90%
السن	أقل من 30 سنة	95	40.30%
	من 30 إلى 40 سنة	91	38.6%
	أكثر من 40 سنة	50	21.2%
الجامعة	سعيدة	34	14.40%
	الشلف	33	14%
	تيسمسيلت	51	21.61%
	مستغانم	39	16.50%
	تيارت	10	04.20%
	تلمسان	69	29.20%
القسم	علوم اقتصادية	66	28%
	علوم التسيير	69	29.2%
	علوم مالية ومحاسبية	51	21.60%
	علوم تجارية	50	21.20%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الشكل رقم (03-02): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



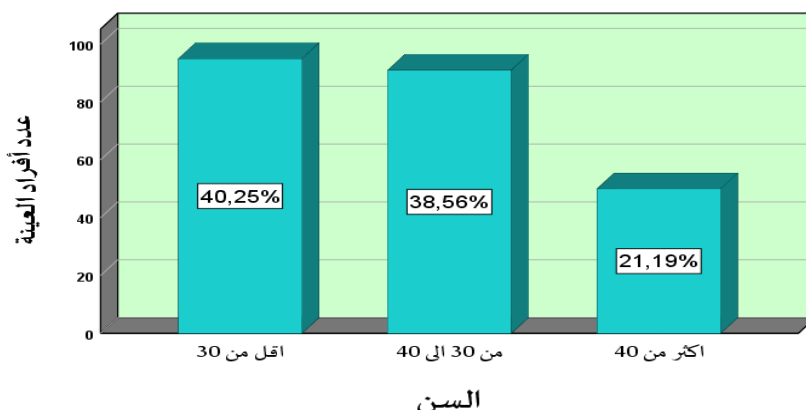
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

من الدائرة النسبية أعلاه يتضح وجود تقارب كبير في جنس عينة الدراسة، حيث يمثل الذكور نسبة (52,10%) وتمثل الإناث نسبة (47,90%)، وهو ما يعكس تقارباً بين التمثيل الذكوري والأنثوي، الأمر الذي يؤكد على وجود تجانس كبير بين مفردات العينة وفقاً لهذا المتغير (الجنس)، مما يعني اهتمام كلا الجنسين بالجانب الأكاديمي والبحث العلمي.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الشكل رقم (03-03): أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن



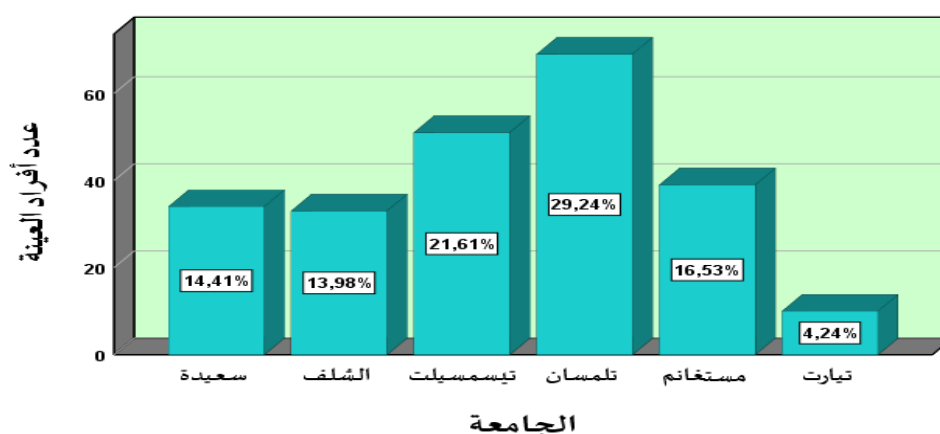
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

يبين الشكل أعلاه أن النسبة في الفئة الأولى (اقل من 30 سنة) بلغت قيمتها (40.30%)، كأكبر نسبة من بين الفئات الثلاث، ثم تليها الفئة الثانية (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة (38.60%)، ثم تأتي في المرتبة الثالثة الفئة (أكثر من 40 سنة) بنسبة (21.20%)، ما يعني أن فئة الشباب هي النسبة الغالبة على مفردات العينة والأكثر حرصا على متابعة الدراسات العليا.

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب نوع الجامعة

الشكل رقم (04-03): أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير نوع الجامعة



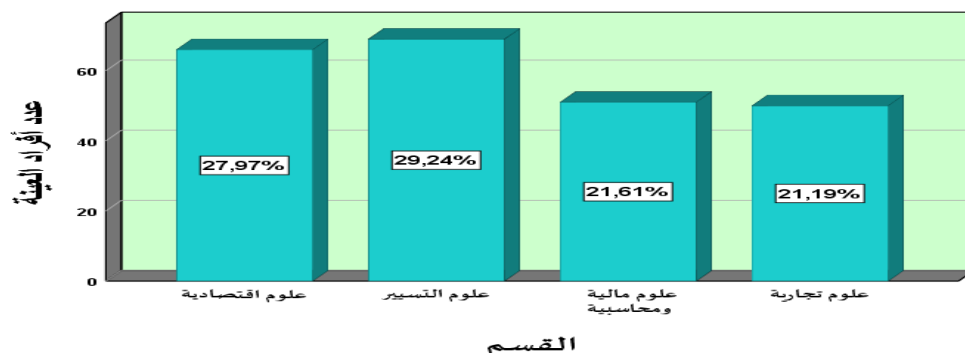
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

يتضح من الشكل أعلاه وجود تباين وتفاوت ملحوظ في نسبة الأفراد المبحوثين بكليات العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من جامعة لأخرى، حيث بلغت أعلى نسبة بجامعة تلمسان (29.20%)، أما أقل نسبة فكانت بجامعة تيارت (04.20%)، ويعزى هذا التفاوت إلى العدد الإجمالي للمبحوثين الذي يختلف من كلية لأخرى في الجامعات محل الدراسة.

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب الأقسام

الشكل رقم (03-05): أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقسام



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

يلاحظ من الجدول السابق فيما يتعلق بالتوزيع حسب الأقسام المنتمي إليها أفراد عينة الدراسة أن أغليتهم من قسم علوم التسيير والعلوم الاقتصادية، حيث بلغت نسبتها (29,2%) و(28%) توالياً، وهذا نتيجة لمشاريع الدكتوراه التي تم فتحها في السنوات الأخيرة في هذين الشعبتين، مقارنة بمشاريع قسم العلوم المالية والمحاسبية وقسم العلوم التجارية اللذين بلغت نسبتهما (21,20%) و(21,61%) توالياً.

5.1.2 التحليل الوصفي لمخاور الدراسة:

أ- تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية:

الجدول رقم (03-06): إجابة المستجوبين على عبارات بعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية

البعد الأول	العبرة	المقياس	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية	الأولى	التكرار	41	60	54	73	08	2.78	1.62	محايد	
		%	17.4	25.4	22.9	30.9	3.4				
	الثانية	التكرار	3	55	103	74	1	4.06	0.78	موافق	
		%	1.3	23.3	43.6	31.4	4				
	الثالثة	التكرار	11	39	117	64	5	3.05	0.84	محايد	
		%	4.7	16.5	49.6	27.1	2.1				
	الرابعة	التكرار	0	0	48	97	91	4.18	0.74	موافق	
		%	0	0	20.3	41.1	38.6				
	الخامسة	التكرار	54	47	47	73	15	2.78	1.27	محايد	
		%	22.9	19.9	19.9	30.9	6.4				
	السادسة	التكرار	45	70	57	55	9	2.53	1.14	لا أوافق	
		%	19.1	27.7	24.2	23.2	3.8				
	Σ	جميع عبارات البعد الأول							3.24	0.52	محايد

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

يتضح من الجدول أعلاه أن العديد من إجابات أفراد عينة الدراسة كان إتجاهها العام في الفئة "محايد" نحو فقرات تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية، وكانت جميع الإجابات على عباراته كما يلي:

بدءً بالعبرة السادسة "تم عملية مناقشة المذكرات والرسائل العلمية عن بعد"، التي سجلت المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية بمعدل (2.53) وبدرجة موافقة محايدة، وبإنحراف معياري (1.14)، والتي تؤكد من خلالها أن عملية مناقشة المذكرات والأطروحات في الجامعات المدروسة تتم عن طريق الحضور الفعلي للمعنيين داخل قاعات المناقشة.

أما العبرة الأولى "يتم تنشيط الملتقيات والمؤتمرات بجامعتكم افتراضياً"، التي بلغ متوسطها الحسابي القيمة (2.78)، وبدرجة موافقة متوسطة "محايد"، وإنحراف معياري بقيمة (1.62)، تعني أن هناك إهتمام متوسط من طرف الجامعات الجزائرية محل الدراسة بتنشيط مختلف التظاهرات العلمية عبر التطبيقات والبرامج الافتراضية.

وبالنسبة للعبرة الخامسة، والتي هي "تنظم الكلية ندوات ودورات تكوينية للطلبة افتراضياً"، فقد بلغ متوسطها الحسابي القيمة (2.78)، بدرجة إستجابة محايدة، وبإنحرافها المعياري الذي بلغ القيمة (1.27)، ويمكن تفسير ذلك بأن الجامعات الجزائرية محل الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على الحضور الشخصي للطلبة في الندوات والدورات التكوينية الخاصة بهم.

إضافة إلى العبرة الثالثة "يتم تنشيط الدروس والمحاضرات عبر تقنيات التواصل عن بعد (ZOOM)"، فقد بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.05)، بدرجة إستجابة محايدة، وإنحراف معياري بقيمة (0.78)، ما يمكن القول أن نمط التعليم الحضوري (التقليدي) مازال سائداً في الجامعات الجزائرية محل الدراسة، بالرغم من حرص الوزارة الوصية على تبني التعليم الإلكتروني.

وبالنسبة إلى العبرة الثانية "يتم توجيه الطلبة ومتابعة الإشراف عليهم إلكترونياً"، بلغ متوسطها الحسابي القيمة (4.06)، بدرجة إستجابة "موافق" وبإنحراف معياري قيمته (0.78)، مما يدل على أن عملية التواصل بين الطلبة والأساتذة بالجامعات الجزائرية محل الدراسة قصد التوجيه والإشراف تتم في أغلب الأحيان عن بعد، خاصة عن طريق الهاتف النقال.

أما العبرة الرابعة والأخيرة "إرسال وإستلام البحوث والأعمال العلمية من وإلى الأساتذة يتم إلكترونياً"، وهي العبرة التي حازت على أعلى درجة من حيث الموافقة بين جميع عبارات البعد الأول، حيث تمثل إتجاه الإجابة لها نحو الدرجة "موافق" بمتوسط حسابي عالي بقيمة (4.18)، وإنحراف معياري قدره (0.74)، مما يشير إلى أن عملية مشاركة الأعمال العلمية بين الباحثين تتم في معظمها بواسطة البريد الإلكتروني.

وإجمالاً يمكن القول أن قيم المتوسطات الحسابية للفقرات المذكورة أعلاه، رجحت قيمة المعدل العام لجميع عبارات المحور الأول، الذي بلغ القيمة (3.24) بإنحراف معياري قدره (0.52) وبدرجة موافقة "محايدة"، وهذا ما يدل حسب إجابات أفراد عينة الدراسة على أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية تعتمد بشكل متوسط في الجامعات التي تم دراستها.

ب- تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة المكتبية:

الجدول رقم (03-07): إجابة المستجوبين على عبارات بعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة المكتبية

البعد الثاني	العبرة	المقياس	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة المكتبية	الأولى	التكرار	50	78	48	47	13	2.56	1.18	لا أوافق	
		%	21.2	33.1	20.3	19.9	5.5				
	الثانية	التكرار	49	75	73	26	13	2.49	1.10	لا أوافق	
		%	21.8	31.8	30.9	11	5.5				
	الثالثة	التكرار	34	77	50	61	14	2.76	1.16	محايد	
		%	14.4	32.6	21.2	25.8	5.9				
	الرابعة	التكرار	39	58	56	79	4	2.79	1.12	محايد	
		%	16.5	24.6	23.7	33.5	1.7				
	الخامسة	التكرار	35	79	45	60	17	2.77	1.19	محايد	
		%	14.8	33.5	19.1	25.4	7.2				
	السادسة	التكرار	39	58	45	65	29	2.94	1.29	محايد	
		%	16.5	24.6	19.1	27.5	12.3				
	Σ	جميع عبارات البعد الثاني							2.71	1.02	محايد

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة المكتبية تراوحت بين القيمتين (2.49) و(2.94)، وهي قيم دنيا ليلغ المتوسط المرجح للبعد ككل القيمة (2.71) وبانحراف معياري (1.02)، نحو إتجاه الإجابة "محايد"، وهذا ما يعني ان الجامعات التي تم دراستها لا تعتمد بشكل كبير على تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي، وعموما كان الوصف الكلي لجميع عبارات هذا البعد كما يلي:

انطلاقاً من العبارة الثانية "تتم عملية الطلب على المصادر والمراجع المكتبية إلكترونياً"، والتي حلت في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية، حيث كان إتجاه الإجابة نحو الدرجة "لا أوافق" وبمتوسط حسابي (2.49) وبانحراف معياري (1.10)، ويؤكد ذلك على ضرورة الحضور الشخصي للطلاب للمكتبة الجامعية لطلب المصادر والمراجع. أما العبارة الأولى "تتم عملية التسجيل في مكتبة الجامعة إلكترونياً"، التي بلغ متوسطها الحسابي القيمة (2.56) وانحرافها المعياري القيمة (1.18)، بدرجة موافقة "لا أوافق"، ويمكن تفسير ذلك على أن الإشتراك في المكتبة الجامعية يعتمد بالدرجة الأولى على الطريقة التقليدية في التسجيل من خلال الحضور وتقديم الملف الورقي. كما وبلغ المتوسطين الحسابيين للعبارة الثالثة "يتم توفير فهرس ومحتوى المكتبة على الخط (En ligne)"، والعبارة الرابعة "توفر المكتبة نسخ إلكترونية للبحوث وأعمال المؤتمرات المنجزة بكمبيوتركم"، القيمتين (2.76)

و(2.79) تواليا، وقيمتي إنحرافهما المعياري (1.16) و(1.12) على التوالي، أما إتجاه الإجابة للعبارتين معا كان نحو الدرجة "محايد"، مما يوحي بأن هناك إهتمام متوسط من طرف الجامعات محل الدراسة بإتاحة فرص الإطلاع على محتوى المكتبة ونتائج المؤتمرات على الخط للاستفادة منها.

كما وبلغ المتوسط الحسابي للعبارة الخامسة "تتيح مكتبة الجامعة فرص الدخول إلى قواعد البيانات العالمية"، القيمة (2.77) بإنحراف معياري قدره (1.19) نحو درجة الإستجابة "محايد"، وهذا ما يعكس محدودية فرص وصول طلبة الجامعات محل الدراسة للمواقع وقواعد البيانات العالمية لإتمام بحوثهم العلمية.

أما بالنسبة للعبارة الأخيرة "يتم تحديث المحتوى الإلكتروني للمكتبة بصفة دورية"، فقد بلغ متوسطها الحسابي القيمة (2.94) وإنحرافها المعياري (1.29) بإتجاه عام نحو "محايد"، وهذا ما يشير إلى عدم حرص مكاتب الجامعات محل الدراسة على التحديث المستمر لأرشيف المكتبة وملفاتهما الإلكترونية.

ج- تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة الإدارية:

الجدول رقم (03-08): إجابة المستجوبين على عبارات بعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة الإدارية

البعد الثالث	العبارة	المقياس	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة الإدارية	الأولى	التكرار	21	48	37	96	34	4.11	1.20	موافق	
		%	8.9	20.3	15.7	40.7	14.4				
	الثانية	التكرار	26	38	66	77	29	2.89	1.17	محايد	
		%	11	16.1	28	32.6	12.3				
	الثالثة	التكرار	36	73	75	44	8	2.54	1.05	لا موافق	
		%	15.3	30.9	31.8	18.6	3.4				
	الرابعة	التكرار	21	39	67	97	12	3.17	1.05	محايد	
		%	8.9	16.5	28.4	21.1	5.1				
	الخامسة	التكرار	0	0	41	115	80	4.17	0.69	موافق	
		%	0	0	17.4	48.7	33.9				
	السادسة	التكرار	17	73	56	84	4	2.54	1.01	محايد	
		%	7.2	30.9	23.7	36.4	1.7				
	Σ	جميع عبارات البعد الثالث							3.23	0.76	محايد

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

يبين الجدول السابق المتوسط الحسابي لبعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة الإدارية الذي بلغ القيمة (3.23) وإنحراف معياري بقيمة (0.76)، بدرجة إستجابة "محايد"، مما يشير الى أن الجامعات محل الدراسة تعتمد بشكل متوسط على تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة الإدارية، وبالنسبة إلى جميع عبارات هذا البعد فكانت كما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الثانية "يتم تسجيل الطلبة في جامعتهم إلكترونياً"، القيمة (2.89) وبإنحراف معياري (1.17) وإتجاه الإجابة نحو "محايد"، مما يدل على أن الجامعات محل الدراسة لديها إهتمام متوسط بمتابعة عملية التسجيل عن بعد.

كما وبلغ المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة "تخصص إدارة الكلية فضاء إلكتروني لإستقبال آراء الطلبة ومقترحاتهم"، القيمة (2.54)، وإنحرافها المعياري القيمة (1.05)، وبلغ الإتجاه العام للإستجابة الدرجة "غير موافق" والتي تشير إلى الغياب الكبير للتواصل عن بعد بين الطالب وإدارة الجامعة.

أما العبارة السادسة "يمكن للطلاب إستخراج وثائقه الجامعية إلكترونياً (شهادة الترخيص، شهادة التسجيل...)"، فقد بلغ متوسطها الحسابي القيمة (2.54) وإنحرافها المعياري القيمة (1.01)، بإتجاه عام نحو الدرجة "غير موافق"، مما يعني أنه لا يمكن للطلاب إستخراج وثائقه وشهاداته الجامعية إلا من خلال الحضور شخصياً إلى الإدارة.

وبالنسبة إلى العبارة الرابعة "تقدم الجامعة برامج تدريبية حول كيفية إستخدام المنصات الإلكترونية للتعليم والتعلم"، فقد بلغ متوسطها الحسابي القيمة (3.17)، وإنحرافها المعياري القيمة (1.05) وبدرجة إستجابة "محايد" التي تعكس الاهتمام المتوسط للجامعات محل الدراسة عندما يتعلق الأمر بتقديم الدعم الكامل للطلاب لتسهيل إستخدامه للمنصات الإلكترونية.

بينما بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الأولى "يتم الإعلان عن آجال بداية التسجيل وإعادة التسجيل بكليتكم إلكترونياً" القيمة (4.11) بدرجة إستجابة "موافق"، وإنحرافها المعياري القيمة (1.20)، ما يشير إلى أن الجامعات محل الدراسة تعتمد على مواقعها وصفحاتها الإلكترونية بالدرجة الأولى للإعلان عن بداية ونهاية آجال التسجيل.

كما وبلغ المتوسط الحسابي للعبارة الخامسة "يتم نشر قوائم الطلبة وتوجيههم نحو التخصصات إلكترونياً"، القيمة (4.17) وهي العبارة التي حازت على أعلى درجة من حيث الموافقة، وبلغ إنحرافها المعياري القيمة (0.69)، بدرجة إستجابة "موافق"، مما يدل على الحرص الكبير الذي توليه الجامعات محل الدراسة في نشر القوائم الخاصة بالطلبة على المواقع الإلكترونية.

د- تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي:

الجدول رقم (03-09): إجابات أفراد عينة الدراسة على محور تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه العام
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية	3.24	0.52	محايد
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة المكتبية	2.71	1.02	محايد
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة الإدارية	3.23	0.76	محايد
المحور الأول: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي	3.06	0.69	محايد

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

يمثل الجدول رقم (03-09) الصورة العامة لمحور تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي، كما يوضح وجود تباين في إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو الأبعاد الثلاثة التي يتكون منها هذا المحور، حيث بلغت إنحرافاته المعيارية القيم (0.25، 1.02، 0.76) تواليا، ومتوسطاته الحسابية القيم (3.24، 2.71، 3.23) على التوالي، وهي القيم التي جعلت الإنحراف المعياري للمحور ككل يستقر عند القيمة (0.69)، كما وبلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي للمحور ككل الدرجة (3.06)، والذي يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكارت الخماسي (2.60-3.40)، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافقة متوسطة "محايد"، مما يعني وجود إتجاهات إيجابية من طرف أفراد عينة الدراسة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات محل الدراسة.

هـ- تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور جودة الخدمة في التعليم العالي:

الجدول رقم (03-10): إجابات أفراد عينة الدراسة على محور جودة الخدمة في التعليم العالي

البعد	العنوان	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه العام
1	محتوى العملية التعليمية	3.16	0.59	محايد
2	الخدمات الإدارية	2.85	0.78	محايد
3	المرافق الأكاديمية	3.01	0.39	محايد
4	البنى التحتية للحرم الجامعي	3.32	0.43	محايد
5	خدمات الدعم	2.76	0.44	محايد
Σ	المتغير التابع جودة الخدمة في التعليم العالي	3.02	0.34	محايد

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

يوضح الجدول رقم (10-03) أعلاه قيم المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لمحور جودة الخدمة في التعليم العالي بمتغيراته الفرعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد الأول "محتوى العملية التعليمية" القيمة (3.16) والإنحراف المعياري القيمة (0.59)، بإتجاه عام في الإستجابة نحو "محايد"، مما يعني ضرورة العمل أكثر على تحسين جودة محتوى ومضمون العملية التعليمية بالجامعات الجزائرية محل الدراسة، مع الزامية مراجعة البرامج والمناهج الجامعية وتحديثها.

كما وبلغ المتوسط الحسابي للبعد الثاني "الخدمات الإدارية" القيمة (2.85) والإنحراف المعياري القيمة (0.78) بدرجة إستجابة "محايد" كذلك، ما يشير إلى المستوى الجدد متواضع لجودة الخدمات المقدمة من طرف الإدارة الجامعية بالجامعات الجزائرية محل الدراسة، وضرورة البحث أكثر عن سبل تحسينها.

أما بالنسبة إلى البعد الثالث "المرافق الأكاديمية" فقد بلغت قيمة متوسطه الحسابي الدرجة (3.01)، بإنحراف معياري (0.39)، وكان إتجاه الإجابة نحو "محايد"، وهذا ما يعكس الإهتمام المتوسط للجامعات محل الدراسة لعملية تجهيز مرافقها البيداغوجية والعلمية بأحدث الأجهزة والمعدات المساعدة لخدمة النشاطات الأساسية للباحثين.

أما البعد الرابع "البنى التحتية للحرم الجامعي"، فقد بلغ متوسطها الحسابي القيمة (3.32)، وإنحرافها المعياري القيمة (0.43) بإتجاه عام يقع ضمن فئة الموافقة المتوسطة "محايد"، وهذا ما يشير إلى أن الجامعات الجزائرية محل الدراسة توفر بآداء متوسط خدماتها الإضافية كخدمة الإيواء والإطعام والمراكز الصحية لتلبية الاحتياجات الضرورية للطلبة.

في حين بلغ المتوسط الحسابي للبعد الخامس والأخير "خدمات الدعم" القيمة (2.76)، وهي العبارة التي حازت على أقل درجة من حيث الموافقة مقارنة بمثيلاتها، وإنحراف معياري قدره (0.44) بإتجاه عام هو "محايد"، وهذا ما يعكس الأداء المتواضع للجامعات الجزائرية محل الدراسة فيما يتعلق بتوفيرها للخدمات المساعدة التي تعمل على دعم الطلبة.

وإجمالاً يمكن القول أن المتغير التابع المتعلق بجودة الخدمة في التعليم العالي قد حقق متوسط حسابي قدره (3.02)، وإنحراف معياري قدره (0.34)، نحو إتجاه الإستجابة "محايد"، مما يعني وجود إتجاهات إيجابية من طرف أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمة بالجامعات الجزائرية محل الدراسة.

6.1.2 اختبار الفرضيات:

1.6.1.2 اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:

لمعرفة مستوى تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة تم صياغة الفرضية التالية واختبارها ب T-Test أحادي العينة:

H_0 : مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة لا يرقى إلى المستوى المقبول.

H_1 : مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة يرقى إلى المستوى المقبول.

الجدول رقم (03-11): نتائج T-Test الأحادي العينة لدرجات الإجابة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات محل الدراسة

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية	الدلالة المعنوية
3,0678	0,6971	1,494	235	0,032

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

يبين الجدول أعلاه نتائج اختبار T الأحادي العينة لدرجات الإجابة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة، حيث بلغ متوسطه الحسابي القيمة (3,0678) وهي أكبر من القيمة المعتمدة (3)، بإنحراف معياري قدره (0,6971)، إضافة إلى قيمة T المحسوبة التي بلغت (1,494)، كما بلغت قيمة الدلالة المعنوية (Sig=0,032) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0,05)، ومن خلالها تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة يرقى إلى المستوى المقبول.

2.6.1.2 إختبار الفرضية الرئيسة الثانية:

لمعرفة مستوى جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة تم صياغة الفرضية التالية وإختبارها ب T-Test أحادي العينة:

H_0 : مستوى جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة لا يرقى إلى المستوى المقبول.

H_1 : مستوى جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة يرقى إلى المستوى المقبول.

الجدول رقم (03-12): نتائج T-Test الأحادي العينة لدرجات الإجابة عن مستوى جودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة

الدلالة المعنوية	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	جودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة
0,017	235	-2,402	0,3425	3,0203	

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق: يبين الجدول أعلاه نتائج إختبار T الأحادي العينة لدرجات الإجابة عن مستوى جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي القيمة (3,0201) وهي أكبر من القيمة المعتمدة (3)، بإنحراف معياري قدره (0,3425)، إضافة إلى قيمة T المحسوبة التي بلغت (-2,402)، كما بلغت قيمة الدلالة المعنوية (Sig=0,017) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0,05)، وعلى أساسها تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن مستوى جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة يرقى إلى المستوى المقبول.

3.6.1.2 إختبار الفرضية الرئيسة الثالثة:

لمعرفة وجود أثر لتطبيقات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة أم لا، تم صياغة الفرضية الإحصائية التالية وإختبارها بالإنحدار الخطي البسيط، من خلال تجميع جميع عبارات المتغير المستقل في بُعد واحد (18 عبارة)، وهذا نتيجة عدم استفاء شروط الانحدار المتعدد والذي تمثل في مشكل التعددية الخطية (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة الفرعية.

H_0 : لا يوجد أثر دال إحصائيا لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H_1 : يوجد أثر دال إحصائيا لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (03-13): نتائج الإنحدار البسيط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة

المتغير المستقل: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي				المتغير التابع: جودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة
الخطأ المعياري للتقدير	معامل التصحيح	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	
0,246	0,502	0,504	0,710	

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط ($R=0,710$)، وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت ($R^2=0,504$)، مما يعني أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي فسرت ما نسبته (50.4%) من التباين الحاصل في جودة الخدمة بالجامعات الجزائرية محل الدراسة والنسبة المتبقية (49.6%) تعزى لمتغيرات أخرى لم تدرج في النموذج.

الجدول رقم (03-14): نموذج تحليل التباين ANOVA بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الإنحدار	14,458	1	14,458	238,19	0,000
البواقي	14,204	234	0,061		
المجموع	28,662	235			

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة F المحسوبة ($F=238,19$) وهي أكبر من قيمة F الجدولية ($F=03,89$) عند درجة حرية (1؛ 234)، كما أن قيمة الدلالة المعنوية للنموذج تساوي (0.000) وهي أقل من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة (0.05)، وعلى أساس هذه القيم تم قبول هذا النموذج للتنبؤ بالعلاقة بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة، ورفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة التي تفترض وجود أثر دال إحصائياً لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (03-15): المعاملات الخاصة بمعادلة الإنحدار البسيط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة.

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة T المحسوبة	الدلالة المعنوية
	معاملات الإنحدار	الخطأ المعياري	Beta		
الثابت	1,854	0,073		25,564	0,000
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي	0,356	0,023	0,710	15,434	0,000

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

من خلال الجدول أعلاه يمكن كتابة معادلة الإنحدار البسيط كما يلي:

$$y = 1,854 + 0,356X_1$$

والتي تعني أنه كلما زاد المتغير المستقل بوحدة واحدة (تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي) يؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع (جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة) بمقدار (0,356).

حيث أن: Y : جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة.

X_1 : تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي.

قيمة الثابت: 1.854

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

لمعرفة وجود أثر لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة أم لا، تم صياغة الفرضية الإحصائية التالية واختبارها بالإنحدار الخطي البسيط:

H_0 : لا يوجد أثر دال إحصائيا لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H_1 : يوجد أثر دال إحصائيا لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (03-16): نتائج اختبار الإنحدار البسيط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي وجودة الخدمة في

الجامعات محل الدراسة

المتغير المستقل: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي				المتغير التابع: جودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة
معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير	
0,521	0,272	0,269	0,298	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بلغت ($R=0,521$)، وهذا يدل على وجود ارتباط متوسط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت ($R^2=0,272$)، مما يعني أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي فسرت ما نسبته (27,2%) من التباين الحاصل في جودة الخدمة بالجامعات محل الدراسة، والنسبة المتبقية (72,8%) تعزى لمتغيرات أخرى.

الجدول (03-17): نموذج ANOVA بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي وجودة الخدمة بالجامعات محل الدراسة

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الإنحدار	7,786	1	7,786	87,280	0,000
البواقي	20,876	234	0,089		
المجموع	28,662	235			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

من جدول (ANOVA) أعلاه نلاحظ أن قيمة F المحسوبة قد بلغت ($F=87,280$) وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي بلغت ($F=03,89$) عند درجة حرية (1؛ 234)، كما أن قيمة الدلالة المعنوية للنموذج تساوي (0.000) وهي أقل من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة (0.05)، وعلى أساس هذه القيم تم قبول هذا النموذج للتنبؤ بالعلاقة بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة، ورفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تفترض وجود أثر دال إحصائيا لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (03-18): المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي وجودة

الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة T المحسوبة	الدلالة المعنوية
	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	Beta		
الثابت	1,818	0,122		14,866	0,000
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي	0,347	0,037	0,521	9,342	0,000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

من الجدول السابق يمكن استنتاج معادلة الانحدار البسيط كما يلي: $y = 1,818 + 0,347X_1$ والتي تعني أنه كلما زاد المتغير الفرعي الأول بوحدة واحدة (تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي) يؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع (جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة) بمقدار (0,347).

حيث أن: Y : جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة.

X_1 : تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي.

قيمة الثابت: 1.818

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

لمعرفة وجود أثر لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة أم لا، تم صياغة الفرضية الإحصائية التالية وإختبارها بالانحدار الخطي البسيط: H_0 : لا يوجد أثر دال إحصائيا لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H_1 : يوجد أثر دال إحصائيا لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (03-19): نتائج الإنحدار البسيط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة

المتغير المستقل: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي				المتغير التابع: جودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة
معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير	
0,693	0,480	0,478	0,252	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

يتضح من الجدول رقم (03-19) أن قيمة معامل الارتباط ($R=0,693$)، والتي تدل على وجود ارتباط متوسط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة، كما أن معامل التحديد بلغت قيمته ($R^2=0,478$)، مما يعني أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي فسرت ما نسبته (47,8%) من التباين الحاصل في جودة الخدمة بالجامعات الجزائرية محل الدراسة، والنسبة المتبقية (52,3%) تعزى لمتغيرات أخرى.

الجدول (03-20): نموذج ANOVA بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي وجودة الخدمة بالجامعات محل الدراسة

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الإنحدار	13,751	1	13,751	215,811	0,000
البواقي	14,910	234	0,064		
المجموع	28,662	235			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

من خلال جدول (ANOVA) أعلاه نلاحظ أن قيمة F المحسوبة قد بلغت ($F=215,811$) وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي بلغت ($F=03,89$) عند درجة حرية (1؛ 234)، كما أن قيمة الدلالة المعنوية للنموذج تساوي (0.000) وهي أقل من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة (0.05)، وعلى أساس هذه القيم تم قبول هذا النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي وجودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة، ورفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر دال إحصائيا لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (03-21): المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار البسيط في المجال المكتبي وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة

الدلالة المعنوية	قيمة T المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار	
0,000	49,296		0,047	2,303	الثابت
0,000	14,691	0,693	0,016	0,236	تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

من الجدول السابق يمكن كتابة معادلة الانحدار البسيط كما يلي: $y = 2,303 + 0,236X_1$ والتي تعني أنه كلما زاد المتغير الفرعي الثاني بوحدة واحدة (تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي) يؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع (جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة) بمقدار (0,236). حيث أن: Y: جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة. X_1 : تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي. قيمة الثابت: 2,303

ج- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

لمعرفة وجود أثر لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة أم لا، تم صياغة الفرضية الإحصائية التالية وإختبارها بالإنحدار الخطي البسيط: H_0 : لا يوجد أثر دال إحصائيا لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). H_1 : يوجد أثر دال إحصائيا لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (03-22): نتائج الانحدار البسيط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري وجودة الخدمة بالجامعات محل الدراسة

المتغير المستقل: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري				المتغير التابع: جودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة
الخطأ المعياري للتقدير	معامل التصحيح	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	
0,264	0,427	0,430	0,656	

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط ($R=0,656$)، وهذا يدل على وجود ارتباط متوسط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت ($R^2=0,430$)، مما يعني أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري فسرت ما نسبته (43%) من التباين الحاصل في جودة الخدمة بالجامعات محل الدراسة والنسبة المتبقية (57%) تعزى لمتغيرات أخرى.

الجدول رقم (03-23): نموذج ANOVA بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري وجودة الخدمة في الجامعات محل

الدراسة

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدالة المعنوية Sig
الإنحدار	12,317	1	12,317	176,333	0,000
البواقي	16,345	234	0,070		
المجموع	28,662	235			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

يتبين من جدول (ANOVA) أعلاه أن قيمة F المحسوبة قد بلغت ($F=176,333$) وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي بلغت ($F=03,89$) عند درجة حرية (1؛ 234)، كما أن قيمة الدلالة المعنوية للنموذج تساوي (0.000) وهي أقل من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة (0.05)، وعلى أساس هذه القيم تم قبول هذا النموذج للتنبؤ بالعلاقة بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة، ورفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تفترض وجود أثر دال إحصائيا لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (03-24): المعاملات الخاصة بمعادلة الإنحدار البسيط في المجال الإداري وجودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة T المحسوبة	الدالة المعنوية
	معاملات الإنحدار	الخطأ المعياري	Beta		
الثابت	1,980	0,075		26,501	0,000
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري	0,298	0,022	0,656	13,279	0,000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

التعليق:

من الجدول أعلاه يمكن كتابة معادلة الإنحدار البسيط كما يلي: $y = 1,980 + 0,298X_1$ والتي تعني أنه كلما زاد المتغير الفرعي الثاني بوحدة واحدة (تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري) يؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع (جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة) بمقدار (0,298).

حيث أن: Y : جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة.

X_1 : تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري.

قيمة الثابت: 1,980

2.2 مناقشة نتائج الدراسة:

بعد ما تم إختبار فرضيات الدراسة ومعالجة البيانات إحصائيا بواسطة برنامج Spss.v26، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتي يمكن تحليلها ومناقشتها كالتالي:

1.2.2 نتيجة الفرضية الرئيسية الأولى:

تم إثبات صحة الفرضية الأولى التي تنص على أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة يرقى إلى المستوى المقبول، مما يعني أن الجامعات الجزائرية محل الدراسة تعتمد بشكل مقبول على تطبيقات الإدارة الإلكترونية في عملها، وتشابه هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة العمودي (2017)، التي كشفت عن المستوى المقبول لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية، وتشابهها تقريبا مع ما توصلت إليه نتائج دراسة عسول (2015)، والتي كشفت أن مستوى اعتماد الجامعات الجزائرية محل الدراسة على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان عاليا، إضافة إلى تقاربها مع نتائج دراسات (عبد العزيز 2019؛ الشهري 2018؛ عماري 2017؛ الغامدي 2018)، التي توصلت إلى أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية كان متوسطا بالجامعات التي تم دراستها، وهذا ما يبين أنه وبالرغم من تأكيد الدراسات الحديثة على تعزيز اعتماد التكنولوجيا في التعليم العالي، ومع ذلك مازالت ممارسات الإدارة التقليدية تُعتمد بشكل واسع في الجامعات الجزائرية وبعض الجامعات العربية، خاصة في مجال الأنشطة المكتبية، في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة ميرفت، سها، ورغدة (2018) التي كشفت أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية كان ضعيفا بجامعة الأزهر بغزة، وقد يعزى هذا الاختلاف بالدرجة الأولى إلى الفوارق المكانية والزمانية التي تمت فيها الدراستين، حيث شهدت مرحلة ما بعد سنة (2018) اعتماد أكثر على تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعات.

2.2.2 نتيجة الفرضية الرئيسية الثانية:

تم إثبات صحة الفرضية الثانية التي تفترض أن مستوى جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة يرقى إلى المستوى المقبول، مع تسجيل مستويات أدنى في إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعض فقرات وأبعاد هذا المحور، وهذا ما يدعو إلى إعادة النظر في بعض الخدمات المقدمة للطلبة التي سجلت مستوى منخفض في إجابات أفراد عينة الدراسة مقارنة بباقي الخدمات المقدمة في التعليم العالي، وهما خدمات الدعم والخدمات الإدارية والتركيز عليهما كونهما جوهر التعليم الإلكتروني حسب ما أكدته نتائج دراسة (Quijano-Caicedo, Rojas-Berrio, and Robayo-Pinzón 2018)، وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع ما توصلت إليه نتائج دراسات (بلقاضي 2020؛ بولصنام وتشانتشان 2018؛ عاشوري 2017؛ يوسف 2016)، وهذا ما يفسر التقارب الكبير لمستويات جودة الخدمة في العديد من الجامعات الجزائرية، وحتى بعض الجامعات العربية حسب ما كشفته دراسة (أبو بكر وجاب الله

(2016)، على عكس بعض الدراسات السابقة التي اختلفت نتائجها مع نتيجة الدراسة الحالية (ميرفت، سها، ورغدة 2018؛ العولقي 2018؛ قاسمي 2021؛ حميدي 2016؛ نعرورة 2016) والتي توصلت إلى وجود مستوى ضعيف لجودة الخدمة في الجامعات التي تم دراستها، وقد يكون هذا الاختلاف مرده إلى التباين الكبير في المقاييس المعتمدة والعينة المدروسة من طرف الباحثين في الحكم على مستوى جودة الخدمة في التعليم العالي مقارنة بالدراسة الحالية.

3.2.2 نتيجة الفرضية الرئيسية الثالثة:

تم التوصل إلى وجود علاقة طردية موجبة وقوية، إضافة إلى وجود أثر لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة، مما يعني أن الإدارة الإلكترونية بمختلف تطبيقاتها في التعليم العالي مكنت من تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف الجامعات الجزائرية محل الدراسة، وتتشابه هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج بعض الدراسات السابقة التي كشفت عن وجود دور لأبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في مجموعة كبيرة من المؤسسات التي تنشط في قطاع الخدمات (شذى وعباس 2018؛ بوعكاز 2021؛ بربار وبلجالي 2019؛ العمودي 2017؛ بوزياني ودولي 2019)، كما وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه نتائج دراسات (مصباح ورمضان 2019؛ ميرفت، سها ورغدة 2018؛ الراشدي وعبد الهادي 2017؛ نعرورة 2016؛ عسول 2015) بالإضافة إلى إتفاقها مع نتائج الدراسات التالية (Fernández-Gutiérrez, Gimenez, and Calero 2020; Ohiole Osakede et al. 2017; Uwabor, Nnabuko, and Amadi 2019)، التي توصلت إلى أن التكنولوجيا الحديثة ساهمت في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسات التعليمية التي تم دراستها.

1.3.2.2 نتيجة الفرضية الفرعية الأولى:

تم الكشف عن وجود علاقة طردية متوسطة وموجبة، ووجود أثر لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة، وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع ما توصلت إليه دراسة مصباح ورمضان (2019) التي كشفت نتائجها أن اعتماد الحاسب الآلي في المجال التعليمي ساهم في تطوير جودة العملية التعليمية، كما وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة عماري (2017) التي بينت أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية طورت من أداء مؤسسات التعليم العالي، بالإضافة إلى إتفاقها مع نتائج دراسة عاشوري (2017) التي توصلت إلى وجود أثر للتكنولوجيا المستخدمة في المجال التعليمي في تحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، مما يعني أن اعتماد الوسائط الإلكترونية في الجانب التعليمي من خلال تنشيط الملتقيات والمؤتمرات افتراضيا عبر المنصات الرقمية وإتاحة فرص تواصل الطلبة والأساتذة عن بعد، ساهم في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بالجامعات محل الدراسة، كما وتتشابه هذه النتيجة كذلك مع ما كشفته عديد الدراسات الأجنبية، التي توصلت إلى وجود علاقة بين خدمات الإدارة الإلكترونية بما فيها التعليم الإلكتروني والأداء الأكاديمي في الجامعات التي تم دراستها (Uwabor, Nnabuko, and Amadi 2019)، وأن الوسائط الإلكترونية تدعم

العملية التعليمية بشكل فعال، مما يؤدي إلى الزيادة في مهارات وكفاءات الطالب والمساهمة في تكوينه بنجاح للمشاركة في إقتصاد المعرفة (Kvon et al. 2018)، وأن التعليم الإلكتروني أداة قوية تعمل على تحسين عملية تبادل المعارف وتوسيع نطاق الخدمات التعليمية الجامعية، ويعزز من إستقلالية الطلبة في العمل ويُطور مهاراتهم ومستوى التحفيز والمسؤولية الذاتية لديهم (Kuimova, Kiyanitsyna, and Truntyagin 2016)، كما واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع النتيجة الثانية لدراسة (Fernández-Gutiérrez, Gimenez, and Calero 2020)، التي توصلت إلى وجود تأثير إيجابي للزيادة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على درجات الطلبة في برنامج (PISA) في مادة العلوم، في حين اختلفت مع النتيجة الأولى لنفس الدراسة التي توصلت إلى عدم وجود أي تأثير للزيادة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على درجات الطلبة في برنامج (PISA) في مادتي الرياضيات والقراءة.

2.3.2.2 نتيجة الفرضية الفرعية الثانية:

تم التوصل إلى وجود علاقة طردية متوسطة وموجبة، وأثر لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة، ما يوضح أن اعتماد الجامعة على التكنولوجيا الحديثة في الأنشطة المكتبية قد ساهم في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي، من خلال مساهمتها في إتاحة فرص التصفح والإطلاع على الأعمال العلمية التي تدعم النشاطات البحثية الأساسية للمستخدمين، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة عماري (2017) التي أوضحت أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة المكتبية ساهمت في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي المدروسة، بالإضافة إلى إتفاقها مع نتائج دراسة المنصور (2017) التي توصلت إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ساهم في إتقان العمل المكتبي، كما وساعد في رفع معدلات أداء العاملين بدرجة كبيرة وزيادة قدرتهم على العمل ضمن فريق واحد، وزيادة مهاراتهم في التواصل عن بعد، بالإضافة إلى إتفاق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (Huang and Huang 2019)، التي بينت نتائجها أن المكتبة الذكية التي تعتمد في عملها على التكنولوجيا الحديثة، تتميز بكفاءة أكثر في تقديم خدماتها مقارنة بالمكتبة التقليدية.

3.3.2.2 نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة:

تم الكشف عن وجود علاقة طردية متوسطة وموجبة، إضافة إلى وجود أثر لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة، وهذا ما يعكس مزايا أتمتة الإدارة الجامعية لتحسين جودة خدماتها، حيث تتشابه هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة عبد العزيز (2019) التي بينت أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحقيق التميز في أداء جامعة باتنة 1، كما وتتفق مع نتائج دراسة مصباح ورمضان (2019) التي خلصت إلى أن اعتماد الحاسب الآلي في المجال التعليمي ساهم في تطوير جودة الإدارة المدرسية، بالإضافة إلى توافيقها مع نتائج دراسة الغامدي (2018) التي خلصت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتطوير العمل الإداري بجامعة الباحة، كما وتتفق كذلك مع نتائج دراسة عماري (2017) التي كشفت أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية طورت من أداء مؤسسات التعليم العالي،

وتوافقها كذلك مع نتائج دراسة (Uwabor, Nnabuko, and Amadi 2019) التي توصلت إلى وجود علاقة بين خدمات الإدارة الإلكترونية (التي تضمنت خدمات بوابة الويب والتسجيل الإلكتروني) والأداء الأكاديمي، إضافة إلى توافقها مع نتائج دراسة (Shakkah and AlGamdi 2015) التي كشفت أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة المشاريع التعليمية ساهم بشكل كبير في توفير الوقت والجهد، وإيجاد الحلول للمشاكل الإدارية وتجاوز أخطاء العمل اليدوي التقليدي، كما وتتفق كذلك مع دراسة (Papanthymou and Darra 2018) التي أظهرت نتائجها أن خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة كانت من بين أهم الخدمات بالنسبة للطلبة.

خلاصة الفصل:

بعد التحديد الدقيق لمنهجية الدراسة المعتمدة وأدوات جمع البيانات في بداية هذا الفصل، تم بعد ذلك إسقاط الجانب النظري على عينة من جامعات الغرب الجزائري، لمعرفة أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة في التعليم العالي ميدانيا من خلال توزيع إستبانة إلكترونية على عينة من طلبة الدكتوراه بكليات العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعات الغرب الجزائري، والتي مكنت في الكشف عن وجود إتجاهات إيجابية من طرف أفراد عينة الدراسة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة، والكشف كذلك عن وجود إتجاهات إيجابية من طرف أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة، بالإضافة إلى إثبات صحة الفرضيات الرئيسية والفرعية التي تفترض وجود مستوى مقبول لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية التي تم دراستها، والمستوى المقبول كذلك لجودة الخدمة في الجامعات الجزائرية التي تم دراستها، بالإضافة إلى التأكد من وجود أثر للإدارة الإلكترونية بمختلف تطبيقاتها في التعليم العالي (في المجال التعليمي والمجال المكتبي والمجال الإداري) على جودة الخدمة في التعليم العالي بالجامعات الجزائرية محل الدراسة.



الخاتمة العامة



حاولنا من خلال الدراسة الحالية وبالإستناد إلى الدراسات السابقة، إبراز أهم المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية ومختلف متطلباتها، والإشارة كذلك إلى مفهوم الجودة، وجودة الخدمة في التعليم العالي وأبرز الأدوات المعتمدة في قياسها من طرف الباحثين، ثم التطرق بعد ذلك إلى مختلف تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي وما أتاحته من تسهيلات وأدوات ساهمت بشكل جلي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسات التعليم العالي، وهذا ما تم الكشف عنه ميدانيا من خلال إجراء دراسة تطبيقية لعينة من طلبة الدكتوراه بكليات العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الغرب الجزائري، وفي الأخير تم التوصل إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية التي مكنت الباحث من الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة المقترحة، والتي على أساسها تم طرح اقتراحات البحث، ويمكن عرض هذه النتائج والاقتراحات كما يلي:

■ النتائج النظرية:

- لا يوجد تعريف جامع ومانع يتم تداوله بين جميع المتخصصين والباحثين في الأوساط الأكاديمية عند ذكرهم للإدارة الإلكترونية، فمنهم من يشير بأنها الإدارة الذكية أو إدارة المستقبل أو الإدارة عن بعد أو الحكومة الإلكترونية؛
- ساهم إدراج العمل الإلكتروني في منظمات الأعمال وإداراتها في تحسين جودة الخدمات المقدمة والاقتصاد في الوقت والجهد المبذول؛
- تعتمد فلسفة الإدارة الإلكترونية على مجموعة من المتطلبات (الإدارية، المالية، البشرية، التكنولوجية، الأمنية، القانونية والتشريعية) الواجب توفرها لتطبيقها في المؤسسات والإستفادة من مزاياها؛
- وجود تباين بين الباحثين في تقديم أداة لقياس الإدارة الإلكترونية فبعض الدراسات اعتمدت على متطلبات الإدارة الإلكترونية ودراسات أخرى اعتمدت على مكوناتها وأضافت لها العنصر البشري، بالإضافة إلى الدراسة الحالية التي ركزت على التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية في التعليم العالي؛
- لا يوجد تعريف واحد ومحدد لجودة الخدمة في التعليم العالي، نظرا لإختلاف وتعدد أصحاب المصلحة في التعليم العالي واختلاف وجهات نظرهم، فلكل يقدم تفسيره لجودة الخدمة من منظوره الخاص؛
- يعتبر الطالب أبرز أصحاب المصلحة في التعليم العالي للحكم على جودة الخدمة المقدمة من طرف مؤسسات التعليم العالي؛
- إحلال العمل الإلكتروني كبديل عن العمل التقليدي، ضرورة حتمية لا مفر منها وأمر في غاية الأهمية لتحسين جودة الخدمات في التعليم العالي.

■ النتائج التطبيقية:

- كشفت نتائج الإحصاء الوصفي أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالجامعات محل الدراسة تمثلت كلها في فئة الموافقة المتوسطة "محايد"، مع وجود بعض النقص في الإعتماد على تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي مقارنة بتطبيقاتها في المجال التعليمي والإداري، حسب ما أوضحته إجابات أفراد عينة الدراسة؛

— توصلت نتائج الإحصاء الوصفي إلى وجود موافقة متوسطة "محايد"، من طرف أفراد عينة الدراسة حول بعد جودة الخدمة بالتعليم العالي ككل، مع ملاحظة وجود مستوى أقل لجودة الخدمات الإدارية وجودة خدمات الدعم، مقارنة بجودة المرافق الأكاديمية ومحتوى العملية التعليمية والبنى التحتية للحرم الجامعي بالجامعات محل الدراسة؛

— مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات محل الدراسة يرقى إلى المستوى المقبول؛

— مستوى جودة الخدمة في الجامعات محل الدراسة يرقى إلى المستوى المقبول؛

— يوجد أثر لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة؛

— يوجد أثر لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال التعليمي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة؛

— يوجد أثر لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال المكتبي على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة؛

— يوجد أثر لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة.

■ اقتراحات الدراسة:

على ضوء النتائج السابقة يمكننا تقديم مجموعة من الإقتراحات التي تصب في مجملها في تطوير تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي لتحسين جودة خدماتها، وهي كالآتي:

— تطوير أرضية رقمية على المستوى الوطني لرفع الدروس والمحاضرات الخاصة بكل الأطوار وفي كل المؤسسات الجامعية؛

— تشجيع الإدارة الجامعية على اعتماد تقنيات التواصل عن بعد في تنشيط الملتقيات والمؤتمرات والندوات افتراضيا، لما لها من فائدة في تقليل الجهد والوقت على كل المشاركين؛

— ضرورة مراجعة البرامج والمناهج الجامعية وتحديثها لتتوافق مع إحتياجات الطلبة ومتطلبات سوق العمل المتجددة والمتنوعة؛

— توفير قنوات إتصال دائمة وفعالة بين الطلبة والإدارة الجامعية لمشاركة إنشغالهم ومناقشة طلباتهم، ومحاولة الأخذ بعين الإعتبار المعلومات الواردة من طرفهم لتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم؛

— إقامة ورشات عمل ودورات تكوينية بصفة دورية من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتحسيس الأساتذة والإداريين على حد سواء، وإقناعهم بضرورة التواصل عن بعد؛

— توعية كل الأطراف ذات الصلة بمؤسسات التعليم العالي بمزايا وفوائد التعليم الإلكتروني، من أجل قبوله والتخفيف من حدة مقاومتهم له؛

— توفير العدد الكافي من المعدات والأدوات التكنولوجية الرقمية وتوسيع الربط بشبكات الإنترنت داخل الإقامات الجامعية لخدمة النشاطات الأساسية للباحثين المقيمين؛

— ضرورة تعزيز مخابر البحث ومختلف المرافق البيداغوجية والعلمية بأحدث التقنيات والبرامج الحديثة المساعدة على البحث العلمي؛

- تشكيل فرق عمل من أكاديميين ومختصين ومنحهم كافة الصلاحيات للإعتماد عليهم في حل المشاكل المتعلقة بالجودة في التعليم العالي؛
- الحرص الجاد على توفير خدمات النقل والإطعام بأفضل مستوى ممكن من الجودة لتلبية احتياجات المستفيدين؛

■ آفاق الدراسة:

بعد معالجتنا لموضوع الدراسة، إتضح مدى حداثة الإدارة الإلكترونية من جهة، وعمق وتشعب جودة الخدمة في التعليم العالي من جهة أخرى، وعليه تم إقتراح مجموعة من المواضيع التي نرى أنها جديرة بالبحث والدراسة من قبل الباحثين قصد الإثراء والتجديد، وبالتالي نقترح دراسة المواضيع التالية كآفاق لبحثنا:

- دور التعليم الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي؛
- دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الأكاديمي للأستاذ الجامعي بالجامعة الجزائرية؛
- دراسة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- تحديد معوقات البحث العلمي في الجامعة الجزائرية.



قائمة المصادر والمراجع



1- المصادر والمراجع باللغة العربية:

- أبو القاسم, ياسر محمد صديق. (2017). "الدور الوسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأداء الموارد البشرية، دراسة حالة قطاع الخدمات بالسودان" (رسالة دكتوراه) كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- أبو بكر, سليمان الصالح, جمال علي جاب الله. (2016). "قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة." *مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال* 5(2):60-75.
- أبو ربيع, ابتسام احمد طه. (2015). "مستوى إدراك مديري المدارس الأساسية الخاصة لأهمية تكنولوجيا التعليم وعلاقته بمستوى توظيف المعلمين لهذه التكنولوجيا من وجهة نظر المعلمين في محافظة العاصمة عمان." (رسالة ماجستير) كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- أوسو, خيرى علي. (2016). "تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة بوليتكنيك دهوك دراسة استطلاعية." *مجلة زانكو للعلوم الإنسانية* 20(1):184-203.
- احمد, محمد سمير. (2009). *الإدارة الإلكترونية*. ط الأولى. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الأتري, شريف. (2015). *التعليم الإلكتروني والخدمات المعلوماتية*. ط الأولى. القاهرة، مصر: العربي للنشر والتوزيع.
- الجميل, احمد محمد جاسم. (2018). "إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة صناعة التأمين" دراسة استطلاعية في شركة التأمين الوطنية. *مجلة كلية مدينة العلم الجامعة* 10(2):235-251.
- الحري, بدرية بنت فهد سبيل. (2015). "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية بالجامعة والحلول المقترحة لها." (رسالة ماجستير) كلية التربية، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية.
- الحسيني, عائشة بنت أحمد, شذا بنت عبد المحسن الخيال. (2014). "أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة)." *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة* (10):122-145.
- الخيري, سميرة سلمان حامد. (2021). "واقع استخدام معلمات اللغة العربية بالمرحلة الثانوية للمنصات التعليمية في التدريس والصعوبات التي تواجههن." *المجلة العربية للنشر العلمي* (33):1-25.
- الدحودح, احمد فؤاد. (2015). "درجة ممارسة مديري مدارس التعليم الأساسي بمحافظة غزة للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة الوقت لديهم." (رسالة ماجستير) كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- الراشدي, عادل عبدالله عزيز, خالد زيدان عبد الهادي. (2017). "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز جودة التعليم العالي دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في كلية المأمون الجامعة." *مجلة كلية المصطفى الجامعة* 1(1):550-582.
- الزهيري, طلال ناظم. (2009). *حوسبة مؤسسات المعلومات: إجراءات التحول إلى البيئة الرقمية*. ط الأولى. عمان, الأردن: دار دجلة للنشر والتوزيع.
- الزبيدي, ناظم جواد, زينب مصطفى خليل. (2015). "تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة حالة في وزارة العلوم والتكنولوجيا." *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية* 21(86):173-195.
- السالمي, علاء عبد الرزاق. (2013). *تكنولوجيا المعلومات*. ط الأولى. عمان, الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- السميري, مريم عبد ربه أحمد. (2009). "درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطوير." (رسالة ماجستير) كلية التربية, الجامعة الإسلامية, غزة, فلسطين.
- الشاهين, نداء صالح, زهور سعد عباس. (2020). "تقييم نظام إدارة أمن المعلومات على وفق المواصفة (ISO27001) دراسة حالة الشركة العامة للأنظمة الإلكترونية." *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة* (62):173-210.
- الشريف, باسم بن نايف محمد. (2020). "واقع اتجاهات طلبة الجامعة نحو توظيف المنصات الرقمية في التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية, جامعة طيبة أمودجا." *مجلة جامعة طيبة للآداب والعلوم الإنسانية* (22):352-406.
- الشواربة, داليه خليل عبد الكريم. (2019). "درجة استخدام طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة للمنصات التعليمية الإلكترونية واتجاهاتهم نحوه." (رسالة ماجستير) كلية العلوم التربوية, جامعة الشرق الأوسط, عمان, الأردن.
- الشهري, عبد الله معيض عبد الله. (2018). "درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس محافظة المجاردة وعلاقتها بتحسين الأداء المدرسي." *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث* 2(15):1-33.
- الصانع, محمد عدنان. (2020). "عولمة التعليم من خلال نظام الموك MOOC." *مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الإنسانية* 88-95.
- الصرايرة, خالد عبده. (2010). *الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات*. ط الأولى. عمان: الأردن: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
- الطائي, حسن جعفر. (2013). *تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها*. ط الأولى. عمان, الأردن: دار البداية ناشرون وموزعون.

- العادلي, عادل مجيد العيدان ,حسين وليد حسين عباس. (2016). *الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية*. ط الأولى. عمان، الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- العقابي, ناصر عويد عطية ,خلود هادي عبود الربيعي. (2018). “تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية.” *مجلة دراسات محاسبية ومالية* 13(45):63-95.
- العلي, أحمد عبد الله أحمد. (2006). *المكتبة العامة في خدمة المجتمع*. القاهرة، مصر: دار الكتاب الحديث.
- العمودي, مينة. (2017). “واقع وآفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية في ترقية قطاع الخدمات، دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية، ولاية بسكرة.” (رسالة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة محمد خيضر. بسكرة. الجزائر.
- العولقي, عبدالله احمد. (2018). “قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF وأثرها في رضا الطلبة، دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية.” *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي* 11(37):125-148.
- العياط, جمعة إسماعيل. (2015). *الإدارة الإلكترونية E - Management*. ط الأولى. عمان، الأردن: دار أمجد للنشر والتوزيع.
- الغامدي, عبد الله محمد سالم قحطان ,الطيب أحمد حسن هارون. (2019). “فاعلية استخدام نظام مودل في التحصيل الدراسي لمادة الحاسب الآلي لطلاب المرحلة الثانوية.” *مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية* 42(42):232-253.
- الفليت, خلود عطية أحمد. (2018). “أثر توظيف الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى العاملين في بعض الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، فلسطين.” رسالة دكتوراه، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- الكاشف, عامر يوسف محمد. (2016). “أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر العاملين، دراسة حالة مستشفى رفيديا الجراحي.” (رسالة ماجستير) معهد التنمية المستدامة، جامعة القدس، القدس، فلسطين.
- المالك, عبد الرضا ناصر محسن ,عروبة رشيد علي البدان. (2014). “واقع الإدارة الإلكترونية في المنظمات الخدمية و إمكانية تطبيقها : دراسة حالة في مديرية بلدية البصرة.” *مجلة العلوم الاقتصادية* 37(10):111-148.
- المالكي, هيفاء جار الله معيض ,بلقيس بنت إسماعيل داغستاني. (2020). “دور المنصات التعليمية الإلكترونية في النمو المهني لمعلمات الطفولة المبكرة، دراسة تقويمية.” *المجلة التربوية* 73(73):1127-1156.

- المدادحة, أحمد نافع. (2011). *الحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات*. ط الأولى. عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- المعذر, عبدالله ريم. (2020). “توظيف نظم إدارة التعلم الإلكتروني في تنمية مهارات استخدام المحتوى الرقمي والوعي بالملكية الفكرية لها لدى طالبات السنة التأسيسية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.” *مجلة العلوم التربوية* 21(1):19-36.
- المفرجي, عادل حرحوش, احمد علي صالح, بيذا ستار البياتي. (2007). *الإدارة الإلكترونية: مركّزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية*. ط الأولى. القاهرة، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- النعمان, محمد حمود علي. (2016). “درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بأمان العاصمة صنعاء وسبل تطويرها وسبل تطويرها من وجهة نظر مدراء المدارس.” *مجلة جامعة الناصر* 8(8):151-194.
- النعمي, أسامة أحمد محمد. (2020). “المسؤولية الجزائية الناشئة عن انتهاك أمن المعلومات.” *مجلة دراسات إقليمية* 14(43):127-164.
- النوايسة, غلب عوض. (2000). *خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات*. عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- الهزام, محمد. (2016). “تسيير الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة وأثرها على وظائف إدارة الموارد البشرية بمنظمات الجنوب الغربي لولاية بشار.” (رسالة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.
- الوافي, رابع. (2019). “أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية قطاع العدالة نموذجاً.” (رسالة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- باديس, نبيلة. (2018). “تنمية الكفاءات المحورية لضمان الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية.” (رسالة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- بدر, أحمد أنور. (2003). *مقدمة في تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات*. الإسكندرية، مصر: دار الثقافة العلمية.
- بربار, نور الدين, فتيحة بلجيلالي. (2019). “أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر.” *مجلة دراسات جبائية* 8(1):40-61.

- بدوي, محمود فوزي أحمد. (2015). "معوقات استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنوفية لأنظمة إدارة التعلم الإلكتروني LMS من وجهة نظرهم." *مجلة كلية التربية* 30(40):69-149.
- بسيسو, محمد طالب علي حسن. (2010). "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين وكالة الغوث الدولية - غزة." (رسالة ماجستير) كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- بصاشي, هدى. (2020). "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية، دراسة حالة جامعات الجزائر وسط." (رسالة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر.
- بلقاضي, أسيا. (2020). "أثر مهارات الاتصال لدى هيئة التدريس على جودة الخدمة التعليمية الجامعية: دراسة حالة جامعة احمد بوقرة بومرداس." (رسالة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد بوقرة بومرداس، الجزائر.
- بن صالح, وسام. (2014). "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالقطاع الصحي في الجزائر، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق يوحارة سكيكدة." (مذكرة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، الجزائر.
- بن عبيد, عبد الباسط. (2019). "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر." (رسالة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة محمد خيضر. بسكرة. الجزائر.
- بن عمروش, فريدة. (2021). "استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير وعصرنة المكتبات العامة." *دراسات وأبحاث* 13(1):1031-1050.
- بن غيدة, سارة. (2018). "أثر الإدارة الإلكترونية على أداء البنوك، دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية لولاية أم البواقي." (رسالة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- بن غيث, عمر أحمد, أحمد خضر يوسف, عمار أحمد العجمي. (2016). "تقويم استخدام منصة ادمودو Edmodo في التعليم من وجهة نظر طالبات كلية التربية الأساسية." *مجلة كلية التربية* 129:35-58.
- بورليخان, فاروق. (2018). "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة مقارنة بين الجزائر والأردن وفرنسا." (رسالة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، الجزائر.

- بوزكري, جيلالي. (2016). "الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، واقع وآفاق." (رسالة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة الجزائر 3. الجزائر العاصمة. الجزائر.
- بوطهرة, أسيا. (2019). "تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية بالجامعة الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من الجامعات الجزائرية (الجزائر، قسنطينة، وهران)." كلية علوم الإعلام والاتصال. جامعة الجزائر 3. الجزائر العاصمة. الجزائر.
- بوعكاز, عامر. (2021). "تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية)." (رسالة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر.
- بوقندورة, عبد الحليم. (2020). "دور مخطط التكوين البيداغوجي باستخدام منصة MOODLE في تنمية مهارات تدريس اللغة العربية للأستاذ الجامعي - دراسة ميدانية بجامعة سطيف 2." مجلة العربية 7(1):321-306.
- بولصنام, محمد, عماد تشانتشان. (2018). "مستوى جودة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة جامعة يحي فارس المدية (الجزائر)." مجلة اقتصاد المال والأعمال 2(2):48-73.
- بوزياني, محمد, دولي لخضر. (2019). "دور صناع المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي دراسة استطلاعية لآراء عينة من أساتذة جامعة طاهري محمد بشار." مجلة البشائر الاقتصادية 5(2):798-816.
- بيزان, مزيان, نور الدين شريط. (2021). "جاهزية المكتبات الجامعية الجزائرية للتحويل إلى معيار الـ RDA: دراسة حالة المكتبة المركزية لجامعة الجزائر 2." مجلة العلوم الإنسانية 10(1):68-81.
- حمارشة, أماني. (2018). "العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الآيزو: 16439 و 9001:2015." مجلة دراسات وتكنولوجيا المعلومات. 2018(1):7-1
- حميدي, زقاي. (2016). "أثر تطبيق جودة الخدمة التعليمية في ضوء الإصلاح الجامعي الجديد ل.م.د. دراسة حالة جامعة د الطاهر مولاي سعيدة." (رسالة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة د الطاهر مولاي، سعيدة، الجزائر.
- خراز, لمياء. (2018). "الحكومة الإلكترونية." (رسالة دكتوراه) كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1، الجزائر.
- خضير, مؤيد يحي. (2014). المكتبات الحديثة: الإلكترونية - الرقمية - الافتراضية. عمان، الأردن: دار دجلة ناشرون وموزعون.

- دريدي, أحلام, مانع سبرينة ورحال ناصر. (2019). "واقع الانتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية (الإيجابيات والسلبيات) دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة." *مجلة البشائر الاقتصادية* 5(1):767-782.
- دريز, جمال. (2017). "الإدارة الإلكترونية وفعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر." (رسالة دكتوراه) كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
- دودين, حمزة محمد. (2010). *التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام SPSS*. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- رحماني, سناء. (2017). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، دراسة ميدانية لمؤسسة كوندور برج بوعريج." (رسالة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة 20 أوت 1955. الجزائر.
- رضوان, محمود عبد الفتاح. (2012). *كتاب الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية*. ط الأولى. القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- زايد, محمد. (2020). "أهمية التعليم عن بعد في ظل تفشي فيروس كورونا." *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية* 9(4):488-511.
- زرزار, العياشي. (2016). "الإدارة الإلكترونية: فلسفة جديدة في إدارة المنظمات الحديثة." *ملفات الأبحاث في الاقتصاد والتسيير* 5(1):185-208.
- سالم, نصيرة. (2017). "أنظمة ومنصات التعليم الإلكتروني." *دفاتر المخبر* 12(1):86-103.
- سايج, فطيمة. (2018). "الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر." *مجلة نماء للاقتصاد والتجارة* 4(4):63-84.
- سعيد, سليمة. (2015). "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات المكتبية دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لولاية قسنطينة." (رسالة دكتوراه) معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، قسنطينة، الجزائر.
- سلمان, عائدة مصطفى. (2018). "الخدمات الإلكترونية لمواقع المكتبات الجامعية العراقية على شبكة الإنترنت." *المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق* 1(1):153-181.
- سليمان تيش تيش, أسيا. (2014). "واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية و دورها في تطوير العمل الإداري، دراسة حالة بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب RTE لولاية سكيكدة." (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة 20 أوت 1955. سكيكدة. الجزائر..

- سي موسى, آمال. (2018). "ثنائية الشبكات الرقمية وإدارة المعرفة في مؤسسات التربية والتعليم دراسة حالة مديرية التربية لولاية المدية." *مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية* 3(3):53-70.
- شذى, حسن عبد, فردوس محمود عباس. (2018). "دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية في مستشفى الكندي التعميمي بالعراق." *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة* (56):121-144.
- صالح, محرز, توفيق توفيق وقاطر فارس. (2019). "واقع الإدارة الإلكترونية والمعوقات التي تقلل من تطبيقها، دراسة حالة: مؤسسة الإسمت بتبسة، الجزائر." *مجلة رؤية اقتصادية* 9(2):331-346.
- عاشوري, إبراهيم. (2017). "المناخ التنظيمي وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية." (رسالة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- عاطف, محمد عبد الباري مبروك. (2018). "تقييم جودة الخدمة بمراعاة الأهمية النسبية لأبعاد القياس في مؤسسات التعليم العالي." *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة* 20(2):1-54.
- عباس, طارق محمود, زين الدين عبد الهادي ومحمد عبد الحميد زكي. (2002). *المكتبات العامة: تنظيمها خدماتها تكنولوجياتها الحديثة في ضوء الإنترنت*. ط الأولى. القاهرة، مصر: ابيس كوم للنشر والتوزيع.
- عبد الحي, أسماء الهادي إبراهيم. (2017). "جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية جامعة المنصورة: دراسة ميدانية." *مجلة تطوير الأداء الجامعي* 5(3):115-156.
- عبد العزيز, سلمى عشبة. (2019). "دور الإدارة الإلكترونية في تميز أداء الإدارة العامة في الجزائر، دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1." (رسالة دكتوراه) كلية العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1، الجزائر.
- عبد الفتاح, عز حسن. (2008). *مقدمة في الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي*. ط 1. جدة، السعودية: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
- عبد كحيل, زينات حامد. (2016). "تصور مقترح لتفعيل الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة." (رسالة ماجستير) كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عسول, محمد أمين. (2015). "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية." (رسالة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة محمد خيضر. بسكرة. الجزائر..
- عطية, محسن علي. (2008). *تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال*. ط الأولى. عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.

علوان, محمد نعمان. (2017). "مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين." (رسالة ماجستير) كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

علي الطويل, سرور بشري. (2018). "أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة بجامعة مصراته." مجلة الدراسات الاقتصادية (1): 95-109.

عماري, سمير. (2017). "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية." (رسالة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

عماري, سمير. (2018). "الإدارة الإلكترونية كآلية للتحويل الإلكتروني لمؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية." مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة 3(2): 120-141.

عماري, سمير, احسن ركي. (2017). "الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري حديث لمؤسسات التعليم العالي في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال" مع الإشارة إلى تجربة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 01". (ص ص 01-20). مداخلة مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي بعنوان "التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة". كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

عمرو, خليل مرام مصطفى. (2018). "درجة استخدام أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة لأنظمة إدارة التعلم الإلكتروني والعوامل التي تحد من ذلك الاستخدام من وجهة نظرهم." (رسالة ماجستير) كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

غازي, عناية. (2014). البحث العلمي: منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية. بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه. عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.

غرارمي, وهيبه. (2011). تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. الجزائر العاصمة، الجزائر: الديوان المطبوعات الجامعية. غنيم, أحمد محمد. (2009). الإدارة الإلكترونية (بين النظرية والتطبيق). القاهرة، مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

فردى, حماد. (2017). "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العالي الجزائرية من وجهة نظر هيئة التدريس دراسة حالة جامعات الجنوب الغربي." (رسالة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.

- فهم، مصطفى. (2009). تصنيف الكتب في المكتبات المدرسية والمكتبات العامة "الدليل العملي لتصنيف ديوي العشري مع الجداول الكاملة". ط الأولى. القاهرة، مصر: دار الفكر العربي.
- قادة، دليلة. (2018). "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر." (رسالة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة الجزائر 3. الجزائر العاصمة. الجزائر.
- قاسمي، كمال. (2021). "قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة." لتواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون 25(3):350-361.
- قانة، حسين، عبد الله علي. (2020). "أثر استخدام أرضية التعليم الإلكتروني MOODLE في تحسين أداء أعضاء هيئة التدريس بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة." مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية 13(1):683-693.
- كافي، يوسف مصطفى. (2009). التعليم الإلكتروني والاقتصاد المعرفي. دمشق، سوريا: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
- كساب، رؤى خليل. (2012). "العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة." (رسالة ماجستير) كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- كورتل، فريد، أسيا سليمان تيش تيش. (2014). "مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنايب لولاية سكيكدة)." معارف 9(17):79-102.
- كويجل، جمال، أبو بكر سناطور. (2021). "دور المنصات الرقمية في دعم التعلم الجامعي عن بعد في ظل انتشار جائحة كوفيد19، منصة موودل (Moodle) بجامعة سطيف 2 نموذجاً." مجلة تنمية الموارد البشرية 12(1):4-30.
- لكحل، محمد. (2019). "الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية-حالة الجزائر." (رسالة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة الجزائر 3. الجزائر العاصمة. الجزائر.
- مؤيد، يحيى خضير. (2008). خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام WINISIS. عمان، الأردن: دار دجلة.
- محبوب، بسام فيصل. (2003). إدارة الجامعات العربية في ضوء الموصفات العالمية: دراسة تطبيقية لكليات العلوم الإدارية والتجارة. ط الأولى. القاهرة، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- محمد شواي، أحلام. (2016). "الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه." مجلة جامعة بابل 24(04):3388-3411.

- مصباح, جلاب, خطوط رمضان. (2019). “درجة مساهمة الحاسب الآلي في تطوير جودة الإدارة المدرسية والعملية التعليمية التعليمية من وجهة نظر المديرين والمعلمين (دراسة ميدانية ببعض مدارس ولاية المسيلة).” *مجلة العلوم النفسية والتربوية* 5(1):313-325.
- مصباح, محمد. (2016). “الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية: دراسة حالة.” *المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات* 4(2):28-61.
- ميرفت, محمد راضي, عصام محمد المغاري سها, وحمود عبد الله النجيلي رعدة. (2018). “الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الفلسطينية: دراسة خاصة جامعة الأزهر، غزة.” *المجلة العربية لضمان لجودة التعليم العالي* 11(35):155-186.
- موريس، انجس (2004). *منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات علمية*. ط الثانية. الجزائر، الجزائر: دار القصة للنشر.
- موسي, عبد الناصر ومحمد قريشي. (2011). “مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر).” *مجلة الباحث* 9(9):87-100.
- نجم, نجم عبود. (2009). *الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية - الوظائف - المجالات*. ط الأولى. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- نعرونة, بوبكر. (2016). “دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة حالة.” *مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية* 9(2):1-20.
- هادي, خليل إسماعيل, فاضل عباس سعد. (2016). “مستوى تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في جامعة دهبوك من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية.” *مجلة جامعة التنمية البشرية* 2(4):229-248.
- هادي, إيناس جاسم, محمد حمودة أبو عبيدة. (2019). “أثر استخدام منصة التعليم الإلكتروني MOODIE على مستوى طلاب قسم المعلومات والمكتبات دراسة تجريبية.” *مجلة آداب المستنصرية* (87):73-93.
- هدار, رانية. (2018). “دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر.” (رسالة دكتوراه) كلية العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1، الجزائر.
- وادي, رشدي عبد اللطيف. (2011). “مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد.” (رسالة ماجستير) كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- وليام, آرمر. (2006). *المكتبات الرقمية*. ط الأولى. الرياض، المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية.

يحيى، إبراهيم عمر. (2016). تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر. ط الأولى. دار عمان، الأردن: اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

يوسف، مريم. (2016). “أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي جامعة باتنة 1 الحاج لخضر نموذجاً.” (رسالة دكتوراه) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.

2- المصادر والمراجع باللغة الأجنبية:

Abbas, Ali Abdulhassan. (2020). “Educational Competition as a Moderating Variable of the Relationship between Electronic Management and Intelligent Organizations.” *Revista Tempos e Espaços Em Educação* 13(32):1–25.

Abdullah, Firdaus. (2005a). “HEdPERF versus SERVPERF: The Quest for Ideal Measuring Instrument of Service Quality in Higher Education Sector.” *Quality Assurance in Education* 13(4):305–328.

Abdullah, Firdaus. (2005b). “The Development of HEdPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector.” *International Journal of Consumer Studies* 30(6):569–581.

Abdullah, Firdaus. (2006). “Measuring Service Quality in Higher Education: HEdPERF versus SERVPERF.” *Marketing Intelligence and Planning* 24(1):31–47.

Abidin, Munirul. (2015). “Higher Education Quality: Perception Differences among Internal and External Stakeholders.” *International Education Studies* 8(12):185–192.

Al-Hamdany, Majeed Hadi Salih, and Hakeem Sultan Abd Al-Rekibe. (2021). “The Application of Electronic Management in the Agricultural Extension Organization in Iraq.” (Pp. 1–8) in *2nd Virtual International Scientific Agricultural Conference*. Vol. 735. Iraq: IOP Publishing.

Alberto, Valenzo-Jiménez Marco, Lázaro-López Daniel Adan, and Martínez-Arroyo Jaime Apolinar. (2019). “Application of the SERVQUAL Model to Evaluate the Quality in the Transportation Service in Morelia, Mexico.” *DYNA* 86(211):64–74.

Alqudah, Mohammad Ali, and Leyla Muradkhanli. (2021). “Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E-Government in Jordan.” *Electronic Research Journal of Engineering, Computer and Applied Sciences* 3:65–82.

Ali, Ejaz, Muhammad Younas, and Tahir Saeed. (2017). “Impact of Moderating Role of E-Administration on Training, Performance Appraisal and Organizational Performance.” *International Journal of Business, Human and Social Sciences* 09(1):1–7.

- Alruways, Hezam Naif. (2020). "The Effect of Electronic Management Practices on Improving the Level of Medical Services in Saudi Hospitals." *Multi-Knowledge Electronic Comprehensive Journal For Education And Science Publications (MECSJ)* (36):1–16.
- Alsakarneh, Assad Ahmad Abdelqader, and Shen Chao Hong. (2015). "The Impact of Electronic Management on Human Resource Development." *International Journal of Science and Research (IJSR)* 04(11):185–190.
- Alzafari, Khaled, and Jan Kratzer. (2019). "Challenges of Implementing Quality in European Higher Education: An Expert Perspective." *Quality in Higher Education* 1–28.
- Annamdevula, Subrahmanyam. (2012). "Development of HiEdQUAL for Measuring Service Quality in Indian Higher Education Sector." *International Journal of Innovation, Management and Technology* 3(4):412–416.
- Annamdevula, Subrahmanyam, and Raja Shekhar Bellamkonda. (2016). "Effect of Student Perceived Service Quality on Student Satisfaction, Loyalty and Motivation in Indian Universities." *Journal of Modelling in Management* 11(2):488–517.
- Arrieta, María del Carmen, and Beatrice Avolio. (2020). "Factors of Higher Education Quality Service: The Case of a Peruvian University." *Quality Assurance in Education* 28(4):219–38.
- Bahadur, Ali, Naimatullah Shah, and Shahnawaz Mangi. (2017). "Determining the Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Public Sector Universities of Thailand: An Empirical Approach." *Asia Pacific - Research Journal* 35:70–89.
- Bataineh, Khaled Adnan. (2017). "The Impact of Electronic Management on the Employees' Performance Field Study on the Public Organizations and Governance in Jerash Governorate." *Journal of Management and Strategy* 8(5):86–100.
- Borishade, Taiye T., Olaleke O. Ogunnaike, Odunayo Salau, Bolanle D. Motilewa, and Joy I. Dirisu. (2021). "Assessing the Relationship among Service Quality, Student Satisfaction and Loyalty: The Nigerian Higher Education Experience." *Heliyon* 7(7):1-8.
- Bouzidi, Laïd, and Sabrina Boulesnane. (2015). "E-Administration Activities and Sustainable Management: The Case for a Multidimensional Approach." *International Journal of Technology Management and Sustainable Development* 14(3):227–239.
- Brochado, Ana. (2009). "Comparing Alternative Instruments to Measure Service Quality in Higher Education." *Quality Assurance in Education* 17(2):174–190.

- Carman, James M. (1990). "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the Servqual Dimensions." *Journal of Retailing* 66(1):33-55.
- Cavus, Nadire, and Teyang Zabadi. (2014). "A Comparison of Open Source Learning Management Systems." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 143:521–526.
- Chakraborty, Apurba. (2019). "Labour Movement in India - A Historical Approach on Socio-Cultural-Economy." *Journal of Management Research and Analysis* 6(3):129–131.
- Chui, Teo Boon, Mohd Shukur bin Ahmad, Faezah binti Ahmad Bassim, and Nurnadirah binti Ahmad Zaimi. (2016). "Evaluation of Service Quality of Private Higher Education Using Service Improvement Matrix." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 224:132–140.
- Cronin, J. Joseph, and Steven A. Taylor. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." *Journal of Marketing* 56(3):55–68.
- Danjuma, Ibrahim, Faiza Abubakar Bawuro, Mary Augustine Vassumu, and Sharif Ahmed Habibu. (2018). "The Service Quality Scale Debate: A Tri-Instrument Perspective for Higher Education Institutions." *Expert Journal of Business and Management* 6(2):127–133.
- Darbi, Taqi Aldeen T. Mhamod, and Alsedig M. A. Khanfar. (2020). "A Study on the Application of Electronic Management in the National Commercial Bank NCB Libya." *OALib* 07(08):1–8.
- Dawood, Sabeha K., Jihan Salman Allawi, and Nassir Jabir Al-Khafaji. (2016). "Employee's Attitude toward Electronic Administration Adoption: A Case Study of Al- Mustansiriyah University." *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science (IJAEMS)* 2(4):124–134.
- Degtjarjova, Irina, Inga Lapina, and Davis Freidenfelds. (2018). "Student as Stakeholder: 'Voice of Customer' in Higher Education Quality Development." *Marketing and Management of Innovations* (2):388–398.
- Ding, Kai, Wei Chong Choo, Keng Yap Ng, and Siew Imm Ng. (2020). "Employing Structural Topic Modelling to Explore Perceived Service Quality Attributes in Airbnb Accommodation." *International Journal of Hospitality Management* 91:1–10.
- Donlagic, Sabina, and Samira Fazlić. (2015). "Quality Assessment in Higher Education Using the SERVQUAL Model." *Management: Journal of Contemporary Management Issues* 20(1):39–57.
- El Alfy, Shahira, and Abdulai Abukari. (2019). "Revisiting Perceived Service Quality in Higher Education." *Journal of Marketing for Higher Education* 30(1):1–25

- Egedigwe, Eges. (2015). "Service Quality and Perceived Value of Cloud Computing-Based Service Encounters: Evaluation of Instructor Perceived Service Quality in Higher Education in Texas." Doctoral dissertation, College of Computing and Engineering (CCE). Nova Southeastern University. Florida, USA.
- Ellatif, Huthaifa A. A., and Samani A. Talab. (2013). "Performance Promoting Using E-Management." *International Journal of Computational Engineering Research*//Vol 03(12):37–41.
- Esmailpour, Majid, Amrollah Sayadi, Mahnaz Mirzaei, and Article History. (2017). "A Service of Zbw Standard-Nutzungsbedingungen: Investigating the Impact of Service Quality Dimensions on Reputation and Brand Trust." *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research (IJBESAR)* 10(3):7–17.
- Firdous, Sadaf, and Rahela Farooqi. (2019). "Service Quality To E-Service Quality: A Paradigm Shift." Pp. 1656–1666 in *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. Bangkok, Thailand: IEOM Society International.
- Fernández-Gutiérrez, Marcos, Gregorio Gimenez, and Jorge Calero. (2020). "Is the Use of ICT in Education Leading to Higher Student Outcomes? Analysis from the Spanish Autonomous Communities." *Computers and Education* 157:1–15.
- Fosu, Francis Frimpong, and Bright Kwame Owusu. (2015). "Understanding Ghanaian Students' Perception of Service Quality in Higher Education." *European Journal of Business and Management* 7(9):96–105.
- Ginns, Paul, Michael Prosser, and Simon Barrie. (2007). "Students' Perceptions of Teaching Quality in Higher Education: The Perspective of Currently Enrolled Students." *Studies in Higher Education* 32(5):603–615.
- Gouge, Ian. (2003). *E-Management: The Impact of e-Business on Today's IT Manager*. 1st ed. Tunbridge Wells, England: Springer.
- Goumairi, Ouissal, Es-Saâdia Aoula, and Ben Souda Souad. (2020). "Application of the SERVQUAL Model for the Evaluation of the Service Quality in Moroccan Higher Education: Public Engineering School as a Case Study." *International Journal of Higher Education* 9(5):223–239.
- Grönroos, Christian. (1984). "A Service Quality Model and Its Marketing Implications." *European Journal of Marketing* 18(4):36–44.
- Gunawardhana, D. N. T. (2018). "Improving the Service Quality of Higher Education Institutions: Special Reference to Information Systems." *International Journal of Advanced Studies in Computers, Science and Engineering* 7(11):13–17.

- Gupta, Pragya, and Neeraj Kaushik. (2018). "A Study on the Quality Parameters in Higher Education Setting." *Apeejay Journal of Management & Technology* 13(1):12–28.
- Harsono, Alexander. (2011). "Understanding E-Business & e-Commerce and Their Relation to the Conceptual Framework of e-Marketing: Case Study." *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA* 1(2):53–68.
- Hassan, Rawash. (2014). "Electronic Management's Contribution to the Development of Managerial Functions." *Academic Research International* 5(5):213–225.
- He, Guo Zheng, and Rong Qiu Chen. (2007). "E-Enterprise and E-Management Concept and Process Model Research." (Pp. 3552–3555) in *2007 International Conference on Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, WiCOM 2007*. IEEE.
- Goumairi, Ouissal, Es-Saâdia Aoula, and Ben Souda Souad. (2020). "Application of the SERVQUAL Model for the Evaluation of the Service Quality in Moroccan Higher Education: Public Engineering School as a Case Study." *International Journal of Higher Education* 9(5):223–239.
- Hillman, John R., and Elias Baydoun. (2019). "Quality Assurance and Relevance in Academia: A Review." (Pp. 13–68) in *Major Challenges Facing Higher Education in the Arab World: Quality Assurance and Relevance*. Springer, Cham.
- Hussein, Mohanad Abbas, and Sanaa Abdulraheem. (2020). "The Effect of Electronic Management in Achieving Strategic Entrepreneurship Field Research in the Municipal Directorates of Karbala (Governorate)." *International Journal of Research in Social Sciences & Humanities* 10(3):197–208.
- Icli, G. E., and N. K. Anil. (2014). "The HEDQUAL Scale: A New Measurement Scale of Service Quality for MBA Programs in Higher Education." *South African Journal of Business Management* 45(3):31–44.
- Ismael, Hadi Kh., and Saad F. Abbas. (2019). "Adapting Technology Acceptance Model to Predict Attitudes Toward Using E-Management Exploratory Study of the Views of the Heads of the Scientific Departments at the University of Duhok." *Academic Journal of Nawroz University* 8(4):393–404.
- Jain, Sanjay K., and Garima Gupta. (2004). "Measuring Service Quality: Servqual vs. Servperf Scales." *Vikalpa* 29(2):25–38.
- Jamkhaneh, Ezzatallah Baloui, Seyed Alireza Ebrahimi, and Yasser Fallah Makrani. (2011). "Consideration of Effective Factors of Establishing the Electronic Management (Case Study: Mazandaran Wood and Paper Industries)." *Middle East Journal of Scientific Research* 10(1):107–119.

- Juran, Joseph M. (1987). *La Qualité Dans Les Services*. 2nd ed. Association Française de Normalisation (AFNOR). Paris: Andrews Neil.
- Keçetep, İlker, and İdil Özkan. (2014). "Quality Assurance in the European Higher Education Area." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 141:660–664.
- Khadim, Sahar W., S. A. Makki, and Mahmood A. Mahmood. (2018). "LTE Performance over Wimax in Term of Network Applications: An Implementation on E-Administration System." *IOSR Journal of Computer Engineering* 20(06):75–84.
- Komal Prasad, Ram, and Manoj Kumar Jha. (2013). "Quality Measures in Higher Education: A Review and Conceptual Model." *Quest Journals Journal of Research in Business and Management* 03(01):23-40.
- Kosasi, Sandy, Vedyanto, and Hendra Kurniawan. (2019). "Mediating Roles of IT Governance Effectiveness in E-Service Quality of Higher Education." (Pp. 14–19) *Proceedings of 2019 5th International Conference on New Media Studies, CONMEDIA 2019*. Kuta, Bali, Indonesia: Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc.
- Kotler, Philip, and Bernard Dubois. (2000). *Marketing Management*. 10ème ed. Paris: Librairie Eyrolles.
- Kuzu, Ömür Hakan, Hakkı Gökbel, and Hasan Kürşat Güleş. (2013). "Developing Sustainable Relations with Internal and External Stakeholders in Universities: Vision And Mission Views." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 103:281–289.
- Kuimova, Marina, Anastasiya Kiyanitsyna, and Alexey Truntyagin. (2016). "E-Learning as a Means to Improve the Quality of Higher Education." (Pp. 1–5) in *International Conference on Research Paradigms Transformation in Social Sciences*. EDP Sciences.
- Kvon, Gulnara M., Vera B. Vaks, Alfiya R. Masalimova, Nina I. Kryukova, Yuliya S. Rod, Rozalina V. Shagieva, and Mikail B. Khudzhatov. (2018). "Risk in Implementing New Electronic Management Systems at Universities." *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education* 14(3):891–902.
- Labanauskis, Rimvydas, and Romualdas Ginevičius. (2017). "Role of Stakeholders Leading to Development of Higher Education Services." *Engineering Management in Production and Services* 9(3):63–75.
- Latif, Khawaja Fawad, Imran Latif, Umar Farooq Sahibzada, and Mohsin Ullah. (2017). "In Search of Quality: Measuring Higher Education Service Quality (HiEduQual)." *Total Quality Management and Business Excellence* 768–791.
- Liu, Shuiyun. (2016). "Higher Education Quality Assessment and University

- Change: A Theoretical Approach.” (Pp. 15–46) *Higher Education in Asia: Quality, Excellence and Governance*. Springer: Singapore.
- Mahapatra, S. S., and M. S. Khan. (2007). “A Framework for Analysing Quality in Education Settings.” *European Journal of Engineering Education* 32(2):205–217.
- Malipula, Rachel George. (2015). “Exploring the Perceived Obstacles to E-Administration by Faculty Members of Eastern Mediterranean University.” Unpublished Doctoral thesis, Eastern Mediterranean University, Gazimağusa, North Cyprus.
- Manap, Somantri, Komariah Aan, T. Rahman Tonton, and A. Kurniady Dedy. (2021). “The Implementation of E-Management Overview in Higher Education.” *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)* 12(6):1581–1594.
- Mainardes, Emerson, Helena Alves, and Mario Raposo. (2013). “Identifying Stakeholders in a Portuguese University: A Case Study.” *Revista de Educacion* (362):429–457.
- Mainardes, Emerson Wagner, Helena Alves, and Mário Raposo. (2010). “An Exploratory Research on the Stakeholders of a University.” *Journal of Management and Strategy : JMS* 1(1):76–88.
- Majid, Huda Hakki, and Aliya Jwad Mohammad Ali. (2020). “Role Electronic Management in Achieving the Entrepreneurial Orientation in Organizations.” *International Journal of Research in Social Sciences and Humanities* 10(3):373–381.
- McIntosh, Benjamin. (2017). “Determining Perceptual Gaps of Service Quality and Value in Higher Education: A Midwestern Bible College.” Thesis Dissertation in Business Administration (DBA), Graduate School of Business, Liberty University, Lynchburg, Virginia, United States.
- Moraru, Luminita. (2012). “Academic Internal Stakeholder Condition: A Comparative Approach.” *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 69:54–72.
- Mudholkar, Gajananp, and murshed Ali Al-Khas Mohammed. (2020). “The Role of Electronic Management in Improving Administrative Performance.” *IOSR Journal of Business and Management* 22(12):41–56.
- Munthiu, Maria-Cristiana, Maria Turtoi, Mihaela Tuță, and Adina Iulia Zara. (2014). “Characteristics of Educational Services in the Virtual Environment.” *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 109:1237–1241.
- Ohiole Osakede, Kehinde, Samuel Ojo Ijimakinwa, Wunmi Arijenwa, Taiwo Olatunde Adesanya, and Ann David Ojo. (2017). “The Impact of E-

- Administration on Service Delivery in Adekunle Ajasin University Akungba-Akoko, (AAUA) Ondo State.” *Management Studies and Economic Systems (MSES)* 3(3):173–182.
- Onuigbo, Richard Amaechi, and Okechukwu Innocent Eme. (2015). “Electronic Governance and Administration in Nigeria: Prospects and Challenges.” *Arabian Journal of Business and Management Review* 5(3):18–26.
- Omidian, Faranak, and Nedayeh Ali Farzaneh. (2015). “A Study on The Attitudes of Students, Instructors, and Educational Principals to Electronic Administration of Final-Semester Examinations in Payame Noor University in Iran.” *Turkish Online Journal of Distance Education* 16(3):118–125.
- Ozdemir, Yasal, Sema Kayapinar Kaya, and Erkan Turhan. (2019). “A Scale to Measure Sustainable Campus Services in Higher Education: ‘Sustainable Service Quality.’” *Journal of Cleaner Production* 1–35.
- Papantymou, Anastasia, and Maria Darra. (2018). “Assessment of the Quality of Electronic Administrative Services in a Greek Higher Education Institution: A Case Study.” *International Journal of Higher Education* 7(2):15–27.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and L. Berry. (1988). “SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64(01):09–41.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” *Journal of Marketing* 49(4):41–50.
- Paulišić, M., A. Čuić Tanković, and M. Hrvatin. (2016). “Managing the Service Concept in Creating an Innovative Tourism Product.” (Pp. 232–249) in *Congress Proceedings of the 23rd Biennial International Congress “Tourism & Hospitality Industry 2016: Trends and Challenges”*. Croatia: Opatija.
- Peeva, K. (2010). “Theoretical aspects of the assessment of quality in higher education.” *Trakia Journal of Sciences* 8:429–435.
- Piotrowska-Piątek, Agnieszka. (2017). “External Stakeholders of Higher Education Institutions in Poland: Their Identification and Significance.” *Education and Society* 35(1):43–61.
- Purnawati, Wulan, Ilona Vicenovie, Oisina Situmeang, and Siti Fatonah. (2020). “Utilization of Google Meet application as the communication media for distance learning during COVID-19 (descriptive study of University lecturer and Students in Jakarta).” *International Journal of Science and Research* 9(11):721–725.
- Quijano-Cacedo, Jesús Enrique, Sandra Patricia Rojas-Berrio, and Óscar Javier Robayo-Pinzón. (2018). “Service Quality for Continuing Higher Education in

- Online Learning Environments.” *Entramado* 14(2):22–34.
- Rafeeq, Mohanad Akram, and Salam Abduljaleel Wali. (2021). “The role of electronic management in implementing administrative tasks in light of the Corona Pandemic” *Psychology and Education Journal* 58(5):1553–6939.
- Sabo, Ahmad. (2020). “E-Transformation: A Panacea to Challenging Public Sector HP.” *Journal of African Sustainable Development* 20(2):226–240.
- Şahin, Esen, Osman Nurullah Berk, Michael Saunders, Franceco Clarioni, and Angela Fattoretti. (2019). “Educational quality assessment of higher education students from different cultures: Selcuk Universty Faculty of Economics and Admi` Nistrative Sciences, Case Study.” (Pp. 1–39) in *7 th International Academic Conference on Economics, Business, Engineering and Social Sciences*. Tbilisi, Georgia: European Institute for Research and Development.
- Salih, Hassan Hadi. (2016). “Implementation of electronic system particularly to Candidates applying for admission to peass colleges.” *International Journal of Computer Science and Mobile Computing* 5(6):61–70.
- Santos, Gina, Carla Susana Marques, Elsa Justino, and Luís Mendes. (2020). “Understanding social responsibility’s influence on service quality and student satisfaction in higher education.” *Journal of Cleaner Production* 256:1-10.
- Schindler, Laura|Puls-Elvidge, Sarah|Welzant, Heather|Crawford, Linda. (2015). “Definitions of Quality in Higher Education: A Synthesis of the Literature.” *Higher Learning Research Communications* 5(3):3–13.
- Shakkah, Moh`D Suliman, and Saeed Ahmed AlGamdi. (2015). “An Investigation for Electronic-Management Use in Educational Projects Management (A Case Study in AL Baha-KSA Area).” *American Journal of Economics and Business Administration* 8(1):1–8.
- Shahsavar, Tina, and Frantisek Sudzina. (2017). “Student Satisfaction and Loyalty in Denmark: Application of EPSI Methodology.” *PLOS ONE* 12(12):1–18.
- Siddiquah, Aishah, and Zeema Salim. (2017). “The ICT Facilities, Skills, Usage, and the Problems Faced by the Students of Higher Education.” *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education* 13(8):4987–4994.
- Silva, Danilo Soares, Gustavo Hermínio Salati Marcondes de Moraes, Ieda Kanashiro Makiya, and Francisco Ignácio Giocondo Cesar. (2017). “Measurement of Perceived Service Quality in Higher Education Institutions: A Review of HEDPERF Scale Use.” *Quality Assurance in Education* 25(4):415–439.
- Soares, Mauri Cesar, Olívio Novaski, Olívio Novaski, and Rosley Anholon. (2017). “SERVQUAL Model Applied to Higher Education Public Administrative Services.” *Brazilian Journal of Operations & Production*

- Management* 14(3):338–49.
- Sosibo, Lungi. (2014). “Improving Quality in Higher Education: A Reflection on External and Internal.” *Alternation Journal* (12):240–259.
- Świątek, Władysław. (2019). “Development of E-Administration Services in Poland.” *Scientific Journal of Bielsko-Biala School of Finance and Law* 23(3):72–83.
- Teeroovengadum, Viraiyan, T. J. Kamalanabhan, and Ashley Keshwar Seebaluck. (2016). “Measuring Service Quality in Higher Education: Development of a Hierarchical Model (HESQUAL).” *Quality Assurance in Education* 24(2):244–258.
- Uwabor, Osagie Leslie, Justie O. Nnabuko, and Ezechirinum Amadi. (2019). “Information and Communication Technology Applications and Service Quality of Federal Universities in Nigeria.” *British Journal of Marketing Studies (BJMS)* 7(5):1–23.
- Viñarás-Abad, M., L. Abad-Alcalá, C. Llorente-Barroso, M. Sánchez-Valle, and M. Pretel-Jiménez. (2017). “E-Administration and the e-Inclusion of the Elderly.” *Revista Latina de Comunicación Social* (72):197–219.
- Wart, Montgomery Van, Alexandru Roman, XiaoHu Wang, and Cheol Liu. (2017). “Operationalizing the Definition of E-Leadership: Identifying the Elements of e-Leadership.” *International Review of Administrative Sciences* 85(1):80–97.
- Whitman, Michael E., and Herbert J. Mattord. (2011). *Principles of Information Security*. 4th ed. boston. USA: Course Technology, Cengage Learning.
- Wolniak, Radosław. (2017). “Benefits of the Use of E-Administration for Disabled Persons.” *Organization and Management Series* (105):581–595.
- Wolniak, Radoslaw, Radoslaw Wolniak, Bożena Skotnicka-Zasadzień, Bożena Skotnicka-Zasadzień, and Michał Zasadzień. (2019). “Problems of the Functioning of E-Administration in the Silesian Region of Poland from the Perspective of a Person with Disabilities.” *Transylvanian Review of Administrative Sciences* 15(57):137–155.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: an introductory analysis* 2nd ed. New York: Harper and Row.
- Yousapronpaiboon, Khanchitpol. (2014). “SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand.” *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 116:1088–1095.
- Zakuan, Norhayati, Shalini Muniandy, Muhamad Mat Saman Zameri, Shoki Md Ariff Mohd, Sapiiah Sulaiman, and Rozita Abd Jalil. (2012). “Critical Success Factors of Total Quality Management Implementation In Higher Education

Institution: A Review.” *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 2(12):32-57.



الملاحق



الملحق رقم (01): استمارة البحث



جامعة الدكتور الطاهر مولاي، سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

استمارة البحث

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد، في إطار إعداد أطروحة دكتوراه بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي" يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة المصممة لجمع معلومات متعلقة بالموضوع أعلاه من خلال دراسة حالة لعينة من طلبة دكتوراه بجامعة الغرب الجزائري، وقد تم اختياركم ضمن العينة المشاركة في هذه الدراسة، لذا نرجو منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان المرفق بكل شفافية وموضوعية، علما أن آرائكم واقتراحاتكم ستساهم في تحقيق أهداف الدراسة ولا تستخدم إلا غرض البحث العلمي.

نشكركم على حسن تعاونكم ولكم منا فائق الاحترام والتقدير.

ضع علامة X في الخانة المناسبة

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- 2- السن: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة ☐
- 3- الجامعة: ج سعيدة ☐ جامعة الشلف ☐ ج تيسمسيلت ☐ ج تيارت ☐ ج مستغانم ☐ ج تلمسان ☐
- 4- القسم: علوم اقتصادية ☐ علوم التسيير ☐ علوم مالية ومحاسبية ☐ علوم تجارية ☐

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	غير موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الأول: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي						
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية						
01	يتم تنشيط المنتديات والمؤتمرات بجامعة افتراضيا.					
02	يتم توجيه الطلبة ومتابعة الإشراف عليهم إلكترونياً.					
03	يتم تنشيط الدروس والمحاضرات عبر تقنيات التواصل عن بعد (ZOOM).					
04	إرسال واستلام البحوث والأعمال العلمية من وإلى الأساتذة يتم إلكترونياً.					
05	تنظم الكلية ندوات ودورات تكوينية للطلبة افتراضيا.					
06	تتم عملية مناقشة المذكرات والرسائل العلمية عن بعد.					

تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة المكتبية

07	تتم عملية التسجيل في مكتبة الجامعة إلكترونياً.				
08	تتم عملية الطلب على المصادر والمراجع المكتبية إلكترونياً.				
09	يتم توفير فهرس ومحتوى المكتبة على الخط (En ligne).				
10	تُوفر المكتبة نسخ إلكترونية للبحوث وأعمال المؤتمرات المنجزة بكمياتكم.				
11	تتيح مكتبة الجامعة فرص الدخول الى قواعد البيانات العالمية.				
12	يتم تحديث المحتوى الإلكتروني للمكتبة بصفة دورية.				

تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة الإدارية

13	يتم الإعلان عن أجال بداية التسجيل وإعادة التسجيل بكمياتكم إلكترونياً.				
14	يتم تسجيل الطلبة في جامعتهم إلكترونياً.				
15	تخصص إدارة الكلية فضاء الكتروني لاستقبال آراء الطلبة ومقترحاتهم.				
16	تقدم الجامعة برامج تدريبية حول كيفية استخدام المنصات الإلكترونية للتعليم والتعلم.				
17	يتم اشعار الطلبة ومراسلتهم الكترونياً في الشؤون الإدارية التي تخصهم.				
18	يمكن للطلاب استخراج وثائقه الجامعية إلكترونياً (شهادة التبرص، شهادة التسجيل...)				

المحور الثاني: جودة الخدمة في التعليم العالي

محتوى العملية التعليمية

19	يتملك الأساتذة القدرة الكافية على فهم ومعرفة حاجات الطالب.				
20	يتوفر الأساتذة على كافة المهارات الأكاديمية اللازمة لإيصال المعلومة للطالب.				
21	يُتبع الأساتذة في أساليب التدريس بما يتلاءم مع موضوع المادة العلمية.				
22	المناهج الدراسية المعتمدة تساهم في تطوير معارف ومهارات الطالب.				
23	الحجم الساعي المعتمد كافي لتغطية محتويات البرامج الدراسية.				
24	تحتوي أقسام الكلية على العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس.				

الخدمات الإدارية

25	تقدم الكلية خدماتها الإدارية المطلوبة بشكل فوري.				
26	تضع إدارة الجامعة مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها.				
27	يحرص الموظفون الإداريون على تأدية أعمالهم بالشكل الصحيح ومن دون أخطاء.				
28	القواعد العامة الضابطة للتصرفات والسلوكيات في الجامعة واضحة ومعروفة للجميع.				
29	تقدم إدارة الكلية خدماتها ضمن ساعات عمل منتظمة تلائم جميع المستفيدين منها.				
30	تتسم عملية التواصل بين الطلبة والموظفين الإداريين بالسهولة..				

المرافق الأكاديمية

31	تتوفر الجامعة على مخابر بحث علمية تلبي احتياجات الأقسام.				
32	الوسائل والتجهيزات المستعملة في الكلية تلبي احتياجات العملية التعليمية.				

					تتوفر الكلية على بيئة عمل أكاديمية ملائمة للبحث العلمي.	33
					تتوفر المدرجات وقاعات التدريس بالكلية على كافة التسهيلات المادية من تهوية، تدفئة، إنارة... الخ.	34
					تتوفر مكتبة الكلية على رصيد كافي ومتنوع من المصادر العلمية.	35
					تحتوي قاعات الإعلام الآلي على المعدات اللازمة للبحث العلمي.	36
البنية التحتية للحرم الجامعي						
					تتكفل مديرية الخدمات الجامعية بتغطية كامل الاحتياجات الضرورية للطلبة (النقل، الإطعام، الإيواء، المنح)	37
					تتوفر الجامعة على المرافق الطبية والمراكز الصحية الكافية لحماية الطلبة.	38
					تتوفر الجامعة على المرافق الضرورية التي تلبي احتياجات الطلبة (بنك، ماكينة صراف آلي، مكتب بريد... الخ)	39
					تقوم إدارة الجامعة بالصيانة الدورية للبنى التحتية في الجامعة.	40
خدمات الدعم						
					تُخصص الجامعة فضاءات ترفيهية ورياضية للطلبة.	41
					ترتبط الجامعة مع منظمات الأعمال باتفاقيات علمية.	42
					تقدم الجامعة خدمات الاستشارة والإرشاد للمساهمة في معالجة مشاكل البيئة المحلية.	43
					تشارك الجامعة في تنظيم دورات تكوينية للطلبة مع الجهات المختصة كدورات في اللغات الأجنبية، التكنولوجيا الحديثة، المقاولاتية... الخ	44

الملحق رقم (02) : قائمة الأساتذة المحكمين لاستمارة البحث

الجهة	الرتبة	اسم الاستاذ
جامعة باتنة	أستاذ التعليم العالي	أ.د بن زيان إيمان
جامعة سعيدة	أستاذ التعليم العالي	أ.د حميدي الرقاي
جامعة سعيدة	أستاذ التعليم العالي	أ.د دياب الرقاي
جامعة سعيدة	أستاذ التعليم العالي	أ.د رماس محمد أمين
جامعة الشلف	أستاذ التعليم العالي	أ.د فلاق محمد
جامعة البليدة 02	أستاذ التعليم العالي	أ.د قاسي ياسين
جامعة سعيدة	أستاذ محاضر أ	د بن عزة محمد أمين
جامعة أم البواقي	أستاذ محاضر أ	د عسول محمد أمين

الملحق رقم (03) : ملاحق خاصة بالنتائج

Fiabilité

Alpha deCronbach	Nombre d'éléments
,611	6

Alpha deCronbach	Nombre d'éléments
,934	6

Alpha deCronbach	Nombre d'éléments
,827	6

Alpha deCronbach	Nombre d'éléments
,917	18

Alpha deCronbach	Nombre d'éléments
,672	6

Alpha deCronbach	Nombre d'éléments
,786	6

Alpha deCronbach	Nombre d'éléments
,732	6

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,816	4

Alpha deCronbach	Nombre d'éléments
,701	4

Alpha deCronbach	Nombre d'éléments
,705	26

Alpha deCronbach	Nombre d'éléments
,902	44

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
Axxe01	,101	236	,200*	,963	236	,118
Axxe02	,096	236	,123	,960	236	,132
Axxe03	,111	236	,174	,964	236	,134
EM	,083	236	,200*	,970	236	,224
SQHE	,067	236	,200*	,978	236	,488

a. Correction de signification de Lilliefors

Fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	123	52,1	52,1	52,1
	أنثى	113	47,9	47,9	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 3	95	40,3	40,3	40,3
	من 30 إلى 4	91	38,6	38,6	78,8
	أكثر من 40	50	21,2	21,2	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

الجامعة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جامعة سعيذة	34	14,4	14,4	14,4
	جامعة الشلف	33	14,0	14,0	28,4
	جامعة تيسمسيلت	51	21,6	21,6	50,0
	جامعة مستغانم	39	16,5	16,5	66,5
	جامعة تيارت	10	4,2	4,2	70,8
	جامعة تلمسان	69	29,2	29,2	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

القسم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	علوم اقتصادية	66	28,0	28,0	28,0
	علوم التسيير	69	29,2	29,2	57,2
	علوم مالية ومحاسبية	51	21,6	21,6	78,8
	علوم تجارية	50	21,2	21,2	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

Fréquences

Statistiques

		يتم تنشيط المكتبات والمؤتمرات	يتم توجيه الطلبة ومتابعة الإشراف عليهم إلكترونياً	يتم تنشيط الدروس والحاضرات عبر تقنيات (التواصل عن بعد	إرسال واستلام البحوث من وإلى الأساتذة يتم إلكترونياً	تنظم الكلية ندوات ودورات تكوينية للطلبة افتراضياً	تتم عملية مناقشة المذكرات والرسائل العلمية عن بعد
N	Valide	236	236	236	236	236	236
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,2479	2,78	4,0636	3,0551	4,1822	2,78
	Ecart type	,52423	1,162	,78292	,84118	,74709	1,279

يتم تنشيط المكتبات والمؤتمرات بجامعة افتراضياً

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	41	17,4	17,4	17,4
	غير موافق	60	25,4	25,4	42,8
	محايد	54	22,9	22,9	65,7
	موافق	73	30,9	30,9	96,6
	موافق بشدة	8	3,4	3,4	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

يتم توجيه الطلبة ومتابعة الإشراف عليهم إلكترونياً

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	1,3	1,3	1,3
	محايد	55	23,3	23,3	24,6
	موافق	103	43,6	43,6	68,2
	موافق تماماً	74	31,4	31,4	99,6
	6,00	1	,4	,4	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

(ZOOM) يتم تنشيط الدروس والحاضرات عبر تقنيات التواصل عن بعد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماماً	11	4,7	4,7	4,7
	غير موافق	39	16,5	16,5	21,2
	محايد	117	49,6	49,6	70,8
	موافق	64	27,1	27,1	97,9
	موافق تماماً	5	2,1	2,1	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تنظم الكلية ندوات ودورات تكوينية للطلبة افتراضياً

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	54	22,9	22,9	22,9
	غير موافق	47	19,9	19,9	42,8
	محايد	47	19,9	19,9	62,7
	موافق	73	30,9	30,9	93,6
	موافق بشدة	15	6,4	6,4	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

إرسال واستلام البحوث والأعمال العلمية من وإلى الأساتذة يتم إلكترونياً.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	48	20,3	20,3	20,3
	موافق	97	41,1	41,1	61,4
	موافق تماماً	91	38,6	38,6	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تنظم الكلية ندوات ودورات تكوينية للطلبة افتراضياً.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	54	22,9	22,9	22,9
	غير موافق	47	19,9	19,9	42,8
	محايد	47	19,9	19,9	62,7
	موافق	73	30,9	30,9	93,6
	موافق بشدة	15	6,4	6,4	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تتم عملية مناقشة المذكرات والرسائل العلمية عن بعد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	45	19,1	19,1	19,1
	غير موافق	70	29,7	29,7	48,7
	محايد	57	24,2	24,2	72,9
	موافق	55	23,3	23,3	96,2
	موافق بشدة	9	3,8	3,8	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

Statistiques

		تتم عملية الطلب	تتم عملية التسجيل في مكتبة الجامعة إلكترونياً	يتم توفير فهرس ومحتوى المكتبة (En ligne)	توفر المكتبة نسخ إلكترونية للبحوث وأعمال المؤتمرات المنجزة بكليتكم.	تقوم المكتبة بتحديث أرشيفها الإلكتروني بصفة دورية	تتيح مكتبة الجامعة فرص الدخول الى قواعد البيانات العالمية	Axxe 002
N	Valide	236	236	236	236	236	236	236
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,56	2,49	2,76	2,79	2,77	2,94	2,7182
Ecart type		1,186	1,105	1,161	1,128	1,192	1,295	1,02351

تتم عملية التسجيل في مكتبة الجامعة إلكترونياً

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	50	21,2	21,2	21,2
	غير موافق	78	33,1	33,1	54,2
	محايد	48	20,3	20,3	74,6
	موافق	47	19,9	19,9	94,5
	موافق بشدة	13	5,5	5,5	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تتم عملية الطلب على المصادر والمراجع المكتبية إلكترونياً.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	49	20,8	20,8	20,8
	غير موافق	75	31,8	31,8	52,5
	محايد	73	30,9	30,9	83,5
	موافق	26	11,0	11,0	94,5
	موافق بشدة	13	5,5	5,5	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

. (En ligne) يتم توفير فهرس ومحتوى المكتبة على الخط

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	34	14,4	14,4	14,4
	غير موافق	77	32,6	32,6	47,0
	محايد	50	21,2	21,2	68,2
	موافق	61	25,8	25,8	94,1
	موافق بشدة	14	5,9	5,9	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تُوفر المكتبة نسخ إلكترونية للبحوث وأعمال المؤتمرات المنجزة بكليتكم.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	39	16,5	16,5	16,5
	غير موافق	58	24,6	24,6	41,1
	محايد	56	23,7	23,7	64,8
	موافق	79	33,5	33,5	98,3
	موافق بشدة	4	1,7	1,7	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تقوم المكتبة بتحديث أرشيفها الإلكتروني بصفة دورية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	35	14,8	14,8	14,8
	غير موافق	79	33,5	33,5	48,3
	محايد	45	19,1	19,1	67,4
	موافق	60	25,4	25,4	92,8
	موافق بشدة	17	7,2	7,2	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تتيح مكتبة الجامعة فرص الدخول الى قواعد البيانات العالمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	39	16,5	16,5	16,5
	غير موافق	58	24,6	24,6	41,1
	محايد	45	19,1	19,1	60,2
	موافق	65	27,5	27,5	87,7
	موافق بشدة	29	12,3	12,3	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

	يمكن للطالب استخراج وثائقه الجامعية إلكترونياً	يتم نشر قوائم الطلبة وتوجيههم نحو التخصصات إلكترونياً	تخصص إدارة الكلية فضاء إلكترونياً لاستقبال آراء الطلبة ومقترحاتهم	تقدم الجامعة برامج تدريبية حول كيفية استخدام المنصات الإلكترونية للتعليم والتعلم.	يتم تسجيل الطلبة في جامعتهم إلكترونياً.	يتم الإعلان عن أجال بداية التسجيل وإعادة التسجيل بـالتسجيل بـإلكترونياً	
N	236	236	236	236	236	236	236
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,11	2,89	3,17	2,54	4,17	2,54	3,2373
Ecart type	1,204	1,179	1,054	1,057	,698	1,015	,76767

يتم الإعلان عن أجال بداية التسجيل وإعادة التسجيل بـالتسجيل بـإلكترونياً

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	21	8,9	8,9	8,9
	غير موافق	48	20,3	20,3	29,2
	محايد	37	15,7	15,7	44,9
	موافق	96	40,7	40,7	85,6
	موافق بشدة	34	14,4	14,4	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

يتم تسجيل الطلبة في جامعتهم إلكترونياً.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	26	11,0	11,0	11,0
	غير موافق	38	16,1	16,1	27,1
	محايد	66	28,0	28,0	55,1
	موافق	77	32,6	32,6	87,7
	موافق بشدة	29	12,3	12,3	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تقدم الجامعة برامج تدريبية حول كيفية استخدام المنصات الإلكترونية للتعليم والتعلم.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	21	8,9	8,9	8,9
	غير موافق	39	16,5	16,5	25,4
	محايد	67	28,4	28,4	53,8
	موافق	97	41,1	41,1	94,9
	موافق بشدة	12	5,1	5,1	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تخصص إدارة الكلية فضاء إلكترونياً لاستقبال آراء الطلبة ومقترحاتهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	36	15,3	15,3	15,3
	غير موافق	73	30,9	30,9	46,2
	محايد	75	31,8	31,8	78,0
	موافق	44	18,6	18,6	96,6
	موافق بشدة	8	3,4	3,4	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

يتم نشر قوائم الطلبة وتوجيههم نحو التخصصات إلكترونياً

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	41	17,4	17,4	17,4
	موافق	115	48,7	48,7	66,1
	موافق تماماً	80	33,9	33,9	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

يمكن للطلاب استخراج وثائقه الجامعية إلكترونياً (شهادة الترخيص، شهادة التسجيل...)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	17	7,2	7,2	7,2
	غير موافق	73	30,9	30,9	38,1
	محايد	56	23,7	23,7	61,9
	موافق	86	36,4	36,4	98,3
	موافق بشدة	4	1,7	1,7	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

Statistiques

		محتوى العملية التعليمية	الخدمات الإدارية	المرافق الأكاديمية	البنية التحتية للحرم الجامعي	خدمات الدعم	AXXESQHE
N	Valide	236	236	236	236	236	236
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,1602	2,8505	3,0169	3,3210	2,7227	3,0254
Ecart type		,59198	,78654	,39163	,43698	,44465	,34924

يملك الأساتذة القدرة الكافية على فهم ومعرفة حاجات الطالب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	38	16,1	16,1	16,1
	غير موافق	58	24,6	24,6	40,7
	محايد	91	38,6	38,6	79,2
	موافق	45	19,1	19,1	98,3
	موافق بشدة	4	1,7	1,7	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

يتوفر الأساتذة على المهارات الأكاديمية اللازمة لإيصال المعلومة للطلاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	22	9,3	9,3	9,3
	غير موافق	75	31,8	31,8	41,1
	محايد	68	28,8	28,8	69,9
	موافق	66	28,0	28,0	97,9
	موافق بشدة	5	2,1	2,1	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

يتوفر الأساتذة على المهارات الأكاديمية اللازمة لإيصال المعلومة للطلاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	22	9,3	9,3	9,3
	غير موافق	75	31,8	31,8	41,1
	محايد	68	28,8	28,8	69,9
	موافق	66	28,0	28,0	97,9
	موافق بشدة	5	2,1	2,1	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

يُنوع الأساتذة في أساليب التدريس بما يتلاءم مع موضوع المادة العلمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	21	8,9	8,9	8,9
	غير موافق	37	15,7	15,7	24,6
	محايد	63	26,7	26,7	51,3
	موافق	98	41,5	41,5	92,8
	موافق بشدة	17	7,2	7,2	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

المناهج الدراسية المعتمدة تساهم في تطوير معارف ومهارات الطالب.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	52	22,0	22,0	22,0
	غير موافق	48	20,3	20,3	42,4
	محايد	62	26,3	26,3	68,6
	موافق	70	29,7	29,7	98,3
	موافق بشدة	4	1,7	1,7	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

الحجم الساعي المعتمد كافي لتغطية محتويات البرامج الدراسية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	13	5,5	5,5	5,5
	غير موافق	37	15,7	15,7	21,2
	محايد	81	34,3	34,3	55,5
	موافق	82	34,7	34,7	90,3
	موافق بشدة	23	9,7	9,7	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

يتم إخطار الطلبة بالمستجدات الدراسية في الوقت المناسب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	1,7	1,7	1,7
	غير موافق	54	22,9	22,9	24,6
	محايد	79	33,5	33,5	58,1
	موافق	84	35,6	35,6	93,6
	موافق بشدة	15	6,4	6,4	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تقدم الكلية خدماتها الإدارية المطلوبة بشكل فوري.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	44	18,6	18,6	18,6
	غير موافق	88	37,3	37,3	55,9
	محايد	36	15,3	15,3	71,2
	موافق	64	27,1	27,1	98,3
	موافق بشدة	4	1,7	1,7	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تضع إدارة الجامعة مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	77	32,6	32,6	32,6
	غير موافق	92	39,0	39,0	71,6
	محايد	46	19,5	19,5	91,1
	موافق	17	7,2	7,2	98,3
	موافق بشدة	4	1,7	1,7	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

يحرص الموظفون الإداريون على تأدية أعمالهم بالشكل الصحيح ومن دون أخطاء.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	68	28,8	28,8	28,8
	غير موافق	75	31,8	31,8	60,6
	محايد	33	14,0	14,0	74,6
	موافق	56	23,7	23,7	98,3
	موافق بشدة	4	1,7	1,7	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

القواعد العامة الضابطة للتصرفات والسلوكيات في الجامعة واضحة ومعروفة للجميع.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	21	8,9	8,9	8,9
	غير موافق	41	17,4	17,4	26,3
	محايد	51	21,6	21,6	47,9
	موافق	89	37,7	37,7	85,6
	موافق بشدة	34	14,4	14,4	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تقدم إدارة الكلية خدماتها ضمن ساعات عمل منتظمة تلائم جميع المستفيدين منها.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	13	5,5	5,5	5,5
	غير موافق	29	12,3	12,3	17,8
	محايد	68	28,8	28,8	46,6
	موافق	79	33,5	33,5	80,1
	موافق بشدة	47	19,9	19,9	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تتسم عملية التواصل بين الطلبة والموظفين الإداريين بالسهولة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	49	20,8	20,8	20,8
	غير موافق	102	43,2	43,2	64,0
	محايد	35	14,8	14,8	78,8
	موافق	30	12,7	12,7	91,5
	موافق بشدة	20	8,5	8,5	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تتوفر الكلية على مخابر بحث علمية تلبي احتياجات الأقسام.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	50	21,2	21,2	21,2
	غير موافق	67	28,4	28,4	49,6
	محايد	72	30,5	30,5	80,1
	موافق	42	17,8	17,8	97,9
	موافق بشدة	5	2,1	2,1	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

. الوسائل والتجهيزات المستعملة في الكلية تلبي احتياجات العملية التعليمية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	P cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	1,3	1,3	1,3
	غير موافق	67	28,4	28,4	29,7
	محايد	83	35,2	35,2	64,8
	موافق	78	33,1	33,1	97,9
	موافق بشدة	5	2,1	2,1	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

توفر الكلية بيئة أكاديمية ملائمة للبحث العلمي.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	P cumulé
Valide	غير موافق بشدة	43	18,2	18,2	18,2
	غير موافق	66	28,0	28,0	46,2
	محايد	80	33,9	33,9	80,1
	موافق	42	17,8	17,8	97,9
	موافق بشدة	5	2,1	2,1	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

المدرجات وقاعات التدريس بالكلية تتوفر على كافة التسهيلات المادية من تهوية، تدفئة، إنارة...الخ.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	31	13,1	13,1	13,1
	موافق	117	49,6	49,6	62,7
	موافق بشدة	88	37,3	37,3	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

.. تتوفر المكتبة الجامعية على رصيد كافي ومتنوع من المصادر العلمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	9	3,8	3,8	3,8
	غير موافق	44	18,6	18,6	22,5
	محايد	80	33,9	33,9	56,4
	موافق	83	35,2	35,2	91,5
	موافق بشدة	20	8,5	8,5	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تحتوي قاعات الإعلام الآلي على المعدات اللازمة للبحث العلمي.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	49	20,8	20,8	20,8
	غير موافق	102	43,2	43,2	64,0
	محايد	35	14,8	14,8	78,8
	موافق	30	12,7	12,7	91,5
	موافق بشدة	20	8,5	8,5	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تتكفل مديرية الخدمات الجامعية بتغطية كامل الاحتياجات الضرورية للطلبة (النقل، الإطعام، الإيواء، المنح).

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	6	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	42	17,8	17,8	20,3
	محايد	89	37,7	37,7	58,1
	موافق	75	31,8	31,8	89,8
	موافق بشدة	24	10,2	10,2	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تتوفر الجامعة على المرافق الطبية والمراكز الصحية الكافية لحماية الطلبة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	1,7	1,7	1,7
	غير موافق	38	16,1	16,1	17,8
	محايد	90	38,1	38,1	55,9
	موافق	82	34,7	34,7	90,7
	موافق بشدة	22	9,3	9,3	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تتوفر الجامعة على المرافق الضرورية التي تلبي احتياجات الطلبة (بنك، ماكينة صراف آلي، مكتب بريد، مكتب الضمان الاجتماعي)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	10	4,2	4,2	4,2
	غير موافق	28	11,9	11,9	16,1
	محايد	90	38,1	38,1	54,2
	موافق	91	38,6	38,6	92,8
	موافق بشدة	17	7,2	7,2	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تقوم إدارة الجامعة بالصيانة الدورية للبنى التحتية في الجامعة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	33	14,0	14,0	14,0
	محايد	105	44,5	44,5	58,5
	موافق	86	36,4	36,4	94,9
	موافق بشدة	12	5,1	5,1	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تُخصّص الجامعة فضاءات ترفيهية ورياضية للطلبة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	35	14,8	14,8	14,8
	غير موافق	72	30,5	30,5	45,3
	محايد	94	39,8	39,8	85,2
	موافق	32	13,6	13,6	98,7
	موافق بشدة	3	1,3	1,3	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

ترتبط الجامعة مع منظمات الأعمال باتفاقيات علمية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	33	14,0	14,0	14,0
	غير موافق	85	36,0	36,0	50,0
	محايد	77	32,6	32,6	82,6
	موافق	37	15,7	15,7	98,3
	موافق بشدة	4	1,7	1,7	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تُقدم الجامعة خدمات الاستشارة والإرشاد للمساهمة في معالجة مشاكل البيئة المحلية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	23	9,7	9,7	9,7
	غير موافق	89	37,7	37,7	47,5
	محايد	93	39,4	39,4	86,9
	موافق	31	13,1	13,1	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

تشارك الجامعة في تنظيم دورات تكوينية للطلبة مع الجهات المختصة كدورات في اللغات الأجنبية، التكنولوجيا الحديثة،
المقاولاتية... الخ

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	,4	,4	,4
	غير موافق	34	14,4	14,4	14,8
	محايد	97	41,1	41,1	55,9
	موافق	82	34,7	34,7	90,7
	موافق بشدة	22	9,3	9,3	100,0
	Total	236	100,0	100,0	

Statistiques

		axxe001	axxe002	axxe003	EM
N	Valide	236	236	236	236
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,2479	2,7182	3,2373	3,0678
Ecart type		,52423	1,02351	,76767	,69714

Test T**Statistiques sur échantillon uniques**

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
EM	236	3,0678	,69714	,04538

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
EM	1,494	235	,0327	,06780	-,0216	,0152

Test T**Statistiques sur échantillon uniques**

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
AXXESQHE	236	3,0203	,34249	,02273

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
AXXESQHE	-2,402	235	,017	-,05460	-,0994	-,0098

Régression**Variables introduites/éliminées^a**

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	EM ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : AXXESQHE

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,710 ^a	,504	,502	,24637

a. Prédicteurs : (Constante), EM

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,458	1	14,458	238,198	,000 ^b
	de Student	14,204	234	,061		
	Total	28,662	235			

a. Variable dépendante : AXXESQHE

b. Prédicteurs : (Constante), EM

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	
		B	Erreur standard	Bêta	t
1	(Constante)	1,854	,073		25,564
	EM	,356	,023	,710	15,434

a. Variable dépendante : AXXESQHE

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	axxe001 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : AXXESQHE

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,521 ^a	,272	,269	,29868

a. Prédicteurs : (Constante), axxe001

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,786	1	7,786	87,280	,000 ^b
	de Student	20,876	234	,089		
	Total	28,662	235			

a. Variable dépendante : AXXESQHEFINALE004

b. Prédicteurs : (Constante), axxe001

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,818	,122		14,866	,000
	axxe001	,347	,037	,521	9,342	,000

a. Variable dépendante : AXXESQHE

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	axxe002 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : AXXESQHE

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,693 ^a	,480	,478	,25243

a. Prédicteurs : (Constante), axxe002

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	13,751	1	13,751	215,811	,000 ^b
	de Student	14,910	234	,064		
	Total	28,662	235			

a. Variable dépendante : AXXESQHEFINALE004

b. Prédicteurs : (Constante), axxe002

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,303	,047		49,296	,000
	axxe002	,236	,016	,693	14,691	,000

a. Variable dépendante : AXXESQHEFINALE004

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	axxe003 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : AXXESQHEFINALE004

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,656 ^a	,430	,427	,26429

a. Prédicteurs : (Constante), axxe003

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	12,317	1	12,317	176,333	,000 ^b
	de Student	16,345	234	,070		
	Total	28,662	235			

a. Variable dépendante : AXXESQHE

b. Prédicteurs : (Constante), axxe003

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,980	,075		26,501	,000
	axxe003	,298	,022	,656	13,279	,000

a. Variable dépendante : AXXESQHEFINALE

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة في التعليم العالي بالجامعات الجزائرية، حيث تم الإعتماد على المنهجين الوصفي والتجريبي، وإجراء دراسة تطبيقية على عينة من جامعات الغرب الجزائري، من خلال توزيع إستبانة إلكترونية على طلبة الدكتوراه بكليات العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة يرقى إلى المستوى المقبول، كما أن مستوى جودة الخدمة في نفس الجامعات يرقى كذلك إلى المستوى المقبول، إضافة إلى ذلك كشفت النتائج عن وجود أثر للإدارة الإلكترونية بمختلف تطبيقاتها في التعليم العالي (في المجال التعليمي، المكتبي والإداري) على جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية؛ جودة الخدمة في التعليم العالي؛ المجال التعليمي؛ المجال المكتبي؛ المجال الإداري.

Abstract :

This study aims to identify the impact of electronic management on service quality in higher education in Algerian universities, where the descriptive and experimental approaches were adopted, and conducting a practical study on a sample of universities in western Algeria, by distributing an electronic questionnaire to PhD students in the faculties of economic, commercial and management sciences.

The results of the study found that the level of applying electronic management in the Algerian universities that have been studied is acceptable, and the level of service quality in the same universities is also acceptable. Moreover, the results showed that there is an impact of electronic management with its various applications in higher education (learning, library and administrative field) on service quality in the Algerian universities that have been studied.

Key words : Electronic management; Service quality in higher education; Learning field; Library field; Administrative field.

Résumé :

Cette étude vise à identifier l'impact de l'administration électronique sur la qualité de service dans l'enseignement supérieur dans les universités algériennes, où les approches descriptives et expérimentales ont été adoptées, et à mener une étude pratique sur un échantillon d'universités de l'Ouest algérien, en distribuant un questionnaire électronique aux doctorants, étudiants des facultés des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion.

Les résultats de l'étude ont révélé que le niveau d'application de l'administration électronique dans les universités algériennes étudiées est acceptable, et le niveau de qualité de service dans les mêmes universités est également acceptable. Par ailleurs, les résultats ont montré qu'il existe un impact de l'administration électronique avec ses diverses applications dans l'enseignement supérieur (dans le domaine de l'enseignement, bibliothèque et domaine administratif) sur la qualité de service dans les universités algériennes étudiées.

Mots clés : L'administration électronique; la qualité de service dans l'enseignement supérieur, domaine de l'enseignement; domaine de la bibliothèque; domaine administratif.