واقع استخدام الادارة الالكترونية واثرها على جودة الخدمات التعليمية

دراسة تطبيقية على جامعة صبراتة

د.عايدة مولود سعيد .. الهيئة الليبية للبحث العلمي
www.kotaraaida@yahoo.com
أ.احمد أبوبكر الرقيعي .. أ.الصديق محمد السائح
المعهد العالي لتقنيات علوم البحار صبراتة
saddeegmouhamed@gmail.com .am34974@gmail.com

الملخص:

يهدف البحث الى فحص واقع استخدام الإدارة الإلكترونية واثرها على جودة الخدمات التعليمية بما يساعد على الارتقاء بمستوى تلك الخدمات، من خلال معرفة الدور الذي تحدثه الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير جودة الخدمات التعليمية، من خلال استخدام نظام إلكتروني معلوماتي الذي من شأنه أن يسهم في تحقيق ميزة تنافسية للجامعة قيد البحث، اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصل البحث الى مجموعة نتائج منها: ليس هناك ربط الإلكتروني بين إدارات الجامعة وأقسامها، انشغال الإدارة الجامعية بالأولويات نظراً للظروف السائدة، نقص الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وخوف بعض الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية. وتوصيات أهمها: التحفيز بنوعيه المعنوي والمادي لاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية، توفير الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية واعطاء دورات تدريبية للعاملين على تقنيات الإدارة الإلكترونية، وتوجيه المسؤولين في الجامعة الى تبني اسلوب تحقيق الجودة في الخدمات التعليمية.

Abstract:

The research aims to examine the reality of using e-management and its impact on the quality of educational services, thus contributing to the advancement of these services. This is achieved by identifying the role played by e-management in improving and developing the quality of educational services, through the use of an electronic information system that would contribute to achieving a competitive advantage for the university under study. The research relied on the descriptive analytical approach, and reached a set of results, including: There is no electronic connection between the university's departments and divisions, the university administration's preoccupation with priorities due to the prevailing circumstances, the lack of financial resources necessary to

implement e-management, and some employees' fear of losing their job positions. The most important recommendations include: motivating moral and material awareness of the use of modern e-management technologies, providing the necessary financial resources to implement e-management, providing training courses for employees on e-management techniques, and directing university officials to adopt a method of achieving quality in educational services.

المقدمة:

تسعى معظم الدول إلى تفعيل الإدارة الإلكترونية باعتبارها اتجاهاً جديداً في الإدارة المعاصرة . وأصبحت تسود العالم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستحدثة في تطوير أعمال المنظمات سواءً كانت منظمات أعمال أو منظمات حكومية وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت في إنجاز كل أعمالها ومعاملاتها الإدارية وخدماتها المختلفة. أن المؤسسات التعليمية كمنشأة أعمال وجدت لتقدم خدمات تعليمية تلبي حاجات طلابها وسوق العمل، باعتبار ان البيئة التي تعمل من خلالها هي بيئة متغيرة إضافة إلى ألتغير الحاصل في سلوك الطالب وتطلعاته، هذا كله يستدعى أن تقوم ادارات المؤسسات التعليمية باستقراء منهجي للمستقبل تمكنها من الاستمرار في تلبية رغبات طلابها الحاليين والمتوقعين من جهة ومن جهة أخرى زيادة قدراتها التنافسية والبقاء في سوق العمل. بناءاَ عليه جاء موضوع البحث ليكشف لنا أهمية الإدارة الالكترونية في إدارات المؤسسات التعليمية، ومحاولة الربط بين المؤسسات العلمية والواقع العملي بما يخدم كافة الخدمات التعليمية والتعرف على المشاكل والمعوقات التي تواجه الادارات التعليمية والناتجة عن عدم أو سوء استخدام لمنظومة الادارة الالكترونية.

مشكلة البحث:

تعمل المؤسسات التعليمية في بيئة غير مستقرة الامر الذي يوجب عليها مواكبة التطورات المتسارعة في تلك البيئة، وتعتبر الادارة الالكترونية بأساليبها المختلفة من أهم التطورات التي طرأت على البيئة وبتالي كان لزاما على أي مؤسسة راغبة في البقاء والاستمرار الأخذ بتلك الأدوات والأساليب الحديثة. وتتمثل مشكلة الدراسة في معرفة الاثار الناجمة عن احلال الادارة الالكترونية محل الادارة التقليدية المتهالكة، واثر ذلك على جودة الخدمات التعليمية المقدمة. ومن خلال الاطلاع على الدراسات

السابقة ذات العلاقة لاحظ البحاث الكثير من التدني والقصور في جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وذلك لعدم احلال الادارة الالكترونية محل الادارة التقليدية وبناء على ما سبق من دراسات تكمن مشكلة الدراسة في الاجابة على التساؤل الرئيسي التالي: **ما واقع استخدام الادارة الالكترونية واثرها على جودة الخدمات التعليمية في جامعة صبراتة؟**

ويتفرع منه الاسئلة الفرعية التالية:-

- ما مستوى استخدام الادارة الالكترونية في الجامعة قيد الدراسة ؟

- ماهي المعوقات التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية بالجامعة قيد الدراسة؟

ثانيا: أهمية البحث:

أ * بالنسبة للبحاث: إن هذه الدراسة أضافت لهم القدرة العلمية، ومكنتهم من تنمية مهاراتهم باستخدام الأساليب العلمية في إعداد الدراسة، وفى توسيع مداركهم في مجال الإدارة الإلكترونية.

ب * بالنسبة للجامعة قيد البحث: إمكانية زيادة ولاء العاملين والمتعاملين مع ادارة الجامعة من خلال دراسة وتحليل الإدارة الإلكترونية، حيث إن ادارة الجامعة يجب عليه أن تسعى إلى كسب ثقة العاملين والمتعاملين معها من خلال تحسين خدماتها التعليمية وخصوصا في وقتنا الحاضر.

ج * بالنسبة للمجتمع: إن دراسة واقع استخدام الإدارة الإلكترونية واثرها على جودة الخدمات التعليمية يحقق أهدافا اقتصادية واجتماعية عديدة منها: المساهمة في تحسين أداء الخدمات التعليمية وصولا لرضا الجمهور، وللتنمية الاقتصادية للمجتمع.

ثالثا: أهداف البحث:

قام البحاث في هذا البحث بفحص واقع استخدام الإدارة الإلكترونية واثرها على جودة الخدمات التعليمية بما يساعد على الارتقاء بمستوى تلك الخدمات، وعليه تتلخص أهداف البحث فيما يلي:

1. معرفة الدور الذي تحدثه الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير جودة الخدمات التعليمية في الجامعة قيد البحث.
2. إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية ومزاياها من خلال إنجاز الأعمال المختلفة بأسرع وقت ممكن وأقل التكاليف.
3. إيجاد أفضل الطرق وأيسرها من خلال استخدام نظام إلكتروني معلوماتي الذي من شأنه أن يسهم في تحسين الخدمات التعليمية في الجامعة قيد البحث.

منهج الدراسة:

اعتمد البحث على منهجين هما: المنهج الوصفي، والمنهج التحليلي مستعيناً بصحيفة الاستبيان للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

المنهج الوصفي: يستخدم هذا المنهج في إعداد الإطار النظري لهذه الدراسة، أما التحليلي: يستخدم لاختبار فرضيات الدراسة، من خلال تحليل البيانات المتعلقة بفرضياتها بعد جمعها من مجتمع الدراسة.

حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في حدود موضوعية، زمنية ومكانية.

- حدود موضوعية: واقع استخدام الادارة الالكترونية واثرها على جودة الخدمات التعليمية
- حدود زمنية: تمت الدراسة بأذن الله خلال العام 2024 – 2025 م
- حدود مكانية: تمثلت في جامعة صبراتة.

مجتمع الدراسة: العاملين والموظفين بإدارة الجامعة.

– **فرضيات الدراسة:**

– **الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين واقع استخدام الادارة الالكترونية وبين جودة الخدمات التعلمية في جامعة صبراتة.

– **الفرضيات الفرعية:**

– الفرضية الفرعية الاولى: ما مستوى استخدام الادارة الالكترونية في الجامعة قيد البحث

– الفرضية الفرعية الثانية: ما مستوى المعوقات التي تواجه وتعيق استخدام الادارة الالكترونية في الجامعة قيد البحث.

الدراسات السابقة:

1– دراسة عوضي (2022م) بعنوان: "علاقة تطبيق الإدارة الإلكترونية بالأداء الإداري في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليلي" هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى علاقة تطبيق إدارة الإلكترونية بالأداء الإداري لدى الموظفين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل و اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المختلط الكمي والنوعي ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد مقابلات غير مهيكلة من أجل صياغة أسئلة الاستبانة ومقابلات مهيكلة من أجل تفسير النتائج ، حيث أظهرت نتائج الدراسة ان واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في مديرية التربية والتعليم في محافظة الخليل ومستوى الأداء الإداري لدى الموظفين في مدير التربية والتعليم في محافظة الخليل بدرجة عالية، وان المهارة الإلكترونية والمهارات الإدارية والتنظيمية تؤثر على الإداء الإداري بدرجة متوسطة .

2- دراسة الضكالى (2017م) بعنوان: "تطوير الأداء الإداري بالجامعة الليبية في ضوء الإدارة الإلكترونية". هدفت هذه الدراسة للتعرف على الأسس النظرية للأداء الإداري بالجامعة في ضوء الإدارة الإلكترونية وواقع الأداء الإداري وواقع محاولات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الليبية، وتصور مقترح لتطوير الإدارة الإلكترونية في الجامعات الليبية، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتم الاشتغال بالاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تصور مقترح للدراسة من خلال استمارة مقابلة الخبراء.

3- دراسة صالح(2017م) بعنوان: "أثر الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في جامعة الزاوية"، هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر الإدارة الإلكترونية في الإداء الوظيفي بجامعة الزاوية والتعرف على مستوى عناصرها المتمثلة في الأجهزة والمعدات والبرمجيات والشبكات، حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي في أجراء الدراسة واستخدمت الاستبانة كأداء لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي بالجامعة ولكنه أثر ضعيف جدا ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات على الإداء الوظيفي للعاملين بالجامعة.

4- دراسة نادر ابو خلف 2010م بعنوان" تحويل العمليات الاكاديمية والادارية في جامعة القدس من الورقية الى الالكترونية، الامكانيات والمعوقات" هدفت هذه الدراسة الى رصد الامكانيات الادارية والمادية والفنية بالجامعة قيد الدراسة من خلال ابرز المشرفين الاكاديميين كما هدفت الى اظهار المعوقات التي تعترض عمليات التغيير المحتملة من حيث ادخال اساليب ادارية حديثة في نمط الا دارة والتعليم في الجامعة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكانت نتائج البحث ان الإمكانيات الادارية والمادية والفنية متوفرة و المعوقات ليست كبيرة ولا خطيرة، وانه يمكن المضي قدما في تنفيذ العملية التحويلية دون مجازفة بعواقب وخيمة .

علاقة الدراسات السابقة بموضوع البحث:

من خلال تتبع البحاث للدراسات السابقة لاحظا أن الدراسات السابقة تناولت موضوعات تتعلق بالأداء الوظيفي، والتطوير الاداري.. الخ، وان معظم تلك الدراسات لم تستخدم الإدارة الالكترونية في تقديم جودة خدماتها التعليمية، لذلك رأى البحاث أن يتناولون هذا الموضوع استكمالا للدراسات السابقة.

الجزء النظري

المبحث الاول: الادارة الالكترونية

تعريف الادارة الالكترونية: تعرف بأنها هي "العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط و توجيه الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للمنطقة والأخرون بدون حدود من أجل تحقيق اهداف المنظمة" .(**نوري الكوني 2020، ص26)**

وعرفت بأنها: " كل الممارسة التي تقوم بها الإدارة من تخطيط، وتنظيم، وضع واتخاذ القرارات وغيرها، بالاعتماد على الوسائل التكنولوجية، مثل الحاسب الآلي وبرامجه، والإنترنت وتطبيقاته."(**المطيري، 2021، ص21)**

أهمية الإدارة الإلكترونية: تعتبر الإدارة الالكترونية بديلا عصريا يلبي احتياجات الأفراد و يعزز قدراتهم على إدارة شؤون حياتهم بشكل أفضل، ويمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة المؤسسات التعليمية لتطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية من خلال انها تعمل على تحسين الخدمات التعليمية بما فيها الجامعات وتبسيط إجراءاتها، مما ييسر ويسهل الاعمال و المعاملات التي يتم تقديمها للمعلمين و الطلبة. كما تساعد الإدارة الإلكترونية المؤسسة في عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها لطلبتها بصورة أفضل تيسر حركة التعامل مع العاملين داخل الجامعة. كما يتيح فرصة فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارة الجامعة و بين اولياء الامور مما ييسر الأعمال و المعاملات التعلمية و يزيل الكثير من الشكوى و المعوقات المتعلقة بها إضافة إلى التحول إلى منظومة التعليم الالكتروني بأقل وقت وبأعلى درجات الأداء، ايضاً تلافي مخاطر التعامل الورقي، ففي ظل الإدارة الإلكترونية يمكن للمؤسسة التعليمية استخدام الحاسوب وتخزين المعلومات ومراقبة الخدمات وتوفير السجلات والدفاتر، الأمر الذي يقضي على سلبيات التعامل الورقي المتمثل في بذل الجهد و ضياع الوقت و زيادة التكاليف. **(غنيم،2004، ص45)**.

مراحل التحول الى الإدارة الإلكترونية

التحول للإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الاهداف المرجوة ومن تلك المراحل ما يأتي:(**صيادة وعفيف، 2017)**

1- قناعة وفهم الإدارة العليا بالمؤسسة: حيث يجب ان يكون المسئولين على قناعة تامة ولديهم رؤية واضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية ليقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

2- تدريب وتأهيل الموظفين: عمل دورات تدريبية للموظفين وتأهيلهم على استخدام اساليب الادارة الإلكترونية لتقديم الخدمات داخل المؤسسات التعليمية.

3- توفير البنية التحتية: ويقصد بها تامين أجهزة الحاسوب الآلي وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها وتامين وسائل الاتصال الحديثة.

4- توثيق كافة الإجراءات الإدارية، وتحديد الهدف من كل عملية، حيث أنها تؤثر في سير العمل والتطبيق بطريقة نظامية.

5- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا: البدء بالمعاملات في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق وتقليل التكلفة المصاحبة له.

المبحث الثاني: جودة الخدمات التعليمية

تعريف جودة الخدمات: تعرف على أنها: " منتوج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة، والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها ماديا"- **(عبد العزيز، ص32)**

أهمية جودة الخدمات التعليمية: (حرنان ،2014م، ص22)

1- تساعد في التعرف على جوانب الخدمات التعليمية والطاقات الذهنية والمادية.

2- تساعد على تحسين جودة الخدمات الأخرى والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة.

3- تساعد على صنع القرار المتعلق بالعمل وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة.

وتعرف جودة الخدمات التعليمية بانها مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعة مسبقا من قبل المنظمة لهذه الخدمة أو أي جهة رقابية على هذه المؤسسة كما هو الحال في مجال التعليم

أبعاد الخدمات التعليمية :-

يوجد اتفاق عام بين الباحثين على ان جودة الخدمات التعليمية تتحدد بمجموعة من الأبعاد إلا انه لا يوجد اتفاق على طبيعة ومحتوى هذه الابعاد، وقد يكون هذا التعدد نتيجة تعدد مجالات الخدمات التعليمية في حد ذاتها وكذلك اختلاف العوامل الثقافية بين المجتمعات **(موسى ،2014م، ص96)**.

- **الاتصالات** : وتتمثل في القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع رغباته ومتطلباته سواء تحدث أو صمت، تعتبر أيضا وسيلة للتعبير.

- **الفهم والإدراك** : ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعميل للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل أو ضجر بهدف فهم حاجات العميل الخفية.

- **التوقيت** ويتمثل في محاولة تحقيق رغبة العميل في تقديم الخدمة له في الوقت الذي يريده.

- **الثقة في أداء الخدمة** : وهذه الثقة إنما تتأتى من خلال السمعة التي يتمتع بها مقدم الخدمة

- **المضمون الذاتي للخدمة** : يتمثل في المهارة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع الزبائن بها.

الاستمرارية : وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت.

- **المطابقة** : أي تحقيق التجانس بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة أي تحقيق الخدمة لدرجة الإشباع التي يتطلع إليها العميل.

-**الأدوات** : قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية لذلك، مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب، وهنا يتوقع العميل بأن تكون الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية من الكفاءة.

خصائص الخدمات التعليمية: (السيد ،2014م، ص146-147)

1- اللاملموسية : يمكن للمستفيد من الخدمات التعليمية ان يعيدها في حالة عدم تحقيقها للجودة المطلوبة لصعوبة معاينتها ومعرفة جودتها.

2- التلازمية: أي أن الخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت وانها تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدمها والمستفيد منها.

3- عدم تجانس الخدمة: حيث انه لا يوجد تجانس في تقديم الخدمة التعليمية بسبب اختلاف كفاءة ومهارات أعضاء هيئة التدريس ومكان وزمان تقديمها ودرجة التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

الجزء الثاني: التحليل الاحصائي

وبعد عملية تحكيم الاستبيان قام البحاث بتوزيع عدد " 68 " استمارة استبيان على الذين تم اختيارهم من موظفي الإدارات والأقسام بإدارة جامعة صبراتة ، وبعد فترة زمنية تم الحصول على عدد "53"

استمارة استبيان من الاستمارات الموزعة. والجدول رقم (1) يبين عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها .

جدول رقم (1) الاستمارات الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها.

الموزع	المسترجع	نسبة المسترجع %
68	53	77.94

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة المسترجع الكلية77.94 % من جميع استمارات الاستبيان الموزعة وهي نسبة كبيرة .

جدول رقم (2) نتائج اختبار كرونباخ ألفا

م	المجموعة	عدد العبارات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق
1	واقع استخدام الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات التعليمية بجامعة صبراتة	11	0.800	0.894
2	مستوى استخدام الادارة الالكترونية بجامعة صبراتة	14	0.955	0.977
3	معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية داخل جامعة صبراتة	11	0.926	0.962

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) (معامل الثبات) ومعامل الصدق لكل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان تتراوح بين (0.800 إلى 0.926) وهي قيم كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات مما يمكننا من الاعتماد علي هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها. مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها.(رزق الله، 2002)

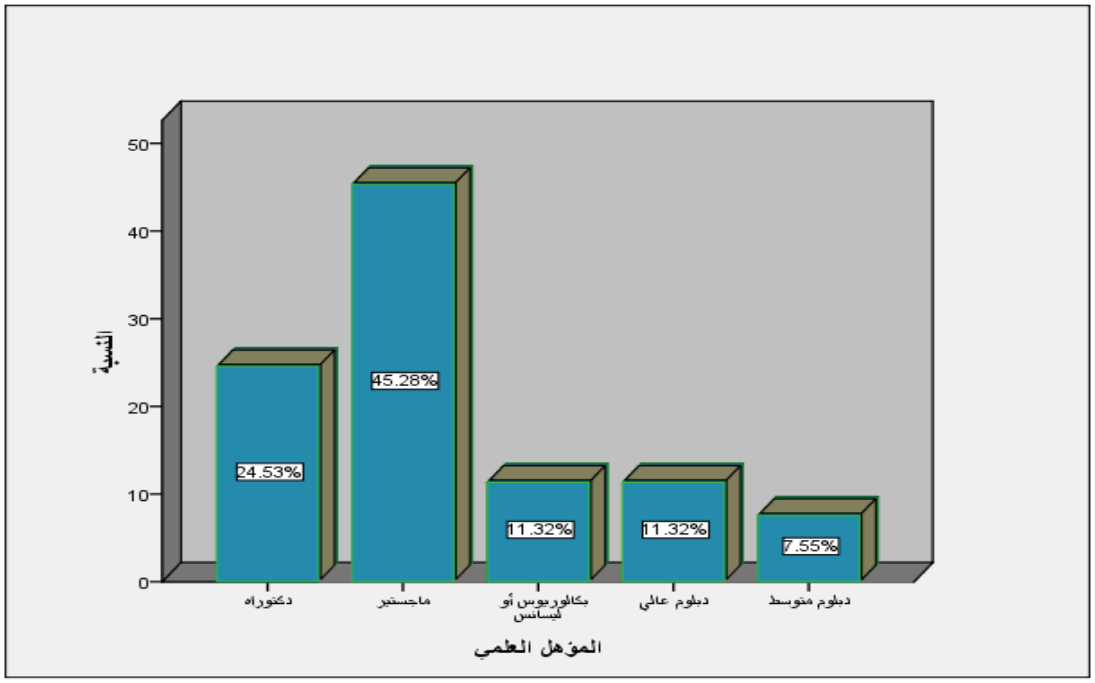
❖ **تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة :**

أولا :- خصائص مفردات عينة الدراسة :

1- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

❖ **جدول رقم (3) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي**

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
دكتوراه	13	24.5
ماجستير	24	45.3
بكالوريوس أو ليسانس	6	11.3
دبلوم عالي	6	11.3
دبلوم متوسط	4	7.5
المجموع	53	100.0



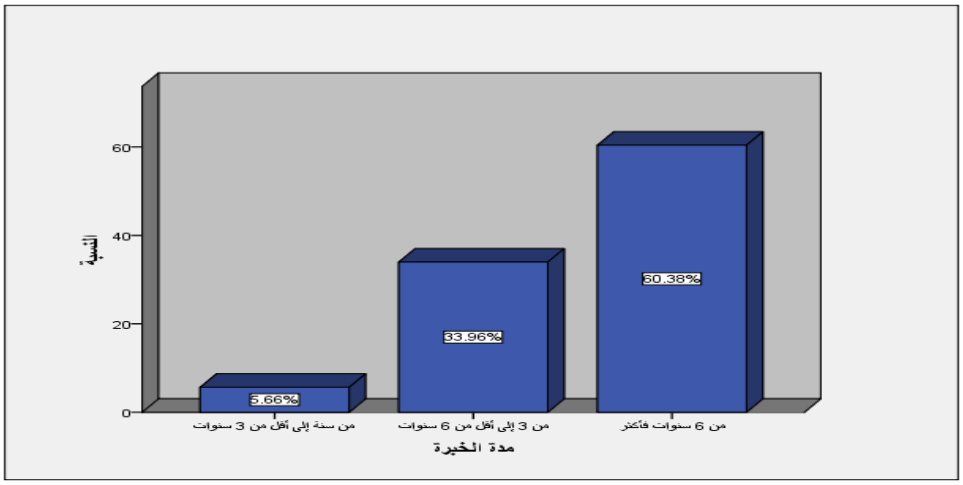
شكل رقم (1) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي :

من خلال الجدول (3) والشكل رقم(1) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة ممن مؤهلاتهم العلمية ماجستير ويمثلون نسبة (45.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليهم ممن مؤهلاتهم العلمية دكتوراه ويمثلون نسبة (24.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليهم ممن مؤهلاتهم العلمية بكالوريوس أو ليسانس و دبلوم عالي ويمثلون نسبة (11.3%) لكل منها من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي ممن مؤهلاتهم العلمية دبلوم متوسط ويمثلون نسبة (7.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

2- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الخبرة :

الجدول رقم (4) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الخبرة

مدة الخبرة	العدد	النسبة %
من سنة إلى أقل من 5 سنوات	3	5.7
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	18	34.0
من 10 سنوات فأكثر	32	60.4
المجموع	53	100.0



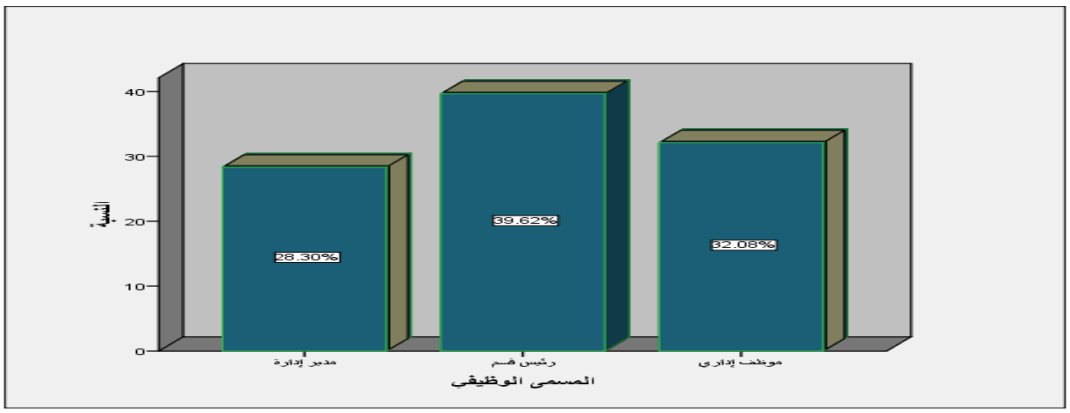
شكل رقم (2) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب مدة الخبرة .

والجدول رقم (4) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة مدة خبرتهم من 10 سنوات فأكثر ويمثلون نسبة (60.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن مدة خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات ويمثلون نسبة (34.0%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي ممن مدة خبرتهم من سنة إلى أقل من 5 سنوات ويمثلون نسبة (5.7%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

3- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي :

الجدول رقم (5) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة %
مدير إدارة	15	28.3
رئيس قسم	21	39.6
موظف إداري	17	32.1
المجموع	53	100.0



شكل رقم (3) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.

من خلال الجدول رقم (5) والشكل رقم (3) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة وظيفتهم رئيس قسم ويمثلون نسبة (39.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن وظيفتهم موظف إداري ويمثلون نسبة (32.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي وظيفتهم مدير إدارة ويمثلون نسبة (28.3%) من جميع مفردات العينة.

❖ **اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:**

1- مستوى استخدام الإدارة الالكترونية بجامعة صبراتة

الجدول التالي رقم (6) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع استخدام الإدارة الالكترونية بجامعة صبراتة ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

م	العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	يوجد قسم للإدارة الإلكترونية في الجامعة	التكرار	16	27	1	1	8	
		النسبة%	30.2	50.9	1.9	1.9	15.1	منخفضة
2	يوجد بالجامعة قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.	التكرار	28	19	00	2	4	
		النسبة%	52.8	35.8	0.0	3.8	7.5	منخفضة جدا
3	هناك ربط الإلكتروني بين إدارات الجامعة وأقسامها.	التكرار	24	21	1	5	2	
		النسبة%	45.3	39.6	1.9	9.4	3.8	منخفضة جدا
4	يوجد في الجامعة خدمة الإنترنت.	التكرار	2	5	3	40	3	
		النسبة%	3.8	9.4	5.7	75.5	5.7	عالية
5	هناك توفر لوسائل الاتصال بين الإدارة الجامعية والعاملين بها.	التكرار	6	19	9	18	1	
		النسبة%	11.3	35.8	17.0	34.0	1.9	منخفضة
6	هناك كفاية في أجهزة الحاسب المتوفرة في الجامعة.	التكرار	31	18	2	2	00	
		النسبة%	58.5	34.0	3.8	3.8	0.0	منخفضة جدا
7	هناك معرفة كافية لدى العاملين بتقنيات الإدارة الإلكترونية.	التكرار	22	15	14	2	00	
		النسبة%	41.5	28.3	26.4	3.8	0.0	منخفضة جدا
8	ليس هناك غموض لرؤية المستقبلية لإدارة الجامعة لإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية.	التكرار	20	10	8	15	00	
		النسبة%	37.7	18.9	15.1	28.3	0.0	منخفضة جدا
9	هناك وعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الإدارة العليا.	التكرار	19	14	7	13	00	
		النسبة%	35.8	26.4	13.2	24.5	0.0	منخفضة جدا
10	هناك ندوات و ورش العمل لدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية.	التكرار	2	7	3	41	00	
		النسبة%	3.8	13.2	5.7	77.4	0.0	عالية
11	تتم عملية تسجيل الطلبة وتنزيل المواد الدراسية إلكترونيا.	التكرار	19	15	3	16	00	
		النسبة%	35.8	28.3	5.7	30.2	0.0	منخفضة جدا

❖ من خلال الجدول رقم (6) نلاحظ أن:

أ- درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

درجات الموافقة منخفضة على العبارات التالية:

أ-يوجد قسم للإدارة الإلكترونية في الجامعة

1. هناك توفر لوسائل الاتصال بين الإدارة الجامعية والعاملين بها.

ب- درجات الموافقة منخفضة جدا على العبارات التالية:

يوجد بالجامعة قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة- هناك ربط الإلكتروني بين إدارات الجامعة وأقسامها - هناك كفاية في أجهزة الحاسب المتوفرة في الجامعة - توجد معرفة كافية لدى العاملين بتقنيات الإدارة الإلكترونية - ليس هناك غموض لرؤية المستقبلية لإدارة الجامعة لإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية هناك وعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الإدارة العليا - تتم عملية تسجيل الطلبة وتنزيل المواد الدراسية إلكترونيا.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى استخدام الإدارة الالكترونية بجامعة صبراتة تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (7)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

جدول رقم (7) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة

	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	يوجد قسم للإدارة الإلكترونية في الجامعة	2.21	1.321	-3.295	.001
2	يوجد بالجامعة قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.	1.77	1.154	-4.985	.000
3	هناك ربط الإلكتروني بين إدارات الجامعة وأقسامها.	1.87	1.093	-5.097	.000
4	يوجد في الجامعة خدمة الإنترنت.	3.70	.868	-4.538	.000
5	هناك توفر لوسائل الاتصال بين الإدارة الجامعية والعاملين بها.	2.79	1.098	-1.413	.158
6	هناك كفاية في أجهزة الحاسب المتوفرة في الجامعة.	1.53	.749	-6.237	.000
7	هناك معرفة كافية لدى العاملين بتقنيات الإدارة الإلكترونية.	1.92	.917	-5.363	.000
8	ليس هناك غموض لرؤية المستقبلية لإدارة الجامعة لإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية.	2.34	1.255	-3.760	.000
9	هناك وعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الإدارة العليا.	2.26	1.195	-4.053	.000
10	هناك ندوات و ورش العمل لدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية.	3.57	.866	-3.998	.000
11	تتم عملية تسجيل الطلبة وتنزيل المواد الدراسية إلكترونيا.	2.30	1.249	-3.821	.000

- من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أ ن :

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية :

1. يوجد في الجامعة خدمة الإنترنت.
2. هناك ندوات و ورش العمل لدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات.

ب- الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارة التالية:

1- هناك توفر لوسائل الاتصال بين الإدارة الجامعية والعاملين بها.

لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارات متوسطة.

ج - الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تقل عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية :-

1- يوجد قسم للإدارة الإلكترونية في الجامعة - يوجد بالجامعة قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.

- هناك ربط الإلكتروني بين إدارات الجامعة وأقسامها.

- هناك كفاية في أجهزة الحاسب المتوفرة في الجامعة - هناك معرفة كافية لدى العاملين بتقنيات الإدارة الإلكترونية-, ليس هناك غموض لرؤية المستقبلية لإدارة الجامعة لإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية - هناك وعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الإدارة العليا.

- تتم عملية تسجيل الطلبة وتنزيل المواد الدراسية إلكترونيا.

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تقل عن متوسط المقياس (3) ، فهذا يدل على انخفاض درجات الموافقة على هذه العبارات .

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بواقع استخدام الإدارة الالكترونية بجامعة صبراتة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (8) ، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق الإدارة الالكترونية بجامعة الزاوية لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق الإدارة الالكترونية بجامعة صبراتة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

الجدول رقم (8) نتائج اختبار(Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى استخدام الإدارة الالكترونية بجامعة صبراتة

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة
مستوى استخدام الإدارة الالكترونية بجامعة صبراتة	2.3877	.62633	-7.118-	52	.000

من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (-7.118) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.3877) وهو يقل عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود انخفاض في واقع استخدام الإدارة الالكترونية بجامعة صبراتة حيث أن: -

لا يوجد قسم للإدارة الإلكترونية في الجامعة، لا يوجد بالجامعة قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة ليس هناك ربط الإلكتروني بين إدارات الجامعة وأقسامها، ليس هناك كفاية في أجهزة الحاسب المتوفرة في الجامعة .

ثانياَ: معوقات استخدام الإدارة الالكترونية داخل جامعة صبراتة:

الجدول التالي رقم (9) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية داخل جامعة صبراتة ودرجات الموافقة.

م	العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	ضعف التحفيز بنوعيه المعنوي والمادي لاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية).	التكرار	1	00	2	4	46	
		النسبة%	1.9	0.0	3.8	7.5	86.8	عالية جدا
2	ارتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية.	التكرار	5	3	1	11	33	
		النسبة%	9.4	5.7	1.9	20.8	62.3	عالية جدا
3	ندرة توفر برمجيات باللغة العربي العمل الإداري الجامعي.	التكرار	7	6	4	7	29	
		النسبة%	13.2	11.3	7.5	13.2	54.7	عالية جدا
4	سرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها.	التكرار	9	5	1	13	25	
		النسبة%	17.0	9.4	1.9	24.5	47.2	عالية جدا
5	انشغال الإدارة الجامعية بالأولويات نظراً للظروف السائدة.	التكرار	2	5	2	13	31	
		النسبة%	3.8	9.4	3.8	24.5	58.5	عالية جدا
6	نقص الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	التكرار	1	00	2	13	37	
		النسبة%	1.9	0.0	3.8	24.5	69.8	عالية جدا
7	مقاومة بعض إدارات الجامعة للتغيير.	التكرار	1	4	6	12	30	
		النسبة%	1.9	7.5	11.3	22.6	56.6	عالية جدا
8	خوف بعض الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية.	التكرار	1	6	8	14	24	
		النسبة%	1.9	11.3	15.1	26.4	45.3	عالية جدا
9	قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية.	التكرار	1	00	1	12	39	
		النسبة%	1.9	0.0	1.9	22.6	73.6	عالية جدا
10	للمركزية الشديدة في إدارات الجامعة اثر واضح للممانعة في تطبيق الإدارة الالكترونية	التكرار	1	6	2	18	26	
		النسبة%	1.9	11.3	3.8	34.0	49.1	عالية جدا
11	سهولة اختراق شبكة الإنترنت مما يقلل من نسبة الأمان لمعلومات الجامعة.	التكرار	9	5	1	9	29	

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان درجة الموافقة عالية جدا على جميع العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية داخل جامعة صبراتة، ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية داخل جامعة الزاوية تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (10) ، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي: الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3) . مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

جدول رقم (10) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية داخل جامعة صبراتة

	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	ضعف التحفيز بنوعيه المعنوي والمادي لاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية).	4.77	.697	-6.614	.000
2	ارتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية.	4.21	1.306	-4.789	.000
3	ندرة توفر برمجيات باللغة العربي العمل الإداري الجامعي.	3.85	1.511	-3.671	.000
4	سرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها.	3.75	1.543	-3.054	.002
5	انشغال الإدارة الجامعية بالأولويات نظراً للظروف السائدة.	4.25	1.142	-5.320	.000
6	نقص الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	4.60	.743	-6.245	.000
7	مقاومة بعض إدارات الجامعة للتغيير.	4.25	1.054	-5.491	.000
8	خوف بعض الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية.	4.02	1.118	-4.914	.000
9	قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية.	4.66	.706	-6.350	.000
10	للمركزية الشديدة في إدارات الجامعة اثر واضح للممانعة في تطبيق الإدارة الالكترونية	4.17	1.069	-5.321	.000
11	سهولة اختراق شبكة الإنترنت مما يقلل من نسبة الأمان لمعلومات الجامعة.	3.83	1.578	-3.359	.001

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية داخل جامعة صبراتة.

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات.

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية داخل جامعة صبراتة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار ((Z حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (11)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

- الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمعوقات استخدام الإدارة الالكترونية داخل جامعة صبراتة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)
- الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمعوقات استخدام الإدارة الالكترونية داخل الجامعة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

الجدول رقم (11) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية داخل جامعة صبراتة

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة
معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية داخل جامعة صبراتة	4.2144	.89056	9.927	52	.000

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (9.927) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (4.2144) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود معوقات تحول دون استخدام الإدارة الالكترونية داخل جامعة صبراتة وتتمثل هذه المعوقات فيما يلي :-

1. ضعف التحفيز بنوعيه المعنوي والمادي لاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية).
2. ارتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية.
3. ندرة توفر برمجيات باللغة العربية في العمل الإداري الجامعي.
4. سرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها.
5. انشغال الإدارة الجامعية بالأولويات نظراً للظروف السائدة.
6. نقص الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
7. مقاومة بعض إدارات الجامعة للتغيير.
8. خوف بعض الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية.
9. قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية.
10- للمركزية الشديدة في إدارات الجامعة اثر واضح للممانعة في تطبيق الإدارة الالكترونية
11- سهولة اختراق شبكة الإنترنت مما يقلل من نسبة الأمان لمعلومات الجامعة.

❖ **ثالثا :- اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة**

لاختبار الفرضية الرئيسية المتعلقة بواقع استخدام الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات التعليمية، تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) على متوسطات إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بواقع استخدام الإدارة الالكترونية ومتوسطات إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية. فكانت النتائج كما في الجدول رقم (12) حيث كانت.

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لواقع استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات التعليمية.

❖ جدول رقم (12) نتائج اختبار واقع استخدام الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات التعليمية

م	البيان	قيمة معامل الارتباط	الدلالة المعنوية	نسبة الاثر%
	واقع استخدام الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات التعليمية	0.642	0.000	41.22

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن: قيمة معامل الارتباط لأثر لواقع استخدام الإدارة الالكترونية واثرها على جودة الخدمات التعليمية (0.642) بدلالة معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود أثر طردي (موجب) ذو دلالة إحصائية لواقع استخدام الإدارة الالكترونية واثرها على جودة الخدمات التعليمية حيث أن 41.22 % من التغير في مستوى أبعاد جودة الخدمات التعليمية.

النتائج:

1- لا يوجد قسم للإدارة الإلكترونية في الجامعة
2- لا يوجد بالجامعة قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة
3- ليس هناك ربط الإلكتروني بين إدارات الجامعة وأقسامها.
4- ليس هناك كفاية في أجهزة الحاسب المتوفرة في الجامعة
5- ضعف التحفيز بنوعيه المعنوي والمادي لاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية).
3- ندرة توفر برمجيات باللغة العربي العمل الإداري الجامعي.
4- انشغال الإدارة الجامعية بالأولويات نظراً للظروف السائدة.
6- نقص الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
7- خوف بعض الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية.
8- سهولة اختراق شبكة الإنترنت مما يقلل من نسبة الأمان لمعلومات الجامعة.

التوصيات:

1- الاهتمام بمستوى تطبيق الإدارة الالكترونية داخل جامعة صبراتة,
2- التحفيز بتوعيه المعنوي والمادي لاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية
3- توفير الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية
4- توفير قسم للإدارة الإلكترونية في الجامعة مع توفير قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة
5- الربط الإلكتروني بين إدارات الجامعة وأقسامها وتوفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب بإدارة الجامعة
6- اعطاء دورات تدريبية للعاملين على تقنيات الإدارة الإلكترونية توجيه المسؤولين في الجامعة قيد الدراسة الى اهمية تبني اسلوب تحقيق الجودة في الخدمات

المراجع:

اولا الكتب العربية

1-احمد محمد غنيم "الادارة الالكترونية افاق الحاضر وتطلعات المستقبل 2004

2- عايدة نخلة رزق الله، دليل الباحثين في التحليل الإحصائي، الطبعة الأولى، دار الكتب القاهرة، 2002.

3- سمير محمد عبد العزيز، اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000 و10011)) 2010 م.

4- السيد: حسام حمد عبد الحميد، 2014، قياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات في جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية باستخدام مقياس مقارنة ببعض الجامعات العربية والأجنبية، جامعة المنوفية، مصر، المجلد29، العدد3.

5- موسى، محمد فتحي علي2014م، جودة الخدمات التعليمية في ضوء الوثيقة القومية لاعتماد كليات التربية، جامعة عين شمس، رسالة دكتوراه منشورة ، جامعة عين شمس ، مصر.

6- نوري المهدي، المدخل العلمي للإدارة الالكترونية، دار الكتب الوطنية بنغازي 2020م

7- نادر ابو خلف" تحويل العمليات الاكاديمية والادارية في جامعة القدس من الورقية الى الالكترونية، الامكانيات والمعوقات "2010"

8- نجوى حرنان، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،بسكرة ،الجزائر،2014م.

ثانيا: المجلات والرسائل العلمية

9- عوضي، "علاقة تطبيق الإدارة الإلكترونية بالأداء الإداري ، في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليلي دراسة ماجستير فلسطين(2022م)

10- صالح، "أثر الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في جامعة الزاوية"، دراسة ماجستير غير منشورة الأكاديمية الليبية طرابلس(2017م)

11- صيادة، بلال وعفيف، خولة. (2017 .(**الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق الابداع الإداري** .رسالة ماجستير غير منشورة). جامعه العربي التبسي، تبسة، الجزائر.

12- الضكالى، "تطوير الأداء الإداري بالجامعة الليبية في ضوء الإدارة الإلكترونية" دراسة ماجستير غير منشورة الأكاديمية الليبية طرابلس(2017م)

13- المطيري، بدر. (2021). درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالإبداع الإداري في المدارس الثانوية الحكومية للبنين: دراسة ميدانية .**مجلة كلية التربية**، 173-111 :(28)9