

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة: دراسة ميدانية على الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة جامعة الملك عبدالعزيز

الحارث عبد الله مكي

باحث

د. محمد بن عبد الكريم بخاري حداد

أستاذ مساعد

كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة الملك عبد العزيز

المملكة العربية السعودية

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعريف بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة لطلاب ومنتسوبي جامعة الملك عبد العزيز، التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة والتطبيقات الإلكترونية بموقع إدارة القبول من وجهة نظر عينة الدراسة، ومدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية و«الخدمات الأكاديمية» بالجامعة، ومدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية «الأنظمة الإلكترونية» بالجامعة من وجهة نظر طلاب ومنتسوبي الجامعة، ومستوى جودة الخدمات العامة لطلاب ومنتسوبي الجامعة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي النوعي، تكون مجتمع الدراسة من طلاب ومنتسوبي جامعة الملك عبد العزيز، بلغ حجم العينة (300) فرداً، استخدم الباحث قائمة استقصاء، من أهم نتائج الدراسة: أن واقع التطبيقات الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين الخدمات العامة بالجامعة، وأهمها المساهمة في الوصول إلى الخدمات الإلكترونية بسهولة، إن تطبيق الخدمات الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية يسهم في تحسين العملية التعليمية بالجامعة. ومن أهم هذه الخدمات، سهولة الوصول إلى الخدمات الأكاديمية عبر التطبيقات الإلكترونية، ويتم تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية، وتوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين واقع الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات والتطبيقات الإلكترونية، توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين مستوى تحسين جودة الخدمات العامة لعينة الدراسة. وجاءت أهم توصيات الباحث كالتالي: ضرورة تطوير الجامعة لبرامجها المقدمة للطلاب باستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل مستمر، والاهتمام بالأنظمة التعليمية وتقنية التعليم والمعايير التكنولوجية، واستحداث مشاريع لإحداث تحول نحو تحقيق الجودة في العملية التعليمية، ورفع كفاءة وقدرة الكوادر الفنية الداعمة لبرامج الإدارة الإلكترونية للخدمات التعليمية بالجامعة، وتوفير وتحديث البنية التحتية لإدارة القبول بالجامعة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، تحسين جودة الخدمات، الخدمات الأكاديمية، تطبيقات الخدمات الإلكترونية.

المقدمة

تعد مؤسسات التعليم العالي العنصر المجتمعي الأكثر تحسناً لمتطلبات التطور، كونها مؤسسات منتجة للمعرفة يجب أن تجد في النتاج المعرفي أمراً يعينها، في استيعابه ونقله وتزويد مخرجاتها به (محجوب، 2006). فمن الأهمية بمكان أن تكون الجامعات أول من يستفيد من التطورات السريعة والمتلاحقة في استخدام تقنية المعلومات والاتصالات، كما يُعد التعليم الإلكتروني وتطبيقاته أحد أهم التقنيات الحديثة الفاعلة في تطوير البرامج الدراسية وخاصة برامج التعليم عن بُعد، والذي يستلزم التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية (الغامدي، 2009، بخش، 2007، غنيم، 2006، الحويكان، 2003؛ Johnaon & Tang, 2005).

ولقد نتج عن ازدواجية المعرفة بين الثورة المعلوماتية وثورة الاتصال، نشؤ مداخل وطرق إدارية حديثة ومتعددة، أهمها الإدارة الإلكترونية وإدارة التحول الرقمي، وإدارة المعرفة، وتعد الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها هي الحاضنة الرئيسية



التي تضم إدارة المعرفة في العصر الرقمي، وفي ضوء ذلك اتجهت كثير من المؤسسات التعليمية والجامعات الإلكترونية والتعليم عن بُعد، نحو تطوير خدماتها وأداءها، من خلال تطوير واعتماد إجراءات التعاملات الإلكترونية المقدمة للطلاب بما يحقق جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم (الحري، 2015؛ الفايز، 2017).

فالإدارة الإلكترونية هي ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، وأن تطور الاتصالات وابتكار تقنيات الاتصال أدى إلى التفكير بصورة جادة من قبل الدول والحكومات للاستفادة من منجزات الثورة الإلكترونية الحديثة (كافي، 2012). وتعتبر الإدارة الإلكترونية إحدى المداخل الحديثة لتطوير المنظمات وتحسين جودة أداء العمل فيها وذلك لأنها تعتمد أساساً على تطبيق الفكر الحديث المعاصر وتستخدم التقنيات المتقدمة، وهذه الصورة التقنية أسهمت مساهمة فعالة في القضاء على المعوقات و ضمان تحقيق الشفافية عند تنفيذ الأعمال والمعاملات التقنية المتنوعة (الطويرقي، 1937هـ).

كان ولا زال اهتمام المملكة العربية السعودية كبيراً بتطوير سياسة التعليم نحو الأفضل، وهو ما تضمنته أهداف رؤية المملكة الوطنية 2030 التي تتطلع نحو تطوير نظام التعليم في جميع المراحل التعليمية، فالرؤية تمثل إطاراً للتحويل الرقمي والمعرفي لتحسين جودة المخرجات التعليمية، والتحفيز على الإبداع والابتكار، والعناية بمستقبل التعليم وإعادة هيكلته وتطوير سياساته بأساليب تخدم منظومة التعليم، وبما يتوافق مع العصر الإلكتروني (رؤية المملكة، 2030). وعلى هذا النحو برزت ملامح العصر التقني الإلكتروني مواكبة للتقنيات الحديثة المرتبطة بها، مما أدى إلى فرض العديد من التحديات على مؤسسات التعليم، وسياساتها التعليمية، فلم يقتصر دورها على الطرق التقليدية للمعارف بل طورت رسالتها، وذلك لتنمية شخصية المتعلم، وتزويده بالطرق اللازمة من أجل المشاركة في الإبداع في المجتمع الرقمي (غنايم، 2022).

لذا كان تحسين جودة الخدمات العامة للجامعات ومنها جامعة الملك عبد العزيز وسيلة رئيسة للتواصل والتعامل مع الطلاب وخاصة المستجدين واستخدام التطبيقات الإلكترونية في كيفية التسجيل بالجامعة ومتابعة طلب التسجيل وقبول الطالب بالجامعة ومراحل دخول الجامعة واستخراج البطاقة... إلخ، وإتاحة ذلك كله عن طريق التطبيقات الإلكترونية الخاصة بالتسجيل والقبول، وتبسيط كافة إجراءات القبول والتسجيل عن بُعد بدون الحضور للجامعة.

مشكلة الدراسة

مع وجود الفرص الكثيرة التي تقدمها جامعة الملك عبد العزيز لتحسين جودة الخدمات العامة، إلا أن هناك العديد من العوائق التي تواجه كثير من الطلاب المستجدين بالجامعة، في كيفية تبني التطبيقات الحديثة والاستفادة منها، وخاصة تطبيقات عمادة القبول والتسجيل، وفي هذا الخصوص أشار كل من الطيط والمحميد (2022) إلى أن رضا الطلاب كان دون المتوقع عن كل من الهيئة التدريسية والإدارية والخدمات الطلابية، والتي تُعد أكثر مراحل تطوير خدمات الجامعة تعقيداً نتيجة لطبيعة مشكلات الطلبة.

تحددت مشكلة الدراسة الحالية من الحاجة الملحة لتوظيف التقنيات الذكية لتنفيذ دور الإدارة الإلكترونية وصولاً إلى تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للطلبة المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز؛ مثل تطبيقات الذكاء الاصطناعي وروبوتات الدردشة الحية، مما يمكنهم من الاستفادة الكاملة من الخدمات المقدمة وتحقيق الأهداف المرجوة منها.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة بجامعة الملك عبد العزيز، من وجهة نظر عينة الدراسة، ويتفرع من هذا الهدف الأهداف التالية:

- 1- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الخدمات والأنظمة التعليمية الإلكترونية، والتعاملات الإلكترونية في البيئة الجامعية، وأمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية، وكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية) بجامعة الملك عبد العزيز.
- 2- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب مستجدين بالجامعة.
- 3- التعرف على مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة للطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز.
- 4- التعرف على المعوقات الإدارية لجودة الخدمات العامة التي تواجه الطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية:

- 1- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة للطلبة المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز.
- 2- كون الدراسة تتناول موضوعاً في غاية الأهمية عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة للطلبة المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز.
- 3- تكتسب الدراسة أهمية خاصة لتعلقها بشريحة مهمة بالجامعة وهم الطلبة وخاصة الطلاب المستجدين، والحاجة إلى تبسيط الإجراءات التقنية لهم عن طريق التطبيقات الإلكترونية.

الأهمية العملية:

- 1- دراسة العلاقة بين تطبيق التطبيقات التقنية الأكاديمية الحديثة بالجامعة وجودة الخدمات المقدمة للطلاب المستجدين.
- 2- التعريف بأهمية تحسين وتطوير تطبيقات التقنية الحديثة بالجامعة ومدى تأثيرها على جودة الخدمات العامة المقدمة للطلاب المستجدين.

سؤال البحث الرئيس

ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة بجامعة الملك عبد العزيز؟ ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة التالية:

- 1- ما هو دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الخدمات والأنظمة التعليمية الإلكترونية، والتعاملات الإلكترونية في البيئة الجامعية، وأمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية، وكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك عبد العزيز، في تحسين جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر عينة الدراسة.
- 2- ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب المستجدين بالجامعة؟
- 3- ما هو مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة للطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز؟
- 4- ما هي المعوقات الإدارية لجودة الخدمات العامة التي تواجه الطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز؟

فرضيات الدراسة

الفرض الرئيسي: من المتوقع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات العامة للطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز ويتفرع من هذا الفرض الفروض التالية:

- 1- من المتوقع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الخدمات والأنظمة التعليمية الإلكترونية، والتعاملات الإلكترونية في البيئة الجامعية، وأمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية، وكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية)، وبين تحسين جودة الخدمات العامة بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر عينة الدراسة.
- 2- من المتوقع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين دور الإدارة الإلكترونية، وبين تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب المستجدين بالجامعة.
- 3- من المتوقع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين مستوى جودة التطبيقات الإلكترونية المقدمة للطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز، وبين تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب المستجدين بالجامعة.
- 4- من المتوقع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين المعوقات الإدارية لجودة الخدمات العامة التي تواجه الطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز، وبين تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب المستجدين بالجامعة.

تصميم الدراسة

منهج الدراسة

سوف يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي النوعي، وهو المنهج المناسب لهذا النوع من الدراسات. كما أنه مختص في إيجاد العلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات الخاصة بالعلاقات، من نوع السبب والنتيجة، أو دراسة تأثير عامل معين على ظاهرة ما، ويمكن التحكم في أحد المتغيرات المستقلة أو غيرها، مع ضبط تأثير المتغيرات الأخرى ذات الصلة لاكتشاف تأثير ذلك كله على المتغير التابع.

مجتمع الدراسة

الخطوة الأولى في البحوث هو تعريف مجتمع البحث المستهدف بالدراسة، وهو بمثابة وحدات محددة من العناصر الموجودة في المجتمع يستهدفهم الباحث بالدراسة (نوري، 2014: 286). يتكون مجتمع الدراسة من الطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز.

عينة الدراسة

العينة هي وحدات جزئية من المجتمع يتم اختيارها وفقاً لأسس وقواعد إحصائية محددة. وتم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، من (300) طالب من الطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز.

أداة جمع البيانات

سيتم استخدام قائمة استقصاء كأداة لهذه الدراسة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بها، نظراً لطبيعتها من حيث أهدافها ومنهجها، وتعتبر قائمة الاستقصاء من أكثر أدوات البحث انتشاراً واستخداماً في مجالات العلوم المختلفة، فهي أكثر فاعلية من حيث توفير الوقت وتقليل التكلفة، وإمكانية جمع البيانات عن عدد أكبر من الأفراد مقارنة بالوسائل الأخرى، كما أنها تسهل الإجابة على بعض الأسئلة التي تحتاج إلى وقت من قبل المبحوث (نوري، 2014: 167-168).

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تتمثل في تناول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة من حيث الخدمات والأنظمة التعليمية الإلكترونية، والتعاملات الإلكترونية في البيئة الجامعية، وأمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية، وكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكتروني.
- الحدود المجتمعية: فئة الطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز في الفصل الدراسي الأول 1145هـ 2023م.

مصطلحات الدراسة

الإدارة الإلكترونية

عرفها (برايان، 2007: 18) بأنها «تطبيق متميز للتقنيات المعتمدة على الويب في النظم المرتبطة بالموارد البشرية والذي سيسهم مع بعض التغييرات التنظيمية الأخرى في إتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع وكذلك توفر فرص عديدة لإدارة تلك المعلومات».

وتعني إجرائياً في إطار هذه الدراسة التطبيقات المعتمدة بجامعة الملك عبد العزيز والمرتبطة بالتعاملات الإلكترونية للطلاب، والمتاحة للوصول إلى المعلومات الجامعية الخاصة بكل طالب، بهدف تحسين جودة الخدمات الأكاديمية للطلاب.

الخدمات العامة

وتعني تحديداً ما تقوم به الجامعة من خدمات للطلاب والطالبات، بغرض تبسيط الإجراءات الإدارية والأكاديمية لهم، ومساعدتهم وتلبية احتياجاتهم لتطوير شخصياتهم وزيادة مهاراتهم للتعامل مع الصعوبات المختلفة خلال الدراسة، والتي بدورها تآثر سلباً على أدائهم الأكاديمي أو استمرارهم بالجامعة، والعمل على توفير المتطلبات الأساسية التي تحثهم على التفوق والإبداع حتى يشعر الطالب بوجوده الاجتماعي كعضو فعال وذو كفاءة عالية في البيئة الجامعية (الغامدي وحورية، 2017).

الإجراءات

هي ما هو مقرر في جامعة الملك عبد العزيز من خدمات لطلابها المستجدين، بغرض تبسيط إجراءاتهم الأكاديمية ومساعدتهم وتلبية احتياجاتهم، مع العناية بتطوير مهاراتهم للتعامل مع المعوقات المتنوعة، من خلال التعرف على الخدمات الأكاديمية أثناء الدراسة مع توفير المتطلبات الأساسية التي تحثهم على التفوق والإبداع.

جودة الخدمات

هي محصلة عملية تقييم يقارن فيها العميل توقعاته بالخدمة المقدمة له أو التي قدمت له، وأن جودة الخدمة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بدرجة رضا العميل، وهو ما يستلزم التركيز والاهتمام بتوقعات العميل وإرضائه وتلبية متطلباته في توفر الخدمة بالجودة المطلوبة (بحر، الجدي، 2019).

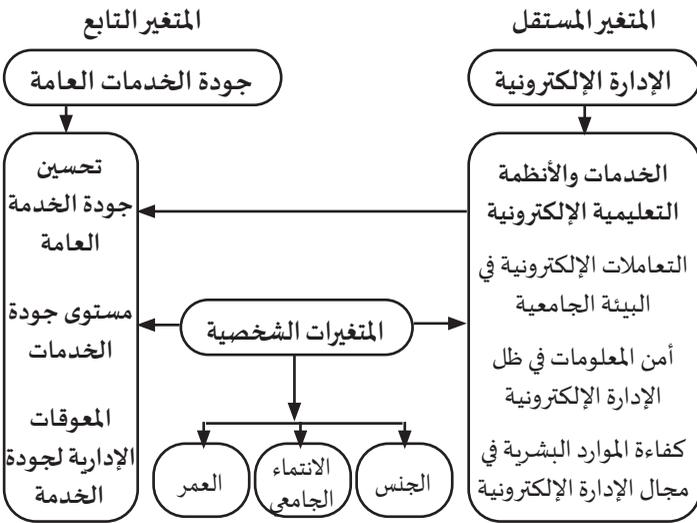
إجراءً: هي الخدمة المقدمة من جامعة الملك عبد العزيز للطلاب المستجدين، وهي مرتبطة بهم للتعرف على مدى رضائهم عن جودة الخدمة المقدمة لهم من خلال موقع الجامعة أو التطبيقات التي يتعاملون معها ومدى توفر الجودة المطلوبة فيها.

متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية.
- المتغير التابع: جودة الخدمات العامة.

الإطار النظري

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة، إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات، في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات البيروقراطية، التي من أهمها التزامح والوقوف في طوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية، فضلاً عن تجنب



الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلاً دون تطور النظم الإدارية الحالية بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الإلكترونية من سرعة إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد (كافي، 2012: 53).

كما إن الإدارة الإلكترونية تُعد إحدى معطيات التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد انفجار ثورة المعلومات والاتصالات، التي كانت ذروتها تطور أجهزة الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة، لتطوير طرق العمل التقليدية، لتكون أكثر مرونة وفعالية، من ناحية أخرى للإفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، واستخدام شبكة الإنترنت في التواصل ما بين الإدارة الحكومية و بين فروعها، وما بينها وبين المواطنين، حيث أسهمت شبكة الإنترنت في الاستغناء عن الحاجة للنهائيات الطرفية كوسيلة للربط بين أجهزة الحاسب الآلي، مما ترتب عليه سهولة الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة باستخدام الإنترنت، الذي دعم توجهات الحكومات والمنظمات الإدارية، لإدارة كافة التعاملات سواء مع إداراتهم أو إدارات الجهات ذات العلاقة عن طريق شبكات الإنترنت، الأمر الذي مهد لظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية كمنط إداري متطور يستخدم منجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية، وإكسابها مميزات نوعية تنقلها إلى مصاف إدارات المستقبل (بطاح، 2016).

ووافق الباحثون في تعريفهم للإدارة الإلكترونية، باعتبارها نشاطاً يقوم على إنجاز المعاملات والأعمال بسرعة ودقة، والتحول من التعاملات الورقية إلى أسلوب إلكتروني متطور يقلل من الوقت والجهد.

أهمية الإدارة الإلكترونية

- تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجالات تطبيق تقنيات المعلومات، وتبرز تلك الأهمية بشكل خاص فيما يلي:
- تبسيط الإجراءات داخل المنظمة، مما ينعكس بصورة إيجابية على جودة مستوى الخدمات التي تقدمها المنظمة للمواطنين، وأن تكون الخدمة المقدمة ذات جودة عالية.
 - توفير الوقت في تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
 - دقة ووضوح العمليات الإدارية داخل المنظمة.
 - تسهيل الاتصالات بين الدوائر والأقسام المختلفة داخل المنظمة، ومع المنظمات الأخرى، داخل الدولة وخارجها.
 - تخفيض الاستهلاك الورقي، بما ينعكس بصورة إيجابية على مختلف أعمال المنظمة.
 - سهولة حفظ واسترجاع البيانات والمحافظة على سلامتها وسريتها.
 - تعزيز قدرة المنظمة على مواكبة التطورات ومرونة الاستجابة للمستجدات (إدريس، 2014: 115).
- وتكتسب الإدارة الإلكترونية فعاليتها من خلال مواكبتها للتطورات التقنية، وقدرتها على التكيف مع المتغيرات بكفاءة وفاعلية مما يسهم في تحقيق رضا العاملين في المؤسسة والمستفيدين من خدماتها، وتعزيز دور الإدارة الإلكترونية في خفض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمات، وتحسين مستوى أدائها وتلافي سلبيات التعامل الورقي (التميمي، 1436: 13).

أهداف الإدارة الإلكترونية

- ومن جانب آخر تعمل الإدارة الإلكترونية على اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية، وتسهيل الاتصال ما بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وسهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية، مع توفير الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وتبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى الخدمات. وترشد استخدام الأوراق في المعاملات، مما سيوفر بالتبعية مساحة المخازن اللازمة لتخزين هذه الأطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها آلياً، إضافة إلى دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط ما بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين، وتوفير البيانات والمعلومات للمراجعين والمستفيدين عامة بصورة فورية، والحد من معوقات اتخاذ القرار، ودعم السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة (الحسن، 2011: 68).

متطلبات الإدارة الإلكترونية

- إن مشروع الإدارة الإلكترونية، شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق، وإلا سيكون مصيره الفشل، والخسارة في الوقت والمال والجهد، فالإدارة هي ابنة بيئتها، تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية بها، لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات، أشار إلى جملتها كافي (2012: 67-69).

- البنية التحتية: إن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية، تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات ما بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين سواها من المؤسسات الأخرى والمواطن من جهة أخرى.
- توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات: من خلال ما تقدمه الإدارة الإلكترونية من أجهزة ومعدات تمكن من الاتصال بالشبكة العالمية و من ثم التواصل مع العالم الخارجي.
- التدريب وبناء القدرات: إن التدريب يعمل على بناء قدرات الموظفين على استعمال الحاسب الآلي وإدارة الشبكات من خلال معاهد ومراكز متخصصة تابعة للحكومة تعمل على نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية.
- توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت: إن التفاعل مع الإدارة الإلكترونية يتطلب تكلفة معقولة قدر الإمكان، بحيث يمكن الحصول على المعلومات في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية: مع تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى الخدمات.

- توافر مستوى مناسب من التمويل: يمكن التمويل من الحكومة لبرامج تسهيل إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في الإدارة الإلكترونية.
- توفر الإرادة السياسية: تعمل النظم المعتمدة من الدولة على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.
- وجود التشريعات والنصوص القانونية: تؤمن النصوص والقوانين لمشروع الإدارة الإلكترونية المصدقية وكافة النتائج و الآثار القانونية المترتبة عليها.
- توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية، حيث يعمل الأمن على توفير مستوى عال من سرية المعلومات والحماية من العبث بالأمر الشخصية والوطنية.
- وتتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي:
 - عتاد الحاسوب Hardware.
 - البرمجيات Software.
 - شبكات الاتصالات Communication Network.

ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين، الذين يمثلون البنية الأساسية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، كما يشير الحسن (2011) (73)، فإن المجتمع قد يرفض وجود الإدارة الإلكترونية وربما يحاربها، بسبب افتقاد مكونات إدارية عملاقة تضمن كفاءة الإدارة الإلكترونية وقدرتها على الاضطلاع بمهام فاعلة داخل المجتمع.

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن مجرد وجود استراتيجية متكاملة للتحويل إلى نمط «الإدارة الإلكترونية»، لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق وتنفيذ هذه الاستراتيجية بسهولة وسلاسة وبشكل سليم، وذلك لأن العديد من العوائق والمشاكل والتحديات ستواجه تطبيق الخطة، ولذلك يجب على المسؤولين عن وضع وتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل استراتيجية الإدارة الإلكترونية، وذلك لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها. ومن أبرز هذه التحديات التي يمكن أن تعيق عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- غياب الدعم السياسي، والذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة «الإدارة الإلكترونية»، وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر الخطر الرئيس على مشروع الإدارة الإلكترونية.
- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة «الإدارة الإلكترونية»، لا سيما في حال شح العائدات المالية الحكومية.
- الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاعات إقليمية، والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن، ومن شأنه أن يعيق تنفيذ «استراتيجية الإدارة الإلكترونية».
- مقاومة التغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي، نتيجة لتبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.
- عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الإنترنت، نظراً للأزمات الاجتماعية والاقتصادية، خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة مادياً.
- النقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً، والدعم غير الكاف من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية (كافي، 2012: 86-88).

إلا أن جملة المعوقات الآتية، لم تحل دون الإيقاع المتسارع للتوسع المضطرد في مجال تقنية المعلومات الإدارية، وتهاوي القناعات والعادات القديمة في الإدارة أمام زحف التقنية، مما اضطر أصحاب تلك القناعات إلى تبني تغييرات وتحولات جذرية بها، وأصبح جهاز الحاسب الآلي، وشبكات الاتصالات، مثالين فرضا نفسيهما على الفكر الإداري المعاصر، وأصبح لا غنى عنهما في أعمال الإدارة في مؤسسات المجتمع التعليمية وغير التعليمية، رغبة في تحقيق جودة المخرجات وتوفير النفقات وسرعة الإنجاز، وشفافية التعاملات (يونس، 2016).

الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم

حتى يتسنى لمؤسسات التعليم مواكبة التطورات الحديثة والاستفادة من معطيات العصر، بات من الضروري عصرنة الإدارة التعليمية، لتستفيد من تكنولوجيا المعلومات، واعتماد أساليب إدارية حديثة تتسم بالدقة والمرونة في آن واحد على كافة المستويات الإدارية وذلك من خلال أتمتة الإدارة التعليمية وربط المهام الإدارية بشبكات الحاسب الآلي المحلية والعالمية، سعياً لتحقيق سرعة الإنجاز وفي ذات الوقت جودة الأداء الإداري (يونس، 2016).

إن محاولة السعي للنهوض بالعملية التعليمية وتحقيق تعليم أفضل أصبح رهناً بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال التعليم العام، وذلك لمواجهة التغيرات التي تجتاح المجتمع، وأيضاً لتحقيق طموحات المجتمع في ضوء ما يعصف به من تغييرات، وكذلك لتحسين أوضاع العملية التعليمية والأنظمة القائمة والتي يشوبها العديد من أوجه القصور (المشيطي، 1434: 37).

برنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

يمثل برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة في المملكة، أحد أهم الركائز التي تستند عليها استراتيجية المملكة العربية السعودية الرقمية، للوصول إلى تطبيق الحكومة الذكية، وذلك عبر تنسيق الجهود ما بين الجهات الحكومية، لتحقيق التكامل وتوفير كافة الخدمات والمعلومات الحكومية إلكترونياً، و من خلال إطار موحد لجميع المستخدمين من مواطنين ومقيمين ورجال أعمال.

كما أن برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة يُعتبر أحد الدعائم الأساسية لتنفيذ متطلبات تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، وذلك من خلال تعزيز حوكمة التحول الرقمي، وتبني الحكومة الذكية عبر الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبسيط إجراءات النظم الحكومية (وزارة التعليم، 2018).

وفي سبيل تحقيق أهداف برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة تم إنشاء برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية (يسر)، بقصد دعم وتحقيق الأهداف المرجوة عبر الاستخدام التكاملي الفعال لتقنية المعلومات والاتصالات والتنسيق والربط ما بين الجهات الحكومية المختلفة، وتفعيل تبادل البيانات الحكومية المشتركة ما بين الجهات المخولة، و بين قناة التكامل الحكومية (تكامل).

ومن أبرز مظاهر اهتمام وزارة التعليم في المملكة بالتقنية، إنشاء مركز للمعلومات والحاسب الآلي مرتبط بالوزير، بالإضافة إلى جملة من التقنيات الإدارية المناسبة، كما عنت الوزارة من خلال لجنة خاصة للحكومة الإلكترونية بتدريب الموظفين على تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية. إلى جانب استكمال شبكة الحاسب الآلي، وتشغيل موقع الوزارة على شبكة الإنترنت والذي يوفر جملة كبيرة من الخدمات لمنسوبي الوزارة (وزارة التعليم، 2018).

يتسق ما سبق ويتكامل مع جهود تفعيل الإدارة الإلكترونية في كافة قطاعات التعليم، وتطوير الخدمات بالاعتماد على أساليب دقيقة ومرنة في كافة المستويات الإدارية، من خلال أتمتة التعليم وربطه بالشبكات المحلية والعالمية، كما أن نظام الحكومة الإلكترونية والذي يُعد أساس الإدارة الإلكترونية، وركيزة دورها في تسهيل الخدمات والإجراءات للمواطنين، أفضى إلى توسع كبير في مجال التقنية و الإدارة الإلكترونية، وحظي بدعم رؤية المملكة 2030، في إطار توجهات الرؤية الوطنية نحو تحقيق وتعزيز التحول الرقمي، و تبني الحكومة الذكية و الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا.

الدراسات السابقة

يتضمن هذا الجزء من الدراسة عرضاً للدراسات السابقة التي تناولت موضوع دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة، وهي مرتبة من الأقدم إلى الأحدث كما يلي:-

- دراسة الغامدي و حورية (2017)، وهدفت إلى الوقوف على واقع الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة بالمملكة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية، كما هدفت إلى التعرف على واقع الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية، محاولة تحديد مستوى ممارسة طلبة جامعة طيبة لبعض الخبرات والخدمات

الجامعية خارج الفصول الدراسية في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وشكل مجتمع الدراسة طلاب وطالبات جامعة طيبة، وبلغ حجم العينة (408) طالبًا وطالبة، تم استخدام قائمة الاستقصاء كأداة للدراسة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: التعريف بأن واقع الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية، متوافق بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي 3.35، وكذلك جاء محور آراء الطلبة حول واقع الخبرات والخدمات المكتتبية في مجال التخصص الجامعي التي تقدمها الجامعة، محور ممارسة طلبة المستوى السادس والسابع والثامن «الخريجين»، في جامعة طيبة لبعض الخبرات والخدمات الجامعية خارج الفصول، في ضوء المقياس، متوافق بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي 3.15، وبينت الدراسة أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر الطلبة في الخبرات والخدمات الجامعة العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها تعزى لمتغير الجنس، حيث أن مستوى الدلالة للقيمة «ت» كانت أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) أي غير دالة إحصائية، وهناك فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر الطلاب في الخبرات والخدمات الجامعة العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها تبعًا لمتغير الكلية، فكانت الفروق ما بين كلية العلوم الإنسانية، وبين كل من كلية العلوم والكلية الصحية لصالح كلية العلوم الإنسانية، بمتوسط 188.01 مع العلوم، وبمتوسط 16.68 مع الكلية الصحية، ولم تظهر فروق إحصائية للفئات الأخرى.

- دراسة **Dinoroy Marganda Aritonang (2017)**، وهدفت إلى التعرف على تأثير نظام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة العامة في إندونيسيا، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي النوعي، تكون مجتمع الدراسة من العاملين بالمؤسسات الحكومية، من خلال الاطلاع على التجارب الأخرى ونتائج البحوث والتحليلات من الأوراق والبيانات التي شكل أدوات للتحليل، وقد توصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تساعد في كسر الحواجز و السماح بخدمات حكومية أكثر تكاملاً، وتوفير الوصول السلس، وجعل الإدارة أكثر سهولة، غير أن هناك بعض المشكلات المرتبطة بثقافة العمل و تدني جودة الموارد البشرية في إدارة الحكومة الإلكترونية، و ضعف تقدير المجتمع، مما أدى إلى إعاقة تنفيذ الإدارة الإلكترونية، وعلى نطاق واسع،

- دراسة **عشري (2018)**، وهدفت إلى قياس مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية ودورها في تحقيق جودة الخدمات التعليمية بجامعة طيبة بالمملكة، من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجي، والتعرف على مدى وجود علاقة تأثير لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ومدى وجود فروق دالة إحصائية، في كل من تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بحسب بعض المتغيرات الشخصية والأكاديمية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي النوعي، و تكون مجتمع الدراسة من طلاب وطالبات جامعة طيبة، كما تم استخدام قائمة الاستقصاء كأداة للدراسة. من أهم نتائج الدراسة، أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية، حقق جودة الخدمة التعليمية بدرجة مرتفعة بجامعة طيبة، من وجهة نظر الطلاب محل الدراسة كعميل خارجي، وتبين من النتائج وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد الإدارة الإلكترونية كمتغيرات مستقلة، وبين تحقق جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع عند مستوى معنوية 0.01، من وجهة نظر الطلاب محل الدراسة، والإدارة الإلكترونية كُعد إجمالي تفسر ما نسبته 9.1% R2، وبشكل منفرد تفسر ما نسبته 68.6% من التباين في جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع، ومن أبرز العوامل الأكثر تأثيراً في جودة الخدمة التعليمية، بُعدي البرمجيات والأجهزة الإلكترونية، ومصادر ووسائل التعلم والإلكترونية،

- دراسة **حمودة (2023)**، وسعت إلى استكشاف مستوى استخدام إدارة مؤسسات التعليم العالي للإدارة الإلكترونية في جوانبها الإدارية والتعليمية والمكتتبية، وتقييم تطوير مؤسسات التعليم العالي، من وجهة نظر طلبة كلية الاقتصاد والإدارة والعلوم السياسية، بجامعة مصراتة الليبية، استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي النوعي، تكون مجتمع الدراسة من طلاب كلية الاقتصاد والإدارة والعلوم السياسية بالجامعة، بلغ حجم العينة 124 طالبًا وطالبة، من أهم نتائج الدراسة: أن إدارة المؤسسة التعليمية محل الدراسة، تستخدم الإدارة الإلكترونية بمستوى منخفض في الجوانب الإدارية والتعليمية والمكتتبية، وكشفت الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، ما بين الإدارة الإلكترونية، وما بين تطوير مؤسسات التعليم العالي.

التعليق على الدراسات السابقة

أوجه التشابه والاختلاف والاستفادة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- من حيث الهدف: هدفت الدراسة الحالية إلى: التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز، والتعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الأكاديمية «التطبيقات الإلكترونية بعمادة القبول والتسجيل» من وجهة نظر عينة الدراسة، وكذلك التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية «الخدمات والأنظمة الإلكترونية والتعاملات الإلكترونية، ومصادر ووسائل التعلم الإلكتروني» بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطلاب المستجدين، والتعرف على مستوى جودة الخدمات الأكاديمية للطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز، كما هدفت إلى الكشف عن معوقات التطبيقات الإلكترونية التي تواجه الطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز، وهي بذلك تتفق مع جميع الدراسات السابقة: دراسة الغامدي وحمودة (2017) ودراسة (Dinoroy Marganda Aritonang, 2017) ودراسة عشري (2018) ودراسة حمودة (2023).
- من حيث المنهج: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي النوعي، وهي بذلك تتفق مع جمع الدراسات السابقة.
- من حيث المجتمع: تكون مجتمع الدراسة من الطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز، وهي بذلك تتفق مع دراسة كل من الغامدي وحمودة (2017) وعشري (2018) وحمودة (2023).
- بينما تختلف مع دراسة (Dinoroy Marganda Aritonang, 2017)، حيث تكون مجتمع الدراسة لديهم من العاملين بالمؤسسات الحكومية.
- من حيث الأداة لجمع المعلومات: تم استخدام قائمة الاستقصاء في هذه الدراسة، وهي بذلك تتفق مع دراسة كل من: الغامدي وحمودة (2017) وعشري (2018) وحمودة (2023). بينما تختلف مع دراسة (Dinoroy Marganda Aritonang, 2017)، والتي استخدمت التجارب ونتائج البحوث والتحليلات من سجلات الأوراق والبيانات.
- من حيث المنهج: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي النوعي، وهي بذلك تتفق مع جمع الدراسات السابقة.
- من حيث الأداة: تم استخدام أداة قائمة الاستقصاء في هذه الدراسة وهي بذلك تتفق مع دراسات كل من: الغامدي وحمودة (2017) ودراسة عشري (2018) ودراسة حمودة (2023). بينما تختلف مع (Dinoroy Marganda Aritonang, 2017) والتي استخدمت التجارب ونتائج البحوث والتحليلات من الأوراق والبيانات.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- الاستعانة بكتابة الإطار المنهجي للدراسة المقدمة المشكلة الأهداف والفروض.
- عرض الإطار النظري.
- تصميم وتكوين الاستبانة.
- اختيار منهج الدراسة والأساليب الإحصائية المتبعة، والكيفية التي تم بها تحليل البيانات في هذه الدراسات.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي النوعي، وهو المنهج المناسب لهذا النوع من الدراسات. إذ يختص بإيجاد العلاقات ما بين المتغيرات، واختبار الفرضيات الخاصة بالعلاقات من نوع السبب والنتيجة، أو دراسة تأثير عامل معين على ظاهرة ما، ويمكن التحكم في أحد المتغيرات المستقلة أو غيرها، ويعمل على ضبط تأثير المتغيرات الأخرى ذات الصلة لاكتشاف تأثير ذلك كله على المتغير التابع.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من طلاب ومنسوبي جامعة الملك عبد العزيز.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، تتكون من (300) طالب من طلاب ومنسوبي جامعة الملك عبد العزيز.

أداة الدراسة

تم استخدام قائمة الاستقصاء كأداة لهذه الدراسة، لجمع المعلومات و البيانات المتعلقة بها، نظرًا لطبيعتها من حيث أهدافها ومنهجها وتعتبر قائمة الاستقصاء من أكثر أدوات البحث انتشارًا واستخدامًا في مجالات العلوم المختلفة، فهي أكثر فاعلية من حيث توفير الوقت وتقليل التكلفة، وإمكانية جمع البيانات عن عدد أكبر من الأفراد مقارنة بالوسائل الأخرى، كما أنها تسهل الإجابة على بعض الأسئلة التي تحتاج إلى وقت من قبل المبحوث.

جدول رقم (1)

توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	270	90%
أنثى	30	10%
المجموع	300	100%

خصائص أفراد الدراسة

الجنس

يبين الجدول رقم (1) توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نجد أن 90% من أفراد الدراسة كانوا من الذكور، بينما تمثل الإناث 10%.

المؤهل العلمي

يبين الجدول رقم (2) توزيع أفراد الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي لعينة الدراسة، حيث نلاحظ أن غالبية أفراد الدراسة من حملة درجة البكالوريوس بنسبة 58%، يليهم بالتساوي بنسبة 18% لكل من حملة الماجستير، وأخيرًا 6% من عينة الدراسة كانوا حاصلين على الدكتوراه.

الانتماء الجامعي

يبين الجدول رقم (3) توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الانتماء الجامعي لعينة الدراسة، حيث نلاحظ أن غالبية أفراد الدراسة هم طلاب بنسبة 74%، يليهم منسوب بنسبة 26%.

بناء أداة الدراسة

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحثان أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي قائمة الاستقصاء، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة حيث قام الباحثان بتصميم قائمة الاستقصاء الأولية وتوزيعها على عينة الدراسة لمعرفة البيانات التي تسعى هذه الأداة لتحصيلها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد قائمة الاستقصاء من قسمين:

- القسم الأول: البيانات الأولية: الجنس، المؤهل العلمي، والانتماء الجامعي
- القسم الثاني: تكون من بُعدين: البُعد الأول يحتوي على ثلاثة محاور، والبُعد الثاني: يحتوي على محور واحد.
 - ◀ البُعد الأول: الإدارة الإلكترونية يحتوي على ثلاثة محاور كما يلي:
 - المحور الأول: التطبيقات الإلكترونية اشتمل على (6) عبارات
 - المحور الثاني: الخدمات الإلكترونية احتوى على (6) عبارات.
 - المحو الثالث: الأنظمة الإلكترونية احتوى على (5) عبارات.
 - ◀ البُعد الثاني: تحسين جودة الخدمات ، احتوى على محور واحد.
 - المحور الأول: تحسين جودة الخدمة العامة احتوى على (5) عبارات.

و بعد أن تم إعداد وصياغة قائمة الاستقصاء بالشكل الذي يخدم أغراض الدراسة تمهيداً لتطبيقها في الميدان من أجل جمع البيانات قام الباحثان بالخطوات التالية:

- أ- إعداد قائمة استقصاء أولية استفاد الباحثان في إعدادها من التراث النظري والدراسات السابقة.
ب- تعديل قائمة الاستقصاء بشكل أولي.

صدق أداة الدراسة

صدق قائمة الاستقصاء يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه كما يقصد بالصدق شمول قائمة الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، قام الباحثان بالتأكد من صدق قائمة الاستقصاء من خلال ما يأتي:

الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين)

بعد أن انتهى الباحثان من إعداد قائمة الاستقصاء، في صورتها الأولية قاما بعرضها على مجموعة من أساتذة كلية الإدارة المتخصصين بالجامعة، وقد أبدى المحكمون تجاوزاً كبيراً مع الباحثين، بتقديم التوجيهات والآراء التي كان لها أثر واضح على الصورة النهائية للأداة، إذ قام الباحثان في ضوء ملاحظات المحكمين بالتعديلات اللازمة. كما تم اختيار هذه المحاور وفقاً للملاحظات المحكمين، للتأكد من أن هذه المحاور تعمل على قياس ما صممت له، ومن ثم تأكيد الصدق الظاهري لقائمة الاستقصاء، وصدق محتواها، وقدرتها على قياس ما وضعت لقياسه، وعلى مدى انتماء العناصر للمحاور المحددة للدراسة.

صدق الاتساق الداخلي للأداة

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي تم حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل عبارة من عبارات قائمة الاستقصاء بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه العبارة، كما يوضح ذلك ما جاء في الجدولين (4) و(5).

يتضح من الجدول رقم (5) أن جميع العبارات، دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة.

جدول رقم (4)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات أبعاد الدراسة ومحاورها بالدرجة الكلية لكل محور

معامل الارتباط	المحور
البُعد الأول: الإدارة الإلكترونية / المحور الأول: التطبيقات الإلكترونية	
**0.825	1- تساهم التطبيقات الإلكترونية في الوصول إلى الخدمات الإلكترونية بسهولة
**0.882	2- توفر الأنظمة الإلكترونية الحماية الكاملة لسرية المعلومات
**0.792	3- سهولة الوصول إلى التطبيقات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية عبر موقع الجامعة.
**0.796	4- تحرص إدارة الجامعة على استخدام التطبيقات الإلكترونية بشكل أساسي
**0.752	5- توفر الأجهزة الإلكترونية الأمانة لاستخدام التطبيقات الإلكترونية في مرافق الجامعة
**0.822	6- الوصول إلى القاعات الدراسية بسهولة عبر التطبيقات الإلكترونية
المحور الثاني: الخدمات الإلكترونية	
**0.728	1- يمكن تنفيذ جميع الخدمات الأكاديمية عبر التطبيقات الإلكترونية
**0.729	2- سهولة الوصول إلى الخدمات الأكاديمية عبر التطبيقات الإلكترونية
**0.582	3- يتوفر شرح مصور عن كيفية الوصول واستخدام الخدمات الأكاديمية المقدمة
**0.600	4- سرعة استجابة أيقونات الخدمات الإلكترونية أثناء استخدام الخدمة
**0.470	5- يساهم استخدام الخدمات الأكاديمية عبر التطبيقات الإلكترونية في توفير الوقت والجهد
**0.635	6- الخدمات الأكاديمية بالجامعة بشكل عام جيدة
المحور الثالث: الأنظمة الإلكترونية	
**0.501	1- تساهم الأنظمة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء
**0.685	2- تسعى الأنظمة الإلكترونية تطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية للتواصل بشكل أسرع مع الطلاب
**0.636	6- سهولة استخدام الأنظمة الإلكترونية التي تقدمها الجامعة
**0.767	4- تطور الجامعة برامجها المقدمة للطلاب باستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل مستمر
**0.764	5- يمتلك الموظفون المهارة اللازمة بالأنظمة التقنية لتقديم الخدمات بشكل أسرع
البُعد الثاني: تحسين جودة الخدمات / المحور الأول: تحسين جودة الخدمات	
**0.742	1- الخدمات الإلكترونية تلبّي حاجة الطلاب بدقة وسرعة
**0.757	2- تتوفر الخدمات الإلكترونية بأكثر من لغة
**0.649	3- تتوفر خيارات التنبيه والتحذير في حالة الاستخدام الخاطئ
**0.579	4- سهولة استخدام الفصول الافتراضية
**0.819	5- سهولة استخدام الخدمات الأكاديمية

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

ثبات أداة الدراسة

يختص الثبات بمدى إعطاء مقياس معين نتائج متماثلة عند تطبيقه مرات متكررة (النوري، 2007: 21)، ويعني ثبات أداة الدراسة (قائمة الاستقصاء) التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً إذا تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم (العساف، 1995: 320)، وتم عمل اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور أداة الدراسة مجتمعة بالتطبيق على العينة البالغ عددها (300) فرداً من طلاب ومنسوبي جامعة الملك عبد العزيز أن أداة الدراسة تتمتع بثبات عالٍ إحصائياً، حيث جاء الثبات العام للدراسة (0.866) بينما تراوحت معاملات ثبات أداة الدراسة بين (0.662-0.894)، وهي معاملات ثبات مرتفعة جداً يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة.

إجراءات تطبيق الدراسة

لقد تم توزيع قائمة الاستقصاء على عينة طبقية من طلاب ومنسوبي جامعة الملك عبد العزيز بعدد 300 مبحوث، وتم إدخال البيانات، ومعالجتها إحصائياً بالحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences، ومن ثم قام الباحثان بتحليل البيانات واستخراج النتائج.

أساليب المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة و تحليل البيانات التي تم جمعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج (SPSS)، وذلك بعد أن تم ترميز و إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي.

ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (1-5 = 4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.8 = 5/4)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة، إلى أقل قيمة في المقياس، أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح.

تم حساب التكرارات و النسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد استجاباتهم للخدمات الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة، وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي (Mean)، لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن أسئلة الدراسة (متوسط متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب خدمات الدراسة حسب أعلى متوسط حسابي موزون.
- الانحراف المعياري (Standard Deviation)، للتعرف على مدى انحراف أو تشتت استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من خدمات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن المتوسط الحسابي لها، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من خدمات متغيرات الدراسة للمحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

نتائج تحليل بيانات محاور الدراسة

نتائج البُعد الأول: الإدارة الإلكترونية/ المحور الأول: التطبيقات الإلكترونية

للإجابة على هذا التساؤل المتعلق بواقع التطبيقات الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة، جرى تحليل استجابة المبحوثين فيما يخص محور التطبيقات الإلكترونية، وتم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، و الرتب لاستجابات أفراد الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (5):

من خلال النتائج الموضحة بالجدول رقم (5) يتضح أن المتوسط العام لاستجابة أفراد الدراسة هي «موافق وبشدة»، وبمتوسط حسابي (4.78) حول التطبيقات الإلكترونية، حيث تراوحت جميع العبارات في متوسط (4.63-4.89)، وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق وبشدة)، أي أن واقع التطبيقات الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين الخدمات العامة بجامعة الملك عبد العزيز.

جاءت العبارة رقم (1) وهي «تساهم التطبيقات الإلكترونية في الوصول إلى الخدمات الإلكترونية بسهولة»، بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق وبشدة، وبمتوسط حسابي (4.89) ونسبة 98%. يليها عبارة «توفر الأجهزة الإلكترونية اللازمة لاستخدام التطبيقات الإلكترونية في مرافق الجامعة»، بمتوسط حسابي 4.83 ونسبة

مئوية 97%، وفي الرتبة الأخيرة كانت عبارة «الوصول إلى القاعات الدراسية بسهولة عبر التطبيقات الإلكترونية»، بدرجة موافق و بشدة وبمتوسط حسابي، (4.59)، وبنسبة 93%.

جدول رقم (5)

استجابات أفراد الدراسة لعبارات المحور الأول «التطبيقات الإلكترونية» مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	التطبيقات الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	تساهم التطبيقات الإلكترونية في الوصول إلى الخدمات الإلكترونية بسهولة	4.89	0.32	98%	1
2	توفر الأنظمة الإلكترونية الحماية الكاملة لسرية المعلومات	4.63	0.607	93%	5
3	سهولة الوصول إلى التطبيقات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية عبر موقع الجامعة.	4.74	0.442	95%	4
4	تحرص إدارة الجامعة على استخدام التطبيقات الإلكترونية بشكل أساسي	4.8	0.439	96%	3
5	توفر الأجهزة الإلكترونية الأتمة لاستخدام التطبيقات الإلكترونية في مرافق الجامعة	4.83	0.379	97%	2
6	الوصول إلى القاعات الدراسية بسهولة عبر التطبيقات الإلكترونية	4.59	0.601	91%	6
	الانحراف والمتوسط العام	4.78	0.44	96%	

نتائج البُعد الأول الإدارة الإلكترونية/ المحور الثاني: الخدمات الأكاديمية

جدول رقم (6)

استجابات أفراد الدراسة لعبارات المحور الثاني مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	الخدمات الأكاديمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	يمكن تنفيذ جميع الخدمات الأكاديمية عبر التطبيقات الإلكترونية	4.34	0.993	87%	2
2	سهولة الوصول إلى الخدمات الأكاديمية عبر التطبيقات الإلكترونية	4.45	0.728	89%	1
3	يتوفر شرح مصور عن كيفية الوصول واستخدام الخدمات الأكاديمية المقدمة	4.21	0.921	84%	6
4	سرعة استجابة أيقونات الخدمات الإلكترونية أثناء استخدام الخدمة	4.34	0.736	87%	3
5	يساهم استخدام الخدمات الأكاديمية عبر التطبيقات الإلكترونية في توفير الوقت والجهد	4.31	0.901	86%	4
6	الخدمات الأكاديمية بالجامعة بشكل عام جيدة	4.19	0.920	85%	5
	الانحراف والمتوسط العام	4.33	0.86	87%	

للإجابة على هذا التساؤل المتعلق بمدى تطبيق الخدمات الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (6): من خلال النتائج الموضحة بالجدول رقم (6) يتضح أن المتوسط العام لاستجابة أفراد الدراسة هي «موافق و بشدة» بمتوسط حسابي (4.33) حول الخدمات الإلكترونية، حيث تراوحت جميع العبارات في متوسط (4.21-4.45) وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق و بشدة)، أي أن تطبيق الخدمات الأكاديمية في الإدارة الإلكترونية يسهم في تحسين العملية التعليمية بجامعة الملك عبد

العزیز. تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Dinoroy Marganda Arintonang, 2017) والتي توصل فيها إلى: أن الإدارة الإلكترونية تساعد في كسر الحواجز والسماح بخدمات حكومية أكثر تكاملاً، وتوفير الوصول السلس، وجعل الإدارة أكثر سهولة.

جاءت العبارة رقم (1) وهي «سهولة الوصول إلى الخدمات الأكاديمية عبر التطبيقات الإلكترونية» بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها، بدرجة موافق و بشدة، بمتوسط حسابي (4.45) و بنسبة 89%. يليها عبارة «يمكن تنفيذ جميع الخدمات الأكاديمية عبر التطبيقات الإلكترونية»، بمتوسط حسابي 4.34 و بنسبة مئوية 87%، وفي الرتبة الأخيرة كانت عبارة «يتوفر شرح مصور عن كيفية الوصول واستخدام الخدمات الأكاديمية المقدمة»، بدرجة موافق و بشدة بمتوسط حسابي (4.21) و بنسبة مئوية 84%.

نتائج البُعد الأول الإدارة الإلكترونية/ المحور الثالث: الأنظمة الإلكترونية

وللإجابة على هذا التساؤل المتمثل مدى تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية بجامعة الملك عبد العزیز، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (7):

جدول رقم (7)

استجابات أفراد الدراسة لعبارات المحور الثالث مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	الأنظمة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	تساهم الأنظمة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء	4.55	0.60	91%	2
2	تسعى الأنظمة الإلكترونية تطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية للتواصل بشكل أسرع مع الطلاب	4.43	0.77	89%	4
3	سهولة استخدام الأنظمة الإلكترونية التي تقدمها الجامعة	4.54	0.65	91%	3
4	تطور الجامعة برامجها المقدمة للطلاب باستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل مستمر	4.03	1.03	81%	5
5	يملك الموظفون المهارة اللازمة بالأنظمة التقنية لتقديم الخدمات بشكل أسرع	4.81	0.39	96%	1
	الانحراف والمتوسط العام	4.47	0.69	89%	

من خلال النتائج الموضحة الجدول رقم (7) يتضح أن المتوسط العام لاستجابة أفراد الدراسة هي «موافق وبشدة» بمتوسط حسابي (4.47) حول الأنظمة الإلكترونية، حيث تراوحت جميع العبارات في متوسط (4.03-4.81)، وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق وبشدة - موافق) أي أنه يتم تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية بجامعة الملك عبد العزيز

جاءت العبارة رقم (1) وهي «يملك الموظفون المهارة اللازمة بالأنظمة التقنية لتقديم الخدمات بشكل أسرع» بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق وبشدة بمتوسط حسابي (4.81) ونسبة 96%. يلها عبارة «تساهم الأنظمة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء» بمتوسط حسابي 4.55 ونسبة مئوية 91% وفي الرتبة الأخيرة كانت عبارة «تطور الجامعة برامجها المقدمة للطلاب باستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل مستمر» بدرجة موافق بمتوسط حسابي (4.3) ونسبة مئوية 81%.

جدول رقم (8)

استجابات أفراد الدراسة لعبارات المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	جودة الخدمات العامة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	الخدمات الإلكترونية تلي حاجة الطلاب بدقة وسرعة	4.67	0.47	93%	4
2	تتوفر الخدمات الإلكترونية بأكثر من لغة	4.74	0.44	95%	2
3	تتوفر خيارات التنبيه والتحذير في حالة الاستخدام الخاطئ	4.76	0.43	95%	1
4	سهولة استخدام الفصول الافتراضية	4.55	0.61	91%	5
5	سهولة استخدام الخدمات الأكاديمية	4.69	0.50	94%	3
	الانحراف والمتوسط العام	4.68	0.49	94%	

نتائج تحليل بيانات البُعد الثاني تحسين جودة الخدمات/ المحور الأول للإجابة على التساؤل المتمثل في مدى مستوى تحسين جودة الخدمات العامة، في العملية التعليمية بجامعة الملك عبد العزيز، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (8):

من خلال النتائج بجدول (8) يتضح أن المتوسط العام لاستجابة أفراد الدراسة «موافق وبشدة» بمتوسط حسابي (4.68) حول محور المشاركة في اتخاذ القرار، حيث تراوحت جميع العبارات في متوسط (4.55-4.76) وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق وبشدة)، أي أن جودة الخدمات العامة تسهم في تحسين العملية التعليمية بجامعة الملك عبد العزيز، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عشري (2018) التي توصل فيها إلى: أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية، تحقق جودة الخدمة التعليمية بدرجة مرتفعة بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب.

جاءت العبارة رقم (1) وهي «تتوفر خيارات التنبيه والتحذير في حالة الاستخدام الخاطئ»، بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق وبشدة بمتوسط حسابي (4.76) ونسبة 95%. يلها عبارة «تتوفر الخدمات الإلكترونية بأكثر من لغة» بمتوسط حسابي 4.74 ونسبة مئوية 95% وفي الرتبة الأخيرة كانت عبارة «سهولة استخدام الفصول الافتراضية» بدرجة موافق وبشدة بمتوسط حسابي (4.55) ونسبة مئوية 91%.

اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى

من المتوقع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الخدمات والأنظمة التعليمية الإلكترونية، التعاملات الإلكترونية في البيئة الجامعية، أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية، وكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية)، وبين تحسين جودة الخدمات العامة بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر عينة الدراسة.

1- فرض العدم H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)، بين دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الخدمات والأنظمة التعليمية الإلكترونية، التعاملات الإلكترونية في البيئة الجامعية، أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية، وكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية)، وبين تحسين جودة الخدمات العامة بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر عينة الدراسة.

2- الفرض البديل H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الخدمات والأنظمة التعليمية الإلكترونية، التعاملات الإلكترونية في البيئة الجامعية، أمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية، وكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية)، وبين تحسين جودة الخدمات العامة بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر عينة الدراسة.

من جدول رقم (9) اختبار T، نجد أن قيمة مستوى الدلالة $0.00 < 0.05$ ، مما يدل على أنه توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين دور الإدارة الإلكترونية، وبين تحسين الخدمات والتطبيقات الإلكترونية.

جدول رقم (9)

اختبار الفرضية الأولى: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإلكترونية

One-Sample Test					
مستوى درجة الثقة %95	فروق المتوسطات	قيمة دلالة الحرية	درجة t	الأعلى الأقل	
				4.6174	4.3387

المتغيرات: واقع الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإلكترونية ودور التطبيقات الإلكترونية

من جدول رقم (9) اختبار T، نجد أن قيمة مستوى الدلالة $0.00 < 0.05$ ، مما يدل على أنه توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين دور الإدارة الإلكترونية، وبين تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب مستجدين بالجامعة.

من جدول رقم (10) اختبار T، نجد أن قيمة مستوى الدلالة $0.00 < 0.05$ ، مما يدل على أنه توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية والتعليمية، وبين تحسين الخدمات الإلكترونية.

الفرضية الثالثة

من المتوقع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين مستوى جودة التطبيقات الإلكترونية المقدمة للطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز، وبين تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب مستجدين بالجامعة

جدول رقم (11)

اختبار الفرضية الثالثة: التطبيقات الإلكترونية في العملية التعليمية وتحسين جودة الخدمات العامة

One-Sample Test				
مستوى درجة الثقة 95%	فروق المتوسطات	قيمة دلالة الحرية	درجة t	الأعلى الأقل
4.4563	4.0806	4.26842	0.000	56
المتغيرات: تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية والأنظمة الإلكترونية				

1- فرض العدم H0: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين مستوى جودة التطبيقات الإلكترونية المقدمة للطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز، وبين تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب مستجدين بالجامعة.

2- الفرض البديل H1: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين مستوى جودة التطبيقات الإلكترونية المقدمة للطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز، وبين تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب مستجدين بالجامعة.

من جدول رقم (11) اختبار T، نجد أن قيمة مستوى الدلالة $0.05 < 0.00$ ، مما يدل على أنه توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين جودة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب.

جدول رقم (12)

اختبار الفرضية الرابعة: المعوقات الإدارية لجودة الخدمات العامة، وجودة الخدمات العامة للطلاب المستجدين

One-Sample Test				
مستوى درجة الثقة 95%	فروق المتوسطات	قيمة دلالة الحرية	درجة T	الأعلى الأقل
4.4055	4.0504	4.26631	0.000	56
المتغيرات: مستوى تحسين جودة الخدمات العامة لعينة الدراسة بجامعة الملك عبد العزيز				

الفرضية الرابعة

من المتوقع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين المعوقات الإدارية لجودة الخدمات العامة التي تواجه الطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز، وبين تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب مستجدين بالجامعة.

1- فرض العدم H0: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين المعوقات الإدارية لجودة الخدمات العامة، وبين تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب مستجدين بالجامعة.

2- الفرض البديل H1: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين المعوقات الإدارية لجودة الخدمات العامة، و بين تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب مستجدين بالجامعة.

من جدول رقم (12) اختبار T، نجد أن قيمة مستوى الدلالة $0.05 < 0.00$ ، مما يدل على أنه توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين مستوى تحسين جودة الخدمات العامة، وبين تحسين جودة الخدمات العامة لعينة الدراسة بجامعة الملك عبد العزيز.

النتائج

- إن واقع التطبيقات الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين الخدمات العامة بجامعة الملك عبد العزيز، ومن أهم هذه الخدمات: مساهمة التطبيقات الإلكترونية في الوصول إلى الخدمات الإلكترونية بسهولة.
- إن تطبيق الخدمات الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية يسهم في تحسين العملية التعليمية بجامعة الملك عبد العزيز، ومن أهم هذه الخدمات، سهولة الوصول إلى الخدمات الأكاديمية عبر التطبيقات الإلكترونية.
- يتم تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية بجامعة الملك عبد العزيز، ومن أهم هذه الخدمات، امتلاك الموظفين المهارة اللازمة لاستخدام الأنظمة التقنية لتقديم الخدمات بشكل أسرع.
- إن جودة الخدمات العامة تسهم في تحسين العملية التعليمية بجامعة الملك عبد العزيز.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الخدمات والأنظمة التعليمية الإلكترونية، والتعاملات الإلكترونية في البيئة الجامعية، وأمن المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية، وكفاءة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية)، وبين تحسين جودة الخدمات العامة

بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر عينة الدراسة.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين مستوى جودة التطبيقات الإلكترونية المقدمة للطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز، وبين تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب لمستجدين بالجامعة.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين المعوقات الإدارية لجودة الخدمات العامة التي تواجه الطلاب المستجدين بجامعة الملك عبد العزيز، وبين تحسين جودة الخدمات العامة للطلاب لمستجدين بالجامعة.

التوصيات

- أن تعمل جامعة الملك عبد العزيز على تطوير برامجها المقدمة للطلاب باستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل مستمر.
- ضرورة اهتمام الجامعة بالأنظمة التعليمية وتقنية التعليم وبالمعايير التكنولوجية واستحداث مشاريع متقدمة لإحداث التحول نحو تحقيق الجودة في العملية التعليمية.
- ضرورة اهتمام الجامعة بمتابعة الدراسات الحديثة ومتابعة كل ما هو جديد لتطوير الخدمات التعليمية العامة بالجامعة.
- حاجة الجامعة لرفع كفاءة وقدرة الكوادر الفنية الداعمة لبرامج الإدارة الإلكترونية للخدمات التعليمية بالجامعة للاستمرار في تقديم الخدمات الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات.
- حاجة الجامعة إلى تحديث البنية التحتية لإدارة القبول بالجامعة من المعامل والأجهزة التقنية وكفاءة التشغيل لتحسين جودة الخدمات التعليمية.
- الحاجة إلى رفع مستوى الخدمات التعليمية لمنسوبي الجامعة و توظيف استخدام الأجهزة الإلكترونية في خدمة التعليم وذلك من خلال البرامج التدريبية.
- ضرورة أن تهتم الجامعة بتحديث البرامج والخدمات الأكاديمية التعليمية بما يناسب المجال الأكاديمي لطلاب ومنسوبي الجامعة.

المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية:

- إبراهيم، خالد. (2010). *الإدارة الإلكترونية*. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- أحمد غنيم، علي. (2006). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة. *المجلة التربوية*، ع 81، مجلس النشر العلمي. جامعة الكويت.
- الأحمد، أحمد. (1431هـ). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكاتب التربية والتعليم في ضوء بعض الخبرات العالمية، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- إدريس، ثابت. (2005). *نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة*. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- الأسمرى، علي. (1430هـ). تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية ومتطلبات تطويرها من وجهة نظر المدارس الثانوية بمدينة الرياض. *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية الرياض.
- بحر، يوسف؛ والجدي، بلال. (2019). أثر جودة الخدمات على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية، *رسالة ماجستير*، الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، محافظة غزة.
- بخش، فوزية بنت حبيب عبد الرشيد. (2007). الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة، *رسالة دكتوراه غير منشورة*، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة المملكة العربية السعودية.
- البراك عبد العزيز. (1425هـ). *الدلم في مائة عام 1320 - 1420 هـ*، المملكة العربية السعودية.
- برايان، ماركهام، (2007). *الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية*، ترجمة: خالد العامري. القاهرة. دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- بطاح، أحمد؛ الطعاني، حسن. (2016). *الإدارة التربوية: رؤية معاصرة*. عمان: دار الفكر.
- بن خنين، محمد بن عبدالله. (1439). *مكتب التعليم بالدلم*. محافظة الدلم.
- التميمي، عبداللطيف. (1436هـ). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكاتب التعليم بمدينة الرياض، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- جمعه. (2014). *الإدارة الإلكترونية*. عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.
- الحربي، بدرية بنت فهد سبيل. (2015). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية بالجامعة، *رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط*، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- الحربي، قاسم. (2011). استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المدرسة الثانوية العامة بالمملكة العربية السعودية، *مجلة كلية التربية، الإسماعيلية*، ع 21، ص 1-60.
- الحسن، حسين. (2011). *الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات*. عمان: الرواق لنشر والتوزيع.
- حمودة، أم السعد أحمد. (2023). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير مؤسسات التعليم العالي: دراسة تطبيقية من وجهة نظر طلبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة مصراته، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية، جامعة مصراته، ليبيا.
- الحويكان، حمد. (1436هـ). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم العام للبنين في محافظة المجمعة، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- الخالدي، محمد. (1427). *التكنولوجيا الإلكترونية*. عمان: دار كنوز المعرفة.
- صالح. (1433هـ). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. الرياض: دار الزهراء.

- الطويرقي، مصباح. (1437هـ). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري بوزارة التعليم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- الطيط، أحمد بن عدنان؛ والمحيميد، بدر بن محمد. (2022). أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، مج 15، ع 2، ص ص 93-113.
- العتيق، العنود. (1432هـ). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الأهلية للبنات بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- العجالين، هياء. (1436هـ). إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء لمديرات المدارس الحكومية بمحافظة الأفلاج. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض. العساف.
- العسكر، محمد. (1418هـ). الدلم، سلسلة هذه بلادنا. الرياض: الرئاسة العامة لرعاية الشباب.
- عشري، إيناس. (2018). دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجي، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مج 32، ع 4، ص ص 155-230.
- العليان، نرجس قاسم مرزوق. (2019). استخدام التقنية الحديثة في العملية التعليمية، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، ع 42، ص ص 271-288.
- العمار، عبد الله. (1429هـ). الإدارة التقليدية والتحول الإلكتروني. الرياض.
- عمر، فدوى فاروق. (2013). دور الإدارة الإلكترونية في التعليم الجامعي: دراسة حال على برنامج الانتساب في التعليم الموازي بجامعة طيبة، مجلة العلوم التربوية، مج 14، ع 2، ص ص 1-75.
- الغامدي، عزلا محمد مطلق. (2009). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري: دراسة من وجهة نظر المديرين والوكلاء، رسالة ماجستير غير منشورة، مكة المكرمة، جامعة أم القرى.
- الغامدي، علي بن محمد؛ وحمورية، علي بن حسين. (2017). واقع الخبرات والخدمات الأكاديمية التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقاييس جامعة كولورادو الأمريكية، مجلة العلوم التربوية، مج 3، ع 1، ص ص 80-128.
- غنايم، مهنى محمد. (2022). التحول الرقمي والتنمية المستدامة في مصر 2030، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، مج 6، ع 47، ص ص 47-70.
- غنيم، أحمد علي. (2006). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة، المجلة التربوية، الكويت، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، ع 81، ص ص 113-143.
- غنيم، أحمد محمد. (2004). الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المنصورة، المكتبة العصرية.
- الفايز، هيلة بنت عبد الله سليمان. (2017). سيناريوهات مستقبلية بديلة للتحويل للإدارة الإلكترونية بالجمعات السعودية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، مج 6، ع 2، ص ص 141-156.
- كافي، مصطفى. (2012). الإدارة الإلكترونية. دمشق: دار رسلان.
- مجلة المعرفة. (2010). انطلاق مشروع أنظمة إدارة الموارد الإدارية والمالية بوزارة التربية والتعليم، الرياض، فارس، ع 179، ص ص 134-140.
- محجوب، بسمان فيصل. (2006). استراتيجيات التطوير في المؤسسات العربية: استراتيجية التحول إلى جامعة رقمية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.
- مديري آل حامد، عبدالعزيز. (2008). فعالية النشاط المدرسي في مدارس التعليم العام دراسة تقويمية في مدينة الرياض. رسالة دكتوراه، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان، السودان.

- المشيطي، قاسم. (1434هـ). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة مدارس مراحل التعليم العام بمحافظة القريات، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- مصباح. (1437هـ). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري بوزارة التعليم. *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- المعجم الوسيط. (1972). ط 2، ج 1، القاهرة: دار إحياء التراث.
- المقحم، عبد الله. (1434هـ). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر مديري المدارس. *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- المنيع، ماجد. (1435هـ). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمدارس الحكومية بمحافظة حفر الباطن، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (1439هـ). برنامج التعاملات الإلكترونية يسر المملكة العربية السعودية مسترجع من: <https://www.yesser.gov.sa/AR/ProgramDefinition/Pages/Overview.aspx>
- نوري، محمد عثمان الأمين. (2014). *تصميم البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية*. جدة، دار خوارزم العلمية.
- وزارة الاقتصاد و التخطيط، رؤية المملكة 2030
- وزارة التعليم. (2018). *المنتجات الإلكترونية المملكة العربية السعودية*. مسترجع من <https://www.moe.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>
- وزارة التعليم. (2012). *نظام الإدارة التربوية*. دليل المستخدم الخاص بمدير المدرسة. النسخة 2.
- يونس، مجدي. (2016). *التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي* <https://www.new-educ.com>

ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية:

- Baum, Scott & Arun Mahizhnan. (2014). *E-Governance and Social Inclusion: Concepts and Cases*. IGI Global.
- Dinoroy Marganda Arintonang. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia, *European Scientific Journal*. Vol. 13, No. 35, ISSN: 1857-7881.
- Homburg, Vincent. (2008). *Understanding E-Government: Information Systems in Public Administration*. Routledge.
- Johnson, W. Lewis; Blake, Tyler & Erin Shaw. (2005). *Automated Management and Delivery of Distance Courseware*. Association for the Advancement of Computing in Education
- Johnson, L. & Tang, M. (2005). Interaction of e-Management, E-Development and e-Learning Technologies for Blended Course Delivery, *AACE Journal*, China, University of Colorado, Denver.

The Role of Electronic Administration in Improving the Quality of Public Services: A Field Study on the Academic Services Provided to Students at King Abdulaziz University

Dr. Mohammed bin Abdul Karim Bukhari Haddad

Assistant Professor

Al-Harith Abdullah Makki

Researcher

Faculty of Economics and Administration

King Abdulaziz University

Kingdom of Saudi Arabia

ABSTRACT

The study aimed to identify the role of electronic administration in improving the quality of public services for students and employees of King Abdulaziz University, to identify the reality of electronic administration in improving public services “and electronic applications on the website of the Admissions Department” from the point of view of the study sample, to identify the extent of application of electronic administration in the process Educational and “academic services” at King Abdulaziz University from the point of view of the study sample, identifying the extent of application of electronic management in the educational process “electronic systems” at King Abdulaziz University from the point of view of students and employees of King Abdulaziz University, identifying the level of quality of public services for students And employees of King Abdulaziz University, The study used the descriptive analytical approach. The study population consisted of students and employees of King Abdulaziz University. The sample size was (300) individuals. The researcher used the questionnaire as a tool for the study.

Among the most important results of the study: The reality of electronic applications in electronic administration contributes to improving public services at King Abdulaziz University. Dear, among the most important of these services: electronic applications contribute to accessing electronic services easily. The application of electronic services in electronic administration contributes to improving the educational process at King Abdulaziz University, and among the most important of these services is the ease of access to academic services through electronic applications. Electronic systems in electronic management in the educational process at King Abdulaziz University, there are statistically significant differences at the level of ($\alpha=0.05$) between the reality of electronic administration in improving electronic services and applications. There are statistically significant differences at the level of ($\alpha=0.05$) between the level of improving the quality of public services for the study sample at King Abdulaziz University, and the researcher concluded that A group of recommendations, the most important of which are: the need for King Abdulaziz University to develop its programs offered to students using modern technology on an ongoing basis, paying attention to educational systems, educational technology and technological standards, and developing high-quality projects to bring about a shift towards achieving quality in the educational process. Raising the efficiency and capacity of the technical staff supporting the university’s electronic management programs for educational services to continue providing electronic services to improve the quality of services, providing and modernizing the university’s admission management infrastructure of laboratories, technical devices, and operating efficiency to improve the quality of educational services.

Keywords: *Electronic Administration, Improving the Quality of Services, Academic Services, Electronic Services Applications.*