



الجامعة الإسلامية - غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التربية
قسم أصول التربية/الإدارة التربوية

درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة

إعداد الباحث

محمد أحمد عودة الأغا

إشراف

الأستاذ الدكتور/ عليان عبد الله الحولي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية
تخصص إدارة تربوية من كلية التربية - الجامعة الإسلامية بغزة

1433هـ / 2012م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجامعة الإسلامية - غزة
The Islamic University - Gaza

هاتف داخلي: 1150

عمادة الدراسات العليا

ج س ع/35

الرقم Ref2012/07/31




التاريخ Date.....

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ محمد أحمد عودة الأغا لنيل درجة الماجستير في كلية التربية/ قسم أصول التربية-إدارة تربوية وموضوعها:

درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة

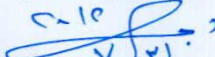
وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الثلاثاء 12 رمضان 1433هـ، الموافق 2012/07/31م الساعة التاسعة والنصف صباحاً بمبنى القدس، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

	مشرفاً ورئيساً	أ.د. عليان عبد الله الحولي
	مناقشاً داخلياً	د. سليمان حسين المزين
	مناقشاً خارجياً	د. رزق عبد المنعم شعت

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في كلية التربية/قسم أصول التربية-إدارة تربوية. واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق،،،

عميد الدراسات العليا


أ.د. فؤاد علي العاجز

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي ﴿٢٥﴾ وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي
﴿٢٦﴾ وَاخْلَعْ عُقْدَةَ مِنْ لِسَانِي ﴿٢٧﴾ يَفْقَهُوا قَوْلِي"

سورة طه - الآيات (25-28)

الإهداء

✚ إلى روح والدي الطاهر الذي عاش لأبنائه ليرتقي بهم إلى مصاف النبلاء من الناس، وخرج من الدنيا مؤمناً محتسباً.

✚ إلى من رضا الله في رضاها وزاد مسيرتي دُعائها والدتي الكريمة أجزل الله عطاءها وأمد الله في عمرها وحفظها الله.

✚ إلى إخواني وأختي.

✚ إلى زوجتي وأهلها وذريتي قبل أن تكون شيئاً مذكوراً.

✚ إلى من مهد الطريق أمامي أساتذتي الكرام.

✚ إلى كل أصدقائي وأحبابي وكل من له حق علي.

✚ إلى روح النبيين والصديقين والشهداء والصالحين .

✚ أهدي جهد المقل ... ثمرة طال انتظار قطافها.

الباحث

محمد أحمد الأغا

شكر وتقدير

الحمد لله الذي نزل الفرقان على عبده ليكون للعالمين نذيراً، والصلاة والسلام على من بعثه الله هادياً ومبشراً ونذيراً، وداعياً إلى الله بإذنه وسراجاً منيراً، محمد صلى الله عليه وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً كثيراً، أبا بعد:

امتنالاً لقول الله تعالى: "وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ" (النمل: 40)، فيسعدني بعد إتمام دراستي التي أنعم الله عليّ بالتوفيق بإنجازها، وإقراراً بالفضل لذويه فإن الواجب يدفعني أن أخص بالشكر بعد الله سبحانه وتعالى، نبع المعرفة جامعتي الجامعة الإسلامية، وعلى رأسها أستاذي الفاضل المشرف على رسالتي الأستاذ الدكتور عليان عبد الله الحولي عميد كلية التربية، والذي ما قابلته أو هانفته بخصوص الرسالة، إلا وتذكرت حديث المصطفى صلى الله عليه وسلم: "اللَّهُمَّ مَنْ وَلِيَ مِنْ أَمْرِ أُمَّتِي شَيْئًا فَرَّقَ بَيْنَهُمْ ، فَارْزُقْ بِهِ" (صحيح مسلم، 2002: الحديث 1828: 982)؛ فأسال الله أن يرفق به وبأولاده في الدنيا والآخرة، وأن يثيبه على ما قدمه لي من علم وتوجيه وإرشاد علمي، وما حاولت اكتسابه منه من رقي التعامل وذوق الحديث.

والشكر موصول كذلك إلى عضوي لجنة المناقشة: الدكتور عضو لجنة المناقشة الخارجي، والدكتور عضو لجنة المناقشة الداخلي، لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة ولدورهم الكبير في إثراء وإغناء هذه الرسالة من علمهم وخبرتهم.

كما وأوجه الشكر والتقدير والاحترام إلى والدتي الغالية أمد الله في عمرها، والتي لم تبخل علي بالعطاء والدعاء، ولزوجتي الصابرة.

كما ويسرني أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى السادة المحكمين لما قدموه من جهد ووقت في تحكيم الاستبانة، وإلى كل من أسدى لي مشورة أو قدم لي نصيحة ومعونة، أو ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد، وأخص منهم، الأستاذ نضال حمدان المصري المحاضر بقسم إدارة الأعمال بجامعة القدس المفتوحة-فرع خان يونس، لهم مني جميعاً خالص التقدير وجزاهم الله خير الجزاء.

وأخيراً فإنني لا أدعي الكمال في هذا العمل المتواضع، فحسبي أنني حاولت واجتهدت، فإن وُفقت؛ فمن الله، وإن كان هناك نقص أو تقصير؛ فمن نفسي ومن الشيطان، فالكمال لله وحده، وما توفيقي إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب، إنه نعم المولى ونعم النصير.

ملخص الدراسة

درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة

الباحث: محمد أحمد عودة الأغا

المشرف: أ.د. عليان عبد الله الحولي

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، وقد وضعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام أداتين وهما: استبانة لقياس درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر أفراد الإدارة العليا، وقد تكونت من (47) فقرة، وزعت على (5) مجالات (التوظيف الإداري، التوظيف البشري، التوظيف التقني، التوظيف الأمني، التوظيف المالي) طبقت على عينة مكونة من (52) فرداً، وبنسبة (89.6%) من أصل مجتمع الدراسة البالغ (58) فرداً من أفراد الإدارة العليا بالجامعات الفلسطينية (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)، واستبانة لقياس درجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة كليات التربية، وقد تكونت من (27) فقرة، وزعت على (5) مجالات (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة والأمان، التعاطف)، حسب مقياس SERVPERF، طبقت على عينة مكونة من (487) طالباً وطالبة، وبنسبة (5%) من أصل مجتمع الدراسة البالغ (10950) طالباً وطالبة من طلبة كليات التربية بالجامعات الفلسطينية (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)، للعام الدراسي 2012/2011.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي النسبي الكلي لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة في مجالات أداة الدراسة بلغ (73.80%) وبدرجة موافقة كبيرة، حيث توافرت المجالات على الترتيب كالتالي: درجة التوظيف التقني (79.07%)، درجة التوظيف الأمني (78.69%)، درجة التوظيف الإداري (73.11%)، درجة التوظيف البشري (68.70%)، درجة التوظيف المالي (63.14%).
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد الإدارة العليا لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تُعزى لمتغير سنوات الخدمة.

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد الإدارة العليا لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تُعزى لمتغير الجامعة (الإسلامية، الأزهر، الأقصى) لصالح الجامعة الإسلامية.
4. أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي النسبي الكلي لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة في مجالات أداة الدراسة بلغ (62.3%) وبدرجة موافقة متوسطة، حيث توافرت المجالات على الترتيب كالتالي: السلامة والأمان (66.7%)، الجوانب المادية الملموسة (66.3%)، الاعتمادية (63.4%)، التعاطف (60.5%)، الاستجابة (55.3%).
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير طلبة كليات التربية لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة حول هذه المجالات تُعزى لمتغير النوع (ذكر ، أنثى).
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير طلبة كليات التربية لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر حول مجالات (الاعتمادية، السلامة والأمان، التعاطف) تُعزى لمتغير المستوى الدراسي (الأول، الرابع)، ووجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ تُعزى لمتغير المستوى الدراسي (الأول، الرابع)، حول مجالات (الجوانب المادية الملموسة، الاستجابة) وذلك لصالح أفراد العينة الذين مستواهم الدراسي الرابع.
7. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير طلبة كليات التربية لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة حول هذه المجالات تُعزى لمتغير الجامعة (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)، لصالح الجامعة الإسلامية.
8. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية ودرجة جودة الخدمة المقدمة لطلبة كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة سعي الجامعات الفلسطينية إلى التوجه نحو التوظيف الكامل للإدارة الالكترونية.
- العمل على توفير الميزانيات اللازمة لتوظيف الإدارة الالكترونية، في الجامعات الفلسطينية.
- أن تستعين الجامعات الفلسطينية بالجهات الاستشارية والخبراء المختصين بتوظيف الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال دعوتهم للمشاركة في إلقاء بعض المحاضرات، والندوات، والمؤتمرات، أو تنظيم بعض الدورات.
- ضرورة سعي الجامعات الفلسطينية لتحقيق مستويات جودة الخدمات بدرجة عالية من خلال الاهتمام بكافة أبعاد جودة الخدمة دون استثناء.
- أن تحرص الجامعات الفلسطينية على الاستجابة الفورية لحل مشكلات الطلبة المختلفة، والاستعداد الدائم للتعاون، والتعاطف مع الطلبة.
- التركيز على تقديم الخدمات باستخدام أحدث التقنيات الالكترونية وبجودة عالية.

Abstract

The Degree of Employing Electronic Administration in Palestinian Universities, in Gaza Governorates and its Relationship with The Service Quality Provided to Students

Researcher : Mohamed A. O. El-Agha
Supervised by : Professor : Alyan A. S. El-Holy

This thesis study aimed to Identify the degree of employing electronic administration in Palestinian universities, in Gaza Governorates and its relationship with the service quality Provided to students, the researcher used the descriptive analytical approach for its relevance to the topic of study, and to achieve study goals the researcher used two tools : a questionnaire to measure the degree of employing electronic administration in Palestinian universities, in Gaza Governorates form the senior administration point of view, which consisted of (47) items distributed to (5) domains, (administration employment, human employment, technical employment, security employment, financial employment) and a sample of (52) members, with a percentage of (89.6 %) of the original society that consisted of (58) members of the senior administration in Palestinian universities (Islamic University, Alazhar University, Alaqsa University) were chosen to apply the first tool . The second questionnaire was to measure the degree of service quality provided to students in Palestinian universities, in Gaza Governorates form the students of education schools point of view, this questionnaire consist of (27) items distributed to (5) domains, (physical aspects, dependability, response, Safety and security, empathy), according to SERVPERF scale, and a sample of (487) students, with a percentage of (5 %) of the original society that consisted of (10950) students of the education schools in Palestinian universities (Islamic University, Alazhar University, Alaqsa University), were chosen to apply the second tool .

The findings of this study showed that:

1. The results showed that the overall Moving Average Linear Weighted of the degree of employing electronic administration in Palestinian universities, in Gaza Governorates, in the study tool domains, was (73.80%) with large approval degree, and the domains were as follows : The degree of technical employment (79.09%), the degree of security employment (78.69%), the degree of administration employment (73.11%), the degree of human employment (68.70%), the degree of financial employment (63.14%) .
2. There are no statistically significant differences at level ($\alpha \leq 0.05$) between the means estimates of the sample to the degree of employing electronic administration in Palestinian universities, in Gaza Governorates, form the senior administration point of view, due to the variable of service years.
3. There are statistically significant differences at level ($\alpha \leq 0.05$) between the means estimates of the sample to the degree of employing electronic administration in Palestinian universities, in Gaza Governorates, form the senior administration point of view, due to the variable of university (Islamic University, Alazhar University, Alaqsa University) in favor of Islamic University .
4. The results showed that the overall Moving Average Linear Weighted of the degree of service quality provided to students in Palestinian universities, in Gaza

Governorates, in the study tool domains, was (62.3%) with medium approval degree, and the domains were as follows : Safety and security (66.7%), physical aspects (66.3%), dependability (63.4%), empathy (60.5%), response (55.3%) .

5. There are no statistically significant differences at level ($\alpha \leq 0.05$) between the means estimates of the sample the degree of service quality provided to students in Palestinian universities, in Gaza Governorates, form the students of education schools point of view, due to the variable of gender (Male , Female).
6. There are no statistically significant differences at level ($\alpha \leq 0.05$) between the means estimates of the sample the degree of service quality provided to students in Palestinian universities, in Gaza Governorates, form the students of education schools point of view, about the domains (Dependability, Safety and security ,Empathy) due to the variable of study level, and there are statistically significant differences at level ($0.05 \geq \alpha$) due to the variable of study level (First , Forth), about the domains (physical aspects , response) in favor of forth level student sample .
7. There are statistically significant differences at level ($\alpha \leq 0.05$) between the means estimates of the sample the degree of service quality provided to students in Palestinian universities, in Gaza Governorates, form the students of education schools point of view, due to the variable of university (Islamic University, Alazhar University, Alaqsa University) in favor of Islamic University .
8. There is statistically significant a correlation at level ($\alpha \leq 0.05$) between the means estimates of the sample the degree of employing the electronic administration and the degree of service quality provided to students in Palestinian universities, in Gaza Governorates .

Accordingly, the study has recommended the following :

- Palestinian universities should move towards full employment of electronic administration .
- Working to Provide the necessary budgets to employ electronic administration, in Palestinian universities .
- Palestinian universities have to use the advisory bodies and experts to employ the electronic administration, by inviting them to participate in giving some lectures, seminars, conferences, or organizing some courses.
- Palestinian universities have to work to achieve the service quality levels with a high degree of attention to all dimensions of service quality without exception .
- Palestinian universities have to keen to immediate response, to solve the different problems of students, continuous cooperation, and sympathy with students.
- Focusing on providing services by using the latest electronic technologies and with high quality .

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	ملخص الدراسة
ز	Abstract
ط	قائمة المحتويات
م	قائمة الجداول
ع	قائمة الأشكال التوضيحية
ع	قائمة الملاحق
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	• المقدمة
5	• مشكلة الدراسة
6	• فرضيات الدراسة
6	• أهداف الدراسة
7	• أهمية الدراسة
7	• حدود الدراسة
8	• مصطلحات الدراسة
9	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
10	المبحث الأول: الإدارة الالكترونية
10	• المقدمة
11	• تطور مفهوم الإدارة الالكترونية
13	• أسباب التحول للإدارة الالكترونية
14	• مقومات نجاح تحول المؤسسة إلى الإدارة الالكترونية
15	• خطوات توظيف الإدارة الالكترونية
15	• أهمية الإدارة الالكترونية:
16	• خصائص الإدارة الالكترونية
17	• مميزات الإدارة الالكترونية
18	• عيوب الإدارة الالكترونية

19	● متطلبات توظيف الإدارة الالكترونية
28	● مجالات توظيف الإدارة الالكترونية
31	● وظائف الإدارة الالكترونية
37	● معوقات توظيف الإدارة الالكترونية
40	● تجارب نجاح لتوظيف الإدارة الالكترونية في التعليم العالي
44	المبحث الثاني: جودة الخدمات الجامعية
44	● المقدمة
45	● أولاً: مفهوم الجودة
47	- اتجاهات رئيسة للجودة
48	- أهمية الجودة
48	- أهداف الجودة
49	- أبعاد الجودة
50	- عناصر الجودة
50	- مراحل تنفيذ الجودة
51	- قياس الجودة في المؤسسات التربوية
51	- النتائج المتوقعة من تطبيق الجودة في الجامعات:
52	● ثانياً: الخدمة الجامعية
52	- مفهوم الخدمة
53	- خصائص الخدمة
53	- عناصر تقديم الخدمة
54	- تصنيف الخدمة
54	- مجالات الخدمة
56	- طرق تقديم الخدمة
57	● ثالثاً: جودة الخدمة الجامعية
57	- مفهوم جودة الخدمة
59	- محددات جودة الخدمة
59	- أهمية جودة الخدمة
60	- ثقافة جودة الخدمة
61	- تحسين جودة الخدمة الجامعية

62	- خطوات تحقيق الجودة في خدمة المستفيدين.
63	- المداخل المختلفة لمفهوم وأبعاد جودة الخدمة
64	- معايير جودة الخدمة
65	- مستويات جودة الخدمة
65	- قياس جودة الخدمة
71	- كيفية تحقيق جودة الخدمة في الجامعات
76	الفصل الثالث: الدراسات السابقة
77	• أولاً: الدراسات المحلية
86	• ثانياً: الدراسات العربية
100	• ثالثاً: الدراسات الأجنبية
103	• رابعاً: التعقيب علي الدراسات السابقة
106	الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات
107	• منهج الدراسة
107	• مجتمع الدراسة
108	• عينة الدراسة
111	• أدوات الدراسة
112	• وصف الاستبانة الأولى (توظيف الإدارة الالكترونية)
113	• صدق الاستبانة الأولى
119	• ثبات الاستبانة الأولى
123	• وصف الاستبانة الثانية (جودة الخدمة المقدمة للطلبة)
123	• صدق الاستبانة الثانية
127	• ثبات الاستبانة الثانية
130	• المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
132	الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية " اختبار الفروض ومناقشتها "
134	• التحليل الوصفي لمجالات الاستبانة
138	• عرض وتحليل فقرات الاستبانة
150	• التحقق من الفرض الأول
152	• التحقق من الفرض الثاني
155	• التحليل الوصفي لمجالات الاستبانة

158	• عرض وتحليل فقرات الاستبانة
164	• التحقق من الفرض الثالث
167	• التحقق من الفرض الرابع
168	• التحقق من الفرض الخامس
172	• التحقق من الفرض السادس
174	التوصيات
176	قائمة المراجع
185	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	الموضوع	الصفحة
(4-1)	توزيع أعداد أفراد الإدارة العليا على الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة للعام الدراسي 2011/2012	108
(4-2)	توزيع أعداد الطلبة المسجلين بكليات التربية في الجامعات بمحافظة غزة للعام الدراسي 2011/2012	108
(4-3)	توزيع حجم العينة الاستطلاعية من طلبة كليات التربية بالجامعات الثلاث حسب كل من الجامعة والمستوى الدراسي والنوع	109
(4-4)	حجم عينة الدراسة من أفراد الإدارة العليا بالجامعات الفلسطينية (الإسلامية، الأزهر، الأقصى) حسب سنوات الخدمة، والجامعة التي ينتمي إليها	110
(4-5)	حجم عينة الدراسة من طلبة كليات التربية بالجامعات الفلسطينية (الإسلامية، الأزهر، الأقصى) حسب كل من النوع والمستوى الدراسي والجامعة التي ينتمي إليها	111
(4-6)	توزيع فقرات استبانة درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة على المجالات	112
(4-7)	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول "درجة التوظيف الإداري للإدارة الالكترونية" والدرجة الكلية للمجال	114
(4-8)	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني "درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية" والدرجة الكلية للمجال	115
(4-9)	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث "درجة التوظيف التقني للإدارة الالكترونية" والدرجة الكلية للمجال	116
(4-10)	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع "درجة التوظيف الأمني للإدارة الالكترونية" والدرجة الكلية للمجال	117
(4-11)	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس "درجة التوظيف المالي للإدارة الالكترونية" والدرجة الكلية للمجال	118
(4-12)	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.	119
(4-13)	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة الأولى	120
(4-14)	معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	120
(4-15)	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	121
(4-16)	توزيع فقرات استبانة جودة الخدمة على المجالات	123
(4-17)	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول "الجوانب المادية الملموسة" والدرجة الكلية للمجال	124
(4-18)	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني "الاعتمادية" والدرجة الكلية للمجال	125

125	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث "الاستجابة" والدرجة الكلية للمجال	(4-19)
126	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع "السلامة والأمان" والدرجة الكلية للمجال	(4-20)
126	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس "التعاطف" والدرجة الكلية للمجال	(4-21)
127	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.	(4-22)
128	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة	(4-23)
129	معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	(4-24)
130	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	(4-25)
133	المحك المعتمد في الدراسة	(5-1)
134	المتوسط الحسابي والنسبي وقيمة الاختبار والترتيب لكل مجال من مجالات الاستبانة	(5-2)
138	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "درجة التوظيف الإداري للإدارة الالكترونية"	(5-3)
141	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية"	(5-4)
143	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "درجة التوظيف التقني للإدارة الالكترونية"	(5-5)
146	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "درجة التوظيف الأمني للإدارة الالكترونية"	(5-6)
148	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "درجة التوظيف المالي للإدارة الالكترونية"	(5-7)
151	اختبار تحليل التباين للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات الخدمة	(5-8)
152	اختبار تحليل التباين للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة	(5-9)
153	اختبار توكي لاستجابة المبحوثين حسب الجامعة	(5-10)
155	المتوسط الحسابي والنسبي وقيمة الاختبار والترتيب لكل مجال من مجالات الاستبانة	(5-11)
158	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الجوانب	(5-12)

	المادية الملموسة"	
159	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الاعتمادية"	(5-13)
160	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الاستجابة"	(5-14)
162	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " السلامة والأمان"	(5-15)
163	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " التعاطف"	(5-16)
165	اختبار T. test للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير النوع	(5-17)
167	اختبار T. test للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المستوى الدراسي	(5-18)
169	اختبار تحليل التباين للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة	(5-19)
170	اختبار توكي لاستجابة المبحوثين حسب الجامعة	(5-20)
172	المتوسطات الحسابية والنسبية واختبار (T) ومعامل الاختلاف المعياري للعينتين	(5-21)

قائمة الأشكال التوضيحية

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
55	الخدمات الجامعية	(2-1)

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	الرقم
185	الاستبانة الأولى في صورتها الأولية	(1)
188	الاستبانة الثانية في صورتها الأولية	(2)
190	قائمة بأسماء السادة المحكمين	(3)
191	الاستبانة الأولى في صورتها النهائية	(4)
194	الاستبانة الثانية في صورتها النهائية	(5)
197	كتاب تسهيل مهمة للجامعة الإسلامية	(6)
198	كتاب تسهيل مهمة لجامعة الأزهر	(7)
199	كتاب تسهيل مهمة لجامعة الأقصى	(8)

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

مشكلة الدراسة

فرضيات الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

حدود الدراسة

مصطلحات الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

شهد العصر الحديث تغيرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، وكان للثورة التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات دور بارز في هذه التطورات، فظهر شبكة الانترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الالكترونية في جميع المجالات أدى إلى التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الالكترونية، وذلك كون التغير أصبح سمة من السمات الحضارية للعالم المتقدم.

وفي ظل ظهور ما يُعرف بالتقنية الرقمية كان لابد للمؤسسات في العالم بأسره من الاستفادة من هذه التقنيات في المجالات كافة.(القحطاني، 2006: 2)، والجامعات في أي مجتمع تمثل منارة الإشعاع ومنبر المعرفة والقيادة العلمية والحضارية، بما تمتلكه من طاقات بشرية مزودة بالعلم والخبرة، فمسئوليتها الكبيرة ليست مقصورة فقط على إثراء المعرفة وتعليم الأفراد، ولكن على تطوير المجتمع بصفة عامة ودعم نشاطاته المختلفة، فمجتمعات اليوم باتت تشهد الكثير من التحديات العلمية والثقافية والفكرية والاجتماعية والاقتصادية، والتكنولوجية والتي تعد من أبرز تلك التحديات سواء على المستوى الدولي أو المحلي، هذه التحديات تركت أثراً واضحاً على الجامعات بصورة خاصة وأجبرتها على أن تعيد النظر في نظمها وأساليب إدارتها وآليات تنفيذ أنشطتها، لتتلاءم مع كل هذه التحديات بصورة عامة والتكنولوجية بصورة خاصة. ثم التحول التدريجي لاستخدام الحاسبات الآلية واعتماد نظم وبرمجيات رقمية حديثة، لتتمكن مع حتمية التقدم ذي السمة المتغيرة، والتوسع في نطاق التقنية التكنولوجية الحديثة وتلبية حاجات المجتمع المتجددة.(جودت، 2010: 14).

إن تحسين الأداء الإداري للمؤسسات التربوية بما فيها الجامعات يشكل اهتماماً عالمياً في جميع دول العالم، يضاف إلى ذلك أن قدرة أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه الحيوية، ليس فقط بفاعلية وكفاءة، وإنما بعدالة وابتكار، تعتبر من أهم الخصائص التي تُميز أي مجتمع عن غيره من المجتمعات، ويُعد موضوع الإدارة الجامعية من المواضيع الساخنة على مستوى العالم أجمع، وذلك نظراً لأن التعليم الجامعي أصبح يشكل قضية مقلقة في جميع دول العالم.(الخطيب والخطيب، 2006: 23).

وتسهم الإدارة الجامعية بشكل رئيس في تحقيق جودة أداء الجامعة لوظائفها المختلفة، فالإدارة الجامعية تقوم بتهيئة المناخ وتوفير البيئة الأساسية اللازمة لتحقيق الأهداف الجامعية

المنشودة (عبد العال، 1997: 326)، وتُعد أيضاً مدخلاً تكاملياً لاستثمار الوقت والجهد والمال وتحقيق رضا المستفيدين من خدماتها. (كساب، 2011: 4)، حيث تسعى معظم الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة إلى العمل والاهتمام على تحقيق وتطبيق الجودة في الخدمات التي تقدمها، وذلك لضمان الاستمرارية في ظل التنافس العالمي، حيث تُعد جودة الخدمة التي تقدمها تلك الجامعات سلاحاً تنافسياً مهماً، تستخدمه الجامعات التي تسعى إلى الريادة والتميز؛ وللريادة أصول، وأحد أهم أوصولها هي جودة الخدمات التي تقدمها.

كما إن اعتماد الجامعة تقديم خدمة أكاديمية وإدارية بمستوى جودة عالٍ يعد إستراتيجية أساسية لتحقيق النجاح والبقاء وبناء مركزها التنافسي وتحديد أو زيادة حصتها السوقية، وتحقيق عائد مناسب للاستثمار وتقليل التكاليف في البيئة التنافسية في الوقت الحاضر. (الربيعي وآخرون، 2011: 3).

وعليه أصبح تطوير الإدارة الجامعية مطلباً أساسياً حتى تستطيع الجامعات مواكبة المتغيرات المعاصرة، وأصبح توظيف التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجامعية استجابة طبيعية في ظل ما تفرضه هذه المتغيرات من تحديات، حيث اتجهت الجامعات على مستوى العالم إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية والتي تهدف إلى زيادة الكفاءة والفاعلية والإنتاجية من خلال الاستفادة من أدوات التقنية الحديثة ومخرجاتها في كافة قطاعات الجامعة، وإلى الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة للمستفيدين منها، وذلك من خلال السير قُدماً في توظيف الإدارة الالكترونية باعتبارها مدخلاً لتحسين وتبسيط إجراءات جودة الخدمة.

وتؤكد بعض الدراسات المستقبلية على أنه بحلول عام 2025 قد تُصبح مؤسسات التعليم العالي التقليدية من مخلفات الماضي على الرغم من استمرارها في التواجد أكثر من قرن من الزمان نتيجة التغيرات العالمية في إنتاج المعرفة وتوزيعها والتي تدعمها ثورة الاتصالات والمعلومات والتكنولوجيا الحديثة. (عبد الحي، 2005: 7).

ويشير البشري (2009: 4) إلى أن توظيف الإدارة الالكترونية يعد فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في الجامعة حيث تُعد وسيلة لرفع كفاءة الإدارات الجامعية وتحسين وتطوير أدائها وتخفيف الأعباء الإدارية عنها، وليس من الممكن دراسة الإدارة في العصر الحالي والتغافل عن التأثيرات الكبيرة للإدارة الالكترونية التي أدت إلى المزيد من المرونة والتمكين الإداري وتغيير أساليب وإجراءات العمل والتنظيم.

وبالتالي فإن توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية يعمل على تقديم الخدمات بجودة عالية، ولذلك تسعى العديد من الجامعات إلى الارتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل إلى درجة التميز الذي يعد هدفاً يتوق إليه كل من الإدارة الجامعية والطلبة، حيث تقوم الجامعات باستخدام

العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للطلبة، كما أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم الطلبة من الخدمة لدرجة الامتياز، حيث أصبحت الجودة وتحقيق رضا الطالب هاجساً للجامعات ومحور اهتمامها ودائمة البحث والتعرف على حاجات الطلبة وتقديم خدمة تحقق رضاه، خاصة وأن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مكنت الطلبة من أن يستطيع المفاضلة بين الخدمات حسب رغبته واختياراته، وهذا ما عزز الرغبة لدى غالبية الجامعات بالاهتمام بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، وتحقيقاً لهذا الهدف لجأت معظم الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة إلى إنشاء مراكز ووحدات خاصة بتوظيف الإدارة الإلكترونية.

وبذلك أصبح مفهوم الإدارة الإلكترونية واقعاً يحقق نتائج كبيرة على كافة المستويات الإدارية والأكاديمية بالتعليم الجامعي فهو أسلوب يستجيب لتطلعات العاملين بالجامعة من أعضاء هيئة تدريس وإداريين وطلبة، ويقدم خدمات أفضل لهم من خلال القضاء على تعقيدات الإجراءات الإدارية التقليدية والروتينية، وتوفير إمكانية التعامل مع كافة الخدمات إلكترونياً، وتحديد وتلبية احتياجاتهم بسهولة مطلقة على أساس من النزاهة والمساواة والشفافية، ومن جهة أخرى فهو أداة فعالة في تجويد الخدمات المقدمة للطلبة. (عبد المعطي، 2006: 499).

ونظراً لأهمية توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، فقد أجريت العديد من الدراسات مثل: دراسة كساب (2011) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، ودراسة صالح (2011) التي هدفت إلى التعرف على مدى توافر أبعاد الحكومة الإلكترونية في الخدمات الجامعية المقدمة بجامعة الزقازيق، ومعرفة مستوى الخدمة المقدمة، ودراسة حويل (2009) التي هدفت إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة أداء الجامعة لوظائفها المختلفة، وغيرها من الدراسات التي أشارت في معظمها إلى أهمية توظيف الإدارة الإلكترونية في واقعنا الحالي والتي تعد التكنولوجيا هي عنوان هذا العصر، بالإضافة إلى عقد المؤتمرات والندوات، والتي أشارت إلى أهمية توظيف الإدارة الإلكترونية مثل: المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية في المجتمع الجماهيري بليبيا (2010)، والملتقى التكنولوجي الثالث الذي عقد بالجامعة الإسلامية بغزة (2009).

وبناءً عليه؛ تُعد الإدارة الإلكترونية ثورة في عالم الإدارة الحديثة ودراستها، ودراسة درجة توظيفها وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة من الموضوعات المهمة التي لا بد من إلقاء الضوء عليها، وذلك لأن التحول نحو توظيف الإدارة الإلكترونية لم يعد خياراً، بل بات رغبة ملحة للتكيف مع

متغيرات العصر، ومع عجلة التطور؛ وعليه وجد الباحث من الأهمية دراسة درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، حيث تبلور إحساس الباحث بمشكلة الدراسة الحالية في ضوء نتائج الدراسات السابقة التي تشير إلى أهمية الاهتمام بتوظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات، وباعتباره أحد الموظفين العاملين بالجامعات الفلسطينية.

مشكلة الدراسة والتساؤلات

على الرغم من أن توظيف الإدارة الالكترونية في العديد من الجامعات قد حقق تقدماً ونجاحاً ملحوظاً في جودة الخدمات المقدمة للطلبة، وعلى الرغم من أن جودة الخدمة التي تقدم لطلبة الجامعات أصبحت ضرورة عصرية، وأحد معايير تقييم الجامعات ومستوى تقدمها ومواكبتها للتقدم العلمي والتكنولوجي، إلا أن مفهوم الإدارة الالكترونية على مستوى التوظيف والعلاقة بجودة الخدمة المقدمة للطلبة ما زال يكتنفه الغموض والقصور، ومن ثم تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في محاولة التعرف إلى درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة ، وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تتبلور في التساؤلات التالية:

1. ما درجة تقدير أفراد الإدارة العليا لتوظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة؟
2. ما درجة تقدير طلبة كليات التربية لجودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد الإدارة العليا لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من تعزى إلى متغيرات الدراسة (سنوات الخدمة ، الجامعة التي ينتمي إليها)؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير طلبة كليات التربية لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تُعزى إلى متغيرات الدراسة (النوع ، المستوى الدراسي ، الجامعة التي ينتمي إليها)؟
5. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية ودرجة جودة الخدمة المقدمة لطلبة كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة؟

فرضيات الدراسة

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد الإدارة العليا لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تعزى لمتغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات ، من 5 إلى 10 سنوات ، أكثر من عشر سنوات).
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد الإدارة العليا لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تُعزى لمتغير الجامعة التي ينتمي إليها (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى).
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير طلبة كليات التربية لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تُعزى لمتغير النوع (ذكر ، أنثى).
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير طلبة كليات التربية لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تُعزى لمتغير المستوى الدراسي (الأول ، الرابع).
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير طلبة كليات التربية لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تُعزى لمتغير الجامعة التي ينتمي إليها (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى).
6. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية ودرجة جودة الخدمة المقدمة لطلبة كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف إلى درجة تقدير أفراد الإدارة العليا لتوظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة.
2. التعرف إلى درجة تقدير طلبة كليات التربية لجودة الخدمة المقدمة لطلبة كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة.
3. الكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد الإدارة العليا لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة والتي تُعزى للمتغيرات التالية (سنوات الخدمة، الجامعة التي ينتمي إليها).

4. الكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات تقديرات طلبة كليات التربية لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة والتي تعزى للمتغيرات التالية (النوع ، المستوى الدراسي، الجامعة التي ينتمي إليها).
5. توضيح العلاقة بين درجة توظيف الإدارة الالكترونية ودرجة جودة الخدمة المقدمة لطلبة كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة.

أهمية الدراسة

تتلخص أهمية الدراسة الحالية في التالي:

1. تسهم نتائج هذه الدراسة في بيان علاقة توظيف الإدارة الالكترونية بجودة الخدمة المقدمة لطلبة كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة.
2. يأمل الباحث أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تطوير آلية العمل في إدارة جامعاتنا الفلسطينية، وفي وضع توصيات لصناع القرار في الجامعات الفلسطينية حول درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة.
3. يتطلع الباحث إلى أن تكون هذه الدراسة إضافة علمية جديدة لحقل المعرفة العلمية في وطننا، وأن يفتح بها آفاقاً جديدة للباحثين في مجال العمل الإداري الالكتروني.
4. يأمل الباحث أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة إدارة جامعاتنا الفلسطينية وأصحاب صناع القرار والطلبة.
5. تسهم نتائج هذه الدراسة في الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة للمستفيدين وذلك من خلال توظيف الإدارة الالكترونية باعتبارها مدخلاً لتحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعات الفلسطينية.
6. تكمن أهميتها في ندرتها -في حدود علم الباحث- والتي تعد من الدراسات القليلة التي تناولت هذا الموضوع.

حدود الدراسة

- الحد الموضوعي:** توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة.
- الحد المؤسسي:** الجامعات النظامية في قطاع غزة وهي (الجامعة الإسلامية ، جامعة الأزهر ، جامعة الأقصى).
- الحد البشري:** اقتصرت الدراسة على أفراد الإدارة العليا والتي تشتمل على (أعضاء مجلس الجامعة، ومسؤولي مراكز تكنولوجيا المعلومات)، وطلبة كليات التربية المسجلين للمستوى الدراسي الأول والمستوى الدراسي الرابع.

الحد المكاني: اقتصرت الدراسة على محافظات قطاع غزة.

الحد الزمني: اقتصرت الدراسة الميدانية في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2011-2012.

مصطلحات الدراسة

الإدارة الالكترونية: عرفها أبو حبيب (2009: 7) بأنها: "منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف".

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: ظاهرة متكاملة من الأداء تعتمد على استخدام التقنيات الحديثة لتحقيق الجودة في الأداء الكلي للجامعات الفلسطينية بما يحسن من جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين.

جودة الخدمة: "هي تقديم خدمة تتفق مع احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم أو تتجاوزها" (رقاد، 2008: 33)

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: كل ما يمكن أن تقدمه الجامعات الفلسطينية لطلبتها من إجراءات وتسهيلات ووسائل ومساعدات تمكنهم من الالتحاق بالجامعة والاستمرار بالدراسة فيها.

الجامعات الفلسطينية: "هي المؤسسات التي يضم كل منها ما لا يقل عن ثلاث كليات جامعية، وتقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح درجة البكالوريوس، الدرجة الجامعية الأولى، وللجامعة أن تقدم برامج للدراسات العليا تنتهي بمنح درجة الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراه، ويجوز لها أن تقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم". (وزارة التعليم العالي الفلسطيني، 1998: 6).

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى) والتي تقتصر عليها الدراسة الحالية.

محافظات غزة: "جزء من السهل الساحلي وتبلغ مساحتها 365 كيلو متر مربع، ومع قيام السلطة الفلسطينية تم تقسيم قطاع غزة إدارياً إلى خمس محافظات هي: محافظة الشمال، محافظة غزة، محافظة الوسطى، محافظة خان يونس، محافظة رفح" (وزارة التخطيط والتعاون الدولي الفلسطينية، 2006: 159).

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية

المبحث الثاني: جودة الخدمات الجامعية

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية

المقدمة

تشهد الألفية الثالثة تطوراً متسارعاً في المعطيات المعرفية والمعلوماتية، وانتشار شبكة الإنترنت على نحو واسع، أضحت معه التطورات والتغيرات المتلاحقة في وسائل التقنية سمة من سمات العصر.

كما وتشهدت الإدارة تطورات كبيرة نتيجة للثورة المعلوماتية التي بدأت في العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين، ونمت من خلالها وازدهرت وسائل التقنية من التلكس، والتلغراف، والتليفون، إلى الحاسوب والبرمجيات والتقنيات الرقمية، ثم شبكة المعلومات، وأخذت الأنشطة الإدارية تتحول بالتدريج من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية، وبذلك ظهرت الإدارة الالكترونية كثمرة من ثمار التطور في وسائل التقنية المختلفة، والتجاوب الإيجابي مع متغيرات العصر، والاستفادة من تقنية المعلومات الإدارية، وتبنيها كإحدى البنى التحتية الرئيسة في كافة أعمال الإدارة. (السميري، 2009: 60)

ويذكر نجم (2009: 157) إن الإدارة الالكترونية وقبل كل شيء هي إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي - المعرفي - الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدامها.

ويمكن اعتبار الإدارة الالكترونية وسيلة لرفع مستوى أداء الإدارة لتحقيق الكفاءة والفاعلية، وليست بديلاً عنها ولا تهدف إلى إنهاء دورها، وتقوم على أحدث وسائل الاتصال التي تتطلب بنية تحتية مناسبة وقادرة على استيعاب المستجدات في هذا المجال.

كما إن تقدم الدول يقاس بقدر استخدامها وتوظيفها لتقنية المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات للمستفيدين، وإحدى المجالات التي تأثرت بشكل كبير من تطور تقنية المعلومات والاتصال أسلوب تأدية المديرين لأعمالهم وانتقالها من الأساليب اليدوية التقليدية إلى استخدام الإدارة الالكترونية التي تعد من الركائز الأساسية لتطور الدول في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية

والتربوية، لما لها من دور إيجابي في زيادة الإنتاجية، وتسهيل إجراءات العمل، وتقديم خدمات تتجاوز توقعات المستفيدين، وزيادة فعالية القرارات. (غنيم، 2006: 144).

وتؤكد بعض الدراسات المستقبلية على أنه بحلول عام 2025 قد تصبح مؤسسات التعليم العالي التقليدية من مخلفات الماضي على الرغم من استمرارها في التواجد أكثر من قرن من الزمان نتيجة التغيرات العالمية في إنتاج المعرفة وتوزيعها والتي تدعمها ثورة الاتصالات والمعلومات والتكنولوجيا الحديثة. (عبد الحى، 2005: 7).

تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية

شاع استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية، والذي يعد من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة ظهر نتيجة لتطورات كثيرة شهدها العالم المعاصر منذ الانتقال إلى مرحلة العمل الإلكتروني بعيداً عن التعاملات الورقية، وذلك نتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي أدى إلى تحقيق نقلة نوعية هائلة في مجال تطوير العمل وكفاءته وأمنه وزيادة إنتاجيته باستخدام التقنيات الحديثة، المتمثلة في الحاسب الآلي، والشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت).

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الركيزة الأساسية وجوهر بناء برنامج الإدارة الإلكترونية، لما تشتمل عليه من مقومات تقنية أساسية لبناء البرنامج ومقومات إدارية وتنظيمية يحقق توافرها نجاح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ناحية ونجاح برنامج الإدارة الإلكترونية من ناحية أخرى، وتتمثل هذه المقومات الإدارية والتنظيمية في الدعم الإداري، والمشاركة، وإعادة الهندسة الإدارية، وإدارة الجودة الشاملة، أما المقومات التنظيمية فمنها انخفاض عدد المستويات الإدارية، وتغيير دور الإدارة الوسطى، والجمع بين المركزية واللامركزية، والتنظيم الشبكي. (صالح، 2011: 335-336). ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها: "اسم يطلق على جميع الوسائل الإلكترونية الحديثة المستخدمة في عمليات تجميع البيانات وإدخالها إلى الحاسوب، وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها وتوزيعها على المستفيدين منها". (برهان، 2009: 166).

ويرى بعض الباحثين أن الإدارة الإلكترونية هي المظلة الكبيرة التي تتفرع عنها تطبيقات مختلفة مثل التجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، وكذلك الحكومة الإلكترونية، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية أشمل وأعم. (الجابري، 2009: 37).

ويمكن تقسيم هذا المفهوم إلى مقطعين أساسيين، أحدهما (الإدارة) وهو يعبر عن نشاط إنجاز الأعمال والمعاملات من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة. بينما يقصد بالمقطع

الثاني (الالكترونية) بأنه نوع من التوصيف كمجال لأداء النشاط في المقطع الأول، حيث يمكن أداء هذا النشاط من خلال استخدام الوسائل والوسائط الالكترونية المختلفة. (عامر، 2007: 28).

ويعد مفهوم الإدارة الالكترونية من المفاهيم العلمية المستحدثة في مجال العلوم العصرية، حيث تعتمد الإدارة الالكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.

ولقد طرح نجم (2009: 160-165) أبعاد تطور الإدارة الالكترونية على أربعة مستويات، وهي كالتالي:

أولاً: الإدارة الالكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها:

إن المختصين في الإدارة قد حددوا مساراً تاريخياً متصاعداً لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن، فمن المدرسة الكلاسيكية، إلى مدرسة العلاقات الإنسانية والتي تنامت وتوجت في المدرسة السلوكية، وإلى المدخل الكمي أثناء الحرب العالمية الثانية ثم مدرسة النظم في بداية الخمسينات ثم المدرسة الموقفية في الستينات فمدخل منظمة التعلم في الثمانينات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الالكترونية.

ثانياً: الإدارة الالكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة:

حيث اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة، لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان، من خلال الذكاء الصناعي الذي يحاكي الذكاء الإنساني في الرؤية الآلية أو اللغة أو الأنظمة الخبيرة، إلى أن جعل منها الانترنت وشبكات الأعمال ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا.

ثالثاً: الإدارة الالكترونية هي نتاج تطور وتبادل البيانات الالكترونية:

حيث ظهر هذا التطور من مجال تخصص ضيق (بين حاسوب وآخر أو مجموعة حواسيب وأخرى في نطاق أكاديمي أو عسكري) إلى مجال الأعمال الالكترونية الواسعة وذلك مع الاستخدام الواسع للانترنت سواء عن طريق الشبكة الداخلية (Intranet)، والتي تغطي جميع العاملين في المؤسسة أو عن طريق الشبكة الخارجية (Extranet)، التي تغطي علاقات المؤسسة مع الموردين والمستفيدين وغيرهم، وكذلك التبادل المفتوح عبر الويب مع جميع مستخدمي الانترنت في العالم.

رابعاً: الإدارة الالكترونية من التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي:

إن الإدارة (وخاصة الكلاسيكية) نظرت في البداية إلى التفاعل الإنساني نظرة سلبية لأنه يؤدي إلى علاقات شخصية وتنظيم لا رسمي حيث كانت البيروقراطية تقوم في أحد مبادئها الأساسية

على فصل العلاقات الشخصية عن العمل والوظيفة، وفيما بعد نظرت الإدارة (وخاصة السلوكية) إلى التفاعل نظرة إيجابية لأنه يمكن أن يؤدي إلى تعاون إيجابي بين الإدارة والعمال لخدمة أهداف المؤسسة ولكن المشكلة كانت في كيفية مواجهة القيود التنظيمية والجغرافية والفنية التي تحد من التفاعل الإنساني كبعد المسافات وصعوبة الاتصال، ولكن مع الانترنت وشبكات الأعمال فإن التفاعل يمكن أن يبلغ مداه تنظيمياً وجغرافياً وفنياً وزمنياً، فالانترنت يجعل التفاعل ممكناً الآن وفي كل مكان، وباعتمادية عالية، وبالتالي يصبح التفاعل آلياً حاسوبياً.

ويمكن استنتاج: أن الإدارة الالكترونية تعتبر امتداداً للإدارة التقليدية وتطويراً لأساليبها ووسائلها، حيث انتقل أداء الأعمال من الطريقة اليدوية والتي كان لها الأثر الواضح على الوقت والجهد والفاعلية؛ إلى الطريقة الالكترونية والتي أضحت تركز على المستفيد وتسعى إلى تيسير اقتضاء المستفيدين للخدمة، وتخفيض مدة تعامل المستفيد مع الموظفين، كما وتمكن المستفيدين من الحصول على المعلومات والخدمات بشكل أفضل وتوقيت أسرع وتكلفة أقل، وطريقة أكثر راحة، وبناءً على ما سبق يرى الباحث أن الإدارة الالكترونية تعتبر ظاهرة متكاملة من الأداء تعتمد على استخدام التقنيات الحديثة لتحقيق الجودة في الأداء الكلي للجامعات الفلسطينية بما يحسن من جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين.

أسباب التحول للإدارة الالكترونية

عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية هي عملية إدارية بالدرجة الأولى، تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير والتحسين وتحقيق أفضل خدمة للمستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والفاعلية والإتقان في العمل. بالإضافة إلى توافر تقنيات المعلومات والاتصالات.

ولقد ذكر الضافي (2006: 29): أنه نتيجة لثورة الاتصالات، وتأثير البيئة المحيطة بالمؤسسات الإدارية بالتغيرات السياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية التي تشهدها الساحة العالمية والمحلية، تفاعلت كثير من العوامل والمبررات التي أدت إلى التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الالكترونية.

ويمكن إبراز الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية:

1. التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته.
2. التقدم السريع في شبكة الاتصالات والانترنت.
3. العولمة.
4. انتشار الثقافة الإلكترونية.
5. الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة.

6. التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات.(الجابري، 2009: 40-41).
7. تحسين مستوى الخدمة.
8. ترشيد استخدام الموارد، وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة.
(السالمي، 2008: 61).
9. الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
10. ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
11. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
12. ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
13. ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
14. حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.(الوادي، والوادي، 2011: 292).

مقومات نجاح تحول المؤسسة إلى الإدارة الإلكترونية

1. الاهتمام بالمجالات الإدارية، فليست القضية تقنية وحسب، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إدارة متطور وقيادات إدارية واعية.
2. الاعتماد على أساليب علمية تتطلب خبرات وتخصصات رائدة للتحول إلى المؤسسة الإلكترونية، تستغرق وقتاً في الإعداد والتخطيط لها.
3. استخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات بما يتيح الفرص لتطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق وتمنع التناقض وتحقق متطلبات الأداء عالي الجودة والكفاءة.
4. تطوير أنماط التعامل والعلاقات البينية بين أجزاء المؤسسة الإلكترونية داخلياً وخارجياً.
5. توفر آلية للدفع الإلكتروني لاستخدامها في سداد الرسوم المفروضة للحصول على الخدمات المختلفة. وذلك كنتيجة طبيعية للتعامل الإلكتروني.
6. تحسين مستوى الخدمة وترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء، كما ويقتضى هذا التحول تبسيط الهياكل التنظيمية وتقليل أعداد الوظائف والاستعانة بأعداد أقل من العاملين الأكثر تأهيلاً والأعلى تدريباً.
7. توعية المستفيدين وتعريفهم بكل ما يتعلق بطرق التعامل وكيفية الحصول على الخدمات، لضمان تفاعلهم مع مقتضيات الإدارة الإلكترونية.

8. تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل في المؤسسة بغرض تبسيطها وتوفيقها مع مقتضيات التعامل الإلكتروني من خلال الشبكات. ويتطلب هذا ثورة تشريعية تستبعد جميع أشكال التعقيد، مع استخدام التقنيات التي تضمن حماية المعاملات الإلكترونية من التزوير.
9. وضع إستراتيجية شاملة على مستوى المؤسسة لتحقيق هذه الغاية. (أبو حبيب، 2009: 13).

خطوات توظيف الإدارة الإلكترونية

إن توظيف الإدارة الإلكترونية في أي مؤسسة لا بد وأن يمر في عدة مراحل، تتمثل في: (البشري، 2009: 42-43).

1. إعداد الدراسة الأولية: ويتطلب ذلك تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية.
2. وضع خطة التنفيذ: عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في توظيف الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، لا بد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.
3. تحديد المصادر: التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح، ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة، ويعنى هذا تحديد البنية التحتية لتوظيف الإدارة الإلكترونية.
4. تحديد المسؤولية: عند تنفيذ الخطة، لا بد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلف المرصودة إليها.
5. متابعة التقدم التقني: لا بد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذ المجال.

أهمية الإدارة الإلكترونية

تظهر أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة. (ياسين، 2005: 27).

ويمكن إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية بما يلي:

1. تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أراها، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة.

2. المرونة في عمل الموظف بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه والقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه.
3. سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافياً.
4. لن تكون هناك حاجة للعدد الكبير من خزائن الملفات وبالتالي توفير مساحة هذه الخزائن وكذلك توفير نفقات الموظف المخصص للعناية بهذه الملفات.
5. سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والمراجعين.
6. سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطي في أماكن خارج حدود المؤسسة وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث. (عامر، 2007: 34-35).
7. القدرة على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة.
8. تمثل نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الحادي والعشرين الذي يختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت وشبكة المعلومات العالمية. (ياسين، 2005: 27).

وفي ضوء ذلك يرى الباحث أن الإدارة الالكترونية تسعى إلى إجراء تحسينات فعالة بل تغيير كامل في المؤسسات المعاصرة، الأمر الذي يترتب عليه تحقيق جودة في الخدمات المقدمة للمستفيدين عن طريق استخدام أساليب الكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة.

خصائص الإدارة الالكترونية

تتميز الإدارة الالكترونية بالعديد من الخصائص من أهمها:

1. إدارة تدبير الملفات بدلاً من أن تحفظها.
2. تعتمد على الوثائق الالكترونية الأسرع والأسهل حفظاً وتعديلاً واسترجاعاً.
3. تستند إلى المؤتمرات الالكترونية حيث تتم الاجتماعات عن بعد دون الانتقال المادي للمجتمعين من مقارهم.
4. تتصف بالمرونة وسرعة الاستجابة للحدث أو المتغير أينما حدث ووقتما حدث بلا حدود زمنية على مدار ساعات اليوم وأيام السنة.
5. تستمد معلوماتها من الأرشيف الالكتروني وتتراسل بالبريد الالكتروني والرسائل الصوتية بدلاً من الطرق التقليدية.
6. تنتقل من المتابعة بالذكرايات إلى المتابعة الالكترونية على الشاشات وتعتمد المراقبة عن بعد والعمل عن بعد وهو ما يوفر التكلفة ويزيد الكفاءة. (مصطفى، 2001: 36-37).

7. الإدارة الإلكترونية وسيلة لرفع الأداء والكفاءة وليست بديلاً عنها.
8. استعراض المحتويات بدلاً من القراءة.
9. إدارة بلا زمان تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء لم يوجد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تستيقظ لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى تتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا.
10. تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات لطلابها من خلال الحاسب الآلي.
11. اكتشاف المشاكل بدلاً من المتابعة. (عامر، 2007: 31-32).

مميزات الإدارة الإلكترونية

لقد أورد نجم (2009: 159-160)، أن الإدارة الإلكترونية تتميز بالآتي:

- أ. أنها عملية إدارية: وهذا يعنى أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة سواء في تحديد الأهداف ورسم السياسات وتوجيه الموارد وفق خيارات إستراتيجية وعملية والرقابة عليها.
- ب. الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال: وهذه هي التي تفسر البعد الإلكتروني في مصطلح (الإدارة الإلكترونية)، وتتحدد هذه الإمكانيات المتميزة:
 1. التشبيك الفائق: وهذا التشبيك يعمل في ظل تعظيم إمكانيات الشبكة وفق قانون متكالف الذي يقوم على أن القيمة الحقيقية لكل شبكة ذات اتصال باتجاهين تعادل مربع إمكانيات عدد المشاركين فيها.
 2. التفاعل الآني وعلى مدار الساعة: حيث الإنترنت في تفاعل حي ومباشر وبالوقت الحقيقي، حيث يعمل وفق قاعدة (7/24) أي في (24) ساعة في اليوم و(7) أيام في الأسبوع.
 3. التفاعل هنا وفي كل مكان عبر العالم ببسر وبسهولة وبتكلفة اتصال محدودة جداً.
 4. السرعة الفائقة: إن المزايا التي تتمتع بها الإنترنت في الاتصالات عن بعد والمنتقلة-الخلوية وبسرعة هي سرعة التوصيل الكهربائي التي تقرب من سرعة الضوء، تجعل إرسال رسالة من قارة لأخرى عبر البريد الإلكتروني لا يأخذ أكثر من (15) ثانية.
 5. الموارد والعمل عن بعد وبلا حدود: إن المؤسسة مع الإنترنت لم تعد تهتم بالحدود التي تفصلها كموارد مادية وبشرية عن الآخرين. لهذا فإن سمة العمل الأساسية للأعمال الإلكترونية إمكانية العمل بلا حدود.

إن هذه المميزات تؤدي بدون شك إلى تطوير نظرة الإدارة إلى نفسها، وإلى قدراتها الجوهرية باتجاه المزيد من التنظيم المرن وقبول العمل مع موارد لا تخضع لإدارة المؤسسة، وإنما موجودة وتعمل خارجها، وتمثل سرعة الاستجابة في القرار والتفاعل والعلاقات بالقدرات التقليدية، وإنما بقدرات الإنترنت على الاتصال الآني وفي كل مكان. (توفيق، 2006: 46).

عيوب الإدارة الالكترونية

في ظل الإقبال الشديد من المؤسسات على استخدام وتوظيف الإدارة الالكترونية والتفاعل معها دونما تخطيط وتنظيم مسبق متأن ومدروس تظهر بعض المخاطر والإخفاقات منها:

1. الاختراق الالكتروني (الهكر):

عندما تقوم المؤسسة بالاعتماد على نظام الإدارة الالكترونية فإنها ستحول الأرشيف الذي بحوزتها إلى أرشيف الكتروني مما يعرض هذا الأرشيف إلى مخاطر كبيرة تكمن في عملية التجسس على هذا الأرشيف بما فيه من وثائق وكشفها ونقلها أو إتلافها بإدخال الفيروسات الخترة أو غير ذلك، لذا هناك مخاطر كبيرة على المعلومات والوثائق في أرشيف الإدارة الالكترونية من الناحية الأمنية، سواءً متعلقة بالأشخاص أو بالشركات أو الإدارات أو الدول، ويكمن الخطر هنا في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الالكترونية. (ماضي، 2011: 136).

2. العيوب الإدارية:

إنّ التوظيف غير السوي والدقيق لمفهوم وإستراتيجية الإدارة الالكترونية، والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الالكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة لأنه عندها نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الالكترونية بمفهومها الشامل، فنكون قد خسرنا الأولى ولم نريح الثانية ممّا من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الالكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي توظيف لإستراتيجية الإدارة الالكترونية. (باكير، 2006: 6).

كما إن انفجار الأعمال الالكترونية الجيدة أدى نشر الموهبة أو المقدرّة الإدارية على نطاق واسع مما أظهر نقصاً في هذه المواهب والقدرات، فليس هناك ما يكفي من المديرين الذين يتقنون التعامل الالكتروني، مما أدى بالأعمال الالكترونية إلى أن تدار بشكل سيء. (حمدي، 2008: 49).

3. زيادة التبعية للخارج:

إن الإدارة الالكترونية تعتمد بمعظمها إن لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية فإن ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية، مما يؤدي إلى انعكاسات سلبية كثيرة على المجال الأمني للإدارة الالكترونية. (الكبيسي، 2008: 46).

4. البطالة:

يترتب على توظيف الإدارة الالكترونية ارتفاع نسبة البطالة بسبب الاستغناء عن خدمات أو على الأقل عدم الحاجة إلى تعيين عاملين جدد في ظل السهولة والبساطة والسرعة في إنجاز العمل التي توفرها الإدارة الالكترونية. (كساب، 2011: 55).

متطلبات توظيف الإدارة الالكترونية

الإدارة الإلكترونية شأنها شأن أي مشروع يمكن إقامته أو هدف يمكن الوصول إليه، لا بد من توفير وتهيئة العديد من المتطلبات لتوظيف هذا المشروع، وتعتمد تقنية الإدارة الإلكترونية من حيث تقديم الخدمة ووسائل نقل المعلومات وطلب الخدمات من قبل المستفيدين على مبدئين أساسيين هما:

الأول تقني: ويتضمن تمثيل المعلومات إلكترونياً وتناقلها عبر شبكة الإنترنت مع ضمان سريتها.
الثاني إجرائي: ويتضمن طلب وتمثيل المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الإنترنت مع ضمان صحتها ومصداقيتها دون الحاجة لحضور طالب الخدمة شخصياً إلى الجهاز الحكومي أو استخدام النماذج والوثائق الورقية. (الجابري، 2009: 43).

وفي ضوء هذين المبدئين للإدارة الإلكترونية، ونظراً لكون الإدارة الالكترونية تمثل تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها المؤسسة، فهي عملية معقدة تشمل نظام متكامل من المكونات الإدارية، والبشرية، والتقنية، والأمنية، وغيرها ويتطلب توظيفها توافر العديد من المتطلبات والعناصر من أجل إخراجها إلى حيز التنفيذ ومن أهم هذه المتطلبات والعناصر ما يلي:

أولاً: المتطلبات الإدارية:

توجد عدة متطلبات ينبغي أن تقوم بها إدارة المؤسسة بكافة مستوياتها لتوفير الأطر الإدارية التنظيمية لاستخدام الإدارة الالكترونية منها:

1. وضع خطط واستراتيجيات التأسيس:

تتمثل في ضرورة إجراء تعديلات جذرية على صعيد تنفيذ أنشطة الأعمال، وأسلوب العمل المتبع من قبل العاملين في المؤسسة، من خلال إعادة هندسة الأعمال داخل المؤسسة، وإعادة المسؤوليات والصلاحيات للأفراد، حيث أنه وبتوظيف الإدارة الالكترونية في المؤسسات فتظهر الحاجة إلى موظفين جدد كالمبرمجين ومصممي قواعد البيانات، ومن هنا ستظهر الحاجة إلى توكيل موظف بالمسؤوليات المطلوب منه تنفيذها، مع الأخذ بعين الاعتبار أن يمتلك هذا الموظف المؤهلات اللازمة لتلك المهمة. وضرورة تكوين هيكل لامركزية، شبكية مرنة، بحيث يشارك جميع

العاملين في تسيير أمور المؤسسة، واتخاذ قرارات جماعية فيما يخص شؤون المؤسسة.(خلوف، 2010: 28-29).

ولكي يتم توظيف الإدارة الإلكترونية بطريقة منظمة، ولكي تتمكن المؤسسة من التحول إليها لا بد من وضع الخطط الواضحة والمحددة وبشروط عدداً من الخطوات منها:

- تشكيل جهة (لجنة) عليا تتولى وضع الإستراتيجية لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- وضع الخطط الفرعية لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.
- التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو أهلية.
- الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة في بعضها.(الجابري، 2009: 45).

- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات.
- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.
- التركيز على دراسة حاجات المستفيدين وإشباعها.
- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
- التركيز على ترابط نظم الخدمات.
- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.
- التركيز على القدرات الفنية. (حمدي، 2008: 57).

2. إدارة تتبنى مشروع الإدارة الإلكترونية:

لكي تحظى خطوات وضع الخطط واستراتيجيات التأسيس بالنجاح لابد وأن تحظى بدعم القيادة العليا في المؤسسة، فتنبي القيادة عنصر النجاح الأول يجعل التوظيف أسهل وأسرع، ليكون قادراً على تجاوز العقبات وتذليل المصاعب التي تعترض توظيف الإدارة الإلكترونية.(الجابري، 2009: 45).

3. القوانين والتشريعات:

ويشمل إصدار التشريعات أو قوانين وما يتعلق منها بالخصوصية والسرية للبيانات المتداولة حفظاً لحقوق الملكية الفكرية في أعمالها على الشبكات، فالبدء بالتعامل عن طريق الشبكات قبل إصدار التشريعات اللازمة والضرورية أو تحديث التشريعات الحالية وتعديلها، سيفتح المجال للأشخاص للقيام بالأعمال غير المشروعة التي تؤدي إلى القضاء على ثقة العاملين في المؤسسة والمستفيدين من خدماتها بهذا النوع من التعامل.(ماضي، 2011: 140).

4. الهيكل الإداري الإلكتروني:

- ويتم ذلك من خلال إعادة هندسة الهياكل والعمليات والإجراءات للإدارات والأقسام في المؤسسات التي يتقرر أن تقدم خدماتها إلكترونياً، وذلك عن طريق :
1. تنظيم إداري من أجل إدارة الكترونية أفضل، بما يتطلب ذلك من إعادة تشكيل الهرم الإداري، وبيان حدود السلطات والمسؤوليات والواجبات.
 2. استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج إدارات قائمة.
 3. إعادة هندسة الإجراءات المؤسساتية لتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية خصوصاً بعد إدخال التقنية الرقمية. (الجابري، 2009: 45).

ثانياً: المتطلبات البشرية

هم الخبراء والمختصون والعاملون في حقل المعرفة، والذين يمثلون الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، وهم العنصر الأهم فيها، ويمثلون القيادات الرقمية والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية. (المسعود، 2008: 45)، ومنهم:

1. المديرين والوكلاء والمساعدین الذين يقومون بوظائف الإدارة المختلفة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة.
2. العاملين في حقل البيانات ويتولى هؤلاء مهام استقطاب ومعالجة وتحليل البيانات وتخزينها واسترجاعها.
3. العاملين في حقل المعرفة وهم صناع المعرفة، وهم عمال المعرفة، أو عمال المعرفة من التقنيين، أو المبرمجين، ومحلي النظم، والمديرين لقواعد البيانات، والمختصين في تكنولوجيا الاتصالات والشبكات، ومهندسي المعرفة، والمطورين لبرامج التطبيقات، وكل من له علاقة مع المعرفة إنتاجاً وتخزيناً وتوزيعاً. (السميري، 2009: 77).

ولتحقيق هذا المطلب لابد من إتباع عدة خطوات منها:

1. يجب توافر الموارد البشرية التي تمتلك الخبرة، والمهارة، في مجال المعرفة، والمعلومات، والقادرة على التعامل مع هذه الإستراتيجية.
2. يجب الارتقاء بالكوادر البشرية الحالية، وإعادة تأهيلها للحفاظ على مستويات عالية من المهارة، والقدرات في عملية القيادة الإلكترونية، وذلك من خلال إقامة الدورات، وعقد البرامج التدريبية المختلفة في مجال التطورات الإلكترونية الجديدة.

3. الحاجة إلى تكوين قيادات إدارية قادرة على التغيير وإيجاد أنماط العمل الجماعي كقاعدة تنظيمية للاتصالات الالكترونية.

4. إيجاد الثقافة الملائمة لإيجاد القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الالكترونية وصحتها ودقتها، وأهمية التغيير الذي سيحصل عندما توضع الإدارة الالكترونية موضع التوظيف. (خلوف، 2010: 28).

5. نشر الوعي المعلوماتي لدى المستفيدين، لتكوين جمهور واعٍ ولديه القدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة من الانترنت وغيره من وسائل الاتصال التي تقدم الخدمات الالكترونية للمستفيدين. (صالح، 2011: 337).

ثالثاً: المتطلبات التقنية:

وتتمثل المتطلبات التقنية في البنية التحتية للإدارة الالكترونية، والتي تعد المكون الطبيعي لمشروع الإدارة الالكترونية، فلا يمكن قيام المشروع بدونها، فكلما كانت البنية التحتية قوية كلما زادت قدرتها على الوفاء بمتطلبات توظيف الإدارة الالكترونية في الحاضر مع استيعاب الزيادة والتوسع المستقبلي. (القرني، 2007: 23). وتتكون البنية التحتية من مجموعة من المكونات المادية التي يمكن من خلالها تنفيذ تطبيقات الإدارة الالكترونية في إدارة المؤسسة، ومن أهمها:

❖ الحاسب الآلي

كلمة كمبيوتر أو حاسوب مشتقة من الكلمة اللاتينية "Computare" التي تعني (يحسب) والحواسيب عبارة عن أجهزة يقوم الإنسان بتصميمها وصناعتها لتنفيذ له خطأً وتحل له مسائل يقوم بوضعها هو. وتقوم هذه الأجهزة بالمهام أو الأعمال الموكلة إليها بناءً على قوانين ومعادلات رياضية وعمليات ميكانيكية وكهربائية والكترونية. (خاطر، 2011: 66).

وتتم عملية الحوسبة من خلال استقبال الحواسيب للبيانات (Data) وتقوم بإجراء العمليات الحسابية وغيرها على هذه البيانات، وذلك بناءً على تعليمات البرامج (Instructions). أما الغاية من ذلك كله فهي الحصول على المعلومات التي يتم تخزينها للإفادة منها بحسب حاجة الإنسان إليها.

ويمتاز الحاسوب بصفته نظاماً لمعالجة البيانات عن غيره من الأنظمة بتوافر الإمكانية لتعديل البيانات أو تغييرها وفقاً لتعليمات البرنامج وأوامره التي تحدد خطوات عمل الحاسوب. (خاطر، 2011: 66).

مكونات الحاسب الآلي:

يتكون نظام الحاسوب من جزأين أساسيين، المكونات المادية (Hard ware)، والبرمجيات (Soft Ware): ولا أهمية لأي من هذين الجزأين إلا بوجود الآخر:

1. المكونات المادية (Hard ware):

تتألف المكونات المادية للحواسيب بشكل عام من الأجزاء الرئيسية الآتية:

- الأجهزة الطرفية (Peripherals): وهي وحدات الإدخال والإخراج: ويتم ربط هذه الأجهزة بوحدة المعالجة المركزية. (خاطر، 2011: 68).
- وحدة المعالجة المركزية (Central Processing Unit): وهي العقل المدبر في الجهاز، وتتكون من شريحة من السيليكون وتتصل مع جميع الوحدات الرئيسية الأخرى مباشرة وتشمل هذه الوحدة على: وحدة الذاكرة (Memory Unit)، وحدة السيطرة (Control Unit)، وحدة الحاسبات والمنطق (Arithmetic and Logical Unit). (سعادة والسرطاوي، 2010: 34).

2. البرمجيات (Soft Ware):

تعد برامج الحاسوب من الأساسيات اللازمة لتشغيل الحاسوب الشخصي، ويمكن تصنيفها إلى أربعة أنواع، وهي: برمجيات الترجمة، وبرمجيات نظم التشغيل، وبرمجيات التطبيق، والبرمجيات المساعدة. (خاطر، 2011: 150-153).

❖ شبكات الاتصالات

يعتبر هذا العنصر هو الأهم من الناحية الفنية، فبدونه لا وجود للإدارة الإلكترونية، أو لأي مفهوم إلكتروني موجود حالياً. (أبو أمونه، 2009: 37).

والشبكة عبارة عن مجموعة من التجهيزات (حواسيب، وطرفيات، وطابعات، ووحدات تخزين، وغيرها) مرتبطة مع بعضها البعض. وهذه التجهيزات يمكن أن تكون في مواقع متجاورة أو متباعدة، كما أن طريقة ربطها يمكن أن تكون باستخدام أي من قنوات الاتصال. (برهان، 2009: 211).

وتنحصر أهم أنواع شبكات الاتصالات:

1. الشبكة المحلية (Local Area Networks) L.A.N:

الشبكة المحلية هي شبكات اتصال تغطي موقعاً واحداً، ولا يقصد هنا بالموقع بناء واحد بل يمكن أن يشمل عدة مبان أو مكاتب قريبة نسبياً من بعضها. وتستخدم هذه الشبكات في تبادل المعلومات والرسائل بما في ذلك البريد الإلكتروني، وتبادل الوثائق الإدارية والفنية والربط بالشبكات العامة، وغالباً ما توجد في المؤسسات الإدارية الكبيرة عدة شبكات محلية. (برهان، 2009: 213-214).

ويؤكد Truban (2003: 178) أن شبكة الاتصال المحلية LAN لها أهمية كبيرة في المؤسسة حيث أنها تسمح لعدد كبير من المستخدمين من مشاركة موارد المؤسسة مثل: أجهزة تخزين البيانات، الطابعات، البرامج، ملفات المعلومات. كما أنها تتمح للمستخدمين طريقة سريعة وفعالة للوصول إلى بنك من المعلومات والبيانات، وهي تعمل على إلغاء توزيع النشرات الورقية باستبدالها بالنشرات الإلكترونية مما يزيد من الكفاءة والفعالية.

2. الشبكة الداخلية للمؤسسة (الانترانت Intranet):

الشبكة الداخلية هي بمثابة الوب الداخلي (Internal Web) وهي عبارة عن شبكة مصممة لخدمة الحاجة إلى المعلومات داخل المؤسسة باستخدام مفاهيم وأدوات الوب وقدرات الانترنت وبخاصة التصفح السهل وغير المكلف، فهي شبكة صلات يستطيع العاملون في المؤسسة أن يطلعوا على القرارات، والخطط، والاستفسارات وطلب المعلومات واسترجاع البيانات من قاعدة بيانات المؤسسة، وتقدم نظام البريد الإلكتروني العالمي. (نجم، 2009: 42).

3. الشبكة الخارجية للمؤسسة (الإكسترنات Extranet):

لقد ساهم الانترنت في تغيير النظرة القائمة على أن تكون القدرات الجوهرية كلها داخل المؤسسة، حيث سعت المؤسسات إلى توسيع شبكتها الداخلية إلى الشبكة الخارجية (Extranet) والتي تمكن المستفيدين من تقاسم قواعد ومستودعات بيانات المؤسسة من أجل المساهمة في تطوير أعمالها. (نجم، 2009: 45).

4. الشبكة الواسعة (Wide Area Networks) WAN:

كلمة الانترنت Internet تعنى شبكة تتكون من مجموعة شبكات وهي اختصار إلى Interconnected network والبعض يقول إنها اختصار لـ International network. أما شبكة الانترنت هي تلك الشبكات التي تغطي مساحة جغرافية واسعة ويتصل بها عدد كبير من الأجهزة والشبكات المحلية، وغالباً تكون شراكة بين عدة مؤسسات، وتعتبر من النوع الأخير أي الشبكات العامة وهي شبكة عملاقة تغطي أغلب الكرة الأرضية بإبسها ومائها وفنائها. (خاطر، 2011: 457).

وتتجه شبكة الانترنت يوماً بعد يوم لتكون وسيلة حياة وليست واسطة استغلال فقط، ففي بدايات نشاط الانترنت نشأت العديد من المواقع للترويج الإعلان كالتنشر عن الخدمات الأكاديمية والجامعات والمدارس ومراكز البحث وغيرها، وشيئاً فشيئاً أدركت المؤسسات بسبب ما وفرته تقنيات الوسائط المتعددة إمكانية استغلال الشبكة لأداء خدمات تعليمية وتدريبية على الخط، وشهد وبشهد هذا الحقل تطوراً رهيباً قياساً بغيره من حقول النشاط على الانترنت. (توفيق، 2006: 49).

ومن الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت ما يلي:

1. يستطيع مستخدمو الانترنت تبادل البريد الالكتروني وبتكلفة وسرعة أفضل بكثير من البريد التقليدي، لأنه يمكن المستفيدين من الشبكة إرسال واستقبال الرسائل فيما بينهم، والبريد الالكتروني عبارة عن رسالة تترجم إلى نبضات الكترونية تمر عبر قنوات النقل ويمكن تخزينها بغرض التوثيق أو لأي أغراض أخرى.
2. يشارك مستخدمو الانترنت في مجموعات تتناقش فيما بينها وتعرف باسم مجموعات الأخبار، كما ويتبادلون الأحاديث ويطالعون المعلومات التي يرسلها بعضهم.
3. إن الاتصالات والأعمال التجارية هي أعظم الأحداث المميزة التي ستأخذنا للقرن القادم كما أن الانترنت يعد وسيلة التفاهم العامة التي تعطيك ما تريد مشاهدته أو قراءته بدون أن يفرض عليك شيء كما في الوسائل الأخرى.
4. إن الانترنت يعد وسيلة اتصال بين جهتين فأكثر وبالتالي فإن كل مستخدم للانترنت يمكن أن يكون مصدراً للمعلومات كما ويمكن أن يكون مستقبلاً لها أيضاً.
5. يعتبر الانترنت أكبر مكتبة في العالم على الإطلاق كما ويعتبر وسيلة إعلام حيث يتم من خلاله نشر المعلومات والخدمات المختلفة. (خاطر، 2011: 458-462).

ولقد أكد العالول (2011: 68) على عدة متطلبات هامة لا بد من توافرها لتحقيق المتطلبات التقنية والتي تتمثل في توافر متطلبات صيانة البنية التحتية التقنية والتي تضم مزيجاً من الأنشطة الإدارية والهندسية والفنية التي تمنع حدوث العطل في الأجهزة والمعدات والبرمجيات، وكذلك أنشطة الإصلاح والتحسين والتطوير من خلال توفير المتطلبات المادية والبشرية على النحو الذي يضمن المحافظة على النظام وتعقب دورة حياته وتعزيز كفاءته وفاعليته بشكل يرضي المستفيدين من النظام، ومن هذه المتطلبات:

1. تعزيز قابلية البنية التحتية التقنية للصيانة.
2. وجود جهة مختصة لمتابعة عمليات الصيانة.
3. تحديث البنية التحتية التقنية بما يلبي احتياجات مستخدمي النظام.

رابعاً: المتطلبات الأمنية

ويقصد بها حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، بحيث تؤمن المؤسسة نفسها، والعاملين فيها، وأجهزة الحاسبات المستخدمة فيها، ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية متعددة لضمان سلامة المعلومات التي تعد كنزاً ثميناً للمؤسسة يجب المحافظة عليه، ولما كان ضمان أمن المعلومات يشكل ضرورة قصوى لنجاح العمل الإلكتروني فقد كان توفيره مطلباً أساسياً ليتمكن التحول لتطبيقات الإدارة الإلكترونية. (شليبي، 2011: 20)، ويتم ذلك بعدة إستراتيجيات وإجراءات مرتبطة مع بعضها البعض يمكن عرضها من خلال العناصر التالية: (برهان، 2009: 200-201).

1. **العزل:** ويقصد بذلك تخزين البيانات في موقع محمي بحيث لا يمكن للأشخاص الذين لا يملكون صلاحية الدخول إليه الوصول إلى هذه البيانات، ويتطلب إستراتيجية العزل تحديد الأشخاص الذين يحق لهم الوصول إلى البيانات المعزولة.

2. **التنظيم:** تتضمن هذه الإستراتيجية ثلاثة مراحل هي:

- **التعريف:** تحديد الأشخاص الذين يمكن أن يصلوا إلى قاعدة البيانات من خلال كلمات السر أو استخدام رموز أو بطاقات ممغنطة أو مفاتيح أو غير ذلك.
- **إعطاء الصلاحيات:** ويتم من خلال تحديد صلاحية كل مستخدم بالوصول إلى ملف أو مجموعة ملفات وتحديد طبيعة استخدامه لهذه البيانات.
- **الرقابة:** وتتضمن هذه المرحلة تسجيل جميع عمليات الدخول إلى قاعدة البيانات واستخدام بياناتها ويجب فحص هذه السجلات بصورة دورية لضبط عمليات الوصول، ومنع محاولات الدخول غير المشروع أو الاستخدام غير المصرح به للبيانات.

3. **التشفير:** ويتم من خلاله إعادة ترميز البيانات وفق شيفرة معينة بحيث لا يمكن فهمها إلا إذا أعيدت صياغتها وفق هذه الشيفرة التي تكون عادة في منتهى السرية.

ولقد ذكر العالول (2011: 66-68) عدة اعتبارات تقنية وإدارية لا بد من توافرها من أجل تحقيق

المتطلبات الأمنية، والتي تتمثل في:

1. توافر نظام فاعل لتحديد الأشخاص المخولين للوصول إلى المعلومات المحوسبة.
2. الاحتفاظ بنسخ احتياطية من البيانات في أماكن آمنة.
3. استخدام برامج أصلية لأمن وحماية المعلومات.
4. توافر الوعي الكافي لدى العاملين بمخاطر أمن المعلومات والوقاية منها.
5. توافر معايير واضحة في اختيار العاملين لضمان أمن وسلامة المعلومات.
6. احترام العاملين لخصوصية وسرية المعلومات، بحيث لا يطلع عليها إلا الموظف المختص.
7. توافر سياسات واضحة ورادعة للعاملين الذين ينتهكون أمن وسلامة المعلومات.

خامساً: المتطلبات المالية

توظيف الإدارة الالكترونية يعد من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة لكي نضمن للمشروع الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة. ويذكر خلوف (2010: 29) أن هناك تكاليف لا بد للمؤسسات أن تتحملها من جراء توظيفها للإدارة الالكترونية تتمثل في:

1. **التكاليف المباشرة:** والتي تتمثل في تكلفة شراء الأجهزة، والمعدات، والتسهيلات الأخرى، وتكلفة برمجيات النظام.
2. **التكاليف غير المباشر:** والمتمثلة في تدريب العاملين، وتكلفة صيانة المعدات، وتكلفة تأمين المباني، وغيرها.

ولقد ذكر العالول (2011: 44-45) أهم المتطلبات المالية على النحو الآتي:

1. **التخطيط المالي وإعداد الموازنات:** حيث يتمحور اهتمام التخطيط المالي بالتنبؤ بالموازنات التقديرية لتوظيف الإدارة الالكترونية، بعد تحديد أهداف توظيف الإدارة الالكترونية وتحديد الفجوة المراد استيفاؤها، حيث يمكن تقسيم هذه الموازنات التقديرية إلى ثلاثة أنواع تتمثل في:

- الموازنة التأسيسية: وتختص بتقدير الاحتياجات المالية لاستيفاء عملية توظيف الإدارة الالكترونية.
- الموازنة التشغيلية: تضمن هذه الموازنة استمرار نجاح توظيف الإدارة الالكترونية.
- الموازنة التطويرية: تعتبر الحجر الأساس لاستمرار الحفاظ على الميزة التنافسية للمؤسسة.

2. **تمويل موازنات توظيف الإدارة الالكترونية:** يعد نشاط التمويل من النشاطات الأساسية، ويتعلق بكيفية الحصول على الأموال من مصادرها المختلفة، وتهيئتها أو استخدامها لتلبية الاحتياجات المالية، ويمكن تصنيف مصادر تمويل الإدارة الالكترونية إلى صنفين رئيسيين هما:

- المصادر الخارجية: وتشمل جميع أنواع التمويل التي تحصل عليها المؤسسة من خارج أصولها أو ملكيتها مثل الاستدانة، والمنح المالية.
- المصادر الداخلية: وتشمل رأس المال وزيادة رأس المال، أي المصادر التي يكون مصدرها من داخل المؤسسة نفسها.

وفي ضوء ما سبق يرى الباحث أن هذه المتطلبات جميعها متكاملة وضرورة لا غنى عنها لكي يتم توظيف كامل للإدارة الالكترونية في جامعتنا الفلسطينية، فهي بمثابة الأركان الرئيسة لإقامة البنيان السليم، وتشبيده على أكمل وجه، وفي هذا الصدد تؤكد على:

- أن هذه المتطلبات هي عبارة عن منظومة متكاملة لا يمكن تجزئتها.

- التخطيط الجيد لضمان توافر كافة المتطلبات وتذليل العقبات أمام توظيف الإدارة الالكترونية.
- التعاون بين جميع المستويات الإدارية العليا والدنيا للوصول إلى توافر وتكامل هذه المتطلبات وبأفضل المواصفات مع الحفاظ على التطوير والتجديد.

مجالات توظيف الإدارة الالكترونية

لقد أصبحت الإدارة الالكترونية توظف في العديد من المجالات في المؤسسات، حيث لا يمكن تصور وجود أي نشاط وظيفي على اختلاف شكله ونوعيته من دون وجود أدوات ووسائل وتقنيات الحاسوب والتكنولوجيا، ويمكن إجمال مجالات التوظيف في:

1. الأعمال الإدارية والمالية: والتي تتمثل في تبادل الوثائق والمعلومات والأنظمة والتعليمات الكترونياً، وتسجيل كافة أعمال الاتصالات الإدارية وتصويرها رقمياً، وإجراء كافة المعاملات المالية من توثيق وتعاهد وصرف وتحويل وغيره عن طريق الشبكة الالكترونية.
2. الأعمال المرتبطة بالموارد البشرية: مثل الإعلان عن الوظائف، الاختيار، التعيين، الإجازات، الترقيات، الرواتب، التنقلات، المكافآت، الانتدابات، الترشيح للتدريب والتأهيل، والإبتعاث.
3. المؤتمرات الالكترونية: حيث تعقد الاجتماعات عن بعد محلياً ودولياً دون انتقال المجتمعين جغرافياً.
4. المتابعة الالكترونية: حيث تتم المراقبة والمتابعة عن بعد، واكتشاف الأخطاء وقت التنفيذ. (كساب، 2011: 46).

ويمكن تصنيف مجالات توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات إلى ثلاثة مجالات تتمثل في:

أولاً: المجالات الأكاديمية:

- توظيف المجالات التقنية الحديثة في العملية التعليمية، وكذلك رفع مستوى الكادر الأكاديمي من حيث استخدام وتطبيق هذه التقنيات مثل التدريب على برنامج التعليم الالكتروني، واستخدام الصفوف الافتراضية، والتعليم المتمازج، والتعليم عبر الجوال وغيرها من التقنيات، وذلك بطرح الدورات التدريبية وورش العمل في هذا المجال وتوفير المستلزمات التقنية اللازمة.
- دعم الكليات والأقسام المختلفة وربطها بتكنولوجيا المعلومات، وتحديث التقنيات المتوفرة واللازمة في هذا المجال.
- ربط حرم الجامعة الرئيس مع المواقع الجغرافية الأخرى للجامعة والجامعات الأخرى، للتعاون الأكاديمي والبحثي.

- رفع المستوى الأكاديمي لطلبة الجامعة وخصوصاً لطلبة التخصص في المجالات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، وذلك بتوفير الخدمات التقنية المساعدة.
- تطوير وتوفير الخدمات الأكاديمية المساعدة باستخدام الوسائط الالكترونية مثل المكتبات الالكترونية، ومختبرات الحاسوب الخدمائية والبحثية، والمؤتمرات والاجتماعات عبر الانترنت والفيديو كفرنس، وإيجاد صفحات انترنت خاصة بالطلبة والمدرسين على موقع الجامعة. (أبو سبت، 2005: 82)
- إنشاء مراكز حاسوب لذوي الاحتياجات الخاصة، وخاصة أصحاب الإعاقة البصرية وذلك بالعمل على توفير أجهزة حاسوب مزودة بالبرامج الناطقة والمكبرة للشاشة، وتوفير شاشات برايل الخاصة، وتوفير طابعة برايل تقوم بتحويل المناهج الدراسية إلى كتب مطبوعة بلغة برايل. (موقع جامعة النجاح، <http://www.najah.edu/ar/page/2475>).

ثانياً: المجالات الإدارية:

- ميكنة العملية الإدارية في الجامعة بصورة كاملة، وذلك من خلال تصميم وتنفيذ التطبيقات الحاسوبية المختلفة في كافة الأقسام والدوائر الإدارية والتي من شأنها أن تؤدي إلى سهولة وفاعلية في العمل مثل برامج شؤون الموظفين، وبرامج دائرة اللوازم والمخازن، وغيرها.
- تصميم وتنفيذ الأنشطة والتطبيقات الداعمة للعمادات والدوائر المختلفة مثل برامج القبول والتسجيل، وأنظمة الدائرة المالية، وأنظمة الامتحانات، وحجز الغرف والعبء التدريسي.

ثالثاً: المجالات الخدمائية:

- تقديم الخدمات التقنية والتكنولوجية للعاملين والطلبة في الجامعة مثل خدمات الانترنت والبريد الالكتروني، وخدمات تخزين وطباعة الملفات والبيانات.
- ربط مواقع الجامعة المختلفة إلكترونياً وتوفير البرامج المختلفة والخدمات الالكترونية للطلبة والعاملين عن طريق الانترنت.
- تصميم الصفحات الالكترونية للعاملين ونشرها على صفحة الجامعة. (أبو سبت، 2005: 83)
- ويرى عبد المعطي (2006: 514-515) أن توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات يهدف إلى العديد من الأهداف التي تدعم مسيرة التعليم الجامعي وتيسير الإجراءات وتقديم الخدمات بشكل أكثر تطوراً وتتمثل هذه الأهداف والفوائد في:
- توصيل الخدمات للمستفيدين في أماكن تواجههم بالشكل والأسلوب المناسبين، وبالسرية والكفاءة المطلوبة، وأقل التكاليف، باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات والاتصالات.
- تبسيط الإجراءات الإدارية وجعلها أكثر كفاءة.

- زيادة كفاءة الهيكل الإداري والسعي نحو تجويده من مواكبة التطورات الحديثة في مجال الاتصال الإلكتروني المباشر.
 - العمل على توفير المعلومات الحديثة للعاملين والطلاب في الوقت المناسب.
 - العمل على توسيع قاعدة المستفيدين من أجهزة الحاسوب وزيادة وعي الطلاب بخدمات الانترنت.
 - تشجيع قطاع المعلوماتية وربطه بالقطاع الإداري بالتعليم الجامعي.
 - تشجيع التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مستقبل المجتمع.
- وتركز بعض الدراسات (حويل، 2009: 15-16) على أهداف الإدارة الإلكترونية المتعلقة بدور الجامعة في التعليم، حيث تؤكد أن الإدارة الإلكترونية في الجامعات تهدف إلى:
- إتاحة أكبر قدر من التحكم بالمادة الدراسية المراد تعلمها والتفاعل بإيجابية أكثر مع العملية التعليمية.
 - توفير طرق وأساليب جديدة للتعليم والتعلم عن بعد كالمؤتمرات المرئية.
 - تحسين كفاءة عملية التعليم والتعلم نتيجة اتساع دائرة الاتصال والاطلاع على قدر من المعلومات، كما توسع الاحتكاك بثقافات متنوعة وعديدة بما يسهم في التنمية الذاتية للطلاب والأساتذ وللعملية التعليمية ككل.
 - توفير سبل الاتصال أفضل بين الطالب والأساتذ الأكاديمي باستخدام الخطوط ثنائية الاتجاه مما يخلق حواراً فكرياً بينهما.
 - تدريب الطالب على آليات التعلم الذاتي.
 - تنمية القدرات الإبداعية وتوفير تجارب وخبرات لا يمكن الحصول عليها بالوسائل التقليدية، ومن خدمات المكتبات.
- ويرى الباحث أن التحول نحو توظيف الإدارة الإلكترونية وخاصة في جامعاتنا الفلسطينية لم يعد اختياراً موضع تفكير، بل بات ضرورة ملحة وذلك للأسباب التالية:
- لأن مسؤولية الجامعة الكبيرة ليست مقصورة فقط على إثراء المعرفة وتعليم الأفراد، ولكن على تطوير المجتمع بصفة عامة ودعم نشاطاته المختلفة، وهذا لا يتحقق بفعالية عالية دون توظيف للإدارة الإلكترونية.
 - التكيف مع متغيرات العصر، وذلك لأنه من لم يتغير يحرفه تيار التغيير، ولنتذكر إن إرادة التغيير يجب أن تسبق إدارة التغيير.
 - زيادة الطلب على التعليم العالي وبشكل غير مسبوق، خاصة وأن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مكنت الطلبة من أن يستطيع المفاضلة بين الخدمات حسب رغبته واختياراته.

- زيادة أعداد الجامعات الفلسطينية وزيادة التنافس والاهتمام بجودة الخبرات التعليمية للطلاب الجامعيين وبتوفير بيئة تعلم أكثر فعالية لجميع الطلبة، وفي تقديم الخدمات الجامعية وبجودة عالية حيث أصبحت الجودة وتحقيق رضا الطالب هاجساً للجامعات ومحور اهتمامها.

وظائف الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها، وعلى الإدارة وإستراتيجياتها ووظائفها، ويمكن القول أن الثورة الرقمية قد أدت إلي تغيرات عميقة وواسعة في بيئة الأعمال وأساليبها وطريقة تنظيمها ومصادر ميزتها التنافسية وغير ذلك الكثير.

كما وتعد الإدارة الإلكترونية المدرسة الأحدث في الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة: التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة إلكترونياً.(توفيق، 2006: 39). ويمكن تحديد تأثير الإدارة الإلكترونية على وظائف الإدارة في الآتي:

أولاً: التخطيط الإلكتروني

من المعروف أن التخطيط بشكل عام يعني التنبؤ بالمستقبل والاستعداد لمواجهته، ووفقاً للنظرة التقليدية في التخطيط، فإنه يمثل المسار أو النهج الذي يعتمد في تحديد ما يراد عمله مستقبلاً، باعتماد معلومات واردة عن تقارير متنوعة وتحليلها وصياغتها على هيئة خطط مختلفة الأمد من خلال جهاز متخصص يشمل الإدارة والعاملين. ولقد ذكر الذنبيات (2010: 107)، إن مفهوم التخطيط يعنى: "عمل إنساني (إرادي) عقلائي وواع، يستهدف رصد وتوجيه الحركة المستقبلية، ووضع وتحديد الشروط اللازمة لتحقيق ذلك بما يتفق مع الأهداف المطلوبة".

أما التخطيط الإلكتروني يعنى: "تحديد ما يراد عمله أنياً ومستقبلاً، باعتماد تدفق معلوماتي هائل من داخل المؤسسة وخارجها، وبتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من الشبكة الإلكترونية لمواجهة متطلبات التغيير، وحاجات المستفيدين، وتفضيلاتهم المحتملة، وفقاً لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية، وتجزئة واضحة لخطط آنية وقصيرة الأمد".(خلف، 2010: 29-30).

ويجربى التخطيط في الإدارة الإلكترونية وفقاً لمفاهيم وأساليب لا يواجهها المخططون عادة في الوحدات الأخرى نظراً لأنها تتطلب فرداً غير عادي في المهارات الفنية والقدرات الإدارية حتى تتوفر لها فاعلية التخطيط وإدارة وإنجاز المهمات.(حمدي، 2008: 41).

وقد لا يتضح تأثير الإدارة الالكترونية على وظيفة التخطيط من حيث التحديد العام، حيث أن كلاً من التخطيط التقليدي والتخطيط الالكتروني يهدفان إلى وضع الأهداف، وتحديد وسائل تحقيقها، إلا أن التأثيرات الأساسية يمكن أن تتحدد في النقاط التالية:

1. إن عملية التخطيط ستكون ديناميكية مستمرة، وقابلة للتجديد بخلاف التخطيط التقليدي الذي يخطط لمدة قادمة.
2. زيادة تدفق المعلومات للمؤسسة مما يسمح بدقة أكثر واستمرارية في عملية التخطيط.
3. سيكون هناك تغيير مستمر على الخطط وتعداد كتابتها الكترونياً في كل مرة. (المنيع، 2008: 35).
4. ينقل عملية التخطيط من ممارسة احتكارية لإدارة المؤسسة إلى ممارسة العاملين، وبما يسهم في تنمية قدراتهم من جهة وتوسيع قاعدة المشاركة الجماعية من جهة أخرى.
5. يجعل محور التخطيط ليس بيئة المؤسسة الداخلية فحسب، بل حاجات المستفيدين المحتملة.
6. سهولة الوصول للمعلومات في الزمان والمكان المناسبين.
7. توفر القدرة على التحليل بمساندة النظم المعلوماتية الإلكترونية.
8. القدرة على التعرف على مختلف الإمكانيات المتاحة للمؤسسة. (الجابري، 2009: 49).
9. يعتمد التخطيط الالكتروني على التركيز على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية.
10. يعتمد التخطيط الالكتروني على تبسيط نظم وإجراءات العمل والتي تتسم بالتعقيد الشديد.
11. يعتمد التخطيط الالكتروني على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار والنظم الخبيرة ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية.
12. يساعد المؤسسات على تحسين وزيادة كفاءة وفعالية عمليات صنع واتخاذ القرارات. (إبراهيم، 2004: 44).

وعليه فإن التخطيط الالكتروني في الجامعات لم يعد عملاً فنياً فحسب، بل أصبح مطلباً أكاديمياً وعلمياً، وفنياً على حدٍ سواء، إضافة إلى كونه عملية إنسانية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتغير قيم، ومفاهيم، وعادات، سوف تؤدي بالضرورة إلى زيادة مهارة، وكفاءة، وفاعلية العمل الإداري ككل. (الشنفرى والعاني، 2005: 14).

ثانياً: التنظيم الالكتروني

إذا كان التخطيط يمثل الوظيفة الأولى بين وظائف الإدارة، فإن التنظيم يمثل الوظيفة الثانية التي تتركز مهمتها في تنفيذ الخطط المرسومة، والتنظيم هو الذي يجعل لأية فكرة وجوداً واقعياً يعبر عنها، ومساراً عملياً يضمن تنفيذها.

ويمكن تعريف التنظيم على أنه: "عملية واعية (عقلانية) تتمثل في تحديد العناصر اللازمة والقادرة على تحقيق أهداف المنظمة وتوفير هذه العناصر ووضعها في صورة نظام (نسق) متكامل وموحد ومستعد للعمل بفعالية". (الذنيبات، 2010: 149). كما ويعد التنظيم عملية مستمرة طالما أن المؤسسة تعمل في بيئة تفرض عليها التغيير المستمر؛ وذلك لمواكبة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية، ومعلوم أن الاستخدام المتطور للحاسب الآلي سيبتيح الفرصة للمؤسسات التعليمية وغيرها متابعة مدى سلامة بنائها التنظيمي ومدى كفاية مواردها ومستوى الاستفادة المحققة منها. (القرني، 2011: 60).

التنظيم الإداري في ظل الإدارة الالكترونية يكاد أن يختلف عن التنظيم الإداري التقليدي، حيث أنه يمكن استبدال الهياكل التنظيمية الطويلة باستخدام هياكل تنظيمية أخرى جديدة، حيث إن الهياكل التنظيمية الطويلة المعتادة تتعدد فيها المستويات الإدارية مما يترتب عليه زيادة في التكاليف، كما تتباعد فيها المسافات بين الإدارة العليا والعاملين، مما يؤدي إلى وجود صعوبات في التنسيق وتتعدد عمليات الاتصال. (حمدي، 2008: 42).

ويعد التنظيم الالكتروني هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية-الأفقية التي يحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم. إنه يتعامل مع مديرين وموظفين (الالكترونيين) في داخل المؤسسة ومستفيدين (الالكترونيين)، فهو يعتمد على البريد الالكتروني وقاعدة أو مستودع البيانات المشتركة وإدارة علاقات العاملين على أساس شبكي داخل المؤسسة وإدارة العلاقات الخدمائية المتعلقة بالمستفيدين الالكترونيين. (نجم، 2009: 315).

وبتوظيف الإدارة الإلكترونية سيتأثر بالجانب التقني لها عدة عناصر تدخل ضمن وظيفة التنظيم، من أهمها: هيكل المؤسسة، والتقسيمات الأفقية للمؤسسة، والحجم التنظيمي، والحجم الافتراضي للتنظيم. (الجابري، 2009: 50).

ولقد أورد نجم (2009: 315-325)، مجموعة من التغيرات العميقة التي تترافق مع إعادة التنظيم للمؤسسات في ظل التنظيم الالكتروني، تتمثل في:

1. التنظيم الشبكي مقابل التنظيم التقليدي: يتسم التنظيم الشبكي بكونه تنظيمًا مرناً للاتصال والتعاون بين الأفراد.
2. تحقيق التشبيك الفائق والواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية (Intranet)، والتي تؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات التي تسود أشكال التنظيم التقليدية.
3. الاستفادة من القدرات الجوهرية والمزايا الأساسية للمؤسسات الأخرى.

4. إيجاد تغييرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على التنظيم وهذه التغييرات نجدها على الأقل في جانبين هما:

- الأول: يتمثل في استخدام عاملين ذوي تخصصات ومهارات عالية من مهنيين وعمال المعرفة الذين لا يمكن التعامل معهم أو استغلال قدراتهم من خلال أنماط التنظيم التقليدية.
- والثاني: استخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب، والذي يتم من خلاله إفراز أنماطاً جديدة من التنظيم.

5. تحويل المستفيدين من متلقين سلبيين إلى مشاركين فعالين.

ثالثاً: القيادة الالكترونية

إذا كنا ندرك أن القرار الإداري يمثل محور العملية الإدارية برمتها، حيث لا يوجد حركة أو سكون في سلوك أي مؤسسة إلا وتكون محكومة بقرار ما، فإن القيادة الإدارية تمثل القوة الأساسية الأولى التي يتشكل القرار الإداري على أساس إرادتها ومشيتها، وبالتالي فإنها تعتبر الأساس الذي تعتمد عليه المؤسسات في تحقيق نجاحها وفعاليتها. (الذبيات، 2010: 221).

ويمكن تعريف القيادة الإدارية على أنها: "عملية فكرية بالأساس تعتمد على التوجيه والتأثير من أجل حفز الآخرين وتمكينهم من تحقيق أهداف المؤسسة باستثمار الفرص المتاحة لها والتعامل الإيجابي مع المخاطر والمهددات المحيطة بها. (السلي، 2001: 341).

ومع انتقال المؤسسة لتصبح ذات أعمال الكترونية لابد أن يؤثر ذلك في طريقة تأدية أعمال المؤسسة وإدارة عملياتها وعلاقتها مع العاملين والمستفيدين، بالإضافة إلى تغيير أعمالها الإدارية وبالتالي تغيير القيادة إلى قيادة الكترونية، والتغيير التكنولوجي المتسارع يجعل من القائد الالكتروني ذا قدرة على تحسس أبعاد تطور العمل وتوظيف ذلك ليكون ميزة تنافسية للمؤسسة، كما أنه يجعل من القائد الالكتروني قائداً زمنياً سريع الحركة والاستجابة والمبادرة، ومع دخول التكنولوجيا أصبح هناك حاجة إلى عاملين ذوي تخصصات ومؤهلات عالية وهذه الفئة تحتاج إلى إدارة جديدة تفاعلية شبكية تتم فيها الاتصالات على كل اتجاه. (المسعود، 2008: 37-38).

إن وجود القيادة الالكترونية هو شرط لنجاح المؤسسات الالكترونية أو المؤسسات المستندة إلى المعرفة والمندمجة في أنشطة الأعمال الالكترونية، حيث إن وجود هذه القيادة يعني أيضاً وجود القائد المستمع، القائد المعلم والقائد المتصل. ويمكن من خلال القيادة الالكترونية استثمار الأصول الإنسانية الثمينة الخفية للمؤسسة، وبصورة خاصة رأس المال الفكري والإنساني وإدارته لتحقيق الميزة التنافسية. (أبو أمونه، 2009: 50).

ولقد أورد عامر (2007: 52-53)، مجموعة من المهارات الأساسية التي لابد وأن تتوفر في القيادة الالكترونية والتي تتمثل في:

1. **مهارات المعارف التقنية:** مثل تقنية المعلومات في الحاسبات الآلية وشبكات الاتصالات الالكترونية، والبرمجيات الخاصة بها والتعامل الجيد معها، بالإضافة إلى تطوير الأنظمة المعلوماتية والمعرفية كل في مجال تخصصه التطبيقي.
2. **مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين:** حيث يتطلب هذا الأمر ضرورة تأسيس علاقات عمل جديدة من خلال استخدام جميع أنواع الاتصالات سواء كانت مكتوبة أو شفوية.
3. **مهارات إدارية:** وهي تتضمن مهارات تحفيز الأفراد الآخرين بالمؤسسة نحو العمل الجماعي والتعاون، بالإضافة إلى مهارات التخطيط والتنظيم والمتابعة والرقابة.

رابعاً: الرقابة الالكترونية

تعتبر عملية الرقابة عملية إدارية تستهدف متابعة الأنشطة والأعمال والأشخاص للتحقق من مدى نجاح الإدارة في تحقيق الأهداف المرسومة، واتخاذ القرارات المناسبة على ضوء هذه المتابعة لتسهيل مهمة الوصول إلى تلك الأهداف. (الذنيبات، 2010: 307-308).

ولقد شهدت الرقابة تطوراً كبيراً مع ظهور تقنية المعلومات الحديثة فلم يعد مفهوم الرقابة يتمثل بالصيغة التي تقدمها أدبيات الإدارة الكلاسيكية لأن تكنولوجيا المعلومات، وسعت كثيراً من نطاق الرقابة عبر الوسائل الالكترونية المتنوعة للاتصالات. (ياسين، 2005: 41). وأصبحت الرقابة الالكترونية أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير بشكل فوري مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ. (المسعود، 2008: 38).

ويمكن تعريف الرقابة الالكترونية على أنها: "اعتماد النظام الرقابي على استخدام الحاسوب في ممارسة العملية الرقابية وفق برامج حاسوبية تعد خصيصاً لهذا الغرض بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة في الوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر وبدقة أكبر. (الصقال وسعيد، 2011: 7).

ويعتمد التوظيف الكفاء والفعال للرقابة الالكترونية بالمؤسسات المعاصرة على استخدام نظم رقابية تأخذ في اعتبارها كل الأساليب والإجراءات الرقابية التي تتسم بالكفاءة والفعالية وتحديد السلطات والمسئوليات. بالإضافة إلى ضرورة تخفيض مستويات الرقابة والمراجعة وذلك من خلال استبدال الخطوات الرقابية الصارمة باستخدام أساليب الرقابة الكلية أو المؤجلة والتجاوز عن نسبة أخطاء مسموح بها. (إبراهيم، 2004: 45).

وتتأثر الرقابة بشدة بشكل إيجابي بالإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق:

1. سهولة الوصول إلى المعلومات وتقنين الدخول عليها.
 2. إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة في كافة أنواع المؤسسات.
 3. إمكانية نشر اللوائح والإجراءات الخاصة بالخدمات الإلكترونية ومعايير تقديمها وإتاحة الاطلاع عليها إلكترونياً.
 4. إمكانية تحديد المسؤولية بالتعرف على متخذ القرار والقدرة على المحاسبة عند ارتكاب الأخطاء.
 5. إتاحة قنوات اتصال متعددة لتبادل المعلومات.
 6. التمكن من إنهاء الخدمات إلكترونياً عبر الشبكة المعلوماتية، وذلك بوضع معلومات كاملة عن الإجراءات الإدارية ومتطلباتها، مما يسهل عملية المتابعة.
 7. إمكانية وضع مشاريع القوانين والأنظمة على المواقع الإلكترونية، مما يسهل معرفتها من كافة أطراف الخدمة.
 8. تعزيز مبدأ المساءلة والمحاسبة الإدارية. (الجابري، 2009: 52)
 9. تحفز العلاقات القائمة على الثقة، وهذا مما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة، فمع القدرة على المتابعة الفورية فإن المدير يكون أقل حاجة لإظهار جهده الرقابي والاحتكاك على أساسه مع العاملين كما يحدث عادة في الأسلوب التقليدي في الرقابة.
 10. تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المؤسسة إلى حد كبير فهي نمط الرقابة الذي يمكن وصفه بنمط (الكل يعرف ماذا هناك) من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في أعمال المؤسسة. (نجم، 2009: 349-350).
 11. القدرة على تحقيق وفورات بالكلف مقابل نتائج عالية الدقة بمعنى أن يكون ذات جدوى اقتصادية أي فعالاً من الناحية المالية والاقتصادية.
 12. القدرة على تحقيق وفورات عالية في الوقت مقابل شمولية النتائج مقارنة بالنظام اليدوي.
 13. العمل عن بعد وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لإنجاز العمل أي أن العمل ينجز من دون الاحتكاك مع موظفي التشكيل التنفيذي.
 14. يركز على الجوانب المهمة والحساسة المؤثرة على أداء التشكيلات التنفيذية والتي تكون حاسمة في تحديد فشل ونجاح المؤسسة. (الصقال وسعيد، 2011: 13).
- كما إن العمل على توظيف الرقابة الإلكترونية وإدخال ما يستجد في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى بيئة العمل يهدف إلى رفع مستوى الأداء وتحقيق الدقة في النتائج وخفض درجة المخاطرة التي

يتعرض لها الرقيب والمفتش من خلال الابتعاد عن الاحتكاك المباشر مع موظفي التشكيلات التنفيذية والمنافع التي يمكن تحقيقها من اختيار الرقابة بالحاسوب.(الصقال وسعيد، 2011: 2).

ولقد ذكر حمدي (2008: 47)، بعض المآخذ والصعوبات التي تصاحب الرقابة الالكترونية:

1. الافتقار للتفاعل الإنساني.
2. تفسيرها من قبل البعض على أنها وسيلة إدارية لمراقبة أنشطتهم أول بأول من دون علمهم.
3. مشكلات الأمن؛ حيث أن الرقابة الالكترونية تجعل المؤسسة ومعلوماتها معرضة لأنشطة المخترقين وإمكانية العبث في أسرارها وقواعد بياناتها.

ومن خلال هذا العرض لوظائف الإدارة الالكترونية يرى الباحث: أن استخدام تقنية المعلومات والاتصالات أسهمت وبدرجة كبيرة في تغيير مضامين وظائف الإدارة التقليدية من تخطيط، وتنظيم، وقيادة، ورقابة، وإيجاد أسلوب جديد لوظائف الإدارة الحديثة في عصر المعرفة والتقنيات، والتي من شأنها أن تحدث تغييرات جوهرية في طبيعة العمليات الإدارية وتحسن من فاعليتها وطريقتها للوصول إلى الأهداف بأقل التكاليف وبأسرع وقت ممكن وبكفاءة وفعالية عالية، خاصة في ظل التنافسية العالمية.

معوقات توظيف الإدارة الالكترونية

إن مجرد وجود إستراتيجية متكاملة للتحويل إلى نمط الإدارة الالكترونية لا يعنى أن الطريق ممهدة لتوظيف وتنفيذ هذه الإستراتيجية بسهولة وسلاسة وبشكل سليم وذلك لأن العديد من العوائق والمشاكل ستواجه تطبيق الخطة، ولذلك يجب على المسؤولين عند وضع وتنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية التمتع بفكر شامل والإحاطة بكافة العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل وتنفيذ إستراتيجية الإدارة الالكترونية، وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها.(الفر، 2008: 53). وتتمثل هذه المعوقات في العناصر التالية:

أولاً: المعوقات الإدارية: أي المعوقات التي تتعلق بالإدارة وفق مستوياتها المتعددة، وأنظمتها ولوائحها، ووظائفها المختلفة، والتي تتمثل في:

1. عدم وضوح الرؤية: حيث يعد إيجاد الرؤية الواضحة المنفق عليها من قبل الجميع هي نقطة الانطلاق والقاعدة الأساسية التي تقوم عليها كل جهود تحقيق الإدارة الالكترونية.
2. ضعف تكامل التخطيط والمتمثل في: نقص البيانات والإحصاءات اللازمة للتخطيط، وندرة الأفراد المدربين على التخطيط، والمركزية الشديدة في التخطيط، ووجود جماعات الضغط والمصالح.

3. ضعف القوانين والأنظمة، وعدم تحديث القوانين بحيث تتلاءم مع استخدام الوثائق والمعاملات الالكترونية.

4. غياب نظام إدارة التغيير. (حمدي، 2008: 103-105).

5. اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المؤسسة الواحدة.

6. عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التوظيف ومتطلباته. (عامر، 2007: 47).

7. الإجراءات الروتينية والتي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية.

8. قلة الفرص المتاحة لحضور الندوات والمؤتمرات المتعلقة بالإدارة الالكترونية. (البشري، 2009: 163).

ثانياً: المعوقات البشرية: أي المعوقات التي تتعلق بالعاملين في مجال الإدارة الالكترونية من مدراء، وموظفين، ومستفيدين، وهي غالباً ما تكون ناجمة عن الإنسان ذاته. وتتمثل هذه المعوقات في الآتي:

1. العائق اللغوي حيث تعتمد معظم البرمجيات الالكترونية على اللغة الانجليزية، مما يشكل صعوبة وعائقاً أمام الذين لا يجيدون هذه اللغة.

2. تواجد شعور لدى المديرين عند تخزين المعلومات باستخدام الحواسيب الآلية بأن ذلك يشكل تهديداً لأمن المعلومات.

3. إحساس الفرد بتبعيته للتكنولوجيا.

4. عدم تنمية القدرة على التواصل بشكل طبيعي، وينشأ ذلك عن طريق طبيعة مدخلات الحاسب، وهي أنه يتطلب غالباً استجابات، أو أوامر وغيرها، وبذلك لا ينمي عند الإداري القدرة على التواصل بشكل طبيعي.

5. مقاومة المديرين ذوي الإمكانيات المحدودة لفكرة إدخال واستخدام أجهزة الحاسب الآلي خوفاً من الاستغناء عن خدماتهم، أو عدم الاستيعاب والفهم لطرق الاستخدام والتطبيق لهذه الأجهزة، إضافة إلى النقص في التدريب. (حمدي، 2008: 108-112).

6. التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودورها المستندية.

7. الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.

8. قلة الكفاءات البشرية لاستخدام التقنيات. (عامر، 2007: 54).

ثالثاً: المعوقات المالية: أي المعوقات التي تتعلق بالأموال المالية؛ من حيث الموارد وطرق الصرف على الإدارة الالكترونية سواء بالشراء أو بالصيانة أو بالتطوير، وتتمثل هذه المعوقات في:

1. التكلفة المالية العالية لأجهزة الإدارة الالكترونية والمتمثلة في ارتفاع تكاليف وأسعار أجهزة الحاسب الآلي، والأجهزة التابعة له من طابعات وملحقاتها وماسح ضوئي وغيرها، وارتفاع تكاليف إقامة المواقع الالكترونية. (حمدي، 2008: 125).
2. قلة الاعتمادات المالية للتطبيقات الحديثة. (عامر، 2007: 47).
3. ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات.
4. قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب في مجال الإدارة الالكترونية.
5. محدودية دور القطاع الخاص في المساهمة (المالية/العينية) لدعم تطبيقات الإدارة الالكترونية. (البشري، 2009: 174-175).
6. ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية. (القرني، 2007: 47).

رابعاً: المعوقات التقنية: وهي تلك المعوقات التي تعود لوسائل وأدوات التقنية ذاتها اللازمة للدخول في البيئة الالكترونية، والتي تتمثل في:

1. عدم توفر الانترنت بشكل موسع في المؤسسات أو اقتصرها على فئة دون غيرها.
2. عائق اللغة في بعض الأحيان والمصطلحات.
3. عدم وجود ثقة كاملة بالتقنيات الحديثة في استمرارية عملها. (عامر، 2007: 47).
4. ضعف الصيانة والمتابعة للأجهزة.
5. نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات توظيف الإدارة الالكترونية.
6. ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتوظيف الإدارة الالكترونية. (البشري، 2009: 167).
7. التطور المتسارع لتقنية الحاسب الآلي، مما جعل بعض أجهزة الحاسب الآلي القديمة عديمة الفائدة.
8. الهجوم على المواقع واختراقها على شبكة الانترنت. (حمدي، 2008: 120).

خامساً: المعوقات الحضارية: تتمثل هذه المعوقات في:

1. حداثة التقنية المعلوماتية في المجتمعات النامية، مما يثير التردد والخوف من التعامل معها.
2. انتشار الأمية الرقمية بين العديد من أفراد لمجتمع.
3. قلة الوعي الجماهيري بالفوائد والمزايا الناجمة عن تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات الحكومية.
4. الفجوة الحضارية بين مالكي تقنية المعلومات وبين الذين لا يملكونها. (الضافي، 2006: 38).
5. الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي أو دولي والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن مما من شأنه أن يعيق تنفيذ الإدارة الالكترونية. (الكيسي، 2008: 48).

في ضوء هذه المعوقات التي تم تناولها والتي تحول دون توظيف للإدارة الالكترونية على الوجه المطلوب وبالمواصفات المطلوبة، يرى الباحث أنه يمكن التغلب على هذه المعوقات من خلال عنصر هام ألا وهو توفر أو وجود القيادة الإدارية العليا صاحبة القرار لأنها تمثل القوة الأساسية الأولى التي يتشكل القرار الإداري على أساس إرادتها ومشيتها، وتعتبر الأساس الذي تعتمد عليه المؤسسات في تحقيق نجاحها وفعاليتها.

تجارب نجاح لتوظيف الإدارة الالكترونية في التعليم العالي

إن الثورة الهائلة والسريعة في ابتكارات التقنيات، والاتصالات المعلوماتية الدقيقة ذات الخدمة العالية، وبخاصة البرامج الحاسوبية، قد أحدثت تطوراً كبيراً في استخداماتها في تسيير الجامعات في جميع المجالات العلمية والتعليمية والتعلمية، وبرامجها الالكترونية المتطورة عن طريق استخدام الحاسب الآلي والشبكة العنكبوتية العالمية (الانترنت)، فقد تسابقت معظم الجامعات العريقة في الاستفادة من البرامج الحاسوبية الجديدة. (مردان ، 2009: 6). ولأجل توضيح تجارب الجامعات لتوظيف الإدارة الالكترونية، نختار بعض هذه الجامعات العالمية المشهورة في مجال توظيف الإدارة الالكترونية، ليكون لنا حافزاً في الاستفادة من تجاربها الناجحة، ومن هذه الجامعات نذكر:

❖ جامعة فلوريدا الوسطى University of Central Florida في أورلاندو في الولايات المتحدة الأمريكية

تعد جامعة فلوريدا الوسطى (UCF) من الجامعات السبابة في تطبيق أجهزة التعليم الالكتروني، وبخاصة النمط المختلط أو المدمج، (Blended Learning) وتقدم مساقاتها في أنماط ثلاثة. النمط الأول: تقديم مساقات تعمل مباشرة عبر الشبكة دون لقاءات صفية منتظمة. النمط الثاني: مساقات يستعاض عن بعض التعلم وجهاً لوجه بتعليم عبر الشبكة بحيث يقلص زمن الدوام في الجامعة (النموذج المختلط أو المدمج). النمط الثالث: مساقات تعطى بأكملها بموجب نموذج التدريس وجهاً لوجه في الصفوف الدراسية، ولكن مع تدعيم وتعزيز من برامج شبكة الانترنت.

وتعد جامعة فلوريدا من الجامعات المتميزة في قدرتها على تطوير برامجها التعليمية مما أدى إلى زيادة عدد طلبتها الملتحقين بها، وهي في تقدم متواصل في تقديم الدروس المدعمة بالبرامج الحاسوبية، ومقررات التعلم عن بعد، مما أدى إلى نجاح تجربة التعلم وفق النموذج المختلط أو المدمج كظاهرة جديدة في برامجها التعليمية، وهي مستمرة في إجراء التجارب الكبيرة في تطويرها.

<http://www.hotcourses.ae/study/us-usa/school-college-university/university-of-central->

[florida/72125/international.html](http://www.hotcourses.ae/study/us-usa/school-college-university/university-of-central-florida/72125/international.html) (

❖ جامعة فينكس في أمريكا (University of Phoenix – UOP)

تعد جامعة فينكس من الجامعات المشهورة في برامجها الحاسوبية، واستخدمت بنجاح الأجهزة التعليمية الالكترونية والانترنت بنظام واسع، فمنذ عام 1978 تستخدم نمط التعليم عن بعد عبر الانترنت، وتقدم بجدارة مشروع التعلم الفضاء (Online Learning Program) التي تعد بحق أول وأكبر جامعة أمريكية معتمدة في دراساتها ودرجاتها العلمية حيث تتمح درجة علمية في البكالوريوس في تخصصات مختلفة. جامعة فينكس جامعة كبيرة ومعترف بها في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث يعمل فيها أكثر من (8000) عضو هيئة تدريسية من حملة الدكتوراه والماجستير، ومن ذوي الخبرة والتأهيل الجامعي عن بعد، والتعليم الالكتروني، بالإضافة إلى أكثر من (9000) مدرب فني ومشرف إداري يعملون في أكثر من (70) مركزاً تعليمياً جامعياً. ويقوم الطلبة بالتفاعل على شبكة الانترنت مع المقررات الدراسية غير المتزامن Asynchronous عن طريق البريد الالكتروني والبرامج الحاسوبية، وبذلك يتمكن الطلاب من اختيار الوقت المناسب للتعامل مع المقرر الدراسي عبر الانترنت، واحتفاظاً بمكانتها الأكاديمية بين الجامعات الأمريكية، فإنها تقوم باستمرار على تطوير برامجها الدراسية، استجابة للحاجات الحالية والمستقبلية للصناعات والتقنيات والاتصالات وسوق العمل في مختلف المهارات. (مردان، 2009: 9).

❖ جامعة تكنولوجيا التعلم الالكتروني: (E-Learning Technology University – UTE)

تعد جامعة تكنولوجيا التعلم الالكتروني من الجامعات الكندية الحديثة في التعليم الالكتروني المتميزة في برامجها الحاسوبية المتطورة والانترنت العالمي، حيث أن برامجها ومناهجها الدراسية مبنية بصورة متكاملة الكترونياً، وإنها بنجاح تعتمد على التعلم الالكتروني من الجيل الثاني (2.0) وتمنح الشهادات والتخصصات عن طريق التقنيات المعاصرة في تصميم البرامج، وإدارة الصفوف الدراسية الالكترونية، والإشراف التربوي لمراكز التعلم الالكتروني المختلفة وفي أماكن متعددة، وتشتمل على عدة منظومات مرتبطة بحزمة الكترونية متكاملة تعمل من خلال شبكة الانترنت أو من خلال الشبكة الداخلية التعليمية (LAN) وهذه المنظومات هي:

1. منظومة تفاعلية متكاملة لإدارة المؤسسة التعليمية (إداريين، ومدرسين، وطلبة).
2. منظومة المناهج والمقررات الدراسية بالأسلوب الأوتوماتيكي المرن السريع.
3. منظومة مصادر التعليم والمكتبات الالكترونية.
4. منظومة التدريس الالكتروني باستخدام تقنية الوسائط التفاعلية.
5. منظومة التدريس التفاعلي المدمج (Blended Learning).

6. منظومة إدارة الامتحانات، والتقييم المباشر المرتبط مباشرة بالسجلات الأكاديمية للطلبة.
7. منظومة الأنشطة والفعاليات والتدريب اللاصفية.
8. المحفظة التعليمية لتطوير المهارات التقنية والمهنية للعاملين في المجال التربوي. (<http://www.e-education.ca/etvu>)

❖ جامعة السلطان قابوس، عُمان

لقد بدأ تقديم الخدمة الالكترونية في الجامعة منذ عام 2001م، وحتى عام 2004 إذ بلغ عدد الأفراد الذين توفر لهم خدمة الانترنت في الجامعة (17.880) مستخدم من أكاديميين وموظفين وطلبة، وتوفر جامعة السلطان قابوس بنية تقنية تحتية جعلتها متواجدة إلكترونياً في البيئة الرقمية العالمية؛ وذلك من خلال ما يلي:

1. تزويد أجهزة الحاسب الآلي لجميع منتسبي الجامعة
2. التوصيل الشبكي حيث بلغ عدد نقاط التوصيل الشبكي لمباني ومواقع الجامعة (585) نقطة شبكية لجميع الكليات، والمراكز في الجامعة، إضافة إلى تقديم خدمة (Wireless) لمكتبة الجامعة.
3. نظم حماية وتطوير: يقوم مركز نظم المعلومات بدعم، ومساندة، وصيانة مختبرات الحاسب الآلي الموزعة على مختلف كليات، ومراكز الجامعة.
4. نظم وبرامج التعليم والتدريب الالكتروني: يقوم مركز تقنيات التعليم في الجامعة بتقديم هذه الخدمة؛ إذ يبلغ عدد العاملين فيه (56) موظفاً يقومون بأعمال فنية عديدة.
5. خدمة الانترنت: تستضيف الجامعة (Hosting) موقعها بنفسها؛ إذ يقدم مركز نظم المعلومات خدمة الانترنت، والمتمثلة في تصفح الانترنت، والبريد الالكتروني، والتراخي عن بعد (Video Conference).
6. التفاعل الخارجي: يوفر مركز نظم المعلومات مساندة ودعم لدائرة الموارد البشرية في الجامعة في ربطها شبكياً مع وزارة الخدمة المدنية، إضافة إلى ربط الجامعة مع وزارة المالية.
7. مكتبة الجامعة: من خلال دعم مركز نظم المعلومات تقدم مكتبة الجامعة خدمة الإعارة الالكترونية للمجلات والكتب بمختلف التخصصات الأكاديمية.
8. أنظمة الكترونية أخرى: استحدثت أنظمة جديدة في الجامعة بمساندة ودعم مركز نظم المعلومات مثل: نظام تدريب الموارد البشرية، نظام البعثات، نظام الإرشاد الطلابي والتوجيه الوظيفي، نظام تنظيم المواعيد والزيارات، نظام الدراسات العليا، خطة لربط الجامعة مع جامعتي صحار، ونزوي. (الشفري والعاني، 2005: 17-18).

❖ الجامعة العربية المفتوحة (فرع الأردن)

الجامعة العربية المفتوحة هي مشروع عربي تعليمي غير ربحي، أنشئت بمبادرة ورعاية سمو الأمير طلال بن عبد العزيز رئيس برنامج الخليج العربي لدعم منظمات الأمم المتحدة الإنمائية، بهدف إفساح المجال لأكبر عدد ممكن من طالبي التعليم العالي بالجامعات. بدأت الجامعة عامها الدراسي 2010-2011 في الحرم الجديد، وتحتوي المباني الجديدة قاعات ومختبرات مجهزة بأحدث التجهيزات الالكترونية، فقد تم تحويل جميع القاعات الصفية فيها إلى قاعات تكنولوجية الكترونية بحيث تحتوي كل قاعة على أجهزة الحاسوب وأجهزة عرض الكتروني وانترنت سلكي ولاسلكي، إضافة لكاميرات فيديو لاستخدامها في التواصل المرئي video conferencing وبث أي محاضرات ولقاءات إلى أي مكان آخر. كما تم تجهيز المرافق العامة بشاشات عرض (LCDs) وتجهيز المسرح بأحدث الخدمات من أنظمة تواصل مرئي وصوتي وترجمة إدارية وتعليمية حديثة، وبذلك تكون الجامعة قد استثمرت بالتكنولوجيا الحديثة من حيث البنى التحتية والتجهيزات، لتحقيق مفهوم المباني الذكية، ولتكون الجامعة العربية المفتوحة أولى الجامعات في المنطقة العربية التي أولت التكنولوجيا الحديثة القدر المطلوب من الاهتمام لتواكب التطور السريع والكبير في أعرق الجامعات. هذا وتتبنى الجامعة العربية المفتوحة نظاماً خليطاً ما بين التعليم الالكتروني والتعليم التقليدي باستخدام أفضل التقنيات الحديثة. والجامعة تخضع في معايير الاعتماد وضبط الجودة لهيئة الاعتماد البريطانية للتعليم المفتوح وهي معتمدة اعتماداً عاماً وخاصاً من تلك الهيئة، إضافة إلى أن الجامعة معتمدة اعتماداً عاماً وخاصاً محلياً. وتطرح الجامعة برامج وتخصصات الجامعة البريطانية المفتوحة وتنتج شهادات مشتركة ما بين الجامعتين. (الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد، 2011 ، 23-24).

المبحث الثاني: جودة الخدمات الجامعية

المقدمة

لقد أصبحت الجودة تمثل أهمية كبيرة في المؤسسات التربوية المختلفة بشكل عام، وفي الجامعات بشكل خاص، حيث تعد الجودة مبدأ إسلامي قبل كل شيء، حيث قال الله تعالى: "صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَنْتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ". (سورة النمل، الآية 88). ولقد أكد عليه الرسول ﷺ في الحديث الحسن عن عائشة رضي الله عنها أن رسول الله ﷺ وسلم قال: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه". (الألباني، 1988: الحديث 1880، 383).

ولقد باتت الجودة ميزة تنافسية، الأمر الذي جعل منها هدفاً استراتيجياً يحوز على قدر عالٍ من اهتمام عموم المؤسسات، وخاصة تلك التي تجد المنافسة طريقها للنمو والاستمرار والتطور، وهذا جعلها تظهر تركيزاً واضحاً على تطوير العمليات وقبل ذلك التصميم بهدف زيادة معولية مخرجاتها وتحسين رضا المستفيدين. (محجوب، 2003: 108).

ويعتبر تحقيق الجودة في المؤسسة الأكاديمية ليس عملاً مستحيلاً، ولكنه يحتاج إلى رؤية واضحة للتطوير من قبل جميع العاملين فيها أعضاء هيئة التدريس وإداريين. (الحوالي-أ، 2009: 50). حيث يحتاج إلى توجيه كل الموارد البشرية والنظم والمناهج والإجراءات الإدارية، والبنية التحتية، وذلك من أجل إيجاد ظروف مواتية للإبداع وبلوغ المستوى الذي تسعى إليه المؤسسة الأكاديمية في ظل التنافسية العالمية.

إن اعتماد الجامعة تقديم خدمة أكاديمية وإدارية بمستوى جودة عالٍ يعد إستراتيجية أساسية لتحقيق النجاح والبقاء وبناء مركزها التنافسي وتحديد أو زيادة حصتها السوقية، وتحقيق عائد مناسب للاستثمار وتقليل التكاليف في البيئة التنافسية في الوقت الحاضر وهو ما أكدته العديد من نتائج الدراسات في هذا المجال. (الربيعي وآخرون، 2011: 3).

ويمكن القول بأن جودة الخدمات الجامعية توفر عدداً من الصيغ الملائمة للتعليم والخيارات لخدمة أصحاب المصالح في البلاد، ويعتبر الاهتمام بجودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي بالغ الأهمية لوجود بيئة تنافسية بين المؤسسات الجامعية، وهذه الأخيرة تطلع إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية لاسيما الخدمة الأساسية والمتمثلة في تكوين جيل قادر على إحداث أثر في التنمية القومية. (تفات وأحمد، 2011: 396).

إن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم الطالب للخدمة المقدمة، حيث أصبحت الجودة وتحقيق رضا الطالب هاجساً للجامعات ومحور اهتمامها ودائمة البحث على حاجات الطلاب وتقديم خدمة تحقق رضاه، حيث أصبحت الجامعات ترى بضرورة التركيز على الطالب ومعرفة حاجاته ورغباته من حيث كيفية وطبيعة الخدمة المقدمة وتعمل على تحقيقها لإشباع تلك الحاجات.

أولاً: مفهوم الجودة

يعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم التي تباينت حولها آراء الباحثين والمفكرين باختلاف توجهاتهم وخلفياتهم، ويعد من المفاهيم التي يصعب تعريفها بطريقة مباشرة ودقيقة، وسبب ذلك أن الجودة لا تؤخذ بمعزل عن سياق استعمالها.

ويرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديماً كانت تعني الدقة والإتقان، من خلال قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية والدينية، من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها، أو لاستخدامها لأغراض الحماية، وحديثاً تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور المنظمات والمؤسسات الكبرى وزيادة حدة المنافسة، حيث أصبح للجودة أبعاداً جديدة ومتشعبة. (العالول، 2011: 10).

وعرفت الجودة أيضاً بأنها: "الوفاء بمتطلبات المستفيد بل وتجاوزها أو تلافي العيوب والنواقص منذ المراحل الأولى للعملية بما يرضى المستفيد". (آل علي والموسوي، 2005: 22).

ولقد عرفت الجمعية الأمريكية للجودة على أنها: "هي الهيئة والخصائص الكلية للمنتج التي تظهر وتعكس قدرة ذلك المنتج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية". (الحوالي-أ، 2009: 49).

وعرفها دياب (2009: 17) بأنها: "تكامل الملامح والخصائص لمنتج ما، أو خدمة معينة بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة، بحيث تحقق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع".

ومن خلال تباين وجهات نظر الباحثين في تعريف الجودة يرى الباحث أنه يمكن التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات التي توضح مفهوم الجودة:

- تعمل على تحقيق الأهداف المرغوبة.
- تسعى الجودة إلى إرضاء وخدمة المستفيدين، وتحقيق رضاهم، والوفاء بتوقعاتهم باستمرار.
- تركز الجودة على جميع المراحل من مدخلات وعمليات ومخرجات.
- تسعى الجودة إلى تحسين مستوى الأداء.

- تعمل الجودة على تبسيط الإجراءات.
- الجودة فلسفة إدارية تسعى إلى التحسين المستمر.
- ملائمة الخدمة المقدمة لتوقعات المستفيد منها.
- الجودة تعمل على إشباع حاجات محسوسة وغير محسوسة.

أما مفهوم الجودة في التعليم الجامعي والعالي، يمكن الإشارة إليه كما ورد في الإعلان العالمي بشأن التعليم العالي للقرن الحادي والعشرين "الرؤية والعمل" والذي أصدرته هيئة اليونسكو في أكتوبر عام 1998 على أنه مفهوم متعدد الأبعاد وينبغي أن يشمل وظائف التعلم وأنشطته، والبرامج التعليمية والأكاديمية والبحوث والمنح الدراسية، وأعضاء هيئة التدريس والطلاب والمباني والمرافق والمعدات وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي والبيئة الأكاديمية. (حويل، 2009: 16).

ويرى الحولي-أ- (2004: 11-12) بأن الجودة نفسها تحمل مفاهيم تختلف بحسب موقف الفرد والمجتمع، أو المؤسسة، وأكد على أن الجودة هي المنفعة المحققة من: الخصائص، والسمات الكلية للسلعة، أو الخدمة للمجتمع أو المستهلك، والمجتمع، وهي بالتالي مسئولية اجتماعية للجميع. وأن العنصر الرئيس في تعريفها يكمن في خدمة المنتفعين (الطلبة)، فالجودة لا تشتق من حجم المنح والميزانيات، ومعدلات أعضاء هيئة التدريس للطلاب، وعدد المجلدات في المكتبة، وروعة الأبنية والمرافق في الجامعة فحسب، بل من الاهتمام بخدمة حاجات العملاء (الطلبة) سواء أكانوا من داخلها أم من خارجها في المجتمع المحيط بها، وبالتالي فإن جودة التعليم العالي تعنى: مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة.

ولقد أكد تقات وأحمد (2011: 398) إلى أن الجودة في التعليم العالي لا بد أن تعنى قدرة المؤسسة التعليمية تحقيق مجموعة من الوظائف المنتظر منها تحقيقها وتمثل في:

1. تلبية حاجات سوق العمل من الكوادر المهنية في التخصصات المختلفة كماً ونوعاً، والقادرة على تحقيق تنمية مستدامة في ضوء تطور المعارف المختلفة.
2. إنماء المعرفة وإثرائها وتأصيلها ونشرها والقدرة على توظيفها في مناحي الحياة المختلفة.
3. القدرة على نقل التقنية لاسيما التقنية المتقدمة وتوطينها في البيئة المحلية وتوظيفها في حل بعض المعضلات التي تواجهها مجتمعاتها.
4. الحفاظ على الهوية الوطنية وإبراز التراث الحضاري والثقافي لبلدانها.
5. التكافؤ مع المؤسسات التعليمية العالمية المشهود لها بالتميز العلمي.

ويمكن إجمال بعض الأفكار والخصائص المشتركة بين التعاريف السابقة ومن أهمها:

1. قدرة المؤسسة (الجامعة) على تحقيق وظائفها.
2. التركيز على سمعة وشهرة المؤسسة.
3. إكساب الطلبة مجموعة من المعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة.
4. مفهوم متعدد الأبعاد يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته.
5. تشتق الجودة في التعليم من حجم اهتمامها بخدمة حاجات الطلبة.

وفي ضوء ما سبق يرى الباحث أن مفهوم الجودة في التعليم العالي يعتبر مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف العملية التعليمية الأكاديمية والإدارية، والأنشطة المرتبطة بهما، والسعي للتطوير المستمر للأداء لكسب الثقة، وإكساب الطلبة المعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة، والاهتمام بخدمة حاجات وتوقعات الطلبة.

اتجاهات رئيسة للجودة

لقد ذكر دياب (2009: 18) أن منظور الجودة يؤخذ في ثلاثة اتجاهات رئيسة اعتماداً على الجهة المقدمة للخدمة، والجهة التي تتلقى الخدمة فضلاً عن الإداريين في المؤسسة، فمنظور الجودة بالنسبة لمقدم الخدمة يعنى المهارة والخبرة والموارد والإمكانات التي تمكن من أداء الخدمة المقدمة للآخرين وتحسينها بصورة خاصة، وإلى عموم المجتمع وفق معايير فنية متاحة، وبأنجح الأساليب، وصولاً إلى تحقيق الرضا عن الخدمة المقدمة من كلا الطرفين مقدم الخدمة ومتلقيها، وإلى جانب ذلك يتطلب التوجه نحو تحسين الخدمة بصورة مستمرة، أما منظور الجودة وفق ما يراه المستفيد من الخدمة، فإنه يعنى الاهتمام والرعاية الجدية التي يتلقاها من الخدمة التي تقضي إلى إشباع حاجاته ورغباته في الوقت المحدد، بما يحقق الرضا عنها، وأما منظور الجودة بالنسبة للإداريين، فإنها تعنى قيام المسؤولين الإداريين بالنشاطات الإدارية كالإشراف والمالية والتخطيط والتنظيم، وتهيئة المستلزمات الضرورية للعمل بما يتوافق مع الخدمة أو المنتج وبأقل الأخطاء. فالموظف يحتاج إلى راتبه في موعده المحدد، والطالب يحتاج أن يأخذ محاضراته وامتحانه في الوقت المقرر، وأي تأخير في ذلك قد يؤثر على سلوكه ونفسيته، وبالتالي رضاه الوظيفي الذي ينعكس على أدائه وممارساته وإنجازاته.

أهمية الجودة

تكمن أهمية الجودة من خلال تحقيق الهدف العام من إنشاء المؤسسة واتصافها بالشمولية في كافة المجالات والسعي إلى تطوير الكفاءات القيادية والإدارية والعمل على زيادة العمل وتقليل الهدر، والاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة، وضبط وتطوير الأنظمة المتبعة في المؤسسات والارتقاء بمستوى المخرجات (الطلبة)، حيث يعد الاهتمام بالجودة هو المقياس الأساس الذي من خلاله تستطيع المؤسسة التعرف على مستوى أدائها، والسعي نحو النجاح بشكل مطرد. ولقد وضع حمدنو (2011: 111) أهمية الجودة بالنسبة للجامعات من خلال عدة عناصر تتمثل في:

1. تعمل على تحسين أداء القائمين بالتدريس.
2. تعمل على تقليل الأخطاء في العمل العلمي والإداري، وبالتالي تقود إلى خفض التكاليف المادية.
3. تعمل على توفير الإمكانات والتسهيلات اللازمة لإنجاز العمل.
4. تعمل بفلسفة علمية تقود على أساس ربط العملية التعليمية باحتياجات سوق العمل.
5. تترابط الأداء بحيث يتداخل المستفيدين مع القيادة الفعالة لضمان جودة المنتج التعليمي.
6. تراعي بشكل مباشر احتياجات المستفيدين.
7. تساعد في توفير قاعدة بيانات علمية وإدارية متكاملة.
8. تعمل على الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع المجالات.
9. تضمن الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع وفق النظام العام للمؤسسة التعليمية.
10. تمكين المؤسسة التعليمية من تحليل المشكلات بالطرق العلمية.
11. تؤدي إلى زيادة إنتاجية المتعلمين.

أهداف الجودة

- بشكل عام هناك نوعان من أهداف الجودة وهما: (السلطي وإلياس، 1999: 103).
1. أهداف تخدم ضبط الجودة وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها حيث تصاغ هذه المعايير على مستوى المؤسسة ككل ، وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان وإرضاء العملاء وغيرها من الصفات.
 2. أهداف تحسين الجودة : وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي العملاء بفعالية أكبر.

أبعاد الجودة

لقد اقترح (Starr) مدخلين لدراسة أبعاد الجودة هما المدخل الوظيفي الذي يركز على المنفعة والمعولية* والعوامل الإنسانية، أما المدخل الثاني فيطلق عليه بالمدخل الداعم، والذي يركز على الأبعاد غير الوظيفية التي تتمثل بالهيئة والشكل والوقت والتنوع، ويعد هذان المدخلان مصدرين أساسيين لمتخذي القرارات في بناء الاستراتيجيات من جهة وتحقيق رغبات المستهلكين من جهة أخرى. (محبوب، 2003: 107). ويمكن تحديد أبعاد الجودة في العناصر التالية: (العيثاوي والسامرائي، 2011: 8).

1. الأداء: خصائص المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان للصورة أو السرعة بالنسبة للماكينة.
2. المظهر: الخصائص الثانوية وهي صفات مضافة للمنتج كجهاز التحكم عن بعد.
3. المطابقة: الإنتاج حسب المواصفات والمعايير المطلوبة.
4. الاعتمادية: متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج عن العمل.
5. الصلاحية: العمر التشغيلي المتوقع.
6. الخدمات المقدمة: الاهتمام بالشكاوى وتقديم الحلول لها وتقاس هذه الخدمة على أساس السرعة وكفاءة التصحيح.
7. الاستجابة: مدى تجاوب المنتج مع العميل وأسلوب الاستجابة إن كان بلطف أو بكياسة.
8. الجمالية: رضى العميل بالخصائص المفضلة لديه كالتشطيبات النهائية الخارجية.
9. السمعة: الخبرة السابقة عن المنتج.

كذلك عرض (Garvin) تصوره عن هذه الأبعاد مقترحاً، الأداء والشكل والهيئة والمعولية والمطابقة والمتانة والخدمات والفن الجمالي والوعي النوعي أبعاداً يمكن من خلالها التعرف على الوضع المناسب لجودة المنتج الذي يمكنه المنافسة. بينما ميز (Dattamajunderder) أبعاداً مهمة للجودة حددها بالمواصفات التركيبية والأداء والمعولية والخدمة والكلفة والقيمة ثم الشكل والفن الجمالي، وأتفق معه (Evans) بتأكيد على أبعاد الجودة المتمثلة بالأداء والمطابقة والهيئة والشكل والمعولية والمتانة والخدمات فضلاً عن الجمالية والذوق. (محبوب، 2003: 107).

وأبرز (بيرنبوم) وجود ثلاثة أبعاد للجودة في التعليم العالي يجب عدم التفريط بأي منها:

1. البعد الأكاديمي: وهو تمسك المؤسسة بالمعايير، والمستويات المهنية، والبحثية الأكاديمية.
2. البعد الاجتماعي: وهو تمسك المؤسسة بإرضاء حاجات القطاعات الهامة المكونة للمجتمع الذي توجد فيه وتخدمه.

* المعولية تعنى احتمال عمل أو أداء المنتج بدون أخطاء خلال العمر الاقتصادي للاستخدام. (الطاهر، 2007: 7).

3. **البعد الفردي:** وهو تمسك مؤسسة التعليم العالي بالنمو الشخصي للطلبة من خلال التركيز على حاجاتهم المتنوعة. (الحوالي-أ، 2004: 10-11).

عناصر الجودة

1. جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطلاب وأعضاء الهيئات الجامعية.
2. جودة المادة التعليمية بما فيها من برامج وكتب وطرائق وتقنيات
3. جودة مكان التعليم بما يضمنه من صفوف ومختبرات ومكتبات وورش وغيرها.
4. جودة الإدارة مع ما تعتمد عليه من قوانين وأنظمة ولوائح وتشريعات، وما تتبناه من سياسات وفلسفات، وما تعتمد من هياكل ووسائل وموارد.
5. جودة المنتج (الخريجون، والأنشطة البحثية، والخدمات المجتمعية). (العبيدي، 2009: 6).

مراحل تنفيذ الجودة

تسمى هذه النقاط بجوهر الجودة في التعليم: (أحمد، 2003: 24-27).

1. إيجاد التناسق بين الأهداف.
2. تبني فلسفة الجودة.
3. تقليل الحاجة للتفتيش.
4. إنجاز الأعمال بطرق جديدة.
5. تحسين الجودة، الانتاجية، خفض التكاليف.
6. التعليم مدى الحياة.
7. القيادة في التعليم.
8. التخلص من الخوف.
9. إزالة معوقات النجاح.
10. خلق ثقافة الجودة.
11. تحسين العمليات.
12. مساعدة الطلبة على النجاح.

قياس الجودة في المؤسسات التربوية

يتأثر قياس الجودة إلى حد كبير بدرجة شمولية وتكامل تعريف الجودة؛ فالتعريف الذي يربط الجودة بالأهداف يؤكد في قياس الجودة على المخرجات، والتعريف الذي ينظر إلى الجودة كمصطلح معياري يركز على تحديد خصائص الجودة يكون أساساً معيارياً للقياس، إلا أنه لا بد من التأكيد على أهمية وحتمية قياس الجودة التربوية بمقاييس متطورة وصادقة وثابتة قدر الإمكان، وقد برزت في مجال قياس الجودة في المجال التربوي مراحل متعددة:

- 1- قياس الجودة بدلالة المدخلات.
- 2- قياس الجودة بدلالة العمليات (الإجراءات والممارسات).
- 3- قياس الجودة بدلالة المخرجات.
- 4- قياس الجودة وفقاً لآراء الخبراء.
- 5- قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية.
- 6- المنظور الشمولي في قياس الجودة. (الميمي وآخرون، 2004: 7)
- 7- مدخل النظم التربوية (البيئة التعليمية، الإدارة، العملية التعليمية، الخدمات التعليمية). (دياب، 2009: 19)

النتائج المتوقعة من تطبيق الجودة في الجامعات:

1. إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات والذي يمكنها من تصحيح المناهج الدراسية ومراجعتها وتطويرها.
2. المساعدة في تركيز جهود الجامعة على إتباع الاحتياجات الحقيقية للمجتمع وسوق العمل.
3. إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعات والتي تؤدي إلى مزيد من الضبط والنظام فيها.
4. الارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي بصورة مستمرة.
5. تجاوز الآثار الناجمة عن غياب التنافسية في الأسواق العالمية للخريجين.
6. السيطرة على المشكلات التي تواجه العمليات الإدارية والحد من تأثيرها.
7. الاستجابة السريعة لحاجات المجتمع إلى خريجين بمواصفات عالية الجودة والتصدي لمشكلاته بخطط طموحة. (العبيدي، 2009: 7).

ثانياً: الخدمة الجامعية

في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت الجامعات تهتم في تقديم خدماتها للمستفيدين منها، وأصبح الاهتمام والتركيز على تلبية احتياجات المستفيدين من خلال تقديم خدمة تحقق لها ميزة تنافسية في ظل التنافس العالمي على تقديم الخدمات بطريقة ذات فعالية وكفاءة.

كما إن اعتماد الجامعة تقديم خدمة أكاديمية وإدارية بمستوى جودة عالٍ يعد إستراتيجية أساسية لتحقيق النجاح والبقاء وبناء مركزها التنافسي وتحديد أو زيادة حصتها السوقية، وتحقيق عائد مناسب للاستثمار وتقليل التكاليف في البيئة التنافسية في الوقت الحاضر وهو ما أكدته العديد من نتائج الدراسات في هذا المجال. (الربيعي وآخرون، 2011: 3).

مفهوم الخدمة

لقد عرف الحكيم وآخرون (2009: 188) الخدمة بأنها: "مجموعة المنافع التي تقدمها المؤسسة والتي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيد عند حصوله على الخدمة، تتمثل باكتساب المعرفة وإحداث تغيير فيها، وبالتالي فإنها تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها".

ولقد عرف البعض الخدمة بأنها: "هي تلك النتيجة التي يتم الحصول عليها بواسطة أنشطة ناشئة من التداخل بين المؤسسة والعملاء وكذلك الأنشطة الداخلية لدى المؤسسة لتحقيق احتياجات المستفيدين". (الدرادكة، 2006: 181).

بينما عرفها عاشور والعبادلة (2007: 104) بأنها عبارة عن: "تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة، ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس".

ولقد أورد نجم (2010: 229)، تعريفاً للخدمة بأنها: "هي نشاط أو عمل ينجز من أجل غرض معين، أو هي وظيفة يتم الطلب عليها، وهذه الوظيفة يمكن أن تكون محددة مسبقاً أو غير محددة".

وعُرفت الخدمة أيضاً بأنها: "نشاط أو منفعة أو أداء يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية؛ فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون. (الضمور والعلاق، 2006: 65).

ومن خلال عرض هذه المفاهيم يمكن إجمال الأفكار والخصائص المشتركة ومن أهمها:

1. هي نشاط أو منفعة غير ملموسة تسعى المؤسسات المختلفة إلى تأديتها لإشباع حاجات المستفيدين.

2. تقديم الخدمات المختلفة يساعد المؤسسات على تحقيق الأهداف.
3. عملية تقديم الخدمة يحتاج إلى مجموعة من النشاطات الداخلية.

وفي ضوء ما سبق يمكن أن يعرف الباحث الخدمة الجامعية على أنها: كل ما يمكن أن تقدمه الجامعة من إجراءات وتسهيلات ووسائل ومساعدات للطلبة تمكنهم من الالتحاق بالجامعة، والاستمرار بالدراسة فيها، ومساعدتهم بعد التخرج.

خصائص الخدمة

لقد أورد الحكيم وآخرون (2009: 188) مجموعة من الخصائص المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجامعات، والتي تتمثل في:

1. غير ملموسة وذات اتصال مباشر بالمستفيدين، مثل الحصول على المعرفة من خدمة التعليم.
2. لا تخزن وإنما تقدم مباشرة إلى المستفيد ويشكل أني.
3. لا يمكن تحويل ملكيتها ولا إعادة بيعها ولا يمكن نقلها من مكان لآخر.
4. ذات جودة من الصعب قياسها.
5. تتطلب عملاً حساساً.
6. مكانها لا مركزي.
7. الطلب عليها متغير والمخرجات متغيرة أيضاً.
8. الإنتاج والاستهلاك في نفس الوقت أي لا يمكن فصلهما.
9. المستفيد جزء من نظام التشغيل.
10. تستند الخدمة على قاعدة المعرفة.

عناصر تقديم الخدمة

تتكون مؤسسات التعليم العالي الخدمية من عدة عناصر تتفاعل فيما بينها لإنتاج وتقديم الخدمة ويمكن إبراز هذه العناصر في: نظام التنظيم الداخلي، وموظفي الخدمات المباشرون، والإمكانات المادية، والمستفيد (الطلبة)، عرض الخدمات. (رقاد، 2008: 23-25)

ويرى الباحث أن هذه العناصر المكونة للخدمة في الجامعات والتي تتمثل في جميع المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا في الجامعة، أنها لا بد لها أن تتفاعل مع بعضها

البعض لتقديم خدمات متنوعة وذات جودة عالية، وأن أي خلل في أي مستوى إداري يؤدي إلى ضعف في تقديم الخدمات.

تصنيف الخدمة

يمكن تصنيف الخدمة إلى أربعة تصنيفات بناء على درجة ملموسيتها، وعلى من تقع الخدمة: (إسماعيل، 2011: 184).

1. الخدمات التي تقع على المستفيدين أنفسهم طالبي الخدمة، حيث يكون كل من مقدم الخدمة وطالبيها متوافر وموجود في الزمان والمكان المناسبين وجهاً لوجه، ولا تتم الخدمة بغياب أحد الأطراف.
2. الخدمات التي تقع على ممتلكات المستفيدين المادية كخدمات الإصلاح والصيانة.
3. الخدمات التي تقع على ممتلكات المستفيدين غير المادية، وهي الممتلكات غير الملموسة للمستفيد.
4. الخدمات التي تقع على عقل وذهن المستفيدين وتمثل الخدمات التي تقدم وتتفاعل مع المستفيدين طالبي الخدمة.

مجالات الخدمة

تتعدد مجالات الخدمة التي تقدمها المؤسسات بشكل عام، وذلك حسب طبيعة الخدمة المقدمة للمستفيدين والمؤسسة التي تقوم على تقديم هذه الخدمة، فلقد صنف الجهني (2009: 25) مجالات الخدمات التي تقدمها الجامعات طبقاً لتوقيت تقديمها للطلبة إلى الخدمات التالية:

1. خدمات الطلاب قبل التحاقهم بالجامعات: وترتبط كثيراً بعملية القبول بالجامعة، وتشمل التعريف بالجامعة، وتخصصاتها، ونظام الدراسة بها، وخدماتها التي توفرها.
2. الخدمات التي تقدم للطلاب منذ التقديم للجامعة وحتى التخرج منها؛ وتشمل خدمات القبول والتسجيل، والمساعدة المالية، والإسكان الطلابي، والتغذية الطلابية، والرعاية الصحية، والتوجيه والإرشاد.
3. الخدمات المقدمة للطلاب الجامعي لما بعد التخرج أو الانقطاع عن الجامعة؛ وتشمل خدمات: التوجيه المهني والوظيفي للطلاب، وخدمات الحلقة المتصلة بين الخريج والجامعة.

ويرى الباحث أنه يمكن تقسيم الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية إلى ثلاثة مجالات وفق الشكل التالي والتي تتمثل في: الخدمات الأكاديمية، والخدمات الإدارية، والخدمات العامة:



شكل (1-2)

الخدمات الجامعية التي تقدمها الجامعات الفلسطينية

المصدر: من إعداد الباحث.

طرق تقديم الخدمة

يوجد أربعة أنواع من طرق تقديم الخدمة، وتمتاز كل طريقة ببعد إجرائي وشخصي معين، ويقصد بالبعد الإجرائي: النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمات، أما البعد الشخصي فيقصد به: طرق التفاعل والتعامل مع المستفيد عند تقديم الخدمة من قبل مقدمي الخدمات. (حمود، 2010: 209-210)، وتتمثل هذه الطرق في:

1. طريقة الخدمة الباردة: تمتاز طريقة تقديم هذا النوع من الخدمات في الجانب الإجرائي بأنها: بطيئة، وغير متناسقة، وغير منظمة، وفوضوية، وغير مريحة. أما في الجانب الشخصي، فتمتاز بأنها: غير شفافة، ومتحفظة، وجدية، وبعيدة عن أجواء الانبساط والفرح، وغير مرغوبة من قبل المستفيد.
2. طريقة المصنّع للخدمة: تمتاز هذه الطريقة عن سابقتها، بزيادة الاهتمام بالجانب الإجرائي في تقديم الخدمة وعدم الاكتراث بالجانب الشخصي. وتتسم في الجانب الإجرائي بأنها: تأتي في الوقت المناسب، ومتناسقة، وبعيدة عن الفوضى. أما في الجانب الشخصي، فتمتاز بأنها: غير شفافة، ومتحفظة، وغير مرغوبة من قبل المستفيد. (الداردكة، 2006: 121-122).
3. طريقة الحديقة الوردية للخدمة: وهي على عكس طريقة تقديم الخدمة السابقة، تمتاز باهتمامها بالجانب الشخصي عن الجانب الإجرائي الذي يتسم فيها بأنه: بطيء، وغير متناسق، وغير منظم. أما الجانب الشخصي فيتميز بأنه: شفاف، وجذاب ومرغوب من طرف المستفيد.
4. طريقة جودة وخدمة المستفيد: تمتاز طريقة تقديم هذه الخدمة، بإعطائها أهمية كبيرة لكل من الجانب الإجرائي والشخصي، فعلى مستوى الجانب الإجرائي تتميز بأنها: متناسقة، وتأتي في الوقت المناسب، وبعيدة عن الفوضى. أما على المستوى الشخصي، فتمتاز بأنها: شفافة، وجذابة، وودودة، ومرغوبة من قبل المستفيد. وتعد طريقة جودة خدمة المستفيد من أفضل الطرق التي يتم استخدامها في تقديم الخدمات للمستفيدين. (رقاد، 2008: 26).

ثالثاً: جودة الخدمة الجامعية

تسعى معظم الجامعات إلى العمل والاهتمام على تحقيق وتطبيق الجودة في الخدمات التي تقدمها، وذلك لضمان الاستمرارية في ظل التنافس العالمي، حيث تعد جودة الخدمة التي تقدمها الجامعات سلاحاً تنافسياً مهماً، تستخدمه الجامعات التي تسعى إلى الريادة والتميز؛ وللريادة أصول، وأحد أهم أصولها هي جودة الخدمات التي تقدمها.

مفهوم جودة الخدمة

تتعدد مفاهيم جودة الخدمة وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات المستفيدين عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، ويكون ذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة، وعليه يمكن الإشارة إلى المفاهيم التالية:

لقد عرف الطائي (2010: 2) جودة الخدمة بأنها: "تعبير عن وجهة نظر أو شعور المستهلك اتجاه الخدمة المستلمة من قبله".

وعرفها السعيد (2006: 44) بأنها: "هي تلك التي تقوم على أساس عملية تقديم الخدمة بالإضافة إلى المنافع النهائية التي يجنيها العميل أو المستفيد من الخدمة".

ويمكن تعريفها أيضاً بأنها: "هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا العميل أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها". (الدرادكة ، 2006: 181).

وعرفها العنزى (2005: 43) بأنها: "تضافر الجهود من أجل الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وتقديم الخدمة في الوقت وبالأسلوب الذي يحقق رضا المستفيدين عن هذه الخدمات".

كما ويمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات والمتمثلة في:

1. البعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.
 2. البعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة.
 3. الإمكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة. (الضمور، 2008: 503).
- بينما أشار الميمي وآخرون (2004: 6) إلى ثلاث مصطلحات لجودة الخدمة تتمثل في:

1. جودة الخدمة المتوقعة: وتعني ما يتوقعه المستفيدين عن جودة الخدمة المقدمة إليهم وتتأثر هذه التوقعات بعوامل رئيسية منها مزيج الاتصالات التسويقية وحاجات المستفيدين وصورة المؤسسة ووعود مقدم الخدمة.
2. جودة الخدمة المجربة: ويقصد بها الجودة التي يشعر بها المستفيدين أثناء تجربة حصولهم الفعلي على الخدمة، ويؤثر فيها عاملين هما الجودة الفنية والجودة الوظيفية.
3. جودة الخدمة المدركة: ويقصد بها الجودة التي يقدروها المستفيدين عند قيامهم بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المجربة فإذا كانت الجودة المتوقعة غير واقعية (المتوقعة أعلى من المجربة) فتكون الجودة المدركة منخفضة، وتكون الجودة المدركة مرتفعة عندما يتقابل مستوى الجودة المجربة مع الجودة المتوقعة.

أما مفهوم جودة الخدمة الجامعية فهو يتعلق بكافة السمات والخواص التي تظهر مدى التفوق والإنجاز للنتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً لتقديم الخدمة التعليمية بما يوافق تطلعاتهم إذ تعتبر الجامعات من بين المؤسسات الخدمية التي تتبارى لتحقيق النجاح على المدى البعيد، ولقد أصبحت تهتم بجودة خدماتها في سبيل تحقيق رضا طلبتها الذي يعد من جوانب التميز الأساسية على المدى البعيد. (الربيعي وآخرون، 2011: 7).

ولقد أوضح الحكيم وآخرون (2009: 189)، أنه يمكن وضع مدخلين لمفهوم جودة الخدمة الجامعية هما:
المدخل الأول: من وجهة نظر مقدم الخدمات الجامعية، وهو مدى مطابقة الخدمات المقدمة للمعايير الموضوعية سلفاً لهذه الخدمة.
المدخل الثاني: من وجهة نظر المستفيد من الخدمات الجامعية، وهو مدى ملائمة الجودة المقدمة لاستخدامات المستفيد واستعمالاته.

وبالتالي يمكن وضع مفهوم إجرائي لجودة الخدمة يتفق مع طبيعة الدراسة الحالية على النحو التالي: كل ما يمكن أن تقدمه الجامعة لطلبته من إجراءات وتسهيلات ووسائل ومساعدات أكاديمية وإدارية تمكنهم من الالتحاق بالجامعة والاستمرار بالدراسة فيها، وذلك وفق معايير موضوعية مسبقاً، والتي يجب أن تكون متوافقة مع احتياجات الطلبة وتحقق رغباتهم الحالية، وتطلعاتهم المستقبلية.

محددات جودة الخدمة

يمكن الإشارة إلى مجموعة من المحددات لجودة الخدمة:

1. المحدد المادي: والتي تتمثل في الأمور المرتبطة بالمرافق والتسهيلات المادية التي توفرها الجامعة في خدمة طلبتها.
2. المحدد المرتبط بالاستجابة: وهو رغبة واستعداد وقدرة موظفي الجامعة على تقديم الخدمات المناسبة لطلبها.
3. المحدد المرتبط بالثقة: وهو قدرة الجامعة على إنجاز الخدمة التي وعدت بها بشكل دقيق وثابت.
4. تأكيد الثقة المتبادلة: وتعود إلى المعرفة وحسن المعاملة من قبل الموظفين وقدرتهم على زرع الثقة بينهم وبين الطلبة.
5. المحدد المرتبط بالعناية: وتعود إلى الرعاية وتركيز الخدمة على أساس فردي من خلال حاجات الطلبة. (الدرادكة، 2006: 181-182).

أهمية جودة الخدمة

يعزى الاهتمام بجودة الخدمة للتأثير المباشر لمستوى جودة الخدمة المقدمة على سمعة وتقدم المؤسسات بشكل عام ومركزها التنافسي، حيث تشكل أهمية جودة الخدمة مركز الصدارة لدى كافة المؤسسات، ويمكن توضيح أهمية جودة الخدمة بصورة عامة في أربعة أسباب رئيسة تتمثل في:

1. أن أحد أبرز التحولات التي شهدتها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات.
2. تعد جودة الخدمة من بين أهم المؤشرات التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تدعيم مركزها التنافسي.
3. اهتمام المؤسسات الناجحة بالعمل على معرفة ما هو الشيء الذي يريده المستفيدين حتى تضمن استمرار التفوق والنجاح.
4. جودة خدمة المستفيدين ذات مدلول اقتصادي، حيث أن تكلفة جذب مستفيد جديد تعادل في المتوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على ولاء مستفيد واحد. (رقاد، 2008: 33-35).

كما وتشكل جودة الخدمة أهمية كبيرة لدى الجامعات، ويمكن توضيح أهميتها في:

1. تحسين رضا الطلاب، وزيادة ثقتهم بمستوى جودة خدمة التعليم المقدمة لهم من قبل الجامعة وكلياتها المختلفة.
2. تحقيق رضا سوق العمل من خلال تلبية احتياجاتهم من مخرجات (الخريجين) التعليم العالي من مهن مختلفة وزيادة كفاءة المتخرج.

3. تقليل عدد الطلبة المتسربين من الجامعة.
4. تحسين المركز التنافسي للجامعة بين الجامعات المحلية والعالمية.
5. تعظيم دور الجامعة في المساهمة في التنمية الاقتصادية وتطوير المجتمع المحيط بالجامعة. (المساعدة وعده، 2011: 10).

من جهة أخرى يمكن القول بأن الاهتمام بجودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي بالغ الأهمية لوجود بيئة تنافسية بين المؤسسات الجامعية، وهذه الأخيرة تسعى إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية لاسيما الخدمة الأساسية والمتمثلة في تكوين جيل قادر على إحداث أثر في التنمية القومية. (تفات وأحمد، 2011: 396).

وفي ضوء هذه العناصر التي تبين أهمية جودة الخدمة، أصبح الاهتمام بجودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي وتطبيق نظمها ونشر مبادئها مطلباً ملحاً وخياراً إستراتيجياً الآن في جامعاتنا الفلسطينية، وأصبح لزاماً على الجامعات أن تهتم بجودة خدماتها، خاصة في ظل تعدد الجامعات وانتشارها، حيث أصبح الطالب باستطاعته التمييز وبشكل كبير بين تلك الجامعات واختيار ما يناسبه وفق معيار هام جداً وهو مستوى الخدمة التي سوف يحصل عليها، وهل تتمتع هذه الخدمة بجودة عالية أم لا.

ثقافة جودة الخدمة

يمكن الإشارة إلى ثقافة جودة الخدمة على أنها تتمثل في كل القيم والأعراف والإجراءات والتوقعات التي تعزز جودة الخدمة في الجامعات وتسعى إلى تحسينها باستمرار، ولبناء ثقافة جودة الخدمة في الجامعات ينبغي تطبيق الإستراتيجية الآتية: (عليمات، 2004: 34-35).

1. معرفة التغيرات المطلوب إحداثها؛ إذ لا بد من تقييم شامل للثقافة السائدة ومعرفة ماهية التغيرات المطلوبة وتحديد وإعداد قائمة بها.
2. بناء خطة متكاملة لتنفيذ التغيرات المطلوبة.
3. اقتناع العاملين بأهمية التغيير الذي سيتم إحداثه.
4. تقديم التشجيع والتحفيز المادي والمعنوي الضروري والممكن للأفراد الذين سيتأثرون بعملية التغيير في الجامعة.

تحسين جودة الخدمة الجامعية

إن تحسين جودة الخدمة يتطلب عمقاً أكبر من مجرد الحملة التقليدية لرسم "الابتسامة"، ويحتاج إلى معايير متكاملة يتم تطبيقها عن طريق كل شخص في الجامعة متمثلة في أعلى المناصب الإدارية وحتى الموظف الجديد. (نيوباي، 2003: 15)، ويحتاج أيضاً إلى:

1. ثبات الهدف نحو تحسين جودة الخدمة الجامعية، وامتلاك رؤية أساسية لرسالة الجامعة، وتبني خطة طويلة الأجل من خلال البحث والابتكار.
2. تبني الفلسفة الجديدة، التي تقوم على أن خريج أحد الفروع التخصصية يجب أن يمتلك إضافة للقدرات التعليمية الفكرية، المهارات الضرورية لأداء العمل.
3. وقف الاعتماد على التفتيش لتحقيق الجودة، والتخلي عن أساليب التقييم التقليدية، وزيادة الاعتماد على المراجع والمقالات، والمقابلات الشخصية، وتحسين أساليب اختيار وإرشاد ومراقبة وتقييم الطلبة.
4. بناء علاقات طويلة الأمد أساسها الثقة وولاء بين الجامعة والبيئة المحيطة بها.
5. تحسين مستمر لا ينتهي للنظام الخدمي والذي يؤدي لتخفيض مستمر في التكاليف.
6. تصميم البرامج اللازمة لتدريب العاملين على أداء العمل، مما يساعد على تفهم كل طرف داخل الجامعة لدور الطرف الآخر، وكذلك معرفة الواجبات والمسؤوليات الخاصة به.
7. توفير القيادة الناجحة التي يتمحور هدفها الأساسي على مساعدة العاملين على أداء أعمالهم بأفضل ما يمكن، إضافة للعمل على حل المشكلات وإيجاد حلول مبتكرة.
8. التعليم والتطوير الذاتي، إذ يجب تشكيل لجان مهنية للتطوير تكون مهمتها المتابعة المستمرة للاحتياجات التعليمية للمستفيدين.
9. مشاركة كل فرد داخل الجامعة في عملية التحول نحو مستوى جودة أعلى. (الحكيم وآخرون، 2009: 193-194).

وهناك عدة مزايا وفوائد تعود على الجامعات التي تهتم بتقديم الخدمة، والتي تركز على تحسين جودة خدماتها، ومن هذه المزايا والفوائد. (العالول، 2011: 27).

1. تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية الجامعات وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية.
2. تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات الخدمية.
3. إن الخدمة المتميزة تجعل من الطلبة بمثابة الداعمين الأساسيين للجامعة.
4. زيادة حصة الجامعة ونصيبها من بين الجامعات الأخرى.
5. اكتساب قدرة على الاستمرار والتواصل السليم في ظل التنافس العالمي.

خطوات تحقيق الجودة في خدمة المستفيدين

تتباين وجهات النظر بشأن الخطوات التي يمكن إتباعها بغية تحقيق الجودة المناسبة والملائمة لخدمة الطلبة، ولقد أورد حمود (2010: 220-225) أربع خطوات تعد من أكثر الخطوات شيوعاً في هذا المجال والتي تتمثل في:

1. جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بالطلبة.
2. إيجاد الرغبة لدى الطلبة وتحديد حاجاتهم.
3. إقناع الطلبة ومعالجة الاعتراضات لديهم.
4. التأكيد من استمرارية الطلبة بالتعامل مع الجامعة وإيجاد الولاء بينهم وبين الجامعة.

بينما أورد الضمور (2008: 514)، مجموعة خطوات يمكن من خلالها أن تصل الجامعات إلى درجة عالية من الاعتمادية والثقة في خدماتها أو الوصول إلى تقديم خدمات خالية من الأخطاء، هذه الخطوات يمكن تصنيفها في ثلاثة مجموعات أساسية متداخلة ومعتمدة على بعضها البعض وهي:

1. القيادة في تقديم الخدمة: فالجامعة القائمة في مجال خدماتها هي تلك الجامعة التي تلتزم بثقافة أساسية في عملها "أداء الخدمة بشكل صحيح من أول مرة".
2. القيام بفحص واختبار للخدمة بشكل شمولي ثم إعادة فحصها واختبارها للتأكد من صحتها.
3. بناء البنية الأساسية داخل الجامعة واللائمة لتقديم خدمات خالية من العيوب والعمل على تقوية هذه البنية بشكل مستمر.

ويرى الباحث واستنتاجاً مما سبق أن هذه الخطوات تشكل الخطوط العريضة في تحقيق جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات، ولكي تقوم الجامعات بتحقيق الجودة في خدماتها عليها أن تتبنى مجموعة من الخطوات تتمثل في:

1. التخطيط الاستراتيجي لجودة الخدمة.
2. التمهيد للتغيير من خلال العمل على نشر ثقافة جودة الخدمة.
3. القيام بتنظيم عمليات الاتجاه نحو تحقيق جودة الخدمة.
4. تنفيذ الخطط المقترحة.
5. إجراء عملية التقييم لكل مرحلة من مراحل سير عملية التحقيق.

المدخل المختلفة لمفهوم وأبعاد جودة الخدمة

تختص الخدمات بمجموعة من المميزات الأساسية، إذ لا يمكن إعطاء مواصفات محددة لها غير أنه يمكن إدراكها من خلال مجموعة من الأبعاد المكونة لها، وقد كان لهذه الخاصية انعكاس على الجودة فهي بدورها بحاجة إلى تحديد لمعالها من أجل القياس والمتابعة، ومن هنا تبرز الأهمية الكبيرة لتحديد المدخل المختلفة والأبعاد الأساسية المكونة لها، ويمكن تحديد المدخل المختلفة لمفهوم وأبعاد جودة الخدمة في:

1. جودة الخدمة أكثر صعوبة للتقييم بسبب الخصائص التي تتفرد بها الخدمة مثل عدم الملموسية، وعدم التجانس، وعدم القدرة على الفصل بين إنتاجها واستهلاكها.
2. جودة الخدمة هي نتاج التفاعل بين عدة عناصر: حيث يتم وصفها من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية مع تركيز خاص على التفاعل بين المستفيدين من الخدمة والعناصر الأخرى في مؤسسة الخدمة وتشمل هذه الأبعاد على: الخدمة المادية، وجودة المؤسسة، والجودة التفاعلية. (إدريس، 2006: 288-290).
3. جودة الخدمة هي عملية ذات أبعاد متعددة: وتتفاوت هذه الأبعاد لجودة الخدمة - من وجهة نظر الإدارة في المؤسسة - من حيث السيطرة والرقابة عليها. كما إن المحاولات الخاصة بتحديد الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمة متعددة ومتنوعة حيث تم وصفها كعملية تشتمل على ثلاثة أبعاد أساسية تتمثل في: المواد، والتسهيلات، والأفراد. ومن ناحية أخرى تم تصنيفها إلى بعدين رئيسيين وهما: الجودة الفنية، والجودة الوظيفية. ولقد ميز Sasser et al (1978: 15) بين ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة وهي الجوانب المادية، والتسهيلات، والأفراد. في حين يرى lehtinen and lehtinen (1982: 22) أن جودة الخدمات يمكن حصرها في ثلاثة أبعاد أساسية، وهي: الجودة المادية لبيئة التحمل، وجودة المؤسسة المتعلقة بالانطباع الذهني عن المؤسسة والجودة التفاعلية بين العاملين والمستفيدين. كما أن الضمور والعلاق (2006: 140) قد أكدوا على أن جودة الخدمة ما هي إلا دالة لثلاثة أبعاد رئيسية هي على النحو التالي: صورة المؤسسة أو الانطباع الذهني عنها، والجودة الفنية: والتي تشمل على ما يحصل عليه بالفعل طالب الخدمة من الخدمة المقدمة له، والجودة الوظيفية: وتتضمن الطريقة التي يتم من خلالها تقديم أو تسليم الخدمة.

معايير جودة الخدمة

لقد عكف الباحثون في مجال دراسة جودة الخدمة، على إيجاد معايير ومؤشرات التي يعتمد عليها المستفيد في تقييمه لجودة الخدمة المقدمة إليه، وللإطلاع على مستواها، وعلى ما تتطلبه من تحسينات لكسب رضى المستفيد وولائه، وفي هذا الإطار اهتم عدد من الباحثين بتحديد أهم المعايير المعتمدة في الحكم على جودة الخدمة؛ وتتمثل هذه المعايير في: (رقاد، 2008: 43).

1. الاعتمادية: وهي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة التي وعد بها بشكل يمكن من الاعتماد عليها بدرجة عالية من الصحة والدقة.
2. مدى إمكانية وتوفر الحصول على الخدمة.
3. الأمان: وهي تستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها.
4. المصداقية: ما هي درجة الثقة بمقدم الخدمة، هل هو موضع ثقة، ما هي مصداقية مقدم الخدمة؟ هل يلتزم بوعوده؟.
5. المعرفة والإدراك: تشير إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات المستفيدين وتزويدهم بالرعاية والعناية.
6. الاستجابة: وهذه تتعلق بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة المستفيدين، وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها.
7. الكفاءة والجدارة: وهذه تتعلق بكفاءة وجدارة القائمين على تقديم الخدمة من المهارات والقدرات التحليلية والإستنتاجية والمعرفة التي تمكنهم من القيام بأدوارهم بالشكل الأمثل.
8. الجوانب الملموسة: ويشير إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية والمعدات ومظهر الأفراد المتعاملين مع مقدمي الخدمات وأدوات ووسائل الاتصال معهم.
9. الاتصالات: وهذه تتعلق بقدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للمستفيد والدور الذي يجب على المستفيد أن يقوم به للحصول على الخدمة المطلوبة. (الضمور، 2008: 509-512).

ويرى نيويباي (2003: 58) أن هذه المعايير توفر ثلاثة عناصر هامة في نظام جودة الخدمة:

1. المقاييس التي يمكن عن طريقها قياس جودة الخدمة، والتي يجب أن تعكس مستوى التوقعات التي توجد بها المؤسسات الأخرى بين المستفيدين
2. الإرشاد والتوجيه عن كيفية تقديم بعض العناصر الخاصة بجودة الخدمة خلال العمل اليومي؛ وتركز هذه المعايير على بعض النواحي العملية لخدمة العملاء الداخليين والخارجيين.
3. دفعة قوية مدعمة لبرنامج الجودة والتي تظهر نتيجة حتمية ملاحظة المعايير من قبل كل شخص، وبالتالي تجنب وقوع أي خلافات.

وفي ضوء هذه المعايير يرى الباحث أن هذه المعايير والمؤشرات تعتبر بمثابة الأركان الرئيسة التي يقوم عليها البنين، حيث يحتاج طلابنا إلى هذه الأركان الرئيسة ليعتمدوا عليها في تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة إليهم، ولكي تستفيد الجامعة من مستوى الخدمات المقدمة ومعرفة متطلبات تحسينها وتطويرها.

مستويات جودة الخدمة

يوجد خمسة مستويات لجودة الخدمة يمكن تحديدها بالآتي:(العالول، 2011: 16-17).

1. الجودة المتوقعة من قبل الطلبة: والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من الجامعة التي يتعاملون معها.
2. الجودة المدركة من قبل الجامعة: وهي ما تدركه إدارة الجامعة في نوعية الخدمة التي تقدمها لطلبتها والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عال.
3. الجودة الفنية: وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة من قبل موظفي الجامعة والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدمة.
4. الجودة الفعلية (المدركة من قبل الطلبة): التي تؤدي بها الخدمة والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي الطلبة.
5. الجودة المرجوة للطلبة: أي مدى الرضا والقبول التي يمكن أن تحصل عليه الجامعة من طلبتها عن تلقيهم لتلك الخدمات.

قياس جودة الخدمة

إن قياس الجودة بصورة عامة، يمكن أن يكون داخلياً أو خارجياً، والقياس الداخلي يعتمد على المطابقة مع المواصفات أو المتطلبات. أما القياس الخارجي فيعتمد على تقييم المستفيد. وفي قياس جودة الخدمة فإن الخصائص المميزة للخدمة، تجعل القياس الخارجي لجودة الخدمة الأكثر إمكانية وترجيحاً، ولأجل ذلك بذلت الكثير من الجهود لإيجاد وسيلة لقياس جودة الخدمة تتطرق من المستفيد.(الطائي، 2010: 2). ولكن هذه الجهود واجهت صعوبات بسبب طبيعة الخدمة ذاتها والتي تواجه صعوبات عديدة لقياسها ومن تلك الصعوبات:(الشميري، 2001: 273).

1. عدم الملموسية: تعتبر جودة الخدمة في كثير من الأحيان غير ظاهرة أو ملموسة، وبالتالي يصعب قياسها من قبل الطرفين مقدم الخدمة أو المستفيد منها.
2. صعوبة تأطير مراحل الخدمة: وذلك لأن التصور العام للمستفيد من جودة الخدمة يمر ويتأثر في نفس الوقت بعدة مراحل من مراحل تقديم الخدمة؛ ولذلك فإنه يصعب تحديد أي مرحلة من هذه المراحل قد تكون أثرت على هذا الانطباع أو شكلت هذا التصور.

3. تتطلب جودة الخدمة عادة وقتاً وجهداً كبيراً لتحسينها؛ وذلك لارتباطها بالأشخاص وليس بالنظام أو بالإجراءات وحدها.

4. الاستجابة غير مؤكدة لأنها تخضع إلى طبيعة البشر المتغيرة وغير المستقرة.

كما إن عملية قياس جودة الخدمة تعرضت في القرن الماضي إلى جدال كبير من خلال العديد من البحوث والدراسات المتخصصة في هذا الصدد، وذلك بغرض البحث عن النموذج المناسب للقياس من خلال الأبعاد والعناصر المعبرة عن جودة الخدمة. (إدريس، 2006: 292-294)، وسيتم استعراض النماذج المختلفة في قياس جودة الخدمة.

(أ). نموذج الفجوة بين الإدراكات والتوقعات *SERVQUAL

لقد توصل Parasuraman, et al من تصميم مقياسهم الشهير "Servqual" لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة والذي استحوذ على قبول وتأيد معظم الباحثين بسبب مصداقيته وإمكانية تطبيقه عملياً للوصول إلى الفجوة ما بين توقعات المستفيدين لجودة الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها. (رقاد، 2008: 47). وهو مقياس حديث النشأة نسبياً، استخدم على نطاق واسع لقياس مستويات تقويم المستفيدين من الخدمات في مجالات مختلفة، ويعد هذا المقياس من الناحية العملية التطبيقية أحد الأدوات المهمة والفعالة التي يمكن أن تساعد على إظهار الجوانب الإيجابية، وجوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها من ناحية، ومن ناحية أخرى يكشف هذا المقياس عن الجوانب المتوقعة التي يطمح إليها المستفيد في مستوى هذه الخدمة؛ بحيث يمكن إعادة النظر بنواحي الضعف لتصل إلى طموح الجمهور المستفيد من الخدمة وتوقعه. (بركات، 2010: 27).

ويسعى هذا المقياس إلى قياس الانطباع حول الخدمة من خلال أبعاده الخمسة لقياس جودة الخدمة، حيث يمنح المستفيد الحكم على مستوى جودة الخدمة من خلال مقارنة الخدمة المدركة والتي تقدم فعلياً مع الخدمة المتوقعة والتي يتوقع المستفيد أن يحصل عليها. (السعيد، 2006: 47). وبالتحديد هذا يعنى قياس درجة واتجاه الفرق بين الأداء الفعلي للخدمة حسب إدراك المستفيد، وبين ما يتوقع الحصول عليه تبعاً لحاجاته، وتجاربه السابقة، وما ينمى لسمعه من تجارب الآخرين، ومن ترويج المؤسسة لمنتجاتها. (بو عبدالله، 2010: 93).

والمقياس اعتمد في الأصل على عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمات وهي: (التسديد، والأمانة، والاستجابة، والمنافسة، والمجاملة، والمصداقية، والأمن، والحرية، والاتصال، وفهم

* Servqual تعنى جودة الخدمة ومكون من العبارتين service الجودة و Qualité

المستفيد). (Parasuraman, A et al, 1985: 41)، ثم تمكنوا بعدها من تطوير المقياس حيث لخصت في خمس أبعاد يضم كل منها بدوره عدداً من العناصر أو المتغيرات وتتمثل في: (Parasuraman, et al, 1988: 17)

1. الملموسية: وتتضمن هذه العناصر أربعة متغيرات، تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المؤسسة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام للمؤسسة.
2. الاعتمادية: وتتضمن خمسة متغيرات تقيس وفاء المؤسسة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحرى الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت فيه بتقديم الخدمة للمستفيدين منها، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.
3. الاستجابة: ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات، تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام المستفيدين بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.
4. الثقة في التعامل (الأمان): ويحتوى هذا البعد على أربعة متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس المستفيدين، وشعور المستفيدين بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم، وإلمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.
5. التعاطف: يشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المؤسسة بالمستفيدين اهتماماً شخصياً، وتفهمهم لحاجاتهم، وملائمة ساعات عمل المؤسسة لتتناسب جميع المستفيدين، وحرص المؤسسة على مصلحتهم العليا، والدراية الكافية باحتياجاتهم.

ويتم تغطية هذه الخصائص الخمس باستبيان يتكون من (22) عبارة تتعلق بالتوقعات والتي تمثل المستوى المثالي والمرغوب لجودة الخدمة، و(22) عبارة أخرى تتعلق بالتصورات التي تمثل مستوى الأداء الفعلي للخدمة في المؤسسة، وبالمقارنة بين الاثنين يمكن تحديد الفجوة حيث أن رضا المستفيد هو الفرق بين الاثنين (التوقعات والتصورات)، وكلما كان الأداء عالياً كلما اقتربت المؤسسة من الفجوة الصفرية والعكس صحيح. (نجم، 2010: 282)، وحتى يمكن الحكم على درجة جودة الخدمة، يتم استخدام هذا المقياس مرتين: الأولى قبل حصول المستفيد على الخدمة لقياس ما يسمى بالجودة المتوقعة، أما الثانية فهي مستوى الجودة المدركة والتي يتم قياسها بعد حصول المستفيد على الخدمة، حيث يتم بعد ذلك مقارنة المتوقع بالمدرک لتحديد ما يسمى بالفجوات والتي تعبر عن درجة رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة بأبعادها وعناصرها المختلفة. (ماضي، 2002: 18).

ولقد أظهرت نتائج أبحاث النموذج SERVQUAL وجود عدد من الفجوات بين تقديرهم أو مفهومهم للجودة وبين المهام التي تؤدي عند تقديم الخدمات، الأمر الذي سينعكس تلقائياً على مستوى جودة الخدمات التي يتلقاها العميل، وتتمثل هذه الفجوات في: (Parasuraman, et al, 1985: 42)

1. الفجوة الأولى: والتي تسمى فجوة البحث وهي تتمثل في الفرق بين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين وتوقعات المستفيدين أنفسهم.
 2. الفجوة الثانية: والتي تسمى فجوة التصميم وهي تتمثل في الفرق بين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين وقدرة الإدارة على ترجمة هذا الإدراك إلى معايير.
 3. الفجوة الثالثة: والتي تسمى فجوة التقديم وتتمثل في الفرق بين المعايير الموضوعية والخدمة المقدمة بالفعل.
 4. الفجوة الرابعة: والتي تسمى فجوة الاتصال وتتمثل في الفرق بين الخدمة المقدمة بالفعل والوعد التي قطعتها المؤسسة على نفسها خلال اتصالاتها بالمستفيدين.
 5. الفجوة الخامسة: والتي تسمى الفجوة الحقيقية وتتمثل في الفرق بين الخدمة المدركة من قبل المستفيدين والخدمة التي كانوا يتوقعونها.
- ولقد حظيت كل من الفجوة الأولى والخامسة باهتمام الباحثين والمهتمين بقياس جودة الخدمة.

ويقوم تطبيق مقياس الفجوة على عدد من الافتراضات تتمثل فيما يأتي: (بركات، 2010: 26).

1. إن المستفيدين من الخدمة قادرين على التعبير عن توقعاتهم للخصائص العامة المميزة لجودة الخدمة.
2. إن المستفيدين من الخدمة قادرين على التمييز بين تلك التوقعات، والإدراك الحقيقي لمستوى الخدمة الفعلي الذي حصلوا عليه.
3. أن الدور الذي يؤديه المقياس في تحديد جودة الخدمة يقوم على محورين أساسيين هما: الجوانب الفنية والتنظيمية المكونة لجودة الخدمة، والجوانب السلوكية المكملة لجودة الخدمة.

ويتميز هذا النموذج بمجموعة من المميزات من أبرزها:

1. يؤدي المقياس من وجهة النظر التطبيقية دوراً أساسياً في التنبيه إلى نقاط القصور في الخدمة المقدمة من وجهة نظر المستفيدين، كما يساعد في الوقوف على جوانب الضعف في إدارة المؤسسة التي تكمن في عدم تمكنها من التنبؤ والتفهم لتوقعات المستفيدين وآمالهم نحو الخدمات المقدمة. (إدريس، 2006: 18).
2. يهدف مقياس جودة الخدمة إلى قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين ، بهدف الوقوف على مدى التوافق مع متطلباتهم.

3. يساعد إدارة المؤسسة على التمييز بين مستويات الجودة التي يدركها العملاء إلى: "منخفضة - متوسطة - مرتفعة"

4. يحسب للمقياس أنه أول مقياس متكامل، أثبت جدارته في مجال جودة الخدمات.

5. طرحه لإمكانية قياس جودة الخدمات المقدمة من خلال الفجوات الخمس لجودة الخدمة. وبالرغم من أن فجوة توقعات/إدراكات المستفيدين أكثر هذه الفجوات أهمية ودراسة، إلا أن بقية الفجوات يمكن دراستها. ومن ثم يمكن الوصول إلى فهم أعمق للنتائج.

6. تساعد الأبعاد الخمسة الرئيسة، التي يقدمها المقياس إدارة المؤسسات الخدمية في الوصول لمستوى أفضل لتفهم احتياجات المستفيدين وآمالهم في الخدمة المقدمة، (Parasuraman, et al, 1991: 440-441).

وقد تعرض هذا المقياس للعديد من الانتقادات، ولذلك قدم Parasuraman, et al, تنقيحاً له، وذلك بإضافة الأهمية النسبية لوزن جودة الخدمة في كل بعد من الأبعاد الخمسة، من أجل تحقيق دقة أكبر للمقياس. (Parasuraman, et al, 1991: 421).

أما التحفظات الموجهة لـ SERVQUAL فإنها تتمثل في:

1. تحفظات متعلقة بمكونات جودة الخدمة: وذلك من خلال عدم مراعاة خصوصيات كل قطاع من الخدمات وعدم مراعاة الخصوصيات الثقافية للبلد والواقع الاقتصادي، وأيضاً من خلال سوء تفسير مكوناته، حيث ركز على الجودة الوظيفية للخدمة على حساب الجودة التقنية؛ معطياً للجوانب النفسية والاجتماعية في الخدمة وكيفية تقديمها قيمة أكبر من مضمون الخدمة.
2. تحفظات متعلقة باستخدام الفجوة بين التوقع والإدراك: حيث يكمن الضعف في (الفجوة الخامسة) وتعد مكن الضعف الأساسي في هذا النموذج. (بو عبد الله، 2010: 94-95).

(ب). نموذج الاتجاه : Servperf[♦]

قدم الباحثان (Cronin and Taylor) مقياساً جديداً عام 1992م، أطلقا عليه مقياس (الأداء الفعلي SERVPERF)، وجاء هذا رد فعل للانتقادات الكثيرة التي وجهت إلى مقياس جودة الخدمة، وهدف إلى القياس المباشر للعمليات المصاحبة للأداء الفعلي للخدمة المقدمة عند قياس جودتها، انطلاقاً من أن جودة الخدمة ينبغي قياسها كشكل من أشكال الاتجاه نحو الأداء الفعلي للخدمة. (إديس، 2006: 304-305).

♦ Servperf تعنى أداء الخدمة ، وتتكون من العبارتين: service الخدمة و peromance الأداء

وقد قاما بإجراء اختبار ميداني لأربعة نماذج لقياس جودة الخدمة هي:	
جودة الخدمة = الأداء - التوقعات.	Servqual
جودة الخدمة = الأهمية × (الأداء - التوقعات)	Weighted Servqual
جودة الخدمة = الأداء	Servperf
جودة الخدمة = الأهمية × الأداء	Weighted Servperf

وتتضمن عملية تقييم الجودة وفق هذا النموذج الافتراضات التالية:

1. في غياب خبرة المستفيد السابقة في التعامل مع المؤسسة فإن توقعاته حول الخدمة تحدد بصورة أولية لمستوى تقييمه لجودتها.
2. بناء على خبرة المستفيد السابقة المتراكمة كنتيجة لتكرار التعامل مع المؤسسة، فإن عدم رضاه عن مستوى الخدمة المقدمة يقوده إلى مراجعة المستوى الأولي للجودة.
3. إن الخبرات المتعاقبة مع المؤسسة ستقود إلى مراجعات إدراكية أخرى لمستوى الجودة، وبالتالي فإن تقييم المستفيد لمستوى الخدمة يكون محصلة لكل عمليات التعديل الإدراكي التي يقوم بها المستفيد فيما يتعلق بجودة الخدمة. (معلا، 1998: 362).

ويستخدم نفس المقياس والجمل التي استخدمت في دراسة (Parasuraman, et al, 1988) خلص (Cronin and Taylor) إلى أن مقياس Servperf "الأداء فقط" أفضل المقاييس الأخرى. ويتميز هذا المقياس بالسهولة في التطبيق، والبساطة في المقياس، والتركيز على قياس الأداء الفعلي للخدمة باعتبار أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات، ويتميز بارتفاع درجة المصادقية والواقعية؛ لأنه يستبعد عمليات الطرح بين توقعات المستفيد وإدراكه لمستوى جودة الخدمة. (الشميري، 2001: 275).

(ج). نموذج النتائج والعمليات

يركز هذا النموذج في قياس جودة الخدمة على مكونات الخدمة والتي تتمثل في النتائج والعمليات، وينظر للنتائج على أنها الإنجاز أو عدم الإنجاز للغاية النهائية من الخدمة التي يسعى إليها طالب هذه الخدمة أو المستفيد، أما العمليات فإنها تمثل الخدمة الوظيفية التي تنطوي على التفاعل بين مقدمي الخدمة والمستفيد الفعلي منها الذي يطلب هذه الخدمة. وبالرغم من توافر بعض الجوانب المنطقية في هذا المدخل، إلا أنه لا يعتبر دقيقاً وذو أهمية من حيث التصميم والقياس والتقييم لجودة الخدمة، وذلك لسببين: (إدريس، 2006: 292-293).

أولاً: أن هذا النموذج يركز بصفة أساسية على عمليات الخدمة (عمليات التشغيل، وعمليات تسليم الخدمة) بدلاً من التركيز على الأبعاد الكمية لهذه الخدمة والتي يمكن قياسها.

ثانياً: أنه لم يقدم مقياساً محدداً يمكن استخدامه في التطبيق العملي لقياس وتقييم جودة الخدمة

وفي ضوء ما سبق يمكن استنتاج: أنه مهما كان نوع النموذج المستخدم لقياس جودة الخدمة فإنه يوفر للمؤسسة تغذية عكسية من المعلومات يمكن من خلالها إجراء العمليات المطلوبة وفق الخطط الموضوعية، ويبقى لكل نموذج أوجه قوة وأوجه قصور وعلى الجامعة إيجاد مجالات لإدخال التحسينات، وذلك لزيادة درجة الرضا لدى الطلبة.

كيفية تحقيق جودة الخدمة في الجامعات

تسعى الجامعات جاهدةً إلى التقدم نحو تحقيق الجودة في الخدمات التي تقدمها للطلبة، ولكن عملية تحقيق الجودة في الخدمات يحتاج إلى مجموعة من الإجراءات والخطوات العملية التي يجب أن تقوم بها الجامعة الراغبة في تحقيق الجودة في الخدمات التي تقدمها لطلبتها، ويمكن إجمال أبرز هذه الخطوات في:

إنشاء وحدة للجودة في كل جامعة فلسطينية

وذلك لرفع مستوى الأداء الأكاديمي، وتطوير مستوى الخدمة المقدمة للطلبة؛ من خلال المساهمة في تطوير وتحسين الأداء لدى مختلف دوائر الجامعة خاصة الأكاديميين والبرامج الأكاديمية؛ وللوقوف على المشكلات التي من شأنها أن تعيق عملية الارتقاء بالأداء الأكاديمي والإداري والتغلب عليها. (الموقع الإلكتروني للجامعة الإسلامية، www.iugaza.edu)

العمل على جودة رؤية ورسالة الجامعة

ينبغي أن تكون رؤية ورسالة الجامعة على قدر من التركيز على تنمية وتطوير وتقديم خدمة قادرة على إشباع حاجات المستفيدين وتحقيق أهداف الجامعة المرسومة في نفس الوقت، كما وينبغي على الجامعة أن تكون من ضمن رؤيتها ورسالتها توفير خدماتها في جميع المظاهر والخصائص التي تحشد وتعزز قدرة وطاقات هذه الخدمات لأداء المهام الأساسية لها، وإشباع الحاجات التي جرى تحديدها والأهداف التي جرى رسمها. (أبو فارة والصليبي، 2005: 25).

إنشاء مركز للإرشاد النفسي والاجتماعي في كل جامعة

يشرف عليه متخصصين في مجالات العلوم التالفة (علم النفس، والخدمة الاجتماعية، وعلم الاجتماع، والعلوم الشرعية..). وذلك لمساعدة الطلبة في ظل الظروف الصعبة التي يحياها طلبة الجامعات والمجتمع الفلسطيني بشكل خاص. (الحوالي-ب، 2004: 16).

الاهتمام بجودة الطالب

يعد الطالب أحد محاور العملية التعليمية التعلمية الرئيسية وتتعدد مؤشرات الجودة المرتبطة بهذا المحور ومنها: نسبة عدد الطلاب إلى أعداد أعضاء هيئة التدريس، ومتوسط تكلفة الطالب، والخدمات التي تقدم للطلاب، ومستوى الخريج الجامعي، وسياسة القبول. (داوود، 2011: 205). ولقد

أوصى الحولي-ب- (2005: 16) برفع نسبة القبول في الجامعات الفلسطينية إلى 65% مع إتاحة الفرصة لباقي الطلبة للالتحاق ببرامج التعليم التقني بكليات المجتمع المهنية، وتشجيع سياسة التجسير بين كليات المجتمع التقنية والتخصصات المناظرة لها في الجامعات ضمن شروط وقيود واضحة ومحددة.

جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس

ويقصد بجودة البرامج التعليمية شمولها وعمقها، ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العامة، وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، مما يجعل طرق تدريسها بعيدة تماماً عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها. (عليما، 2004: 114).

جودة التعليم الإلكتروني

وهي أن تعمل مؤسسات التعليم العالي على وضع معايير تمكنها من مراعاة جودة خدمات التعليم الإلكتروني في المؤسسة لديها، ومن هذه المعايير: الاهتمام بالتصميم المتكامل لمنظومة التعليم الإلكتروني، ومراعاة المعايير الأكاديمية ومعايير الجودة في مراحل تصميم البرامج واعتمادها ومراجعتها، وإدارة برامج التعليم الإلكتروني بالأسلوب الذي يحقق المعايير الأكاديمية للدرجة الممنوحة، ودعم التعلم الذاتي وتمكين المتعلمين من التحكم في نموهم التعليمي، ومناسبة طرق التقييم الختامي المستخدمة لبرامج التعليم الإلكتروني. (الحامدي، 2010: 22).

جودة الإدارة الجامعية

وهي تمثل جودة الوظائف الإدارية التي يمارسها كل مستوى إداري في الجامعة: (رئيس جامعة، عميد كلية، رئيس قسم، ...إلخ)، وكلما زادت جودة هذه العناصر، حسن استخدام الجامعة للموارد المختلفة اللازمة في عمليات تقديم خدمات التعليم العالي: (أساتذة، وقاعات دراسية، ومختبرات، ومكتبات، وتجهيزات، وغيرها). (المساعدة وعبد، 2011: 10-11).

جودة عضو هيئة التدريس

ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس، تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم حقاً في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع. (عليما، 2004: 113)، وتعتبر عملية الجودة في عضو هيئة التدريس مترابطة ومتكاملة، بمعنى أنها تبدأ من مرحلة قبوله عضو هيئة تدريس في الجامعة، وتنتهي بتقييم عطائه، ومدى قدرته على التطوير. (العزاوي، والدليمي، 2010: 20).

جودة البحث العلمي:

وذلك من خلال توافر عمادة للبحث العلمي تتولى وضع خطة له وإدارة شؤونه وأن تتفق مع فلسفة الدولة ورسالة وأهداف الجامعة من خلال اعتمادها على آلية واضحة ومعلنه لمتابعة تنفيذ خطتها البحثية، وأن تستخدم الجامعة أنشطتها في معالجة مشكلات المجتمع وأغراض التنمية

من خلال منحها الأولوية للأبحاث الميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي للمجتمع المحلي ومؤسساته وأن توفر الجامعة الأجهزة والأدوات اللازمة للعمليات البحثية وأن تضع القواعد التي تضمن كفاءة استخدامها وأن تقوم الجامعة بتشجيع سياسة البحث العلمي من خلال إصدار المجلات المحكمة ونشر المؤلفات العلمية ومنح إجازات التفرغ العلمي. (بدح والصرابرة، 2011: 16-17).

وتساعد البحوث بصفة عامة في تحقيق الفوائد التالية للجامعات: التعرف على معايير جودة الخدمة، ومساعدة الإدارة في المفاضلة بين معايير الجودة، وقياس درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة، ومعرفة الأهمية النسبية لأبعاد الخدمة، تقييم الأداء الفعلي للخدمة قياساً على المنافسين. (الخالدي، 2006: 50).

جودة التشريعات واللوائح الجامعية

يقصد بها مواكبة التشريعات واللوائح الجامعية المتغيرات البيئية المختلفة (اقتصادية، واجتماعية، وتكنولوجية، وسياسية، وغيرها)، كما أن التشريعات الجامعية بدورها إحدى مصادر وضوابط اللوائح الجامعية، بحيث تكون هذه اللوائح واضحة ومحددة ومرنة، فإن كانت كذلك فهي عون قوي وميسر فاعل للإدارة الجامعية. (المساعدة وعبد، 2011: 11).

جودة الخدمات المساندة

وهي من أهم المجالات التي من خلالها تحقق جودة الخدمات الجامعية بشكل إيجابي، وهذا المجال يتطلب التصميم الملائم للقاعات الدراسية بما ينسجم مع احتياجات العملية التعليمية وبناء هذه القاعات وفقاً للمواصفات الهندسية، وبناء هذه القاعات بالأحجام والمساحات والارتفاعات التي تتلائم الخدمات التعليمية، وطلاء القاعات الدراسية والمختبرات والمكتبات بالألوان المناسبة التي تحقق الراحة للنفس والعين، وتوفير السكن الجامعي الملائم للطلبة، وضمان تحقيق الأجواء المناسبة في القاعات الدراسية والمختبرات والمكتبات فيما يتعلق بالتهوية والتبريد والتكييف. (أبو فارة والصلبي، 2005: 27).

جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية

إن المكتبات الجامعية جزء أساسي من مؤسسات التعليم العالي ويهدف وجودها بالدرجة الأولى إلى خدمة فئات المجتمع الجامعي ومن هذا المنطلق فهي مطالبة دائماً بتحسين مستوى خدماتها ومن ثم ضرورة توفيرها لخدمات تتسم بجودة عالية، حيث تقع مسؤولية تحقيق ذلك على مديري هذه المكتبات من جهة ومقدمي الخدمات من جهة أخرى، واليوم وأمام تطور الأساليب الإدارية والفنية لتسيير المكتبات بشتى أنواعها فإنه قد حان الوقت لمثل هذه المؤسسات أن تدق ناقوس الخطر وتتبنى سياسات تغيير داخلياً وخارجياً. (السعيد، 2006: 106).

جودة الإنفاق الجامعي

يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية، أما إذا توافرت له الموارد المالية الكافية، قلت مشكلاته، وصارت من السهل حلها، ولا شك أن جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغيرا تابعا لقدرة التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط، ويعد تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرا له أثره في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها. (عليما، 2004: 115).

جودة تقييم الأداء الجامعي

مهما حسن تخطيط وتنظيم جهود الأداء الجامعي، وحسنت قيادة العاملين على اختلاف مراتبهم وتخصصاتهم فلا غنى عن تقييم هذا الأداء. ويتطلب ذلك معايير لتقييم كل من العناصر التالية: الطالب، البرنامج التعليمي شاملاً طرق التدريس، الكتاب الجامعي، القاعات التعليمية، عضو هيئة التدريس، التمويل الجامعي والإدارة الجامعية. (داوود، 2011: 208).

جودة المباني والتجهيزات

يجب أن تكون مباني مؤسسات التعليم الجامعي متناسب مساحتها وعدد القاعات بها مع عدد الطلبة الملتحقين بها، بالإضافة إلى توافر التجهيزات الضرورية واللائمة لإتمام العملية التعليمية التربوية بها، وبما يتناسب مع طبيعة عمل الجامعة ذاتها. (درادكة، 2011: 17).

جودة الخدمات الإلكترونية

أن الجودة الإلكترونية هي الشكل الأخير وربما الأرقى لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة، كما إن الجودة الإلكترونية بدون شك موضوع جديد لهذا فإنه بحاجة إلى المزيد من الجهد المنهجي من أجل توضيح المفهوم، فإن الخدمة الإلكترونية هي خدمة شأنها شأن الخدمات الأخرى بما في ذلك الخدمات التقليدية مع فارق أساسي هو أنها خدمة على الشبكة ، وهذا الفارق يجب أن يفهم في ضوء مزايا الإنترنت سواء في عولمة الاتصالات وبرمجيات التطبيق والتشبيك والسرعة الفائقة أو الوسائط المتعددة (السمعية والبصرية والصلات الشبكية) التي تقدم في إطارها الخدمة الإلكترونية . لهذا فإن العديد من الأبعاد لتقييم جودة الخدمة في البيئة المادية بيئة وجه لوجه تكون مؤثرة بدرجة كبيرة في البيئة الافتراضية. (نجم والمبيضين، 2009: 12-13).

ولقد أورد حسن، وأبو الرب (2012: 6-11) خمسة عناصر أساسية يجب توافرها في موقع

الجامعة الإلكتروني:

1. المعيارية والإبحار: يقصد بالمعيارية جودة تنظيم المعلومات داخل الموقع بحيث تكون المعلومات التي يعرضها الموقع مقسمة ومصنفة إلى مجموعات واضحة، بحيث تحتوى كل مجموعة على معلومات مرتبطة ومتعلقة ببعضها البعض. أما جودة الإبحار، فيقصد به جودة

- روابط الموقع واحتواؤه على الأدوات الرئيسة التي تسهل تنقل المستخدمين بين صفحات الموقع المختلفة، وبالتالي تسهل الوصول إلى المعلومات بنجاح وبوقت زمني قصير.
2. المحتوى: وهو أن يحتوى الموقع على جميع المعلومات التي يحتاجها المستخدمون بفئاتهم المختلفة، ويعرض الموقع أيضاً المعلومات بشكل واضح ودقيق وبلاتم توقعات المستخدمين، ويجذب المستخدمين لقراءته، ولا يعطيهم شعوراً بالملل عند تصفح صفحاته.
3. سهولة الوصول ووسائل الاتصال: وهو أن يكون الموقع مفهرس بطريقة جيدة من قبل محركات البحث بحيث يسهل الوصول إليه من معظم محركات البحث، ويسهل توقع عنوانه الإلكتروني والوصول إليه. وأن يكون الموقع غني بمعلومات تسهل على المستخدمين الاتصال بالمؤسسة بأساليب مختلفة، بحيث يختار المستفيدين الأسلوب الذي يلائمهم.
4. التصميم: وهو أن يكون الموقع مصمم بطريقة مميزة، وفريدة من نوعها، وصفحات الموقع مصممة بطريقة مناسبة، والخطوط والصور والألوان المستخدمة في الموقع مناسبة.
5. سهولة التفاعل مع الموقع: ويقصد به سهولة تعامل المستخدمين مع الموقع وإجراء العمليات الأساسية بكل سهولة.

ومن خلال العرض السابق لمفهوم جودة الخدمات الجامعية، يؤكد الباحث على:

- ❖ أن أهمية الجودة تكمن من خلال تحقيق الهدف العام من إنشاء الجامعة واتصافها بالشمولية في كافة المجالات.
- ❖ أن يتم الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة للطلبة في مؤسسات التعليم العالي للمحافظة على الأداء النوعي والتميز لهذه المؤسسات، وذلك بسبب الإقبال المتزايد على التعليم الجامعي وانسجاماً مع الأصوات التي تتنادي بضرورة تطوير هذا التعليم والوصول به إلى مستويات نوعية أفضل.
- ❖ أن الجودة الجامعية لا تعني بالضرورة التميز وتحقيقها ليست عملية ثابتة، فهي ببساطة مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف العملية التعليمية الأكاديمية والإدارية، والأنشطة المرتبطة بهما، والسعي للتطوير المستمر للأداء لكسب الثقة، وإكساب الطلبة المعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة، والاهتمام بخدمة حاجات وتوقعات الطلبة.
- ❖ إن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم الطالب للخدمة المقدمة، حيث أصبحت الجودة وتحقيق رضا الطالب هاجساً للجامعات ومحور اهتمامها ودائمة البحث على حاجات الطلاب وتقديم خدمة تحقق رضاه، حيث أصبحت الجامعات ترى بضرورة التركيز على الطالب ومعرفة حاجاته ورغباته من حيث كيفية وطبيعة الخدمة المقدمة وتعمل على تحقيقها لإشباع تلك الحاجات.
- ❖ لا بد من العمل على تحقيق متطلبات وحاجات الطلاب (المستفيد) وفق المواصفات التي ترضيه.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

الدراسات السابقة المحلية

الدراسات السابقة العربية

الدراسات السابقة الأجنبية

التعقيب العام على الدراسات السابقة

الدراسات السابقة

تناول الباحث في هذا الفصل بعض الدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية التي تتعلق بموضوع الدراسة الحالية، للوقوف على أهم الموضوعات التي تناولتها، والتعرف على الأساليب والإجراءات التي تبنتها، والنتائج التي توصلت إليها، والتعقيب على هذه الدراسات وتوضيح مدى الاستفادة منها، وقد رتب الباحث الدراسات السابقة بحسب تاريخ النشر، فبدأ بالأحدث لكل من الدراسات المحلية والعربية والأجنبية.

أولاً: الدراسات المحلية

1. دراسة شاهين (2012) بعنوان: "مستوى جودة التعليم في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الطلبة أنفسهم".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة التعليم في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الطلبة، وتحديد درجة الرضا لديهم في مجالات الخدمات المقدمة لهم. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات تألفت من جزأين. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (3.735) من الدارسين في ثماني فروع تعليمية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن مستوى الجودة في مكونات المجالات ذات العلاقة بالخدمات الأكاديمية جيد جداً، بنسبة متوسط من المجموع للفئة العظمى مقدراه (80.41%).
- أن مستوى الجودة في مكونات المجالات المتعلقة بالخدمات الإدارية والاقتصادية ومجمل الخدمات المقدمة للطلبة جيد، بنسبة متوسط من المجموع للفئة العظمى مقدراه (73.62%).
- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الجودة تعزى للجنس لصالح الإناث.
- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الجودة تعزى للمستوى الدراسي لصالح المستوى الأول.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- زيادة الاهتمام بمستوى الخدمات الإدارية والمساعدات المالية المقدمة للطلبة من حيث التصميم والإجراءات لتتوافق مع معايير الجودة.

2. دراسة الحسنات (2011) بعنوان: "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتمثل في (المعوقات التنظيمية، التقنية، البشرية، المالية)، والتعرف على أبرز الآليات المقترحة للتغلب على تلك المعوقات. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي المسحي. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وطبقت الدراسة على عينة مكونة (220) فرداً متمثلة في الموظفين المكلفين بالعمل الإداري

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن متوسطات عبارات بعد المعوقات التنظيمية كانت بدرجة كبيرة حيث بلغت (3.5).
- أن متوسطات عبارات بعد المعوقات التقنية كانت بدرجة كبيرة حيث بلغت (3.14).
- أن متوسطات عبارات بعد المعوقات البشرية كانت بدرجة كبيرة حيث بلغت (3.56).
- أن متوسطات عبارات بعد المعوقات المالية كانت بدرجة كبيرة حيث بلغت (3.57).
- من أبرز الآليات للتغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية هو أن تكون الدورات التدريبية في أوقات مناسبة للهيئة الأكاديمية والإدارية، ومواكبة الجامعة للتطور التكنولوجي والبرمجي للتقنيات الالكترونية.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- تطوير التشريعات والأنظمة الإدارية لتتواءم مع التعاملات الالكترونية التي تفرضها الإدارة الالكترونية.
- وضع برامج تدريبية تعمل على رفع كفاءة الإداريين وتأهيلهم للتعامل مع تطبيقات الإدارة الالكترونية المختلفة.

3. دراسة حمايل ونجم الدين (2011) بعنوان: "مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي تقدمها لهم الجامعة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي تقدمها جامعتهم. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي والإستنتاجي لجمع البيانات وتحليلها. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات مكونة من (51 فقرة) موزعة على ثلاثة مجالات. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (123) طالباً وطالبة من الخريجين.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- حصلت جميع المجالات الخدماتية مجتمعة على درجة موافقة (كبيرة جداً) بنسبة مئوية كلية مقدرها (85%).
- حصل مجال الخدمات النفسية على المرتبة الأولى بنسبة مئوية كلية مقدرها (91%).
- حصل مجال الخدمات الإدارية على المرتبة الثانية بنسبة مئوية كلية مقدرها (83%).
- حصل مجال الخدمات الأكاديمية على المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة مئوية كلية مقدرها (81%).

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- أن تحرص إدارة الجامعة والعاملين فيها على تحسين الجودة وضبط النوعية باستمرار.
- أن ترفع الجامعة من مستوى درجة تقبلها للنقد البناء من جمهور الطلبة.

4. دراسة شلبي (2011) بعنوان: "واقع الإدارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي وذلك من خلال دراسة ثلاثة محاور في التطوير التنظيمي. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات مكونة من قسمين. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (122) من المدراء ورؤساء الأقسام من الأكاديميين والإداريين والبالغ عددهم (170) موظفاً إدارياً وأكاديمياً.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة في الجامعة لمزايا الإدارة الالكترونية بدرجة كبيرة، مثل السرعة في إنجاز العمل، وتوفير الجهد والتكلفة، والتوافق مع مستجدات التكنولوجيا، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال (4.22)، وبلغ الوزن النسبي (84.43%).
- أن تطبيقات الإدارة الالكترونية المتوفرة في الجامعة الإسلامية، حسب رأي المبحوثين جاءت بدرجة كبيرة (المتوسط الحسابي 3.62) وتتمثل في: البريد الالكتروني، الشؤون الإدارية، القبول والتسجيل، برنامج الحضور والغياب، برامج الدرجات، المكتبة الالكترونية.
- وجود عقبات حالت دون تطبيق الإدارة الالكترونية بدرجة جيدة، منها نقص الحوافز التشجيعية لتطبيق برامج الإدارة الالكترونية، نقص الإمكانيات المادية والفنية والبشرية. حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال (3.52).

- تطبيق الإدارة الالكترونية أدى إلى تطوير الهيكل التنظيمي بدرجة كبيرة، من خلال التوجه نحو اللامركزية من خلال تقليل عدد المستويات الإدارية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال (3.97).

- أن لدى الجامعة القدرة على توظيف تقنية المعلومات بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال (4.35).

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة رفع مستوى التوعية الثقافية بأهمية التحول إلى الإدارة الالكترونية واستعمال أدواتها في العمل اليومي للموظف

- تطوير أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة بحيث تغطي كافة الجوانب الإدارية.

5. دراسة كساب (2011): بعنوان "العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. ومعرفة إذا ما كانت هناك علاقة بين الثقافة التنظيمية السائدة، والأنماط القيادية الإدارية السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وإمكانية تطبيق تلك الجامعات للإدارة الالكترونية. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء استبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات. وطبقت الدراسة على عينة عشوائية من عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الإداريين والأكاديميين ومدراء الدوائر بلغت (153) من مجتمع الدراسة المكون من (292).

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- وجود علاقة ارتباط موجبة بين الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتطبيق تلك الجامعات للإدارة الالكترونية.

- وجود علاقة ارتباط موجبة بين أنماط القيادة الإدارية السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتطبيق تلك الجامعات للإدارة الالكترونية.

- يوجد اختلاف واضح في اهتمام الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة بتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث كان هناك قصور في اهتمامها بكل من إصدار التشريعات الضرورية وتطوير التنظيم الإداري وتدريب العاملين على تطبيقات الإدارة الالكترونية.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- تطوير التشريعات والأنظمة الإدارية لتتواءم مع التعاملات الالكترونية التي تفرضها الإدارة الالكترونية.

- تشجيع العاملين على استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية ومنح المتميزين في استخدامها الحوافز المادية والمعنوية التي تشجعهم على إتقان استخدامها.

6. دراسة بركات (2010) بعنوان: "الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الفجوة بين إدراكات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم، وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المقارن وذلك لمقارنة مستوى الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام استبانة معتمداً على مقياس الفجوة SERVQUAL لقياس جودة الخدمة، وطبقت الدراسة على عينة طبقية عشوائية مكونة من (215) دارساً ودارسة من دارسي جامعة القدس المفتوحة/منطقة طولكرم التعليمية، والبالغ عددهم (3938).

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- هناك فجوة موجبة (0.03) غير دالة إحصائياً بين إدراكات الدارسين، وبين توقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة .

- وجود فرق موجب وغير دال إحصائياً في مجالات: التعاطف الاجتماعي (0.17)، والاستجابة (0.13)، والسلامة والأمن (0.03) على الترتيب، بينما أظهر الدارسون فرقاً سالباً ولكن دون مستوى الدلالة الاحصائية أيضاً في المجالين: الجوانب المادية الملموسة (-0.24)، والاعتمادية (-0.06) على الترتيب.

- وجود فجوة موجبة ودالة إحصائياً في عناصر الخدمة الآتية: سرعة الجامعة في تقديم الخدمة (0.52)، والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الدارسين (0.45)، وإتاحة الفرص للاحتفالات والرحلات والتعارف على الترتيب (0.45).

- وجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم في عناصر الخدمة الآتية: توافر التقنيات الحديثة (-0.41)، وجاذبية التسهيلات والمرافق (-0.47)، وجاذبية المواد والتخصصات (-0.33)، والاستجابة الفورية للمشكلات (-0.25)، وتوافر وسائل التجهيزات الأمنية على الترتيب (-0.33).

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة التركيز على مجالات الخدمة وما تتضمنها من عناصر مختلفة، والتي أظهر الدارسون فرقاً سالباً في مستوى الخدمة فيها، وبخاصة في المجالات المادية، والاعتمادية، وإعادة النظر فيها من أجل تجويد مستوى الخدمات المقدمة للدارسين في هذه المجالات وعناصرها.

- الاهتمام بمجالات السلامة والأمن والاستجابة والتعاطف الاجتماعي وعناصرها المختلفة التي أظهر الدارسون تقويماً موجباً فيها، وتطويرها حتى تبقى في مستوى جذاب ولاثق.

7. دراسة قاسم (2010) بعنوان: "تحسين جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية عبر إعادة هندسة العمليات الإدارية" الهنطرة: دراسة حالة - الجامعة الإسلامية غزة ."

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور عملية إعادة هندسة العمليات في الجامعة الإسلامية في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي: دراسة الحالة، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات مكونة من جزأين، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (60) موظف وموظفة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن استخدام أسلوب تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية "الهنطرة" يؤدي إلى خفض التكاليف الإدارية في الجامعة الإسلامية بغزة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور (3.84).

- أن استخدام أسلوب تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية "الهنطرة" يساهم في سرعة إنجاز الأعمال في مختلف دوائر وكليات الجامعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور (4.12).

- أن استخدام أسلوب تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية "الهنطرة" يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية لطلابها، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور (4.17)

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- العمل على زيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والأتمتة اللازمة لدعم أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية التي تهدف إلى تقليل الوقت والجهد والتكلفة.

8. دراسة أبو أمونة (2009) بعنوان: "واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية - قطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة، والتعرف على وضوح أهمية إدارة الموارد البشرية إلكترونياً لدى المستويات الإدارية المختلفة. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات مكونة من (88) فقرة. وزعت على عينة الدراسة المكونة من (148) فرداً من المستويات الإدارية المختلفة و(35) فرداً من مراكز تكنولوجيا المعلومات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن وضوح أهمية إدارة الموارد البشرية إلكترونياً (متوسط حسابي 8.36، ووزن نسبي 83.61%) ودعم الإدارة العليا (متوسط حسابي 7.04، ووزن نسبي 70.37%) متوفران ويساهمان بشكل كبير في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية بشكل عام و e-HRM بشكل خاص.

- أن البنية التحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات تعتبر كافية عملياً (متوسط حسابي 7.4، ووزن نسبي 73.97%) لهذا التحول على الرغم من وجود عجز مالي لدى كافة الجامعات.

- تميزت الجامعة الإسلامية في هذا المجال، وفي مجال تطبيق وظائف وأنشطة إدارة الموارد البشرية إلكترونياً.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة التنسيق والتعاون بين الجامعات فيما يخص التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وإعطاء الأولوية لعملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

9. دراسة الحولي (2009) بعنوان: "تقويم جودة البيئة الجامعية من وجهة نظر الخريجين في الجامعة الإسلامية بغزة".

هدفت الدراسة إلى تقويم جودة البيئة الجامعية من وجهة نظر الخريجين في الجامعة الإسلامية بغزة، ودراسة ما إذا كانت هناك فروق تعزى لمتغيرات: الجنس، والاختصاص الأكاديمي، والمعدل التراكمي، وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد بطاقة خريج مقننة في 13 مجال، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (858) طالباً وطالبة من خريجي الجامعة الإسلامية من المجتمع الأصلي البالغ عددهم (2447).

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن تقديرات أفراد العينة بشكل عام كانت متوسطة عدا الفقرات المتعلقة بعدد أجهزة الحاسوب، والإعارة من المكتبة، والمشاركة في الأندية الطلابية، حيث كانت التقديرات في المتوسط أقل من (60%). في حين كانت تقديرات أفراد العينة بخصوص الخدمات التي تقدمها: الكافيتيريا، والقاعات الدراسية، والحدائق، ومكتبة الطالب، والملاعب متوسطة بشكل عام.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الطلاب، ولمتغير الاختصاص الأكاديمي لصالح الكليات الشرعية، ولمتغير المعدل التراكمي لصالح ذوي المعدلات العليا.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- تطوير قاعدة البيانات في المكتبة المركزية بالجامعة وزيادة مقتنياتها وزيادة الوقت المخصص للطلاب.

- تحسين التهوية والإضاءة داخل القاعات الدراسية
- تطوير الحدائق الجامعية والملاعب والمساحات من حيث المساحة والشكل العام، وخاصة في قسم الطالبات.

10. دراسة دياب (2009) بعنوان: "معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي: الجامعة الفلسطينية الفاعلة - دراسة حالة".

هدفت الدراسة إلى بناء أداة لقياس الجودة في مؤسسات التعليم العالي والتحقق من صدقها وثباتها وقابلية تطبيقها، وتوظيفها في قياس الجودة لدى إحدى مؤسسات التعليم العالي في قطاع غزة، وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (60) من أعضاء هيئة التدريس والعاملين الإداريين في جامعة القدس المفتوحة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- النسبة المئوية العامة لمدى توافر معايير الجودة في المؤسسة قيد الدراسة هي (60%) وهي نسبة مقبولة، ولكن متوسطة بحسب المعيار المحدد في هذه الدراسة.
 - أن أكثر المجالات الأربعة حظاً هو المجال الثاني المتعلق بالعملية التعليمية ومتابعتها وتطويرها، حيث كانت نسبته المئوية (63.9%) في حين كان أقل هذه المجالات نسبة هو المجال الثالث المتعلق بتطوير القوى البشرية العاملة وتطويره، حيث حظي على نسبة (57%)، وهي نسبة غير مقبولة ودون المتوسط.
- وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:
- ضرورة العمل على تعزيز مظاهر القوة ودعم عوامل تحقيق الجودة في المؤسسات التربوية، وفي الوقت نفسه العمل على سد الفجوات والثغرات في أداء هذه المؤسسات من أجل الارتقاء بدورها.

11. دراسة عاشور والعبادلة (2007) بعنوان: "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي المسحي. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات معتمداً على مقياس SERVQUAL. وطبقت الدراسة على كل مجتمع الدراسة المكون من طلاب وطالبات برنامج ماجستير إدارة الأعمال في

الجامعة الإسلامية البالغ عددهم (75) طالبًا وطالبة، حيث استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن الجامعة استطاعت تحقيق 83% من توقعات الطلبة، مما يعني أن هناك مجالاً لتحسين الأداء.

- أفضل محددات الجودة هو عنصر الأمان حيث كان الفرق بين الإدراك والتوقع (5725).
- أسوأ محددات الجودة هو الاستجابة حيث كان الفرق (8900). يعني أن أضعف محددات الجودة من وجهة نظر الطلاب هو استجابة العاملين في برنامج (MBA) لحاجات الطلاب، يأتي في المرتبة الثانية من حيث الضعف محدد الاعتمادية حيث كان الفرق (7625). ثم التعاطف (7475). يليه العناصر الملموسة (5850)، وأخيراً الأمان (5725).

- جميع محددات الجودة دون مستوى توقع الطلاب.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة التركيز على جميع محددات الجودة والعمل على تحسينها.
- ضرورة أخذ توقعات الطلاب وتطلعاتهم بالاعتبار عند تقديم الخدمات أو وضع المعايير.

12. دراسة وحدة البحوث والاستطلاعات بدائرة العلاقات العامة (2004) بعنوان: "التسجيل عبر الإنترنت: إضافة حديثة إلى جودة الخدمات المقدمة إلى الطلبة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على استطلاع آراء عينة من الطلبة الذين يدرسون في برنامج البكالوريوس فيما يتعلق بالتسجيل عبر الإنترنت. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات طبقت على عينة بلغت (268) طالب وطالبة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- ارتفاع نسبة عينة الدراسة حول اعتبار نظام التسجيل عبر الإنترنت خطوة متطورة، حيث وصلت نسبة الذين ردوا نعم إلى (75%).

- ارتفاع نسبة عينة الدراسة التي أجابت نعم حول توفير التسجيل عبر الإنترنت مقارنة بالإجراءات السابقة حيث كانت نسبة الذين أجابوا نعم (71.1%).

- ارتفاع نسبة عينة الدراسة التي أجابت نعم حول مساهمة التسجيل عبر الإنترنت في تحقيق التنمية المعلوماتية وكانت (73.9%).

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة استمرار العمل بنظام التسجيل عبر الإنترنت، وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في خدمة كافة المرافق الجامعية.
- الترويج للتدريب حول استخدام كل من تقنيات الحاسوب والإنترنت ضماناً لتمكين جميع طلبة الجامعة من الاستخدام الجيد لهما الأمر الذي سيفيد الطالب.

ثانياً: الدراسات العربية

1. دراسة حسن، وأبو الرب (2012) بعنوان: "إطار نظري لتقويم جودة المواقع الأكاديمية". هدفت الدراسة إلى اقتراح إطار نظري لتقويم جودة المواقع الأكاديمية والارتقاء بمستواها وأدائها بحيث تلبي حاجات المستخدمين، وتحسين الخدمة المقدمة. ويحتوى الإطار المقترح على مجموعة من العناصر الأساسية الواجب توافرها في أي موقع أكاديمي، تتمثل في: جودة المعمارية والإبحار، والمحتوى، وسهولة الوصول ووسائل الاتصال، والتصميم، وسهولة التفاعل مع الموقع، ومع المؤشرات المصاحبة لها وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:
 - ينبغي على المؤسسات الأكاديمية إعطاء الاهتمام الكافي لجودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها من خلال مواقعها الالكترونية عبر الانترنت، وذلك بهدف تحسين الخدمة المقدمة.
 - سيحفز الإطار المقترح الجامعات والمؤسسات الأكاديمية العربية للاهتمام بالمحتوى العربي الرقمي وتحسين جودة مواقعها الالكترونية.
 وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:
 - ضرورة اهتمام المؤسسات الأكاديمية العربية بتحويل خدماتها وأعمالها من الأسلوب التقليدي القديم إلى الأسلوب الالكتروني الحديث.
 - ضرورة اهتمام المؤسسات الأكاديمية بالتغذية الراجعة من عملية تقويم الخدمات الالكترونية بهدف تحسين الخدمة المقدمة.

2. دراسة الربيعي وآخرون (2011) بعنوان: "أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة الأردنية الخاصة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف ورضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (300) طالباً وطالبة من طلبة الدراسات العليا من ثلاث جامعات أردنية خاصة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن متوسط جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا (5.16) على المقياس السباعي وبانحراف معياري (0.96).
- أن متوسط جودة الإشراف مشابه إلى حد كبير لجودة الخدمة التعليمية حيث بلغ (5.13) بانحراف معياري (1.37).
- انخفاض أو عدم وجود رضا لطلبة الدراسات العليا عن الخدمة التعليمية في الجامعات عينة الدراسة إذ بلغ متوسط المقياس (4.72) وانحراف معياري مقداره (1.77).
- انخفاض واضح في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلبة الدراسات العليا، وأن هذا الضعف قد شمل كافة أبعادها الخمسة: الملموسية، الموثوقية، التعاطف، الاعتمادية، والاستجابة.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة سعى الجامعات لتحقيق مستويات جودة عالية من خلال الاهتمام بكافة أبعاد الجودة بدون استثناء: الملموسية، الاعتمادية، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف.
- ضرورة اهتمام الجامعات بتحقيق رضا الطلبة، وزيادة الاهتمام بجودة الإشراف حيث يؤثر كلا الجانبين جودة الخدمة وجودة الإشراف في تحقيق رضا الطلبة.

3. دراسة صالح (2011) بعنوان: "أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات جامعة الزقازيق".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر أبعاد الحكومة الالكترونية في الخدمات الجامعية المقدمة بجامعة الزقازيق، ومعرفة مستوى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وكذلك التعرف على مستوى الخدمة المقدمة. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب الدراسة الميدانية، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد استمارة استقصاء، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (200) شخص من مجتمع الدراسة من المستفيدين من الخدمات الجامعية من أعضاء هيئة التدريس والعاملين والطلبة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- توافر أبعاد الحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة وذلك بالنسبة لجميع عناصر البنية الأساسية والتي تتضمن تكنولوجيا المعلومات، والمتطلبات الإدارية، والتقنية، والبشرية، حيث توافرت بنسب (3,10 ، 3,10 ، 2,39 ، 2,97). أما بالنسبة لبعد التعامل مع الخدمة الالكترونية فقد توافرت بدرجة كبيرة (3,58).

- توافر أبعاد جودة الخدمة بدرجة متوسطة فيما يتعلق ببعيد الاعتمادية، وبعيد الثقة، وبعيد الأمان بنسب (2,90 ، 3,34 ، 2,25) على الترتيب. في حين توافر بعدي الجانب المادي وسهولة الحصول على الخدمة بدرجة كبيرة، وذلك بنسب (3,81 - 3,47) على الترتيب.
- وجود علاقة ارتباط طردي قوي بين الحكومة الالكترونية، وإدارة الجودة الشاملة، وجودة الخدمة.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة التأكيد على توفير البنية الأساسية للحكومة الالكترونية والتي تتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتطلبات الإدارية والبشرية والتقنية.
- ميكنة إجراءات العمل وتبسيط الأساليب المستخدمة في تقديم الخدمة الجامعية إلكترونياً.

4. دراسة بوبشيت والحمادي (2010) بعنوان: "الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب: واقعها ومستواها كما تراها طالبات جامعة الملك فيصل".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب في جامعة الملك فيصل، وكذلك مستوى هذه الخدمات كما تراها طالبات الجامعة، وكذلك معرفة الفروقات بين استجابات الطالبات تبعاً لمتغير الكلية والمستوى الدراسي ونوع السكن. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات مكونة من جزأين. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (420) من طالبات كلية التربية والعلوم والاقتصاد المنزلي والبالغ عددهن (3360) طالباً وطالبة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن الخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة الملك فيصل للطالبات هي 21 خدمة من بين 45 خدمة بنسبة (46%) تقريباً.
- مستوى الخدمات الطلابية المقدمة تتراوح ما بين جيد جداً (90%) من الخدمات، وقد بلغ متوسطها (3.5) وأعلى، وجيد (58%) من الخدمات بمتوسط حسابي (2.50)-(3.49).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه وجود الخدمات الطلابية الجامعية تعزى إلى متغير مكان السكن لصالح الطالبات المقيمات في سكن الطالبات.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تجاه مستوى الخدمات الطلابية الجامعية تعزى إلى متغير المستوى الدراسي لصالح طالبات المستوى الدراسي الثاني.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة الاهتمام بالخدمات الطلابية لأهميتها لرعاية الطالبات داخل المباني الجامعية.

5. دراسة الطائي (2010) بعنوان: " أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة: دراسة ميدانية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد جودة الخدمة التي تؤثر في مستوى الرضا العام عن جودة الخدمة، وتعطي الخصوصية في ذلك للتعليم العالي الخاص كونه مجال هذه الدراسة، والتعرف على مستوى الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة ومدى تأثيره في تحديد مستوى الرضا العام عن جودة الخدمة. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة مكون من (21) مفردة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (360) من طلبة جامعة الزرقاء الخاصة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- وجود علاقة ارتباط بين مستويات الرضا عن أبعاد الجودة الرئيسية الخمسة (المعولية، الملموسية، الاستجابة، الموثوقية، التعاطف) وكذلك عن فروعها العشرة ومستوى الرضا العام عن جودة الخدمة.
- أن مستوى الرضا العام للعينة بلغ (3.331) بانحراف معياري (1.224) وهو يؤشر على مستوى إيجابي من الرضا العام اتجاه خدمة التعليم العالي.
- أن أبعاد الجودة الأقوى تأثيراً في تشكيل مستوى الرضا العام عن جودة خدمة التعليم العالي الخاص تضم كل من: المعولية، الموثوقية، التعاطف، بينما كانت أبعاد: الملموسية، والاستجابة الأقل تأثيراً.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة توجه الجامعات لتقييم الأعمال وقياس مستوى الجودة للخدمة التي تقدمها في ظل التنافسية المتزايدة في مجال الأعمال.
- ضرورة أن تكون عملية تقييم وقياس مستوى الجودة للخدمة عملية مستمرة بصورة دورية وليس فعل استثنائي يجرى لمرة واحدة.

6. دراسة العمران (2010) بعنوان: "تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن".

هدفت الدراسة إلى التعرف على خدمات مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن من خلال الاعتماد على آراء المستفيدين من هذه الخدمات. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال التركيز على أسلوب دراسة الحالة الميدانية. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات معتمداً على مقياس Libqual . وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (127) مستفيداً من مكتبة جامعة الملك فهد.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- موافقة غالبية عينة الدراسة على أن المكتبة مناسبة للدراسة والتعلم والبحث، وذلك بدرجة موافق بشدة (42.4%).
- موافقة غالبية عينة الدراسة على أن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة متميز، إذ بلغت نسبة الموافقة على ذلك (70.5%)، وقيمة وسطها الحسابي المرجح (3.98).
- رضا غالبية عينة الدراسة وبنسبة قدرها (72.1%)، وبوسط حسابي مرجح قدره (3.87) بشكل عام عن الطريقة التي تتم بها معاملة المستفيدين داخل المكتبة.
- موافقة غالبية عينة الدراسة على أن المكتبة وفرت تجهيزات تقنية ساعدت المستفيدين من الوصول إلى المعلومات التي يريدونها بسهولة ويسر وذلك بنسبة قدرها (77.2%).

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة التقويم المستمر لخدمات مؤسسات المعلومات، وتطويرها بحسب احتياجات المستفيدين ومتطلباتهم.
- التركيز على تقديم خدمات المعلومات باستخدام أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات.

7. دراسة الكبسي (2010) بعنوان: "متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بجدة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بجدة وذلك من خلال التعرف على خصائصها ومبررات التحول لها والتعرف على متطلباتها المادية والبشرية ومعوقات تطبيقها ومحاولة التغلب عليها، ودور استخدام تقنية الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري، وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (170) من الموظفين بكليات التربية بجدة من إداريات وفنيات وبعض أعضاء هيئة التدريس.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن لدى ثلاثة أرباع العينة وعي كافي لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وخصائصها المختلفة.
- عدم وجود إدارة الكترونية مطبقة في الوقت الحالي بكليات التربية بجدة بسبب قصور في الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة.
- وجود عدد من المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بكليات التربية بجدة

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة نشر الوعي بأهمية التحول لتقنية الإدارة الإلكترونية عن طريق عقد الندوات والمحاضرات لمنسوبي الكليات من طالبات وأعضاء هيئة التدريس والإداريات

8. دراسة البشري (2009) بعنوان: "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة" هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة، والتعرف على أبرز الآليات المقترحة للتغلب على تلك المعوقات من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (441) فرداً ممثلة في الإداريات وعضوات هيئة التدريس المكلفات بالعمل الإداري.

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- إن درجة المعوقات الإدارية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط العام (4.04) بنسبة (80.8%).
- إن درجة المعوقات التقنية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط العام (3.75) بنسبة (75.0%).
- إن درجة المعوقات البشرية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط العام (3.83) بنسبة (76.6%).
- إن درجة المعوقات المالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط العام (3.69) بنسبة (73.8%).
- إن درجة الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر أفراد العينة كانت بدرجة كبيرة جداً، حيث بلغ المتوسط العام (4.52) بنسبة (90.4%).

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- اتخاذ قرارات نحو تطبيق الإدارة الالكترونية في المعاملات الإدارية
- نشر ثقافة الإدارة الالكترونية عن طريق إصدار مطويات ونشرات توضح أساسيات وآليات تطبيق الإدارة الالكترونية.

9. دراسة الحكيم وآخرون (2009) بعنوان: "تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة".

هدفت الدراسة إلى تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD من خلال تطبيقه في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الكوفة، وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وطبقت الدراسة

على عينة مكونة من (100) طالب من جميع الطلبة المستفيدين المباشرين من خدمة التعليم الجامعي في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الكوفة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- تمتاز أبعاد جودة التعليم الجامعي بأهمية خاصة في تحديد حاجات ورغبات المستفيد باعتبارها الهدف الأساسي الذي تسعى إليه الجامعة، كما اتضح ذلك من خلال تجانس وانسجام استجابات عينة المبحوثين حول أبعاد الجودة بحيث حصلت على أوساط حسابية عالية نسبياً، إذ بلغت (3.42، 3.91، 3.68، 3.97، 3.92) على التوالي، وبنحرفات معيارية قدرها (0.53، 0.51، 0.45، 0.43، 0.32) على التوالي.

- أهمية تحديد وترتيب أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي في تصميم بيت الجودة، لذا تصدر بعد (الموثوقية) في أعلى سلم الأهمية لحصوله على أهمية نسبية (22.5%) وتليه الأبعاد: جودة الأداء الوظيفي (22%)، الاستجابة (19.2%)، الجودة الفنية (18.3%)، سهولة الحصول على الخدمة (18%)، على التوالي.

- ظهور الأهمية النسبية العالية لدور القيادة الجامعية الناجحة على أداء الأعمال أفضل ما يمكن، والعمل ضمن فريق واحد داخل الجامعة من خلال تحطيم العوائق بين الأقسام العلمية والإدارية.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- الاعتماد في تحسين جودة التعليم الجامعي على أدوات ووسائل كمية وخاصة الأداة قيد الدراسة ألا وهي نموذج نشر وظيفة الجودة، وتدريب العاملين في باقي الجامعات على كيفية إعدادها وتصميمها.

- تصميم بيوت الجودة في كل قسم من الأقسام العلمية.

10. دراسة حويل (2009) بعنوان: "الإدارة الالكترونية وجودة أداء الجامعة لوظائفها : دراسة ميدانية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة أداء الجامعة لوظائفها المختلفة، وإلى وضع تصور مقترح لتفعيل هذا الدور. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والتي تم توزيعها على عينة بلغت (96) فرداً، منها (55) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أسيوط، (41) من الإداريين العاملين بنفس الجامعة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- إدراك أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس وإداريين لأهمية الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة أداء الجامعة لوظائفها المختلفة حيث تسهم في توفير بيئة تعليمية وبحثية أفضل، وفي تحقيق رضا الطلاب والمستفيدين، وفي توفير فرص أفضل للاتصال والتعاون بين الجامعة والجامعات الأخرى وكذلك بينها وبين المجتمع المحلي.
- كما أنها تسهم في التحسين المستمر لأداء الجامعة لوظائفها المالية والإدارية من خلال زيادة فرص المشاركة والاتصال وتدفق المعلومات وتقليل الوقوع في الأخطاء وتوفير الوقت والجهد والمال وتحقيق الشفافية.
- حاجة الإداريين إلى المزيد من التوعية بثقافة الجودة.

11. دراسة الهنداوي (2009) بعنوان: "مدى إدراك الطلاب كعملاء لجودة أداء خدمات مؤسسات التعليم العالي: دراسة تطبيقية على جامعة المنصورة".

هدفت الدراسة إلى قياس مدى إدراك الطلاب كعملاء لجودة أداء خدمات مؤسسات التعليم العالي: دراسة تطبيقية على جامعة المنصورة، وذلك من منظور طبيعة الكلية (الكلية العملية، الكلية النظرية)، وتحديد فيما كانت هناك علاقة معنوية بين نوع الكلية وجودة أداء الخدمة التعليمية في الجامعة. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والتي اعتمدت على مقياس SERVPERF. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (384) من طلاب الجامعة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء طلاب الكليات العملية ومتوسط آراء طلاب الكليات النظرية فيما يتعلق بأبعاد جودة أداء الخدمة التعليمية، حيث بلغ متوسط إدراك الطلاب في الكليات العملية (4.59)، ومتوسط إدراك الطلاب في الكليات النظرية (3.97).
- أن البعد الخاص بالجوانب الملموسة بعناصره الفرعية الثلاثة هو الوحيد الذي لم يسجل فروقاً معنوية بين متوسط آراء الطلاب في الكليات العملية (4.35)، ومتوسط آراء الطلاب في الكليات النظرية (4.40).

- وجود فروق معنوية في إدراك الجودة الكلية للخدمة التعليمية.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة معالجة أوجه القصور في جودة أداء الخدمة التعليمية في الكليات النظرية بالجامعة.
- نشر ثقافة الجودة بين العاملين بالجامعة

12. دراسة العميري (2008) بعنوان: "متطلبات استخدام الإدارة الالكترونية في الجامعات السعودية : دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى بمكة المكرمة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر المتطلبات البشرية والإدارية والمادية والمالية والتقنية التي تشجع على استخدام الإدارة الالكترونية في الجامعة. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات موزعة على أربعة محاور. ولقد تم تطبيق الدراسة على عمداء ووكلاء ورؤساء أقسام الكليات بجامعة أم القرى حيث بلغت عينة الدراسة (143) فرداً.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- كانت الاستعانة بخبراء التقنيات الحديثة في الجامعة بدرجة متوسطة.
- أن الخطط المرنة والكافية لاستيعاب أية تغيرات لتفعيل الإدارة الالكترونية في الجامعة كانت بدرجة قليلة.
- الحافز المادي لدفع العاملين للتحويل نحو استخدام الإدارة الالكترونية في الجامعة كان بدرجة قليلة.
- استخدام آليات الإدارة الالكترونية بترقيات العاملين في الجامعة كانت بدرجة متوسطة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر عمداء ووكلاء الكليات ورؤساء الأقسام بالجامعة فيما يتعلق بالمتطلبات البشرية، والإدارية، والمادية والمالية، والتقنية التي تشجع على استخدام الإدارة الالكترونية في الجامعات السعودية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر مجتمع الدراسة حول مدى توفر متطلبات الإدارة الالكترونية في الجامعات السعودية بين التخصص (إنسانية ، علمية).

13. دراسة هاشم (2008) بعنوان: "تصور مقترح لتطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة أسيوط".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الواقع الإداري لجامعة أسيوط والإمكانات المادية والبشرية المتوفرة، ومدى إشراك المسؤولين عن إدارة الجامعة بأهمية الإدارة الالكترونية لتطوير وتحسين النظام التعليمي واستعدادهم لتوفير الإمكانات المادية والبشرية اللازمة. ووضع تصور مقترح لإمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء استبانتين الأولى تطبق على عينة من المستوى الإداري الأعلى المتمثل في العمداء ووكلاء الكليات وإدارة الجامعة بصفة عامة، والاستبانة الثانية تطبق على العاملين بإدارة الدراسات العليا وإدارة شؤون الطلاب، وإدارة رعاية الشباب، وإدارة خدمة المجتمع.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- كانت آراء عينة القائمين على العمل الإداري بإدارة شؤون الطلاب غير متحققة وهذا يعنى أن الإدارة الالكترونية غير مطبقة داخل الإدارة سواء في الكليات العملية أو النظرية وأن معظم الوظائف الإدارية داخل الإدارة هي وظائف تقليدية وبعيدة عن استخدام الحاسب الآلي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الكليات العملية والكليات النظرية لصالح الكليات العملية ولعل هذا يرجع إلى قلة أعداد الطلاب داخل الكليات العملية مقارنة بالكليات النظرية.
- كانت آراء عينة القيادات الإدارية والمديرين واضحة التحقق ولعل هذا يرجع إلى إظهار المسؤولين للعمل الإداري بصورة جيدة ولأنه بدأ تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية داخل الجامعة.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- نشر الثقافة المعلوماتية لدى القائمين على العمل الإداري والتوعية بأهمية الإدارة الالكترونية في تسهيل وسرعة أداء العمل الإداري.
- تشجيع التعاون العلمي بين الجامعات والمراكز والمؤسسات العلمية المحلية والعربية والعالمية وتوفير وسائل تبادل المعلومات بهدف تحسين مستوى الأداء عن طريق تفعيل الإدارة الالكترونية.

14. دراسة التمام (2007) بعنوان: "الإدارة الالكترونية كمدخل للتطوير الإداري : دراسة تطبيقية على الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية، والتعرف على مدى إسهام تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية في الكليات التقنية. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي المسحي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث تكونت من محورين أحدهما يقيس واقع الإدارة الالكترونية بالكليات التقنية والآخر يقيس مدى إسهام تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين مستوى إدارة الكليات ولقد تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية طبقية من أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية بالكليات التقنية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن أفراد العينة يرون أن الكليات التقنية تطبق الإدارة الالكترونية بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي قدره (2.37).
- أن أفراد العينة يرون أن تطبيق الإدارة الالكترونية يسهم في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية بدرجة عالية وبمتوسط حسابي (4.34).

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع التطبيق ودرجة الإسهام في تحسين مستوى إدارة الكليات لصالح درجة الإسهام.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة عن إسهام الإدارة الالكترونية في تحسين المستوى الإداري.

15. دراسة الحدابي وعكاشة (2007) بعنوان: "جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية: نتائج أولية".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العوامل المسهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب في الجامعات اليمنية، ومن ثم تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم في المجالات المختلفة للخدمة. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (300) طالباً وطالبة من طلبة جامعة صنعاء.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن الخدمة التي يتلقاها الطلبة لم تصل إلى متوسط توقعاتهم، بل كانت أقل مما توقعوا، حيث بلغ متوسط استجابات الطلاب على المقياس ككل (2.14)، بنسبة (42.72%).
- وجود فروق بين الطلاب والطالبات في إدراكهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة لهم بشكل عام لصالح الطلاب، حيث بلغ متوسط تقدير الطلاب (2.24)، في حين كان متوسط تقدير الطالبات (2.07)
- وجود فروق بين الكليات التسع عند مستوى معنوي أقل من (0.01) حيث كان أعلى المتوسطات لصالح طلبة كلية التجارة بمتوسط (2.47)، وبنسبة (49.48%)، في حين جاءت كلية التربية بمعدل (1.78) وبنسبة (35.69%) في أدنى المتوسطات.
- وجود فروق بين طلبة المستويات الأربع في إجمالي استجابات الطلاب على المقياس عند مستوى معنوي (0.02)، لصالح طلاب المستوى الثاني (2.23) بنسبة (44.55%).

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب.
- العمل على توفر آلية التقويم المستمر لأداء مقدمي الخدمة في مجالاتها المختلفة.

16. دراسة بخش (2006) بعنوان: "الإدارة الالكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة: خطة مقترحة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تطبيق الإدارة الالكترونية لتطوير كليات التربية للبنات بالمملكة في ضوء التحولات المعاصرة، ووضع خطة مقترحة لتطبيق الإدارة الالكترونية

لتطوير كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات وزعت على (205) فرد من عميدات ووكيلات ورئيسات أقسام كليات التربية بالمملكة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن إدراك عينة الدراسة لمفهوم الإدارة الالكترونية يرتبط بالكفاية والفاعلية في أداء المهام الإدارية، وأن نجاح الإدارة الالكترونية مرتبط بالثقافة التنظيمية، واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات.
- أن الإدارة الالكترونية ليست مطبقة حالياً في كليات التربية للبنات.
- إجماع عينة الدراسة على أهمية الإدارة الالكترونية في كافة النواحي الإدارية والفنية بالكليات.
- إجماع عينة الدراسة على أن أبرز متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية يتمثل في: وضع خطة استراتيجية، واستثمار الإمكانيات البشرية والمالية، وتدريب منسوبات الكليات على استخدام آليات الإدارة الالكترونية، وتعزيز المناخ التنظيمي في الكلية للعمل بروح الفريق.
- أبرز معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية يتمثل في: قلة المخصصات المالية للبنية التحتية، وضعف الصيانة الدورية للبنية التحتية، وندرة الدورات في مجال الإدارة الالكترونية، وقلة الدعم الفني، وضعف الكفاية التقنية.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة تطبيق الإدارة الالكترونية بكليات التربية للبنات.
- ضرورة إعادة وتأهيل الكوادر البشرية.
- ضرورة تنويع مصادر التمويل لمواجهة متطلبات التحول للإدارة الالكترونية حالياً والتوسع فيها مستقبلاً.

17. دراسة خشافة (2006) بعنوان: "احتياجات الجامعات اليمنية لخدمات الحاسوب في تطوير

العمل الإداري والأكاديمي".

هدف الدراسة إلى التعرف على احتياجات الجامعات اليمنية لخدمات الحاسوب في تطوير العمل الإداري والأكاديمي من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية ، من خلال حوسبة مهامهم الإدارية والأكاديمية في مجالات (التخطيط ، التنظيم ، التوجيه والأشراف ، التقويم).وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات شملت أربعة مجالات وكل مجال يحتوي على جانبين إداري وأكاديمي، لعدد (85) فقرة حيث تم توزيع الاستبيان على عينة البحث المكونة من (65) عميد كلية / رئيس قسم وذلك في جامعتي (عدن - إب).

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أكد (98%) من عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية رغبتهم في توفير أجهزة الحاسوب في مكاتبهم حتى يتمكنوا من القيام بالأعمال الإدارية والأكاديمية للعمل عليه.
- النقص الواضح في استغلال أجهزة الحاسوب من قبل عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات اليمنية نظراً لعدم توفره في الدرجة الأولى وعدم وجود الوقت الكافي لديهم لمتابعة دراسته، والنقص في الحصول على دورات تدريبية متعلقة بالعمل على الحاسوب.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين تصورات عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية سواء في المهام بالنسبة لهم أو الحاجة إلى حوسبة وهذا يؤكد أنه لا يمكن الاستغناء عن الحاسوب ، كوسيلة مهمة في العملية الإدارية والأكاديمية ولو بدرجة محدودة جداً.

18. دراسة عبد المعطي (2006) بعنوان: "تصور مقترح لدور الإدارة الالكترونية في تجويد العمل الإداري بكليات التربية بمصر".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تجويد العمل الإداري بكليات التربية بمصر، والوقوف على بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بكليات التربية، والتوصل إلى تصور مقترح لتفعيل دور الإدارة الالكترونية في تجويد العمل الإداري بكليات التربية. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات طبقت على عينة ممثلة من القائمين على العمل الإداري بكليات التربية من إدارات الكلية المختلفة بلغت (229) فرداً.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- تفرص التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية في الوقت الراهن استخدام أسلوب الإدارة الالكترونية للنهوض بمستوى العمل الإداري وتجويده بكليات التربية.
- يحتاج تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية وتعميمها في كليات التربية ومعاهد البحوث والدراسات التربوية بالجامعات المصرية إلى تمويل كبير لتوفير الإمكانيات اللازمة.
- أن أفراد العينة الكلية للدراسة تدرك بدرجة كبيرة (91%) أهمية الإدارة الالكترونية في تجويد العمل الإداري بإدارة شئون الطلاب، وإدارة شئون العاملين، وإدارة شئون الخريجين، وإدارة رعاية الشباب، وإدارة الدراسات العليا.
- أن أفراد العينة الكلية للدراسة تدرك بدرجة كبيرة (85%) بعض المعوقات التي قد تعيق الإدارة الالكترونية عند تجويد العمل الإداري بكليات التربية مثل تخوف البعض من تطبيق أحد

الأساليب الحديثة في النظم الإدارية، أو نقص الإمكانيات المادية والبشرية المدربة التي يمكن الاعتماد عليها في تطبيق هذا الأسلوب.

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- توعية القائمين على العمل الإداري بأهمية الإدارة الالكترونية في تجويد العمل الإداري بها.
- الاهتمام بمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.

19. دراسة الدهشان (2003) بعنوان: " الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية: دراسة تحليلية لآراء الطلبة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على آراء الطلبة حول ما يقدم إليهم من خدمات، ومدى حرص الجامعة على تقديم هذه الخدمات. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات وزعت على عشرة مجالات. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (436) طالباً وطالبة وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن الجامعة تحرص على توفير الخدمات الطلابية بدرجة متوسطة ، حيث كان متوسط درجات أفراد العينة في مجموع الخدمات الطلابية حوالي (1.9).
- أن الجامعة تحرص على توفير الخدمات الطلابية الطبية وخدمات شؤون الدراسة والامتحانات بدرجة عالية ، حيث كان متوسط درجات أفراد العينة في تلك الخدمات (2.10)،(2.08) على الترتيب.
- أن أفراد العينة يروا أن الجامعة تحرص على توفير جميع خدمات الإرشاد الأكاديمي التي تناولتها الدراسة بدرجة متوسطة (1.8) على الرغم من أهمية هذه الخدمات بالنسبة للعمل بالجامعة.
- أن الجامعة تحرص على توفير بعض خدمات التغذية بدرجة عالية (2.17) من وجهة نظر طلاب الجامعة

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- توفير مزيد من الجهود للتوعية بالخدمات الطلابية ومجالاتها وأهميتها ، بما يعين كل طالب على الاستفادة من تلك الخدمات وفقاً لظروفه في الجامعة .
- العمل على زيادة الخدمات الطلابية بما يتناسب مع عدد الطلبة بالجامعة ، والأعداد المخطط لقبولهم بها ، فأى زيادة في عدد الطلاب يجب أن ترافقها زيادة كمية ونوعية في الخدمات الطلابية .

ثالثاً: الدراسات الأجنبية

1. دراسة Solinas et al (2012) بعنوان: "مدى التأثير على رضا الطلاب: تقييم الجودة من خلال المسح الشامل لطلاب الجامعة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على رضا الطلبة من خلال دراسة الخدمات المقدمة ونوعية المعلمين والتي قد تكون من أسباب عدم الرضا، ومنع الطلاب من التسرب من دراستهم الجامعية. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي المسحي. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات مكونة من ثلاث مجالات. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (403) من الطلاب الذين يدرسون في البرامج الدراسية في كلية العلوم (جامعة ساس، ساري، سردينيا) في إيطاليا.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- بلغت نسبة الرضا عن اختيار أعضاء هيئة التدريس بالجامعة (75.8%).
- بلغت نسبة عدم الرضا عن الخدمات المقدمة (21.8%).
- كشفت الدراسة أن الاهتمام بالعلم يمثل الدافع الرئيسي، تليها طموح للعمل في المستقبل.
- أن جودة الخدمات لها تأثير إيجابي على رضا الطالب.

2. دراسة AL Khattab and fraij (2011) بعنوان: "تقييم رضا الطلاب من خلال جودة خدمة نظام الإعلام للطلاب".

هدفت الدراسة إلى التعرف على رضا الطلاب في جامعة الحسين بن طلال على نوعية الخدمات الالكترونية، ومعرفة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الطلاب من خلال تأثير توظيف نظام معلومات الطلاب على رضا الطلاب. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات معتمداً على مقياس SERVQUAL على بعد الإدراك فقط. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (260) من الطلبة الذين يدرسون درجة البكالوريوس

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات المقدمة ورضا الطلاب عن هذه الخدمات، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.565).
- حصل بعد الملموسية على أكثر الأبعاد أهمية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.726).

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- ضرورة الاهتمام بجميع أبعاد جودة الخدمة المقدمة للطلبة.

- التركيز على جودة خدمة الطالب وتحقيق الرضا له.

3. دراسة **Kimani et al (2011)** بعنوان: "تحليل مقارن لآراء طلاب إدارة الأعمال من جودة الخدمة المقدمة في الجامعات الكينية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تصورات طلبة إدارة الأعمال من جودة الخدمة المقدمة من الجامعات العامة والخاصة من خلال التحليل المقارن لفهم الأبعاد المختلفة التي تؤثر في تصور الطلبة ضمن إطار الجامعة. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبيان معتمداً فيه على مقياس HedPERF مكون من (73) فقرة. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (424) طالباً وطالبة من أربع جامعات ريفية وحضرية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- معظم آراء الطلبة كانت إيجابية حول جودة الخدمة التي حصلوا عليها.
- أهم العوامل المحددة لجودة الخدمة هي الجودة الإدارية.
- أن آراء طلبة الجامعة الخاصة الريفية كانت الأكثر إيجابية، حيث بلغت درجة المتوسط الحسابي (5.25)، تليها الجامعة العامة في المناطق الحضرية (4.42)، تليها الجامعة الخاصة في المناطق الحضرية (4.22)، ثم الجامعة العامة في المناطق الريفية (4.07).

وبناءً على نتائج الدراسة، كان من أهم توصياتها:

- إعطاء أولوية الدراسات إلى دراسة أبعاد جودة الخدمات.
- اعتبار جودة الخدمة كأداة من أدوات التنافسية.

4. دراسة **Khan et al (2011)** بعنوان: "جودة التدريس في التعليم العالي: هل نحن بحاجة إلى تحسين".

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة التدريس في مؤسسات التعليم العالي. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي الميداني. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة معتمداً على نموذج SERVQUAL لتقييم جودة الخدمة. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (600) طالب من طلبة الدراسات العليا في معاهد التعليم العالي العام والخاص.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن أبعاد جودة الخدمة هي إيجابية والمرتبطة بشكل كبير مع رضا الطلاب.
- أن هناك علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة (الملموسات، الضمان، التعاطف، الموثوقية الاستجابة)، ورضا الطلاب.
- حصل بعد الملموسية على أكثر الأبعاد أهمية، حيث حصل على متوسط حسابي (0.041).
- إذا رغبت المؤسسات الأكاديمية في زيادة مستوى رضا الطلاب يجب عليهم تحسين خدماتها.

5. دراسة **Axelsson** (2007) بعنوان: "قيمة استخدام خدمات دعم الطلاب : دراسة مسحية على الطلاب الجامعيين المتعلمين على الإنترنت".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الخدمات الطلابية التي يستفيدون منها من خلال استخدام الإنترنت. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات تم توزيعها على (61) طالب من الطلبة المتعلمين على الإنترنت في جامعة Wyoming University بالولايات المتحدة الأمريكية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- وجوب توفير الإرشاد الأكاديمي ودعمه من خلال الإنترنت.
- وجوب توسيع ودعم تقنية الإنترنت في مجال الخدمات الطلابية.
- أن الطلبة يستفيدون حالياً من خدمات البريد الإلكتروني، والتوجيه، ومصادر المكتبة، والمساعدة التكنولوجية.

6. دراسة **Collins** (2007) بعنوان: "خدمات دعم الطلبة المتعلمين على الإنترنت: مشكلات ملحوظة واستراتيجيات لإحداث التغيير".

هدفت الدراسة إلى تقييم الخدمات الطلابية التي تقدم للطلبة المتعلمين من خلال الإنترنت في ست مجموعات للخدمات الطلابية، وذلك من خلال المقارنة بين إدراك الطلبة للاحتياجات من هذه الخدمات وبين إتاحة الخدمات كما يراها الإداريون بالكلية والتي تتمثل في: خدمات القبول والتسجيل، وخدمات الدعم الأكاديمي، خدمات الدخول إلى الموارد والمصادر التعليمية، خدمات التنمية المهنية، خدمات المساعدات المالية، خدمات الدعم التكنولوجي. وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، ومقابلة شخصية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

- أن العلاقة وثيقة بين إتاحة الخدمات الطلابية للطلبة وإمكانية مرورهم إليها.
- من أهم الخدمات التي تقدم للطلبة تتمثل في: تقديم المساعدة في عملية القبول والتسجيل، وتقديم معلومات عن المتطلبات الأكاديمية، اتصال مستمر مع المعلم حول البرنامج الفصلي، اتصال مستمر مع المتعلمين الآخرين، معلومات حول الحصول على الكتاب المقرر، معلومات عن الرسوم الدراسية والفواتير وطريقة دفعها، توفير موظف مختص للتحقق من المشكلات والاستجابة للشكاوي، الحصول على مصادر معلومات إلكترونية من المكتبة.

رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة:

أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

من حيث أغراض الدراسة وأهدافها: تناول موضوع هذه الدراسة درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، وهذا ما يمثل أحد أهم نقاط الاختلاف عن الدراسات السابقة التي تناولت بعضها الإدارة الالكترونية، وهو ما يتشابه جزئياً من حيث المضمون مع هذه الدراسة، مثل: دراسة (الحسنات، 2011)، دراسة (شلبي، 2011)، دراسة (كساب، 2011)، دراسة (الكبسي، 2010)، ومن الدراسات ما تناول جودة الخدمة، مثل: دراسة (شاهين، 2012)، دراسة (حمائل ونجم الدين، 2011)، دراسة (بركات، 2010)، دراسة (الحولي، 2009)، دراسة (عاشور والعبادلة، 2007)، دراسة (وحدة البحوث والاستطلاعات، 2004)، دراسة (Solinas et al، 2012)، دراسة (AL KHATTAB AND FRAIJ، 2011)، دراسة (Kimani et al، 2011). ومن الدراسات أيضاً ما تناول الموضوعين معاً، مثل: دراسة (صالح، 2011)، دراسة (حويل، 2009).

وعليه، ففي هذا المجال تتفق أغراض وأهداف الدراسة جزئياً مع هذه الدراسات، حيث منها ما تناول الإدارة الالكترونية، ومنها ما تناول جودة الخدمة، كلاً على حدة، ومنها ما تناول الموضوعين معاً.

من حيث المنهج المستخدم في الدراسة: فقد اشتركت هذه الدراسة مع معظم الدراسات العربية والأجنبية في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، إلا أنها اختلفت مع بعض الدراسات الأخرى في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، مثل: دراسة (شاهين، 2012)، ودراسة (بوشيت والحمادي، 2010)، ودراسة (الكبسي، 2010)، ودراسة (هاشم، 2008)، ودراسة (AL KHATTAB AND FRAIJ، 2011)، ودراسة (Kimani et al، 2011)، اللذين قاموا باستخدام المنهج الوصفي. بينما استخدمت دراسة (الحسنات، 2011)، ودراسة (عاشور والعبادلة، 2007)، ودراسة (وحدة البحوث والاستطلاع، 2004)، ودراسة (البشري، 2009)، ودراسة (العميري، 2008)، ودراسة (التمام، 2007)، ودراسة (Solinas et al، 2012)، ودراسة (Axelson، 2007)، ودراسة (Collins، 2007)، المنهج الوصفي المسحي. أما دراسة (حمائل ونجم الدين، 2011) استخدمت المنهج الوصفي والاستنتاجي، بينما دراسة (بركات، 2010)، استخدمت المنهج المقارن، ودراسة (قاسم، 2010)، ودراسة (دياب، 2009)، استخدمتا منهج دراسة الحالة، أما دراسة (صالح، 2011)، ودراسة (الطائي، 2010)، ودراسة (العمران، 2010)، ودراسة (حويل، 2009)، ودراسة (Khan et al، 2011)، استخدموا المنهج الميداني، أما دراسة (الحكيم وآخرون، 2009)، ودراسة (الهنداوي، 2009)، استخدمتا المنهج التطبيقي.

من حيث أداة الدراسة: فقد اشتركت هذه الدراسة في استخدامها للاستبانة كأداة للدراسة مع معظم الدراسات، عدا دراسة (Collins، 2007) استخدم أسلوب الاستبانة والمقابلة.

من حيث مجتمع وعينة الدراسة: فقد اشتركت هذه الدراسة في اختيار أفراد الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وطلبة كليات التربية، كمجتمع وعينة للدراسة، وهذا ما يتفق جزئياً مع مجتمع وعينة بعض الدراسات، مثل: دراسة (كساب، 2011)، ودراسة (العميري، 2008)، ودراسة (هاشم، 2008)، ودراسة (بخش، 2006)، ودراسة (خشافة، 2006)، إلا أنها تختلف مع البعض الآخر، حيث بعض الدراسات تكون مجتمعها وعينتها متمثلاً بالطلبة فقط مثل: دراسة (شاهين، 2012)، ودراسة (حمائل ونجم الدين، 2011)، ودراسة (بركات، 2010)، ودراسة (الحوالي، 2009)، ومن الدراسات من كان مجتمعها وعينتها يتكون من الإداريين مثل: دراسة (الحسنات، 2011)، ودراسة (قاسم، 2010)، ودراسة (أبو أمونة، 2009)، ودراسة (عبد المعطي، 2006)، وبعض الدراسات كان مجتمعها وعينتها من الأكاديميين والإداريين مثل: (شلبي، 2011)، ودراسة (دياب، 2009)، ودراسة (الكبسي، 2010)، ودراسة (البشري، 2009)، ودراسة (حويل، 2009)، ومن الدراسات كان مجتمعها وعينتها من الأكاديميين والإداريين والطلبة، مثل: دراسة (صالح، 2011)، ودراسة (العمران، 2010)

من حيث مكان إجرائها الدراسة: فقد اشتركت هذه الدراسة في مكان إجرائها في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة مع بعض الدراسات، مثل: دراسة (شاهين، 2012)، ودراسة (الحسنات، 2011)، ودراسة (شلبي، 2011)، ودراسة (كساب، 2011)، ودراسة (قاسم، 2010)، ودراسة (أبو أمونة، 2009)، ودراسة (الحوالي، 2009)، ودراسة (دياب، 2009)، ودراسة (عاشور والعبادلة، 2007)، ودراسة (وحدة البحوث والاستطلاع، 2004)، أما دراسة (حمائل ونجم الدين، 2011)، ودراسة (بركات، 2010)، أُجريت في جامعات الضفة الغربية، بينما باقي الدراسات أُجريت في الدول العربية، وأمريكا، وكينيا، وإيطاليا.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

- ساعدت الدراسات السابقة الباحث على تجنب دراسة قضايا سبق وأن درسها غيره من الباحثين.
- بناء فكرة الدراسة، حيث أشارت بعض الدراسات إلى أهمية توظيف الإدارة الالكترونية، وكذلك ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للطلبة كلاً على حدة، لذلك كان لا بد من دراسة درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة
- الاطلاع على التجارب الحديثة لتوظيف الإدارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة.

- الاطلاع على الأدوات المستخدمة في هذه الدراسات والانتقاء منها بما يتناسب مع موضوع دراسته.
- تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة ومنهجية الدراسة.
- وفرت الدراسات السابقة على الباحث الجهد بتزويده بأسماء العديد من الكتب والمراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة.
- بناء أداة الدراسة وتحديد المجالات.
- ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:
- تتميز الدراسة الحالية في موضوعها، حيث تسعى إلى معرفة درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، ودرجة جودة الخدمة المقدمة لطلبة كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، وبيان العلاقة بينهما.
- لقد تم استخدام أداتين للدراسة وهما: استبانة خاصة بدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر أفراد الإدارة العليا، واستبانة خاصة بجودة الخدمة المقدمة للطلبة من وجهة نظر طلبة كليات التربية بالجامعات الفلسطينية.

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة
- صدق الاستبانة
- ثبات الاستبانة
- المعالجات الاحصائية المستخدمة في الدراسة

الفصل الرابع الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ويعرف بأنه "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة". (ملحم، 2000: 324).

وتهدف هذه الدراسة التعرف إلى "درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة" ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من فئتين:

❖ الفئة الأولى:

مكونة من أفراد الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وهي: الجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر، وجامعة الأقصى، والتي تشمل على (أعضاء مجلس الجامعة، ومسؤولي مراكز تكنولوجيا المعلومات)، والبالغ عددهم (58) فرداً، وفق إحصائيات شؤون الموظفين للعام الدراسي (2011/2012)، والجدول (1-4) يوضح توزيع أعداد أفراد الإدارة العليا.

جدول (1-4)

توزيع أعداد أفراد الإدارة العليا على الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة للعام الدراسي

2012/2011

العدد	اسم الجامعة
23	الجامعة الإسلامية
19	جامعة الأزهر
16	جامعة الأقصى
58	المجموع

(المصدر: قسم شؤون الموظفين بالجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر، وجامعة الأقصى)

❖ الفئة الثانية:

مكونة من طلبة كليات التربية المسجلين للمستوى الدراسي الأول والمستوى الدراسي الرابع من الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي (2012/2011) في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وجامعة الأقصى، والبالغ عددهم (10950) طالب وطالبة، وفق إحصائيات القبول والتسجيل، والجدول (2-4) يوضح توزيع أعداد الطلبة المسجلين بكليات التربية في الجامعات بمحافظات غزة تبعاً لمتغيرات الدراسة.

الجدول (2-4)

توزيع أعداد الطلبة المسجلين بكليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة

للعام الدراسي 2012/2011

المجموع	المستوى الرابع		المستوى الأول		اسم الجامعة
	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	
3068	1353	346	1182	187	الجامعة الإسلامية
1718	563	267	641	247	جامعة الأزهر
6164	1845	653	2687	979	جامعة الأقصى
10950	3761	1266	4510	1413	المجموع

(المصدر: قسم القبول والتسجيل بالجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر، وجامعة الأقصى)

عينة الدراسة

1. العينة الاستطلاعية: تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من فئتين:

❖ الفئة الأولى:

مكونة من (15) فرداً من أفراد الإدارة العليا بالجامعات الفلسطينية (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية التناسبية، بغرض تقنين أداة الدراسة، والتحقق

من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية، وقد تم دمج العينة الاستطلاعية بالعينة الفعلية وذلك نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة.

❖ الفئة الثانية:

مكونة من (60) طالباً وطالبة من طلبة كليات التربية بالجامعات الفلسطينية (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية التناسبية - كما هو مبين في جدول (3-4)، بغرض تقنين أداة الدراسة، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية، وقد تم استبعادهم من التطبيق النهائي.

الجدول (3-4)

توزيع حجم العينة الاستطلاعية من طلبة كليات التربية بالجامعات الثلاث حسب كل من الجامعة

والمستوى الدراسي والنوع

المجموع	المستوى الرابع		المستوى الأول		اسم الجامعة
	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	
20	9	2	8	1	الجامعة الإسلامية
20	7	3	7	3	جامعة الأزهر
20	6	2	9	3	جامعة الأقصى
60	22	7	24	7	المجموع

2. العينة الفعلية: تكونت العينة الفعلية للدراسة من فئتين:

❖ الفئة الأولى:

مكونة من (58) فرداً من أفراد الإدارة العليا بالجامعات الفلسطينية (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)، والتي تشتمل على (أعضاء مجلس الجامعة، ومسؤولي مراكز تكنولوجيا المعلومات)، وقد تم اختيار جميع أفراد المجتمع الأصلي، وذلك نظراً لصغر مجتمع الدراسة وسهولة الوصول إلى جميع أفرادها، وقد استجاب من هذا المجتمع (52) فرداً، أي ما نسبته (89.6%)، والجدول (4-4) يوضح عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة، والجامعة التي ينتمي إليها.

جدول (4-4)

يوضح حجم عينة الدراسة من أفراد الإدارة العليا بالجامعات الفلسطينية (الإسلامية، الأزهر، الأقصى) حسب سنوات الخدمة، والجامعة التي ينتمي إليها

المتغير	التصنيف	العدد	النسبة المئوية
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	19	36.5%
	من 5-10 سنوات	15	28.9%
	أكثر من 10 سنوات	18	34.6%
	المجموع	52	100%
الجامعة	الجامعة الإسلامية	20	38.4%
	جامعة الأزهر	18	34.6%
	جامعة الأقصى	14	27%
	المجموع	52	100%

❖ الفئة الثانية:

مكونة من (487) طالباً وطالبة وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية التناسبية من طلبة كليات التربية بالجامعات الفلسطينية (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)، وذلك بنسبة (5%) من قيمة المجتمع الأصلي مع مراعاة التوزيع النسبي لتقل عينة طلبة كليات التربية على الجامعات الثلاثة، حيث قام الباحث بتوزيع (550) استبانة لضمان الحصول على العدد المطلوب، والجدول (4-5) يوضح حجم عينة الدراسة حسب النوع والمستوى الدراسي والجامعة التي ينتمي إليها.

جدول (4-5)

يوضح حجم عينة الدراسة من طلبة كليات التربية بالجامعات الفلسطينية (الإسلامية، الأزهر، الأقصى) حسب كل من النوع والمستوى الدراسي والجامعة التي ينتمي إليها

المتغير	التصنيف	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	120	24.6%
	أنثى	367	75.4%
	المجموع	487	100%
المستوى الدراسي	المستوى الأول	264	54.2%
	المستوى الرابع	223	45.8%
	المجموع	487	100%
الجامعة	الجامعة الإسلامية	133	27.3%
	جامعة الأزهر	66	13.6%
	جامعة الأقصى	288	59.1%
	المجموع	487	100%

أدوات الدراسة

قام الباحث باستخدام أداتين وهما: استبانة لقياس درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر أفراد الإدارة العليا، واستبانة لقياس درجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر طلبة كليات التربية.

أولاً: استبانة درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر أفراد الإدارة العليا.

وقد اعتمد الباحث في بناء الاستبانة على المصادر التالية:

1. الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
2. استشارة بعض المتخصصين في الإدارة التربوية، وذوي الخدمة والاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات، عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي.

ومن ثم قام الباحث بتصميم الاستبانة وفق الخطوات التالية:

1. تحديد المجالات الرئيسية للاستبانة.
2. صياغة الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
3. عرض الاستبانة الأولى علي المشرف من أجل اختيار مدي ملائمتها لجمع البيانات.
4. تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
5. إعداد الاستبانة في صورتها الأولية، والتي شملت (47) فقرة، موزعة على خمس مجالات، والملحق رقم (1) يوضح الاستبانة في صورتها الأولية.
6. عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في الإدارة التربوية، وإدارة الأعمال ، والعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الفلسطينية، حيث بلغ عددهم (29) محكماً، كما هو مبين في الملحق رقم (3).
7. بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم حذف (2) فقرة، وإضافة (2) فقرة، وكذلك تم تعديل وصياغة بعض الفقرات، وقد بلغ عدد فقرات الاستبانة بعد صياغتها النهائية (47) فقرة موزعة على (5) مجالات، حيث أعطى لكل فقرة وزن متدرج وفق سلم متدرج خماسي (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً) أعطيت الأوزان التالية (5 ، 4 ، 3 ، 2 ، 1) والملحق رقم (4) يبين الاستبانة في صورتها النهائية.

وصف الاستبانة الأولى (توظيف الإدارة الالكترونية):

القسم الأول: وهو عبارة عن بيانات شخصية عن المستجيب (الجامعة، سنوات الخدمة).

القسم الثاني: يمثل مجالات الاستبانة كما هو موضح في جدول رقم (6-4)، وتشتمل على (47) فقرة، موزعة على (5) مجالات للتعرف إلى درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، والجدول (6-4) يوضح توزيع فقرات الاستبانة على المجالات:

جدول (6-4)

توزيع فقرات استبانة درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة

على المجالات

م.	المجال	العد
1.	المجال الأول: درجة التوظيف الإداري للإدارة الالكترونية	11
2.	المجال الثاني: درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية	8
3.	المجال الثالث: درجة التوظيف التقني للإدارة الالكترونية	12
4.	المجال الرابع: درجة التوظيف الأمني للإدارة الالكترونية	10
5.	المجال الخامس: درجة التوظيف المالي للإدارة الالكترونية	6
47	المجموع	

وقد استخدم الباحث مقياس ليكارت الخماسي لإجابة فقرات الاستبانة كالتالي

التصنيف	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
النقاط	5	4	3	2	1

صدق الاستبانة الأولى:

قام الباحث بتقنين فقرات الاستبانة وذلك للتأكد من صدقها كالتالي:

أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة الجامعيين تألفت من (29) فرداً من المتخصصين في الإدارة التربوية، وإدارة الأعمال، وذوي الخدمة والاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية وذلك لإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الاستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى كل مجال، وكذلك وضوح صياغتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر ليصبح عدد فقرات الاستبانة (47) فقرة.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بتطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (15) فرداً من أفراد الإدارة العليا بالجامعات الفلسطينية (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). والجدول التالي توضح ذلك.

جدول (4-7)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول "درجة التوظيف الإداري للإدارة الالكترونية" والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	تتضمن خطط الجامعة الإستراتيجية أهداف تحقق توظيف الإدارة الالكترونية	.767	*0.001
2.	تستخدم الجامعة تنسيقاً متبادلاً بين كافة إداراتها لتحقيق توظيف الإدارة الالكترونية	.807	*0.000
3.	تدعم الإدارة العليا سياسة توظيف الإدارة الالكترونية.	.713	*0.003
4.	تضع الجامعة خططاً تتسم بالمرونة الكافية لاستيعاب أي تغيرات يتطلبها توظيف الإدارة الالكترونية.	.705	*0.003
5.	تحدد الجامعة الاحتياجات التدريبية المطلوبة لتوظيف الإدارة الالكترونية	.910	*0.000
6.	توفر الجامعة بيئة عمل (مناخ تنظيمي) مناسب لتوظيف الإدارة الالكترونية.	.871	*0.000
7.	يوجد مركز أو وحدة أو قسم للإدارة الالكترونية	.583	*0.023
8.	توجد رقابة مستمرة من قبل الإدارة العليا لضمان سير الأعمال إلكترونياً.	.812	*0.000
9.	تحرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي.	.649	*0.009
10.	تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الالكترونية.	.711	*0.003
11.	تعمل الجامعة على إعادة تنظيم الهياكل وهندسة العمليات والإجراءات للإدارات والأقسام لتناسب مع توظيف الإدارة الإلكترونية	.867	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $(0.05 \geq \alpha)$

يوضح جدول (4-7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول "درجة

التوظيف الإداري للإدارة الالكترونية " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط

المبيّنة دالة عند مستوي معنوية $(0.05 \geq \alpha)$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (4-8)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني "درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية" والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	تتعامل الموارد البشرية مع الحاسوب بشكل جيد	.750	*0.001
2.	الموارد البشرية مؤهلة لتوظيف إستراتيجية الإدارة الالكترونية	.711	*0.003
3.	توفر الجامعة فرصاً للتدريب وتأهيل الموارد البشرية في مجال استخدام الأجهزة والمعدات الالكترونية الحديثة	.740	*0.002
4.	تستثمر الجامعة مواهب المتميزين في استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية لتطوير أداء الموارد البشرية في الجامعة.	.940	*0.000
5.	تنظم الجامعة مؤتمرات وندوات تتعلق بتوظيف الإدارة الالكترونية	.858	*0.000
6.	تساهم الموارد البشرية في الجامعة في توظيف الإدارة الالكترونية.	.795	*0.000
7.	تدعم الجامعة المراكز والوحدات الخاصة بتوظيف التكنولوجيا بالكفاءات البشرية اللازمة.	.783	*0.001
8.	تقوم الجامعة بتعيين المتفوقين من خريجيها في مجال الحاسوب والتكنولوجيا	.811	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $(\alpha \geq 0.05)$

يوضح جدول (4-8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني "درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (4-9)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث "درجة التوظيف التقني للإدارة الإلكترونية" والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	تمتلك الجامعة أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتوظيف الإدارة الإلكترونية	.707	*0.003
2.	تطور الجامعة برمجيات مختلفة تسهم في توظيف الإدارة الإلكترونية	.791	*0.000
3.	تستخدم الجامعة الربط الإلكتروني بين الإدارة وكافة الأقسام عن طريق شبكات الحاسب الآلي.	.890	*0.000
4.	تدعم الجامعة الربط الإلكتروني بين الجامعة والجامعات المحلية والدولية	.937	*0.000
5.	توظف الجامعة شبكة لاسلكية للانترنت داخل الجامعة.	.670	*0.006
6.	تمتلك الجامعة موقعاً إلكترونياً على شبكة الانترنت.	.779	*0.001
7.	توفر الجامعة التقنيات اللازمة للتعليم الإلكتروني	.668	*0.006
8.	تستخدم الجامعة البريد الإلكتروني لنقل وتبادل المعلومات	.720	*0.002
9.	توفر الجامعة الحرية الكاملة لتبادل المعلومات إلكترونياً بين مختلف إدارات وأقسام الجامعة	.783	*0.001
10.	تستخدم الجامعة شبكات الاتصال الداخلية في تنفيذ الإشراف اليومي على العمل الجامعي	.902	*0.000
11.	توفر الجامعة التقنيات اللازمة لتحقيق الخدمات الأكاديمية	.863	*0.000
12.	توظف الجامعة التقنيات اللازمة لتصميم الصفحات الإلكترونية للعاملين ونشرها على صفحة الجامعة	.838	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يوضح جدول (4-9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث "درجة التوظيف التقني للإدارة الإلكترونية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوي معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (10-4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع "درجة التوظيف الأمني للإدارة الإلكترونية" والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	تطبق الجامعة البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات.	.699	*0.004
2.	توظف الجامعة الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات	.764	*0.001
3.	تستبدل الجامعة كلمات السر الخاصة بالموظفين بشكل دوري	.747	*0.001
4.	تمتلك الجامعة آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية.	.827	*0.000
5.	تحتفظ الجامعة بنسخ إضافية من المعلومات الإلكترونية في أماكن آمنة	.881	*0.000
6.	تراعي الجامعة سلامة استخدام موظفيها للتقنيات الحديثة.	.925	*0.000
7.	تتخذ الجامعة سياسات واضحة للعاملين الذين ينتهكوا أمن وسلامة المعلومات.	.872	*0.000
8.	توفر الجامعة التجهيزات اللازمة لمواجهة الكوارث والأزمات الطارئة.	.686	*0.005
9.	توظف الجامعة الإمكانيات اللازمة لزيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية	.854	*0.000
10.	تطبق الجامعة نظام الرقابة على قواعد البيانات من خلال تسجيل جميع عمليات الدخول، والفحص الدوري	.710	*0.003

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $(\alpha \geq 0.05)$

يوضح جدول (10-4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع "درجة التوظيف الأمني للإدارة الإلكترونية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (11-4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس "درجة التوظيف المالي للإدارة الإلكترونية" والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	توظف الجامعة الميزانية اللازمة لشراء التقنيات اللازمة للإلكترونية.	.787	*0.001
2.	توفر الجامعة الميزانية اللازمة لتصميم البرامج الإلكترونية	.726	*0.002
3.	تضع الجامعة الميزانية اللازمة لصيانة الأجهزة والبرامج	.847	*0.000
4.	توفر الجامعة الميزانية اللازمة للاستعانة بمدرسين مؤهلين لتدريب العاملين على توظيف آلية العمل الإلكتروني.	.854	*0.000
5.	تخصص الجامعة الميزانية اللازمة لإجراء البحوث والدراسات في مجال تكنولوجيا المعلومات.	.874	*0.000
6.	توظف الجامعة الميزانية اللازمة للحوافز المشجعة لتوظيف الإدارة الإلكترونية	.877	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$

يوضح جدول (11-4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس "درجة التوظيف المالي للإدارة الإلكترونية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية $(0.05 \geq \alpha)$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

ثالثاً: الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان. وللتحقق من الصدق البنائي تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة كما في جدول (12-4).

جدول (4-12)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.

م.	المجال	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (sig)
1.	درجة التوظيف الإداري للإدارة الالكترونية	.869	*0.000
2.	درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية	.922	*0.000
3.	درجة التوظيف التقني للإدارة الالكترونية	.916	*0.000
4.	درجة التوظيف الأمني للإدارة الالكترونية	.929	*0.000
5.	درجة التوظيف المالي للإدارة الالكترونية	.799	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يتضح من جدول (4-12) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً وبدرجة قوية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضع لقياسه.

ثبات الاستبانة الأولى:

أجرى الباحث خطوات التأكد من ثبات الاستبانة وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين هما:

1. معامل ألفا كرونباخ:

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة، حيث تشير النتائج الموضحة في جدول (4-13) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال، حيث تتراوح بين (0.942، 0.909) لكل مجال من مجالات الإستبانة. كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الإستبانة (0.978). وكذلك قيمة الصدق كانت مرتفعة لكل مجال، حيث تتراوح بين (0.970، 0.953) لكل مجال من مجالات الإستبانة. كذلك كانت قيمة الصدق لجميع فقرات الإستبانة (0.989) وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع.

جدول (4-13)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة الأولى

م	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق*
1.	درجة التوظيف الإداري للإدارة الالكترونية	11	0.927	0.963
2.	درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية	8	0.915	0.957
3.	درجة التوظيف التقني للإدارة الالكترونية	12	0.942	0.970
4.	درجة التوظيف الأمني للإدارة الالكترونية	10	0.935	0.967
5.	درجة التوظيف المالي للإدارة الالكترونية	6	0.909	0.953
	جميع مجالات الاستبانة	47	0.978	0.989

*الصدق = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ.

2. طريقة التجزئة النصفية:

جرى احتساب درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات الاستبانة حيث تم تجزئة فقرات الاستبانة إلي جزئين (الفقرات ذات الأرقام الفردية والفقرات ذات الأرقام الزوجية) ثم احتساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات ذات الأرقام الفردية ودرجات الفقرات ذات الأرقام الزوجية، ليبلغ قيمة معامل الارتباط (0.877) ثم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون، حيث بلغت قيمة ذلك المعامل (0.935) ثم جرى تعديل الطول باستخدام معامل (جتمان)، لتبلغ قيمتها (0.933) والجدول رقم (4-14) يوضح ذلك:

جدول (4-14)

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

المسلسل	البيان	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية
1.	معامل الارتباط بين الفقرات الزوجية و الفردية	0.877**
2.	معامل سبيرمان براون المعدل لنفس الطول بين الفقرات	0.935**
3.	معامل سبيرمان براون المعدل مع اختلاف الطول بين الفقرات	0.935**
4.	معامل التجزئة النصفية لجتمان	0.933**

** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.01)$

** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$

واضح من النتائج الموضحة في جدول (4-14) أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون Spearman Brown) مرتفع ودال إحصائياً.

وبذلك تكون الإستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (3) قابلة للتوزيع. و يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات إستبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package (SPSS) for the Social Sciences.

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (4-15).

جدول (4-15)

يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

م	المجال	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	درجة التوظيف الإداري للإدارة الالكترونية	0.915
2.	درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية	0.990
3.	درجة التوظيف التقني للإدارة الالكترونية	0.710
4.	درجة التوظيف الأمني للإدارة الالكترونية	0.192
5.	درجة التوظيف المالي للإدارة الالكترونية	0.719
	جميع مجالات الاستبانة	0.741

واضح من النتائج الموضحة في جدول (4-15) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

ثانياً: استبانة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر طلبة كليات التربية:

وقد اعتمد الباحث في بناء الاستبانة على المصادر التالية:

1. مقياس SERVPERF والذي يركز على قياس الأداء الفعلي لجودة الخدمة.
2. ترجمة وتطوير مقياس SERVQUAL التي قامت بها دراسة (بركات، 2010)، حيث تعتبر فقرات وجمل مقياس SERVPERF هي نفس الفقرات والجمل في مقياس SERVQUAL.
3. استشارة بعض المتخصصين في الإدارة التربوية، وذوي الخدمة والاختصاص في مجال الجودة، عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي.

ومن ثم قام الباحث بتصميم الاستبانة وفق الخطوات التالية:

1. عرض الاستبانة الثانية علي المشرف من أجل اختيار مدي ملائمتها لجمع البيانات.
2. تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
3. إعداد الاستبانة في صورتها الأولية، والتي شملت (27) فقرة، موزعة على خمس مجالات، والملحق رقم (2) يوضح الاستبانة في صورتها الأولية.
4. عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في الإدارة التربوية، وإدارة الأعمال ، والعاملين في مجال الجودة في الجامعات الفلسطينية، حيث بلغ عددهم (29) محكماً، كما هو مبين في الملحق رقم (3).
5. بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم تعديل وصياغة بعض الفقرات، وقد بلغ عدد فقرات الاستبانة بعد صياغتها النهائية (27) فقرة موزعة على (5) مجالات، حيث أعطى لكل فقرة وزن متدرج وفق سلم متدرج خماسي (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً) أعطيت الأوزان التالية (5 ، 4 ، 3 ، 2 ، 1)، والملحق رقم (5) بين الاستبانة في صورتها النهائية.

وصف الاستبانة الثانية (جودة الخدمة المقدمة للطلبة):

لقد قسمت الاستبانة إلى قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو عبارة عن بيانات شخصية عن المستجيب (الجامعة، المستوى الدراسي، النوع).

القسم الثاني: يمثل مجالات الاستبانة كما هو موضح في جدول (16-4)، ويشتمل على (27) فقرة موزعة على (5) مجالات.

جدول (16-4)

توزيع فقرات استبانة جودة الخدمة على المجالات

م.	المجال	العدد
1.	المجال الأول: الجوانب المادية الملموسة	5
2.	المجال الثاني: الاعتمادية	5
3.	المجال الثالث: الاستجابة	5
4.	المجال الرابع: السلامة والأمان	5
5.	المجال الخامس: التعاطف	7
27	المجموع	

وقد استخدم الباحث مقياس ليكارت الخماسي لإجابة فقرات الاستبانة كالتالي

التصنيف	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
النقاط	5	4	3	2	1

صدق الاستبانة الثانية:

قام الباحث بتقنين فقرات الاستبانة وذلك للتأكد من صدقها كالتالي:

أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (29) فرداً من المتخصصين في الإدارة التربوية، وإدارة الأعمال، وذوي الخدمة والاختصاص في الجودة ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية وذلك لإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الاستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى كل مجال، وكذلك وضوح صياغتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم إجراء التعديل المطلوب ليصبح عدد فقرات الاستبانة (27) فقرة.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، حيث جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بتطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (60) طالباً وطالبة من طلبة كليات التربية من المستوى الأول والرابع، حيث تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه.

جدول (4-17)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول "الجوانب المادية الملموسة" والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	توافر التجهيزات الحديثة والتقنيات اللازمة	.630	*0.000
2.	ملائمة التجهيزات والمباني الجامعية	.742	*0.000
3.	توافر التسهيلات ومناسبتها (المرافق، القاعات، الساحات، الملاعب).	.712	*0.000
4.	ملائمة المظهر العام للموظفين والعاملين	.735	*0.000
5.	فعالية المناهج والتخصصات والمقررات	.558	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $(0.05 \geq \alpha)$.

يوضح جدول (4-17) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول "الجوانب المادية الملموسة" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية $(0.05 \geq \alpha)$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (4-18)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني "الاعتمادية" والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	الوفاء بتقديم الخدمة في موعدها المحدد	.795	*0.000
2.	الدقة ومنع الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة	.839	*0.000
3.	توافر العدد الكاف من الموظفين والمدرسين	.664	*0.000
4.	تحتفظ بسجلات وملفات دقيقة للطلبة	.792	*0.000
5.	تحرص على حل مشكلات الطلبة المختلفة	.777	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $(0.05 \geq \alpha)$

يوضح جدول (4-18) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني "الاعتمادية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية $\alpha \geq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (4-19)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث "الاستجابة" والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	السرعة في تقديم الخدمات	.830	*0.000
2.	الاستجابة الفورية لمشكلات الطلبة	.840	*0.000
3.	الاستعداد والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الطلبة	.861	*0.000
4.	إعلام الطلبة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤ منها	.823	*0.000
5.	الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلبة لحل المشكلات العالقة	.900	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $(0.05 \geq \alpha)$

يوضح جدول (4-19) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث "الاستجابة" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية $\alpha \geq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (20-4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع "السلامة والأمان" والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلبة	.588	*0.000
2.	إلمام الموظفين بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها	.735	*0.000
3.	اللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل الموظفين	.791	*0.000
4.	تتعامل الجامعة بالمعلومات الخاصة بالطالب بسرية	.661	*0.000
5.	توافر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة	.716	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يوضح جدول (20-4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع "السلامة والأمان" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (21-4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس "التعاطف" والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	يظهر الموظفون الود في علاقتهم مع الطالب	.721	*0.000
2.	توضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الإدارة	.751	*0.000
3.	وضوح الروح المرحة والصدقة في التعامل داخل الجامعة	.765	*0.000
4.	إتاحة فرص للاحتفالات والرحلات والتعارف	.642	*0.000
5.	تحتزم ضيوفها وروادها وتستقبلهم بحفاوة	.648	*0.000
6.	موظفو الجامعة على دراية كافية باحتياجات الطلبة.	.653	*0.000
7.	تعاطف الجامعة مع الطالب عند حدوث مشكلة	.824	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يوضح جدول (21-4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس "التعاطف" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\geq \alpha$ (0.05) وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

ثالثاً: الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان. وللتحقق من الصدق البنائي نم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة كما في جدول (4-22).

جدول (4-22)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.

م.	المجال	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (sig)
1.	الجوانب المادية الملموسة	.766	*0.000
2.	الاعتمادية	.849	*0.000
3.	الاستجابة	.856	*0.000
4.	السلامة والأمان	.807	*0.000
5.	التعاطف	.909	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يتضح من جدول (4-22) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً وبدرجة قوية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضع لقياسه.

ثبات الاستبانة الثانية:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وأجرى الباحث خطوات التأكد من ثبات الاستبانة وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين هما:

1. معامل ألفا كرونباخ:

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة. حيث تشير النتائج الموضحة في جدول (23-4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.699، 0.902) لكل مجال من مجالات الإستبانة. كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الإستبانة (0.940). وكذلك قيمة الصدق كانت مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.836، 0.950) لكل مجال من مجالات الإستبانة. كذلك كانت قيمة الصدق لجميع فقرات الإستبانة (0.969) وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع.

جدول (23-4)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

م	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق*
1.	الجوانب المادية الملموسة	5	0.699	0.836
2.	الاعتمادية	5	0.832	0.912
3.	الاستجابة	5	0.902	0.950
4.	السلامة والأمان	5	0.733	0.856
5.	التعاطف	7	0.836	0.915
	جميع مجالات الاستبانة	27	0.940	0.969

*الصدق = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ.

2. طريقة التجزئة النصفية:

جرى احتساب درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات الاستبانة حيث تم تجزئة فقرات الاستبانة إلي جزئين (الفقرات ذات الأرقام الفردية والفقرات ذات الأرقام الزوجية) ثم احتساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات ذات الأرقام الفردية ودرجات الفقرات ذات الأرقام الزوجية، وقد بلغ معامل الارتباط (0.81) ثم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون، ليبلغ القيمة (0.895) ثم جرى تعديل الطول باستخدام معامل (جتمان)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.894) والجدول رقم (24-4) يوضح ذلك:

جدول رقم (4-24)
معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	البيان	المسلسل
**0.81	معامل الارتباط بين الفقرات الزوجية و الفردية	1.
**0.895	معامل سبيرمان براون المعدل لنفس الطول بين الفقرات	2.
**0.895	معامل سبيرمان براون المعدل مع اختلاف الطول بين الفقرات	3.
**0.894	معامل التجزئة النصفية لجتمان	4.

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(0.01 \geq \alpha)$

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$.

واضح من النتائج الموضحة في جدول (4-24) أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون Spearman Brown) مرتفع ودال إحصائياً.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (5) قابلة للتوزيع، و يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

اختبار التوزيع الطبيعي : Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (4-25).

جدول (4-25)

يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

م	المجال	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	الجوانب المادية الملموسة	0.472
2.	الاعتمادية	0.100
3.	الاستجابة	0.177
4.	السلامة والأمان	0.076
5.	التعاطف	0.755
	جميع مجالات الاستبانة	0.644

واضح من النتائج الموضحة في جدول (4-25) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

ولقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة المبحوثة.
- معامل الثبات لسبيرمان بروان: لتحديد الثبات للاستبانة وذلك باستخدام اختبار ألفا كرونباخ، وكذلك اختبار التجزئة النصفية.
- معامل ارتباط بيرسون: لقياس درجة الارتباط، ويقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.

4. اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى الدرجة المتوسطة وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة .

5. اختبار T في حالة عينتين (T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.

6. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way - ANOAV) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

7. اختبار توكي Tukey لقياس الفروق بين المتوسطات في استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الجامعة وتحديد لصالح أي مجموعة أو فئة.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة الميدانية " اختبار الفروض ومناقشتها "

- المحك المعتمد في الدراسة.
- التحليل الوصفي لمجالات الاستبانة.
- عرض وتحليل فقرات الاستبانة.
- اختبار فرضيات الدراسة.

مقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، بهدف التعرف إلى درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة.

لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من إستبانتي الدراسة ، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

المحك المعتمد في الدراسة

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة، تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4=1-5) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4 ÷ 5 = 0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول (1-5):

جدول (1-5)

المحك المعتمد في الدراسة

درجة التوافر	الوزن النسبي المقابل له	طول الخلية
قليلة جداً	من 20% - 36%	من 1 - 1.80
قليلة	أكبر من 36% - 52%	أكبر من 1.80 - 2.60
متوسطة	أكبر من 52% - 68%	أكبر من 2.60 - 3.40
كبيرة	أكبر من 68% - 84%	أكبر من 3.40 - 4.20
كبيرة جداً	أكبر من 84% - 100%	أكبر من 4.20 - 5

(أبو عامر، 2008)

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمد الباحث ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للأداة ككل ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حدد الباحث درجة التوافر حسب المحك المعتمد للدراسة.

نتائج الدراسة:

فيما يلي عرض للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال إجابة أفراد عينة الدراسة عن الأسئلة وفقاً لترتيبها:

الإجابة عن السؤال الأول: "ما درجة تقدير أفراد الإدارة العليا لتوظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة؟".

من أجل الإجابة على هذا السؤال، قام الباحث بالتالي:

التحليل الوصفي لمجالات الاستبانة:

جدول (2-5) يبين المتوسط الحسابي والنسبي وقيمة الاختبار والترتيب لكل مجال من مجالات الاستبانة.

جدول (2-5)

المتوسط الحسابي والنسبي وقيمة الاختبار والترتيب لكل مجال من مجالات الاستبانة

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	درجة التوظيف الإداري للإدارة الإلكترونية	3.66	0.61	73.11	7.81	*0.000	3
2.	درجة التوظيف البشري للإدارة الإلكترونية	3.44	0.69	68.70	4.58	*0.000	4
3.	درجة التوظيف التقني للإدارة الإلكترونية	3.95	0.55	79.07	12.55	*0.000	1
4.	درجة التوظيف الأمني للإدارة الإلكترونية	3.93	0.55	78.69	12.35	*0.000	2
5.	درجة التوظيف المالي للإدارة الإلكترونية	3.16	0.66	63.14	1.73	*0.045	5
	جميع فقرات الاستبانة	3.69	0.55	73.80	9.04	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (51) ومستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ تساوي 1.675.

يتضح من نتائج جدول (2-5) ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات الاستبانة يساوي (73.80%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على فقرات الاستبانة من قبل أفراد العينة.

وقد تُعزى هذه النتيجة إلى اقتناع إدارة الجامعات الفلسطينية بضرورة توظيف الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات نتيجة طبيعية فرضها التغير العالمي، وتطبيقاتها وسيلة جيدة لرفع فاعلية وجودة الإدارة، كما وتُعزى هذه النتيجة للخبرة التي اكتسبتها الجامعات الفلسطينية في السنوات الماضية في توظيف الإدارة الإلكترونية وما ترتب عليه من الاستفادة من تجارب وخبرات الدول المتقدمة في هذا المجال، حيث تؤكد بعض الدراسات المستقبلية على أنه بحلول عام 2025 قد تصبح مؤسسات التعليم العالي التقليدية من مخلفات الماضي على الرغم من استمرارها في التواجد أكثر من قرن من الزمان نتيجة التغيرات العالمية في إنتاج المعرفة وتوزيعها والتي تدعمها ثورة الاتصالات والمعلومات والتكنولوجيا الحديثة، كما وتدل هذه النتيجة أيضاً أن كل مجال من مجالات الدراسة يعمل بدرجة متكاملة ومتناسقة مع بعضها البعض لترسيخ توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية ظاهرة متكاملة من الأداء تعتمد على استخدام التقنيات الحديثة لتحقيق الجودة في الأداء الكلي للجامعة بما يحسن من جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين، وهذه النتيجة تتفق جزئياً مع بعض الدراسات كدراسة (شليبي، 2011) التي أشارت إلى أنه لدى الجامعة الإسلامية القدرة على توظيف التكنولوجيا بدرجة كبيرة (86.95%)، ودراسة (حويل، 2009) التي أشارت إلى إدراك أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس وإداريين لأهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة أداء الجامعة لوظائفها المختلفة، ودراسة (عبد المعطي، 2006) التي أشارت إلى أن أفراد العينة الكلية للدراسة تدرك بدرجة كبيرة (91%) أهمية الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري، وتختلف جزئياً مع بعض الدراسات كدراسة (الكبسي، 2010)، ودراسة (بخش، 2006)، ودراسة (صالح، 2011)، ودراسة (هاشم، 2008)، ودراسة (التمام، 2007)، والتي أشارت إلى عدم وجود إدارة إلكترونية مطبقة في الوقت الحالي داخل الجامعات والكليات بسبب قصور في الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة، ودراسة (التمام، 2007) التي أشارت إلى أن أفراد العينة يرون أن الكليات التقنية تطبق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة.

- أن المجال الثالث "درجة التوظيف التقني للإدارة الإلكترونية" حصل على المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (79.07%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على فقرات هذا المجال، وتُعزى هذه النتيجة إلى اهتمام الجامعات الفلسطينية بالتوظيف التقني والذي يعد المكون الطبيعي للإدارة الإلكترونية، فلا يمكن قيام المشروع بدونها، فتعمل الجامعات الفلسطينية

جاهدةً على توافر أفضل الأجهزة والمعدات التكنولوجية المتطورة وتطويرها بقدر الإمكان للإسهام في توظيف الإدارة الالكترونية، وتختلف هذه النتيجة جزئياً مع دراسة (صالح، 2011) التي أشارت إلى توافر أبعاد الحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة (متوسط حسابي 2.39) وذلك بالنسبة لجميع عناصر البنية الأساسية والتي تتضمن التطبيق التقني، ودراسة (البشري، 2009) التي أشارت إلى أن درجة المعوقات التقنية لتطبيق الإدارة الالكترونية كانت بدرجة كبيرة (75%).

- وأن المجال الرابع "درجة التوظيف الأمني للإدارة الالكترونية" حصل على المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (78.69%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على فقرات هذا المجال، وتُعزى هذه النتيجة إلى تركيز الجامعات الفلسطينية على حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، بحيث تؤمن الجامعات نفسها، والعاملين فيها، وأجهزة الحاسبات المستخدمة فيها، ووسائط المعلومات التي تحتوى على بيانات عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية متعددة لضمان سلامة المعلومات التي تُعد كنزاً ثميناً للجامعة يجب المحافظة عليه، ولما كان ضمان أمن المعلومات يشكل ضرورة قصوى لنجاح العمل الالكتروني كان توفيره مطلباً أساسياً ليتمكن توظيف الإدارة الالكترونية، ويتم ذلك بعدة إستراتيجيات وإجراءات مرتبطة مع بعضها البعض، هذا ما أكدته بعض الدراسات كدراسة (كساب، 2011) التي أكدت على أن أمن وحماية المعلومات في الإدارة الالكترونية حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (73.86%).

- بينما حصل المجال الأول "درجة التوظيف الإداري للإدارة الالكترونية" على المرتبة الثالثة حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (73.11%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على فقرات هذا المجال، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن الجامعات الفلسطينية تدرك أهمية التوظيف الإداري واعتباره من الاعتبارات المهمة التي يجب مراعاتها لتتجح الجامعات في توظيف الإدارة الالكترونية فليست القضية تقنية وحسب، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إدارة متطور وقيادات إدارية واعية، حيث يحتاج التوظيف الإداري للإدارة الالكترونية إلى وضع خطط واستراتيجيات، وإدارة واعية تتبنى مشروع الإدارة الالكترونية، وإصدار التشريعات والقوانين، وإعادة هندسة الهياكل والعمليات والإجراءات للإدارات والأقسام، وقد اختلفت جزئياً هذه النتيجة مع دراسة (صالح، 2011) التي أشارت إلى توافر أبعاد الحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة (متوسط حسابي 2.39) وذلك بالنسبة لجميع عناصر البنية الأساسية والتي تتضمن التطبيق الإداري.

- أما المجال الثاني "درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية" فقد حصل على المرتبة الرابعة حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (68.70%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على فقرات هذا المجال، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن الجامعات الفلسطينية تعتبر التوظيف البشري

عنصراً هاماً وأساسياً في تحقيق التوظيف الكامل للإدارة الالكترونية فهم الخبراء والمختصون والعاملون في حقل المعرفة، والذين يمثلون الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية، وهم العنصر الأهم فيها، ويمثلون القيادات الرقمية والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الالكترونية.

- بينما حصل المجال الخامس "درجة التوظيف المالي للإدارة الالكترونية" على المرتبة الخامسة حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (63.14%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على فقرات هذا المجال، وتُعزى هذه النتيجة إلى إدراك الجامعات بأن توظيف الإدارة الالكترونية يعد من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة لكي تضمن الجامعات للمشروع الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، وتتمثل هذه الأموال في التكاليف المباشرة مثل تكلفة شراء الأجهزة، والمعدات، والتسهيلات الأخرى، وتكلفة برمجيات النظام، والتكاليف غير المباشرة مثل تدريب العاملين، وتكلفة صيانة المعدات، وتكلفة تأمين المباني، وغيرها، هذه الأموال يصعب توفيرها على أكمل وجه في ظل ما تعاني منه الجامعات الفلسطينية من أزمات مالية تعصف بها بسبب عدة عوامل أهمها الحصار المفروض على القطاع، وتكريس الهجوم الشرس على الجامعات من قبل الاحتلال الإسرائيلي الذي كان آخرها هدم المبنى بالكامل الخاص بالمختبرات العلمية والهندسية بالجامعة الإسلامية وما خلفه من دمار يحتاج إلى أموال طائلة لإعادته إلى ما كان عليه، حيث تم تدمير (74) مختبراً علمياً وهندسياً كان يضمها مبنى المختبرات العلمية والهندسية.

عرض وتحليل فقرات الاستبانة

أولاً: مجال "درجة التوظيف الإداري للإدارة الإلكترونية"

جدول (3-5)

المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "درجة التوظيف الإداري للإدارة الإلكترونية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تتضمن خطط الجامعة الإستراتيجية أهداف تحقق توظيف الإدارة الإلكترونية	3.62	0.80	72.31	5.58	*0.000	8
2.	تستخدم الجامعة تنسيقاً متبادلاً بين كافة إداراتها لتحقيق توظيف الإدارة الإلكترونية	3.67	0.86	73.46	5.66	*0.000	6
3.	تدعم الإدارة العليا سياسة توظيف الإدارة الإلكترونية.	3.75	0.79	75.00	6.85	*0.000	3
4.	تضع الجامعة خططاً تتسم بالمرونة الكافية لاستيعاب أي تغيرات يتطلبها توظيف الإدارة الإلكترونية.	3.69	0.96	73.85	5.20	*0.000	5
5.	تحدد الجامعة الاحتياجات التدريبية المطلوبة لتوظيف الإدارة الإلكترونية	3.48	0.83	69.62	4.19	*0.000	9
6.	توفر الجامعة بيئة عمل (مناخ تنظيمي) مناسب لتوظيف الإدارة الإلكترونية.	3.46	0.96	69.23	3.47	*0.001	10
7.	يوجد مركز أو وحدة أو قسم للإدارة الإلكترونية	4.10	0.82	81.92	9.61	*0.000	1
8.	توجد رقابة مستمرة من قبل الإدارة العليا لضمان سير الأعمال إلكترونياً.	3.63	0.69	72.69	6.66	*0.000	7
9.	تحرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي.	3.73	0.82	74.62	6.43	*0.000	4
10.	تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية.	3.29	0.78	65.77	2.68	*0.005	11
11.	تعمل الجامعة على إعادة تنظيم الهياكل وهندسة العمليات والإجراءات للإدارات والأقسام لتناسب مع توظيف الإدارة الإلكترونية	3.79	0.89	75.77	6.37	*0.000	2
3	جميع فقرات المجال	3.66	0.61	73.11	7.81	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (51) ومستوى معنوية $(0.05 \geq \alpha)$ تساوي 1.675.

يتضح من نتائج جدول (3-5) ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة السابعة "يوجد مركز أو وحدة أو قسم للإدارة الالكترونية" يساوي (81.92%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأولى، وتُعزى هذه النتيجة إلى حرص الجامعات الفلسطينية وإيمانها بأهمية توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات لتحقيق التميز والرقي نحو التنافسية العالمية، حيث تعمل على أن يكون داخل كل جامعة قسم أو وحدة خاصة بالإدارة الالكترونية يتولى جميع المهام التي تؤدي إلى التوظيف الكامل للإدارة الالكترونية، وهذا ما لوحظ بالفعل من خلال زيارتي الميدانية للجامعات الفلسطينية المطبق عليها الدراسة، من اهتمام كل جامعة بإنشاء مركز أو وحدة خاصة بتكنولوجيا المعلومات، وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات كدراسة (الحسنات، 2011) التي أشارت إلى امتلاك الجامعة إلى قسم خاص بالإدارة الالكترونية.
- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الحادية عشر "تعمل الجامعة على إعادة تنظيم الهياكل وهندسة العمليات والإجراءات للإدارات والأقسام لتتناسب مع توظيف الإدارة الإلكترونية" يساوي (75.77%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الثانية، وتُعزى هذه النتيجة إلى المرونة الإدارية المطبقة داخل الجامعات الفلسطينية وقدرة الجامعات على تقييم العمليات والإجراءات الإدارية بشكل سريع ودوري، وإعادة التصميم السريع والجذري للعمليات الإدارية بهدف تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية في الجامعات، وتعد تقنية المعلومات الحديثة وتبني اللامركزية في إعادة تنظيم الهياكل وهندسة العمليات من أهم المبادئ التي تقوم عليها إعادة تنظيم الهياكل وهندسة العمليات، كما ويدل ذلك على وعي ومعرفة من قبل الإدارة العليا بالمزايا والفوائد الناجمة عن توظيف الإدارة الالكترونية، وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات كدراسة (أبو أمونة، 2009) التي أشارت إلى أنه يتم إعادة هندسة العمليات الإدارية بما يتلاءم مع توظيف الإدارة الالكترونية بدرجة كبيرة (وزن نسبي 69.30%)، ودراسة (شليبي، 2011) التي أشارت إلى إعادة توزيع المهام وفقاً للمؤهلات والقدرات التي يمتلكها الموظف بدرجة كبيرة (وزن نسبي 77.09%)، و إلى إلغاء الازدواجية والتكرار في المهام بين الوحدات الإدارية بدرجة كبيرة جداً (وزن نسبي 82.91%).
- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة العاشرة "تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الالكترونية" يساوي (65.77%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأخيرة، وبالرغم من حصول هذه الفقرة على المرتبة الأخيرة إلا أن المتوسط الحسابي يدل على أن هناك اهتمام من الإدارة العليا بالجامعات الفلسطينية بالاستعانة بالجهات الاستشارية لتقديم المشورة في مجال الإدارة الالكترونية وذلك من خلال دعوتهم للمشاركة في إلقاء بعض المحاضرات، والندوات،

والمؤتمرات، أو تنظيم بعض الدورات بمشاركة الخبراء والاستشاريين، أو من خلال التعاون المشترك لإنشاء برامج خاصة للوحدات والمراكز المختلفة، ولكنه لم يصل إلى درجة توافر كبيرة، ولذلك يجب الاهتمام بهذا الجانب من أجل توظيف الإدارة الالكترونية على أكمل وجه ودون أخطاء تذكر، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (العميري، 2008)، حيث كانت الاستعانة بخبراء التقنيات الحديثة في الجامعة بدرجة متوسطة.

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة السادسة "توفر الجامعة بيئة عمل (مناخ تنظيمي) مناسب لتوظيف الإدارة الالكترونية" يساوي (69.23%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة قبل الأخيرة، وتُعزى هذه النتيجة إلى سعي الجامعات الفلسطينية على نشر ثقافة القبول والتعاون بين العاملين بأهمية توظيف الإدارة الالكترونية.

ثانياً: مجال "درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية"

جدول (4-5)

المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تتعامل الموارد البشرية مع الحاسوب بشكل جيد	3.90	0.66	78.08	9.81	*0.000	1
2.	الموارد البشرية مؤهلة لتوظيف إستراتيجية الإدارة الالكترونية	3.63	0.79	72.69	5.77	*0.000	4
3.	توفر الجامعة فرصاً للتدريب وتأهيل الموارد البشرية في مجال استخدام الأجهزة والمعدات الالكترونية الحديثة	3.73	0.95	74.62	5.53	*0.000	2
4.	تستثمر الجامعة مواهب المتميزين في استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية لتطوير أداء الموارد البشرية في الجامعة.	3.33	1.17	66.54	2.02	*0.024	6
5.	تنظم الجامعة مؤتمرات وندوات تتعلق بتوظيف الإدارة الالكترونية	2.87	0.86	57.31	-1.12	0.133	7
6.	تساهم الموارد البشرية في الجامعة في توظيف الإدارة الالكترونية.	3.52	0.98	70.38	3.82	*0.000	5
7.	تدعم الجامعة المراكز والوحدات الخاصة بتوظيف التكنولوجيا بالكفاءات البشرية اللازمة.	3.73	0.87	74.62	6.09	*0.000	2
8.	تقوم الجامعة بتعيين المتفوقين من خريجيها في مجال الحاسوب والتكنولوجيا	2.77	1.20	55.38	-1.39	0.085	8
	جميع فقرات المجال	3.44	0.69	68.70	4.58	*0.000	4

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (51) ومستوى معنوية $(0.05 \geq \alpha)$ تساوي 1.675.

يتضح من نتائج جدول (4-5) ما يلي:

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الأولى "تتعامل الموارد البشرية مع الحاسوب بشكل جيد" يساوي (78.08%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأولى، ويعزو الباحث ذلك إلى سعي الجامعات الفلسطينية إلى وضع شرط من ضمن شروط التوظيف وهو امتلاك الشخص لمهارات التعامل مع الحاسب الآلي وحصوله على

دورات في هذا المجال لكي يتمكن من التقدم لشغل أي وظيفة داخل الجامعة، ومن ثم متابعة أدائه وتقييمه بشكل دوري لمعرفة الاحتياجات اللازمة له من أجل التعامل الجيد مع الحاسوب، وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات كدراسة (أبو أمونة، 2009) التي أشارت إلى أن الكفاءات البشرية المتوفرة قادرة على انجاز مشروع التحول إلى الإدارة الالكترونية بدرجة كبيرة (وزن نسبي 73.23%)، ودراسة (الكبسي، 2010) التي أكدت على أن (75%) من أفراد العينة لديهم وعي كافي لأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية وخصائصها المختلفة.

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثالثة "توفر الجامعة فرصاً للتدريب وتأهيل الموارد البشرية في مجال استخدام الأجهزة والمعدات الالكترونية الحديثة" يساوي (74.62%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الثانية، وتأتي هذه النتيجة كنتيجة طبيعية للنتيجة السابقة حيث لا يوجد تعامل جيد مع الحاسوب إلا من خلال اهتمام الجامعات الفلسطينية بعقد البرامج التدريبية التي ترفع من كفاءة الموارد البشرية، وتأهيلهم على النحو المناسب في مجال التعامل مع الأجهزة والمعدات الالكترونية، وامتلاك الكفايات المعرفية والأدائية اللازمة للتعامل مع هذه الأجهزة، حيث تكون هذه البرامج التدريبية في الغالب بشكل إجباري للموظفين، وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات كدراسة (أبو أمونة، 2009) التي أشارت إلى أنه يتم تدريب الموظف على الأنظمة الإدارية المحولة إلكترونياً بدرجة كبيرة (وزن نسبي، 69.15%)، بينما تختلف هذه النتيجة مع بعض الدراسات كدراسة (الحسان، 2011) التي أشارت إلى وجود ضعف في إعداد وتدريب الموظفين لاستخدام التقنيات الالكترونية، ودراسة (البشري، 2009) التي أشارت إلى وجود نقص في الدورات التدريبية للإداريات في مجال الإدارة الالكترونية، ودراسة (شليبي، 2011) التي أشارت إلى عدم الاهتمام بتدريب العاملين في الجامعة على تطبيقات الإدارة الالكترونية.

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثامنة "تقوم الجامعة بتعيين المتفوقين من خريجيها في مجال الحاسوب والتكنولوجيا" يساوي (55.38%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأخيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى صعوبة قدرة الجامعات على تعيين المتفوقين من خريجيها لأنه يتطلب تكلفة مالية، بالإضافة إلى توافر العدد الكافي من الموظفين المتخصصين في الجامعات في هذا المجال، وقد يُعزى ذلك أيضاً إلى تبني وكالة الغوث "الأونروا" الأوائل من جميع التخصصات بتوفير فرص عمل لديهم بشكل مؤقت ولمدة عام داخل المؤسسات التي تخرجوا منها، وبذلك تكون الجامعات قد استفادت من المتفوقين من خريجيها دون القيام بتعيينهم بشكل رسمي.

- بينما المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الخامسة "تنظم الجامعة مؤتمرات وندوات تتعلق بتوظيف الإدارة الالكترونية" يساوي (57.31%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على هذه

الفقرة وحصولها على المرتبة قبل الأخيرة، ويُعزى ذلك إلى قلة اقتناع الجامعات الفلسطينية بأهمية وفائدة وجدوى المؤتمرات والندوات.

ثالثاً: مجال "درجة التوظيف التقني للإدارة الإلكترونية"

جدول (5-5)

المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "درجة التوظيف التقني للإدارة الإلكترونية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تمتلك الجامعة أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتوظيف الإدارة الإلكترونية	3.98	0.61	79.62	11.59	*0.000	5
2.	تطور الجامعة برمجيات مختلفة تسهم في توظيف الإدارة الإلكترونية	3.81	0.74	76.15	7.85	*0.000	9
3.	تستخدم الجامعة الربط الإلكتروني بين الإدارة وكافة الأقسام عن طريق شبكات الحاسب الآلي.	4.19	0.89	83.85	9.70	*0.000	3
4.	تدعم الجامعة الربط الإلكتروني بين الجامعة والجامعات المحلية والدولية	3.21	0.89	64.23	1.71	*0.047	12
5.	توظف الجامعة شبكة لاسلكية للانترنت داخل الجامعة.	3.90	1.09	78.08	5.98	*0.000	7
6.	تمتلك الجامعة موقعاً إلكترونياً على شبكة الانترنت.	4.56	0.57	91.15	19.56	*0.000	1
7.	توفر الجامعة التقنيات اللازمة للتعليم الإلكتروني	4.35	0.74	86.92	13.16	*0.000	2
8.	تستخدم الجامعة البريد الإلكتروني لنقل وتبادل المعلومات	4.15	0.87	83.08	9.54	*0.000	4
9.	توفر الجامعة الحرية الكاملة لتبادل المعلومات إلكترونياً بين مختلف إدارات وأقسام الجامعة	3.88	0.81	77.69	7.89	*0.000	8
10.	تستخدم الجامعة شبكات الاتصال الداخلية في تنفيذ الإشراف اليومي على العمل الجامعي	3.77	1.11	75.38	4.98	*0.000	10
11.	توفر الجامعة التقنيات اللازمة لتحقيق الخدمات الأكاديمية	3.98	0.80	79.62	8.79	*0.000	5
12.	توظف الجامعة التقنيات اللازمة لتصميم الصفحات الإلكترونية للعاملين ونشرها على صفحة الجامعة	3.65	1.05	73.08	4.51	*0.000	11
1	جميع فقرات المجال	3.95	0.55	79.07	12.55	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (51) ومستوى معنوية $(0.05 \geq \alpha)$ تساوي 1.675.

يتضح من نتائج جدول (5-5) ما يلي:

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة السادسة "تمتلك الجامعة موقعاً إلكترونياً على شبكة الانترنت" يساوي (91.15%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأولى، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى اهتمام ودعم الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية لإنشاء موقع إلكتروني على شبكة الانترنت خاص بالجامعة يحتوي على جميع المعلومات الخاصة بالجامعة، لتمكين المستخدمين من الوصول إلى معلوماتها بسهولة في أي زمان ومكان، حيث تعتبر الجامعات الفلسطينية الموقع الإلكتروني هو بمثابة العنوان الرئيس للجامعة والذي يمكن من خلاله تقييم الجامعات لأداء وظائفها وأعمالها، هذا الاهتمام واضح من خلال حصول الجامعة الإسلامية على المرتبة الأولى على فلسطين والمرتبة الرابعة عشر على مستوى العالم العربي بناءً على التصنيف العالمي الذي يجريه المجلس الأعلى للبحث العلمي في إسبانيا باستخدام طريقة webometrics عبر الموقع الإلكتروني <http://www.webometrics.info/index.html> والذي يقيم الجامعات من خلال موقعها الإلكتروني، كما ويتضح ذلك أيضاً من خلال اهتمام جامعة الأزهر وجامعة الأقصى بالموقع الإلكتروني الخاص بهما، ونشر كل ما يمكن أن يقدم خدمات وتعليمات عن الجامعة.

- بينما المتوسط الحسابي النسبي للفقرة السابعة "توفر الجامعة التقنيات اللازمة للتعليم الإلكتروني" يساوي (86.92%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الثانية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن التعليم الإلكتروني في الوقت الحاضر، أصبح شيئاً أساسياً، حيث إن إضافة التعليم الإلكتروني أكسب نظام التعليم أهمية إستراتيجية في مجتمعنا، وذلك بتغيير بعض أنماط التعليم التقليدي إلى مزيد من الاستعانة بتكنولوجيا التعليم المتاحة، وعلى صعيد الطلبة من خلال تسهيل عملية تعليم الطلاب كالمتابعة والاتصال والتفاعل، لذلك تسعى الجامعات جاهدة إلى توفير الإمكانيات التقنية الحديثة في العملية التعليمية، واستخدام الصفوف الافتراضية، والتعليم المتمازج، والتعليم عبر الجوال وغيرها من التقنيات اللازمة للعملية التعليمية، وذلك من خلال تخصيص الميزانيات اللازمة لشراء وصيانة هذه التقنيات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو أمونة، 2009) التي أكدت على أنه يتم استغلال التكنولوجيا بالشكل الأمثل بما يخدم مجال التعليم الإلكتروني بدرجة كبيرة.

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الرابعة "تدعم الجامعة الربط الإلكتروني بين الجامعة والجامعات المحلية والدولية" يساوي (64.23%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأخيرة، وقد يعزو الباحث هذه النتيجة إلى صعوبة إقناع بعض الجامعات لإجراء هذا الربط بسبب التنافس فيما بينهم على تحقيق الميزة التنافسية،

وكذلك قلة اهتمام الجامعات بمثل هذا الربط لاقتناعهم بارتفاع التكلفة وقلة الفائدة، كما ويُعزى ذلك إلى استخدام كل جامعة برامج وأنظمة مختلفة عن الجامعات الأخرى مما ينتج عنه صعوبة في الربط.

- بينما المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثانية عشر "توظف الجامعة التقنيات اللازمة لتصميم الصفحات الالكترونية للعاملين ونشرها على صفحة الجامعة" يساوي (73.08%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة قبل الأخيرة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى الاهتمام الكبير الذي توليه الجامعات بتوفير التقنيات اللازمة الخاصة بنشر الصفحات الالكترونية للموظفين، وتوفير الدعم الفني اللازم للموظفين من أجل تفعيل صفحاتهم وتشجيعهم على ذلك، حيث تسعى بعض الجامعات إلى تنظيم مسابقة لأفضل عشرة مواقع للمدرسين من حيث عدد الصفحات وعدد الملفات، كما ويُعزى ذلك إلى توافر الميزانيات اللازمة لذلك.

رابعاً: مجال "درجة التوظيف الأمني للإدارة الإلكترونية"

جدول (5-6)

المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "درجة التوظيف الأمني للإدارة الإلكترونية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تطبق الجامعة البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات.	4.19	0.72	83.85	12.02	*0.000	4
2.	توظف الجامعة الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات	4.25	0.65	85.00	13.80	*0.000	2
3.	تستبدل الجامعة كلمات السر الخاصة بالموظفين بشكل دوري	3.65	0.79	73.08	5.97	*0.000	9
4.	تمتلك الجامعة آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية.	4.13	0.71	82.69	11.45	*0.000	5
5.	تحتفظ الجامعة بنسخ إضافية من المعلومات الإلكترونية في أماكن آمنة	4.52	0.67	90.38	16.32	*0.000	1
6.	تراعي الجامعة سلامة استخدام موظفيها للتقنيات الحديثة.	3.75	0.84	75.00	6.46	*0.000	7
7.	تتخذ الجامعة سياسات واضحة للعاملين الذين ينتهكوا أمن وسلامة المعلومات.	3.79	0.72	75.77	7.86	*0.000	6
8.	توفر الجامعة التجهيزات اللازمة لمواجهة الكوارث والأزمات الطارئة.	3.12	0.70	62.31	1.18	0.122	10
9.	توظف الجامعة الإمكانيات اللازمة لزيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية	3.73	0.69	74.62	7.65	*0.000	8
10.	تطبق الجامعة نظام الرقابة على قواعد البيانات من خلال تسجيل جميع عمليات الدخول، والفحص الدوري	4.21	0.82	84.23	10.60	*0.000	3
2	جميع فقرات المجال	3.93	0.55	78.69	12.35	*0.000	2

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (51) ومستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ تساوي 1.675.

يتضح من نتائج جدول (5-6) ما يلي:

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الخامسة "تحتفظ الجامعة بنسخ إضافية من المعلومات الإلكترونية في أماكن آمنة" يساوي (90.38%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جداً

على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأولى، ويعزو الباحث ذلك إلى كثرة الاختراقات التي تتعرض لها المواقع الجامعية، والخوف من فقدان المعلومات والتي تعد بمثابة الكنز الثمين للجامعة، حيث تعمل الجامعات جاهدة على تأمين هذه المعلومات في أماكن آمنة، ومن خلال المقابلة غير الرسمية التي تمت مع الدكتور أيمن أبو سمرة مساعد نائب الرئيس لشؤون تكنولوجيا المعلومات بالجامعة الإسلامية أفاد بأن الجامعة تقوم بالاحتفاظ بنسخ إضافية من المعلومات في تركيا، وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات كدراسة (الحسنات، 2011) التي أشارت إلى أن العديد من الجامعات تطبق نظام حماية وأمن للمعلومات وذلك عن طريق وجود نسخ احتياطية في حال فقد المعلومات الأساسية.

- بينما المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثانية "توظف الجامعة الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات" يساوي (85.00%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الثانية، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الجامعات بأمن المعلومات ومنعها من الاختراقات وذلك من خلال العمل على إنشاء دائرة خاصة بمراكز تكنولوجيا المعلومات تعنى بأمن المعلومات تعمل على تقديم الاستراتيجيات اللازمة لتوفير الحماية اللازمة للمعلومات و تبادلها داخل الجامعة، وتوفير بيئة عمل آمنة للمستخدمين والمستفيدين من الخدمات التقنية التي تقدمها الجامعة، ويكون مسئول عنها شخص متخصص في ذلك، وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات كدراسة (البشري، 2009) التي أشارت إلى عدم السهولة في اختراق شبكة الانترنت وذلك من خلال توفير نظام حماية فعال، ودراسة (أبو أمونة، 2009) التي أشارت إلى توفر الحماية اللازمة للبيانات بدرجة كبيرة (وزن نسبي 82.90%)، ودراسة (شليبي، 2011) التي أشارت إلى توفير نظام أمني لحماية البيانات والمعلومات بدرجة كبيرة (وزن نسبي 79.32%).

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثامنة "توفر الجامعة التجهيزات اللازمة لمواجهة الكوارث والأزمات الطارئة" يساوي (62.31%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأخيرة، وقد تُعزى هذه النتيجة إلى ارتفاع تكلفة هذه التجهيزات، وأنها تحتاج إلى ميزانية خاصة في ظل محدودية موارد الجامعات، وتعتبر هذه النسبة أقل من النسبة في دراسة (أبو أمونة، 2009) التي أشارت إلى توافر التجهيزات اللازمة لمواجهة الكوارث والأزمات الطارئة بدرجة كبيرة (وزن نسبي 77.10%).

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثالثة "تستبدل الجامعة كلمات السر الخاصة بالموظفين بشكل دوري" يساوي (73.08%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة قبل الأخيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى حرص الجامعات على عدم الاختراق تلجأ إلى استبدال كلمات السر بشكل دوري.

خامسا: مجال "درجة التوظيف المالي للإدارة الالكترونية"

جدول (5-7)

المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "درجة التوظيف المالي للإدارة الالكترونية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	توظف الجامعة الميزانية اللازمة لشراء التقنيات اللازمة الالكترونية.	3.77	0.67	75.38	8.22	*0.000	1
2.	توفر الجامعة الميزانية اللازمة لتصميم البرامج الالكترونية	3.50	0.64	70.00	5.62	*0.000	3
3.	تضع الجامعة الميزانية اللازمة لصيانة الأجهزة والبرامج	3.77	0.85	75.38	6.49	*0.000	1
4.	توفر الجامعة الميزانية اللازمة للاستعانة بمدرسين مؤهلين لتدريب العاملين على توظيف آلية العمل الالكتروني.	2.87	0.84	57.31	-1.15	0.127	4
5.	تخصص الجامعة الميزانية اللازمة لإجراء البحوث والدراسات في مجال تكنولوجيا المعلومات.	2.63	0.97	52.69	-2.71	*0.005	5
6.	توظف الجامعة الميزانية اللازمة للحوافز المشجعة لتوظيف الإدارة الالكترونية	2.40	0.85	48.08	-5.08	*0.000	6
5	جميع فقرات المجال	3.16	0.66	63.14	1.73	*0.045	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (51) ومستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ تساوي 1.675.

يتضح من نتائج جدول (5-7) ما يلي:

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثالثة "تضع الجامعة الميزانية اللازمة لصيانة الأجهزة والبرامج" يساوي (75.38%)، والمتوسط الحسابي النسبي للفقرة الأولى "توظف الجامعة الميزانية اللازمة لشراء التقنيات اللازمة الالكترونية" يساوي (75.38%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على هاتين الفقرتين وحصولهما على المرتبة الأولى، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى حرص الجامعات على متابعة كل ما هو جديد من تقنيات وأجهزة ضرورية تحتاج إليها لضمان سير العملية التعليمية بجودة عالية، وعلى الديمومة والاستمرارية في العمل، وديمومة الأجهزة والبرامج واستمرارها في العمل يتطلب توفير الأموال اللازمة لصيانتها والمحافظة عليها. وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات كدراسة (الحسنات، 2011) التي أشارت إلى انخفاض المعوقات المتعلقة بقدرة الجامعة على توفير الميزانيات لتطوير برامج

الحاسب الآلي، ودراسة (البشري، 2009) التي أشارت إلى كفاية الموارد لصيانة الأجهزة، وقلة ضعف الميزانيات المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات، بينما تختلف هذه النتيجة مع دراسة (أبو أمونة، 2009) التي أشارت إلى أن الجامعة توفر الدعم المالي المطلوب لتحقيق تطبيق الإدارة الالكترونية بدرجة قليلة (وزن نسبي 55.43%).

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة السادسة "توظف الجامعة الميزانية اللازمة للحوافز المشجعة لتوظيف الإدارة الالكترونية" يساوي (48.08%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة قليلة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأخيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى لجوء الجامعات إلى التحفيز المعنوي أكثر منه من التحفيز المادي وذلك لأنها تعتبر توظيف الإدارة الالكترونية من ضمن المهام الرئيسة التي يجب أن يقوم بها الموظف ويتقاضى في مقابلها راتبه الشهري، وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات كدراسة (الحسنات، 2011) التي أكدت على ندرة وجود حوافز مالية للمتميزين في مجال العمل الالكتروني، ودراسة (شليبي، 2011) التي أشارت إلى وجود نقص في الحوافز المادية اللازمة لتشجيع تطبيق برامج الإدارة الالكترونية بدرجة كبيرة (وزن نسبي 73.62%)، ودراسة (العميري، 2008) التي أشارت إلى أن الحافز المادي لدفع العاملين للتحويل نحو استخدام الإدارة الالكترونية في الجامعة كان بدرجة قليلة.

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الخامسة "تخصص الجامعة الميزانية اللازمة لإجراء البحوث والدراسات في مجال تكنولوجيا المعلومات" يساوي (52.69%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة قبل الأخيرة، وتُعزى هذه النتيجة إلى ارتفاع تكلفة إجراء مثل هذه البحوث والدراسات في ظل قلة موارد الجامعة المالية.

اختبار فرضيات الدراسة

للإجابة على السؤال الثالث والذي ينص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد الإدارة العليا لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تُعزى إلى متغيرات الدراسة (سنوات الخدمة ، الجامعة التي ينتمي إليها)؟"، قام الباحث بصياغة الفرضيات التالية:

التحقق من الفرض الأول:

ينص الفرض على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد الإدارة العليا لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تُعزى لمتغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات ، من 5 إلى 10 سنوات ، أكثر من عشر سنوات)".

وللإجابة على هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "اختبار تحليل التباين" والجدول (5-8) يوضح ذلك:

جدول (5-8)

اختبار تحليل التباين للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة تعزى لسنوات الخدمة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
درجة التوظيف الإداري للإدارة الالكترونية	بين المجموعات	0.396	2	0.198	0.531	0.591
	داخل المجموعات	18.287	49	0.373		
	المجموع	18.683	51			
درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية	بين المجموعات	0.752	2	0.376	0.793	0.458
	داخل المجموعات	23.232	49	0.474		
	المجموع	23.984	51			
درجة التوظيف التقني للإدارة الالكترونية	بين المجموعات	0.101	2	0.050	0.162	0.851
	داخل المجموعات	15.197	49	0.310		
	المجموع	15.297	51			
درجة التوظيف الأمني للإدارة الالكترونية	بين المجموعات	0.060	2	0.030	0.097	0.908
	داخل المجموعات	15.118	49	0.309		
	المجموع	15.178	51			
درجة التوظيف المالي للإدارة الالكترونية	بين المجموعات	0.181	2	0.090	0.203	0.817
	داخل المجموعات	21.787	49	0.445		
	المجموع	21.967	51			
جميع المجالات	بين المجموعات	0.187	2	0.094	0.300	0.742
	داخل المجموعات	15.265	49	0.312		
	المجموع	15.453	51			

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$.

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (2، 49) ومستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ تساوي 3.187.

يتضح من نتائج جدول (5-8) ما يلي:

أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين - ذو الاتجاه الواحد- أكبر من مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ لكل مجال من مجالات الدراسة، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر أفراد الإدارة العليا حول هذه المجالات تُعزى لمتغير سنوات الخدمة، ويعزو الباحث ذلك إلى إدراك أفراد الإدارة العليا لأهمية توظيف الجامعات للإدارة الالكترونية بدرجة متشابهة وذلك لما يلمسونه بأنفسهم من حرص الجامعات على توظيف

الإدارة الالكترونية، وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات كدراسة (شليبي، 2011)، ودراسة (أبو أمونة، 2009)، ودراسة (كساب، 2011).

التحقق من الفرض الثاني:

ينص الفرض على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد الإدارة العليا لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة تُعزى لمتغير الجامعة التي ينتمي إليها (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى)".

ولإجابة على هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "اختبار تحليل التباين" والجدول (5-9) يوضح ذلك:

جدول (5-9)

اختبار تحليل التباين للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة تُعزى للجامعة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
درجة التوظيف الإداري للإدارة الالكترونية	بين المجموعات	8.406	2	4.203	20.038	*0.000
	داخل المجموعات	10.277	49	0.210		
	المجموع	18.683	51			
درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية	بين المجموعات	12.546	2	6.273	26.871	*0.000
	داخل المجموعات	11.438	49	0.233		
	المجموع	23.984	51			
درجة التوظيف التقني للإدارة الالكترونية	بين المجموعات	7.146	2	3.573	21.476	*0.000
	داخل المجموعات	8.152	49	0.166		
	المجموع	15.297	51			
درجة التوظيف الأمني للإدارة الالكترونية	بين المجموعات	8.365	2	4.182	30.079	*0.000
	داخل المجموعات	6.813	49	0.139		
	المجموع	15.178	51			
درجة التوظيف المالي للإدارة الالكترونية	بين المجموعات	9.111	2	4.555	17.362	*0.000
	داخل المجموعات	12.857	49	0.262		
	المجموع	21.967	51			
جميع المجالات	بين المجموعات	8.674	2	4.337	31.351	*0.000
	داخل المجموعات	6.779	49	0.138		
	المجموع	15.453	51			

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$.
قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2، 49) ومستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ تساوي 3.187.

يتضح من نتائج جدول (5-9) ما يلي:

أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين - ذو الاتجاه الواحد- أقل من مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لكل مجال من مجالات الدراسة، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر أفراد الإدارة العليا حول هذه المجالات تُعزى لمتغير الجامعة، ويعزو الباحث ذلك إلى اختلاف إدراك الجامعات لأهمية توظيف الإدارة الالكترونية، والاختلاف في نوعيتها.

ولمعرفة الفروق لصالح أي من المجموعات الثلاث، تم استخدام اختبار "توكي Tukey"، والذي يوضح المتوسطات الحسابية والنسبية لاستجابة المبحوثين حسب الجامعة كما في جدول (5-10).

جدول (5-10)

اختبار توكي لاستجابة المبحوثين حسب الجامعة

المتوسطات الحسابية النسبية			المتوسطات الحسابية			المجال
الأقصى	الأزهر	الإسلامية	الأقصى	الأزهر	الإسلامية	
66.2	67.2	83.2	3.31	3.36	4.16	درجة التوظيف الإداري للإدارة الالكترونية
61.2	60.6	81.2	3.06	3.03	4.06	درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية
70.4	75.8	88	3.52	3.79	4.40	درجة التوظيف التقني للإدارة الالكترونية
70	74.4	88.6	3.50	3.72	4.43	درجة التوظيف الأمني للإدارة الالكترونية
55.2	57.6	73.6	2.76	2.88	3.68	درجة التوظيف المالي للإدارة الالكترونية
%65.8	%68.6	%84	3.29	3.43	4.20	جميع المجالات

يتضح من نتائج جدول (5-10) ما يلي:

أن أفراد العينة الذين يعملون في الجامعة الإسلامية متوسطهم الحسابي أكبر من متوسطات الجامعات الأخرى. هذا يعني أن درجة الموافقة كانت أكبر لدى الأفراد الذين يعملون في الجامعة الإسلامية، ويعزو الباحث ذلك إلى:

- مدى إدراك الجامعة الإسلامية لأهمية توظيف الإدارة الالكترونية وقدرتها على تحقيق مركز تنافسي مع باقي الجامعات الفلسطينية وتلبية حاجات المستفيدين من خلال تقديم خدمات ذات

- جودة عالية، ويتضح هذا الاهتمام من خلال حصول الجامعة الإسلامية على العديد من الجوائز المحلية والدولية.
- حرص الجامعة الإسلامية على إنشاء دائرة تُعنى بتوظيف الإدارة الالكترونية وتجهيزها بالكوادر البشرية والفنية اللازمة.
 - الديمومة في إعادة تنظيم الهياكل وهندسة العمليات والإجراءات للإدارات والأقسام لتناسب مع توظيف الإدارة الإلكترونية
 - موظفو الجامعة الإسلامية يتعاملون مع الحاسوب بشكل جيد، ويتلقون فرصاً للتدريب والتأهيل في مجال استخدام الأجهزة والمعدات الالكترونية الحديثة
 - امتلاك الجامعة الإسلامية موقعاً الكترونياً متميزاً تُوفر من خلاله تقنيات عالية للتعليم الالكتروني.
 - سعي الجامعة الدائم لتوفير الميزانيات اللازمة لشراء وصيانة التقنيات اللازمة الالكترونية.
 - كما أن الجامعة الإسلامية تعمل على ترسيخ قيم ثقافة توظيف الإدارة الالكترونية بين العاملين لتحقيق مستوى عال في الأداء الإداري والأكاديمي.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو أمونة، 2009) التي أشارت إلى تميز الجامعة الإسلامية في تطبيق نظام الإدارة الالكترونية بشكل عام، وفي مجال تطبيق وظائف وأنشطة إدارة الموارد البشرية إلكترونياً، ودراسة (الحسنات، 2011) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.01 \geq \alpha$) في جميع المعوقات بين جامعة الأزهر والإسلامية لصالح جامعة الأزهر، وبين جامعة الأقصى والإسلامية لصالح جامعة الأقصى، وبين جامعة القدس المفتوحة والإسلامية لصالح جامعة القدس المفتوحة، حيث أشار إلى أن الجامعة الإسلامية تعتبر من أقدم وأكبر وأكثر جامعات قطاع غزة تطوراً، والتي تولى اهتماماً كبيراً لحوسبة العمليات الإدارية بها.

الإجابة عن السؤال الثاني: "ما درجة تقدير طلبة كليات التربية لجودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة؟"

من أجل الإجابة على هذا السؤال، قام الباحث بالتالي:

التحليل الوصفي لمجالات الاستبانة:

جدول (5-11) يبين المتوسط الحسابي والنسبي وقيمة الاختبار والترتيب لكل مجال من مجالات الاستبانة.

جدول (5-11)

المتوسط الحسابي والنسبي وقيمة الاختبار والترتيب لكل مجال من مجالات الاستبانة

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	الجوانب المادية الملموسة	3.31	0.73	66.3	9.50	*0.000	2
2.	الاعتمادية	3.17	0.78	63.4	4.76	*0.000	3
3.	الاستجابة	2.77	0.87	55.3	-5.92	*0.000	5
4.	السلامة والأمان	3.33	0.80	66.7	9.16	*0.000	1
5.	التعاطف	3.03	0.82	60.5	0.71	0.240	4
	جميع فقرات الاستبانة	3.11	0.66	62.3	3.81	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (486) ومستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ تساوي 1.965.

يتضح من نتائج جدول (5-11) ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات الاستبانة يساوي (62.3%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على فقرات الاستبانة من قبل أفراد العينة، وبالرغم من الحصول على هذه النتيجة المتوسطة إلا أن المتوسط الحسابي يدل على أن هناك اهتمام من جانب المستجيبين بنوعية وجودة الخدمات المقدمة لهم، ولكنه لم يصل إلى درجة الموافقة الكبيرة ولذلك يجب أن تهتم الجامعات بنوعية وجودة الخدمات المقدمة للطلبة، وقد تُعزى هذه النتيجة إلى كون أفراد عينة الدراسة في غالبيتهم مطلعين على غالبية الممارسات داخل الجامعة، مما جعلهم يشيدون بالخدمات التي تقدمها لهم الجامعة، وحرص الجامعات على تحسين الجودة في طبيعة الخدمات المقدمة باستمرار في مختلف المجالات، حيث يلمس الطلبة عمليات التحسين والتطوير في المجالات كافة، والتوسع في تقديم الخدمات وبجودة عالية، وتتفق هذه النتيجة مع

بعض الدراسات كدراسة (صالح، 2011) التي أشارت إلى توافر أبعاد جودة الخدمة بدرجة متوسطة فيما يتعلق ببعيد الاعتمادية، وبعيد الثقة، وبعيد الأمان بنسب (2,90 ، 3,34 ، 2,25) على الترتيب، ودراسة (الحوالي، 2009) التي أشارت إلى أن تقديرات أفراد العينة بشكل عام كانت متوسطة، ودراسة (الطائي، 2010) التي أشارت إلى أن مستوى الرضا العام للعينة بلغ (3.331) وهو يؤشر على مستوى إيجابي من الرضا العام اتجاه خدمة التعليم العالي، ودراسة (الحكيم وآخرون، 2009) التي أشارت إلى وجود تجانس وانسجام في استجابات عينة الباحثين حول أبعاد الجودة بحيث حصلت على أوساط حسابية عالية نسبياً، ودراسة (الدهشان، 2003) التي أشارت إلى أن الجامعة تحرص على توفير الخدمات الطلابية بدرجة متوسطة، ودراسة (Kimani et al، 2011) التي أشارت إلى أن معظم آراء الطلبة كانت إيجابية حول جودة الخدمة التي حصلوا عليها، بينما اختلفت هذه النتيجة مع بعض الدراسات كدراسة (الحدابي وعكاشة، 2007) التي أشارت إلى أن الخدمة التي يتلقاها الطلبة لم تصل إلى متوسط توقعاتهم، بل كانت أقل مما توقعوا، حيث بلغ متوسط استجابات الطلاب على المقياس ككل (2.14)، بنسبة (42.72%). ودراسة (حمائل، ونجم الدين) التي أشارت إلى أن جميع المجالات الخدماتية مجتمعة حصلت على درجة موافقة (كبيرة جداً) بنسبة مئوية كلية مقدرها (85%)، ودراسة (عاشور والعبادلة، 2007) التي أشارت إلى أن الجامعة الإسلامية استطاعت تحقيق (83%) من توقعات الطلبة، مما يعني أن هناك مجالاً لتحسين الأداء، ودراسة (الربيعي وآخرون، 2011) التي أشارت إلى وجود انخفاض واضح في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلبة الدراسات العليا، وأن هذا الضعف قد شمل كافة أبعادها الخمسة: الملموسية، الموثوقية، التعاطف، الاعتمادية، والاستجابة، ودراسة (بوبشيت والحمادي، 2010) التي أشارت إلى أن مستوى الخدمات الطلابية المقدمة تتراوح ما بين جيد جداً (90%) من الخدمات، وقد بلغ متوسطها (3.5) وأعلى، وجيد (58%) من الخدمات بمتوسط حسابي (2.50)-(3.49)، ودراسة (العمران، 2010) التي أشارت إلى أن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة متميز، إذ بلغت نسبة الموافقة على ذلك (70.5%).

- جاء المجال الرابع "السلامة والأمان" في المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (66.7%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على فقرات هذا المجال، ويعزو الباحث ذلك إلى سعي الجامعات على غرس الثقة بين الموظفين والطلبة، وتوليد الشعور بالتقبل، وتوفير وسائل السلامة والأمن للطلبة، والحرص على التدريب المناسب على تقديم الخدمات دون مشكلات أو أخطاء، وهذا ما أكدته بعض الدراسات السابقة كدراسة (عاشور والعبادلة، 2007) التي أشارت إلى أن أفضل محددات الجودة هو عنصر الأمان، ودراسة

- (الطائي، 2010) التي أكدت على حصول بعد الموثوقية (الأهلية واللباقة للعاملين وقدرتهم على كسب الثقة والائتمان) على المرتبة الأولى.
- وتلاه المجال الأول "الجوانب المادية الملموسة" فقد حصل على المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (66.3%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على فقرات هذا المجال، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الجامعات بالتجهيزات، والمواد، والمباني، والمرافق وجاذبيتها، وملائمتها وحدائتها، وهذا ما أكدته بعض الدراسات السابقة كدراسة (AL Khattab and Fraij، 2011)، ودراسة (Kimani et al، 2011) والتي أشارتا إلى أن بعد الملموسية حصل على أكثر الأبعاد أهمية إلا أنها اختلفت مع بعض الدراسات كدراسة (صالح، 2011) التي أشارت إلى توافر بعد الجانب المادي بدرجة كبيرة، وذلك بنسبة متوسط حسابي (3.81).
 - وحصل المجال الثاني "الاعتمادية" على المرتبة الثالثة حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (63.4%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على فقرات هذا المجال، ويعزو الباحث ذلك إلى سعي الجامعات واهتمامها بالوفاء بالتزاماتها وعودها المختلفة التي وعدت بها الطلبة، وتقديم خدماتها حسب إمكانياتها.
 - بينما حصل المجال الخامس "التعاطف" على المرتبة الرابعة حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (60.5%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على فقرات هذا المجال، ويعزو الباحث ذلك إلى تدني إظهار الموظفين الود والروح المرحة والصدقة في تعامل الموظفين مع الطلبة، وقلة التعاطف مع الطلبة.
 - وحصل المجال الثالث "الاستجابة" على المرتبة الخامسة حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (55.3%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على فقرات هذا المجال، ويعزو الباحث ذلك إلى قلة حرص الجامعة في سرعة الاستجابة لتقديم الخدمة في الوقت المناسب، والاستعداد والرغبة لدى الموظفين للمساعدة، وهذا ما أكدته الدراسات السابقة كدراسة (عاشور والعبادلة، 2007) التي أشارت إلى أن أضعف محددات الجودة من وجهة نظر الطلاب هو استجابة العاملين في برنامج (MBA) لحاجات الطلاب.

عرض وتحليل فقرات الاستبانة
أولاً: مجال "الجوانب المادية الملموسة"

جدول (5-12)

المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "الجوانب المادية الملموسة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	توافر التجهيزات الحديثة والتقنيات اللازمة	3.08	0.98	61.6	1.85	*0.032	5
2.	ملائمة التجهيزات والمباني الجامعية	3.42	0.97	68.3	9.51	*0.000	2
3.	توافر التسهيلات ومناسبتها (المرافق، القاعات، الساحات، الملاعب).	3.30	1.10	66.1	6.07	*0.000	3
4.	ملائمة المظهر العام للموظفين والعاملين	3.57	1.03	71.5	12.28	*0.000	1
5.	فعالية المناهج والتخصصات والمقررات	3.19	1.05	63.8	4.02	*0.000	4
	جميع فقرات المجال	3.31	0.73	66.3	9.50	*0.000	2

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (486) ومستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ تساوي 1.965.

يتضح من نتائج جدول (5-12) ما يلي:

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الرابعة "ملائمة المظهر العام للموظفين والعاملين" يساوي (71.5%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأولى، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الموظفين والعاملين يهتمون وبشكل كبير بالمظهر العام، ويعتبروا أنفسهم بمثابة القدوة الحسنة بالنسبة لطلبتهم، وأن الطلبة ينظرون إلى الموظفين على أنهم هم صفوة المجتمع لأنهم يعملوا على تخريج جيل المستقبل، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (بركات، 2010) التي أشارت إلى حصول فقرة المظهر العام للموظفين والعاملين على أدنى فرق بين الإدراك والتوقع وبذلك تحصل على أعلى متوسط إدراك (3.66).
- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الأولى "توافر التجهيزات الحديثة والتقنيات اللازمة" يساوي (61.6%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأخيرة، وبالرغم من حصول هذه الفقرة على المرتبة الأخيرة إلا أن المتوسط الحسابي يدل على أن هناك اهتمام من الإدارة العليا بالجامعات الفلسطينية بتوفير التجهيزات الحديثة والتقنيات اللازمة، ولكنه لم يصل إلى درجة توافر كبيرة، ويتضح ذلك من خلال نتائج توظيف الإدارة الالكترونية في الدراسة الحالية والتي أظهرت حرص الجامعات على توفير التقنيات اللازمة للتعليم الالكتروني بدرجة كبيرة جداً، ومن خلال توفير الميزانية اللازمة لشراء وصيانة التقنيات

والأجهزة والبرامج، وبالرغم من حرص الجامعات على توفير التقنيات اللازمة إلا أن الباحث يعزو هذه النتيجة إلى قلة عدد المختبرات الطبية والهندسية والعلمية المجهزة بأفضل التجهيزات اللازمة لإجراء التطبيق العملي للمسابقات التي تتطلب ذلك، وإن توفرت هذه المختبرات فهناك قصور في تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة، ويرجع ذلك إلى كثرة التكاليف التي تتطلبها هذه المختبرات، ولقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العمران، 2010) التي أشارت إلى أن المكتبة وفرت تجهيزات تقنية ساعدت المستفيدين من الوصول إلى المعلومات التي يريدونها بسهولة ويسر وذلك بنسبة قدرها (77.2%)، ودراسة (الحكيم وآخرون، 2009) التي أشارت إلى اعتبار فقرة تميز التجهيزات من أكثر الفقرات تجانساً، ودراسة (الحولي، 2009) التي أشارت إلى حصول تقديرات أفراد عينة الدراسة حول عدد أجهزة الحاسوب على أقل من 60% بالمتوسط، ودراسة (حمائل ونجم الدين، 2011) التي أكدت على أن الجامعة توفر لطلبتها أجهزة الحاسوب التي يحتاجون إليها بدرجة كبيرة جداً (82%).

ثانياً: مجال "الاعتمادية"

جدول (13-5)

المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "الاعتمادية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	الوفاء بتقديم الخدمة في موعدها المحدد	3.10	1.08	62.0	2.01	*0.023	3
2.	الدقة ومنع الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة	3.05	1.02	61.0	1.07	0.142	4
3.	توافر العدد الكاف من الموظفين والمدرسين	3.64	1.04	72.7	13.52	*0.000	1
4.	تحفظ بسجلات وملفات دقيقة للطلبة	3.52	1.11	70.4	10.40	*0.000	2
5.	تحرص على حل مشكلات الطلبة المختلفة	2.54	1.11	50.8	-9.17	*0.000	5
3	جميع فقرات المجال	3.17	0.78	63.4	4.76	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (486) ومستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ تساوي 1.965.

يتضح من نتائج جدول (13-5) ما يلي:

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثالثة "توافر العدد الكاف من الموظفين والمدرسين" يساوي (72.7%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأولى، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الطلبة لا يشعرون بنقص في الموظفين الإداريين والمدرسين حيث يقوم الطالب بإجراء كافة المعاملات الإدارية في أي وقت خلال فترة الدوام، كما ويعزو الباحث ذلك إلى وجود مجموعة من الموظفين المدربين والمؤهلين من أصحاب

الخبرة، والقدرة على تقديم الخدمات للطلبة في المجالات التي يحتاجون إليها كافة، وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع بعض الدراسات كدراسة (Collins، 2007) التي أشارت إلى أن من أهم الخدمات التي تقدم للطلبة توفير موظف مختص للتحقق من المشكلات والاستجابة للشكاوي، ودراسة (الدهشان، 2003) التي أشارت إلى أن الجامعة تحرص على توفير عدد من موظفي شؤون الطلاب بدرجة عالية، ودراسة (حمائل ونجم الدين) التي أشارت إلى أن الجامعة تعمل على توفير أساتذة ومشرفين لطلبتها من ذوي الخبرة والاختصاص بدرجة كبيرة جداً.

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الخامسة "تحرص على حل مشكلات الطلبة المختلفة" يساوي (50.8%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة قليلة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأخيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى تدني اهتمام الجامعات ببعض المشاكل المتعلقة بالطلبة، والنظر إليها دون المستوى المطلوب، وربما تكون هذه المشكلة خارجة عن نطاق الطالب وشارك فيها عوامل مختلفة وخاصة أننا نعيش في قطاع غزة ضمن أزمات متتالية تشكل للطلبة بعض المشاكل في الحياة الجامعية، ويعزو الباحث ذلك أيضاً إلى قلة الاكتراث من قبل الطلبة لمتابعة سجلهم الدراسي ومراجعة المشاكل العالقة أول بأول، وتختلف هذه النتيجة مع ما أشار إليه (حمائل ونجم الدين، 2011)، من أن الجامعة تهتم بمساعدة الطلبة على حل مشاكلهم بدرجة كبيرة جداً (83%).

ثالثاً: مجال "الاستجابة"

جدول رقم (14-5)

المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "الاستجابة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	السرعة في تقديم الخدمات	2.69	1.11	53.8	-6.10	*0.000	3
2.	الاستجابة الفورية لمشكلات الطلبة	2.38	1.01	47.5	-13.58	*0.000	5
3.	الاستعداد والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الطلبة	2.76	1.11	55.3	-4.71	*0.000	2
4.	إعلام الطلبة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤ منها	3.33	1.20	66.5	6.00	*0.000	1
5.	الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلبة لحل المشكلات العالقة	2.68	1.08	53.5	-6.61	*0.000	4
5	جميع فقرات المجال	2.77	0.87	55.3	-5.92	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (486) ومستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ تساوي 1.965.

يتضح من نتائج جدول (14-5) ما يلي:

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الرابعة "إعلام الطلبة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤ منها" يساوي (66.5%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأولى، ويعزو الباحث ذلك إلى تواصل الجامعة مع طلبتها من خلال الإعلانات واللقاءات والنشرات والأدوات التكنولوجية والوسائط التعليمية المختلفة، مما ساهم بنوعية الخدمات المقدمة وجودتها وتذليل العقبات أمامهم، وسعي الجامعات إلى إنشاء القنوات الفضائية الخاصة بها والإذاعات التعليمية، وتتفق هذه النتيجة مع ما ذكره (Collins، 2007) أن من أهم الخدمات التي تقدم للطلبة تتمثل في الاتصال المستمر مع المعلم حول البرنامج الفصلي، والاتصال المستمر مع المتعلمين الآخرين، وتوفير معلومات حول الحصول على الكتاب المقرر، وتوفير معلومات عن الرسوم الدراسية والفواتير وطريقة دفعها، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (حمائل ونجم الدين، 2011) التي أكدت بدرجة كبيرة جداً (88%) على أن الجامعة تزود جمهور الطلبة بالنشرات والاعلانات التي توضح لهم الأنظمة والتعليمات والمواعيد التي تجيب عن استفساراتهم.

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثانية "الاستجابة الفورية لمشكلات الطلبة" يساوي (47.5%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة قليلة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأخيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى قلة مراعاة الجامعات لظروف طلبتها، وتدني المرونة في إتباع الأنظمة والتعليمات واللوائح والقوانين، بحيث يتطلب في بعض المشاكل استجابة فورية لأن التأخير يؤدي إلى مشاكل أكثر، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (بركات، 2010) التي أشارت إلى أن تقويم الدارسين لهذه الخدمة كان سالباً.

رابعاً: مجال "السلامة والأمان"

جدول (5-15)

المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "السلامة والأمان"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلبة	3.14	1.15	62.8	2.73	*0.003	4
2.	إمام الموظفين بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها	3.29	1.01	65.9	6.39	*0.000	3
3.	اللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل الموظفين	3.12	1.09	62.3	2.36	*0.009	5
4.	تتعامل الجامعة بالمعلومات الخاصة بالطالب بسرية	3.59	1.12	71.7	11.51	*0.000	1
5.	توافر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة	3.53	1.11	70.6	10.60	*0.000	2
1	جميع فقرات المجال	3.33	0.80	66.7	9.16	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (486) ومستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ تساوي 1.965.

يتضح من نتائج جدول (5-15) ما يلي:

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الرابعة "تتعامل الجامعة بالمعلومات الخاصة بالطالب بسرية" يساوي (71.7%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأولى، ويعزو الباحث ذلك إلى حرص الجامعات على سرية المعلومات المتعلقة بالطالب واعتبارها بمثابة خصوصية لا يجب لأحد أن يطلع عليها، ويظهر ذلك من خلال نشر علامات الطلبة من خلال الرقم الجامعي وليس الاسم، وتوفير كلمة سر خاصة لكل طالب للدخول لحسابه عبر الموقع الإلكتروني للجامعة تتمتع بدرجة عالية من الأمان.
- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثالثة "اللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل الموظفين" يساوي (62.3%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأخيرة، وبالرغم من حصول هذه الفقرة على المرتبة الأخيرة إلا أن المتوسط الحسابي يدل على أن الموظفين يتمتعون بقدر من الأخلاق الحميدة في تعاملاتهم مع الطلبة، ولكنه لم يصل إلى درجة توافر كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى سوء تصرف بعض الموظفين مع بعض الحالات التي تتطلب أن يكون الموظف متفهم لطبيعة ونفسية الطالب وكيفية التعامل

معه، كما ويعزو الباحث ذلك أيضاً إلى كثرة الأعباء والمسؤوليات تجعل الموظف يتصرف بطريقة غير مناسبة أحياناً، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (حمائل ونجم الدين، 2011) التي أشارت إلى أن الطلبة تربطهم علاقات حسنة مع العاملين في الجامعة كافة بدرجة كبيرة جداً (93%).

خامساً: مجال "التعاطف"

جدول (5-16)

المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "التعاطف"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يظهر الموظفون الود في علاقتهم مع الطالب	2.92	1.12	58.4	-1.54	0.062	4
2.	توضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الإدارة	2.68	1.09	53.7	-6.38	*0.000	6
3.	وضوح الروح المرحة والصدافة في التعامل داخل الجامعة	3.06	1.12	61.2	1.18	0.120	3
4.	إتاحة فرص للاحتفالات والرحلات والتعارف	3.32	1.22	66.3	5.70	*0.000	2
5.	تحترم ضيوفها وروادها وتستقبلهم بحفاوة	3.77	1.15	75.4	14.69	*0.000	1
6.	موظفو الجامعة على دراية كافية باحتياجات الطلبة.	2.85	1.15	57.1	-2.79	*0.003	5
7.	تعاطف الجامعة مع الطالب عند حدوث مشكلة	2.58	1.16	51.6	-7.95	*0.000	7
4	جميع فقرات المجال	3.03	0.82	60.5	0.71	0.240	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (486) ومستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ تساوي 1.965.

يتضح من نتائج جدول (5-16) ما يلي:

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الخامسة "تحترم ضيوفها وروادها وتستقبلهم بحفاوة" يساوي (75.4%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأولى، ويعزو الباحث ذلك إلى وجود علاقة تواصل واتصال واضحة ومنفتحة بين الجامعات، والمؤسسات المختلفة، بالإضافة إلى مشاركة الجامعات الأهالي فرحتهم في نهاية كل عام جامعي في يوم الحصاد فتعقد احتفالات التخرج لطلبتها في أجواء من الفرح الغامرة، فتعمل الجامعات على حسن استقبال الأهالي ومشاركتهم فرحتهم في عرس وطني بهيج. وتتفق هذه

الدراسة مع دراسة (بركات، 2010) التي أظهرت تقدير إيجابي من الدارسين فيما يخص علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي.

- المتوسط الحسابي النسبي للفقرة السابعة "تعاطف الجامعة مع الطالب عند حدوث مشكلة" يساوي (51.6%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة قليلة على هذه الفقرة وحصولها على المرتبة الأخيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى قلة مراعاة الجامعات للأوضاع والظروف الاجتماعية والمادية والنفسية والسياسية لطلبتها، والتعامل بكل حزم مع الأعداء المطروحة، كما ويعزو الباحث ذلك أيضاً إلى أن الطلبة لا يقدرّون القوانين والأنظمة المتبعة في الجامعات، وتختلف هذه النتيجة مع بعض الدراسات كدراسة (حمائل ونجم الدين، 2011) التي أشارت إلى أن الجامعة تأخذ بعين الاعتبار الظروف الاجتماعية والاقتصادية للطلبة بدرجة كبيرة جداً (84%)، وأنها تعمل بروح القانون دون الإخلال بالنظام العام بدرجة كبيرة جداً (81%).

اختبار فرضيات الدراسة:

للإجابة على السؤال الرابع والذي ينص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير طلبة كليات التربية لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تُعزى إلى متغيرات الدراسة (النوع، المستوى الدراسي، الجامعة التي ينتمي إليها) قام الباحث بصياغة الفرضيات التالية:

التحقق من الفرض الثالث:

ينص الفرض على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير طلبة كليات التربية لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تُعزى لمتغير النوع (ذكر، أنثى)".

وللإجابة على هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (5-17)

يوضح ذلك:

جدول (5-17)

اختبار T. test للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير النوع

المجال	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة t	مستوى الدلالة
الجوانب المادية الملموسة	ذكر	120	3.26	-0.867	0.387
	أنثى	367	3.33		
الاعتمادية	ذكر	120	3.17	0.073	0.942
	أنثى	367	3.17		
الاستجابة	ذكر	120	2.78	0.216	0.829
	أنثى	367	2.76		
السلامة والأمان	ذكر	120	3.22	-1.870	0.062
	أنثى	367	3.37		
التعاطف	ذكر	120	2.99	-0.587	0.558
	أنثى	367	3.04		
جميع المجالات	ذكر	120	3.08	-0.714	0.476
	أنثى	367	3.13		

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (485) ومستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) تساوي 1.965.

يتضح من نتائج جدول (5-17) ما يلي:

- أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار T أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لكل مجال من مجالات الدراسة، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر طلبة كليات التربية حول هذه المجالات تُعزى لمتغير النوع (ذكر ، أنثى)، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الخدمات التي تقدمها الجامعات لا تميز بين نوع الطلبة، فهي متكاملة ومتشابهة لدى كل من الذكور والإناث، ولا تقتصر على أحد الجنسين دون الآخر، ولا يتم توفيرها بدرجة أكبر لمجموعة معينة دون غيرها من المجموعات، وشعور الطلبة بالمساواة في المعاملة وتلقى الخدمات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (بركات، 2010) التي أشارت إلى عدم وجود اختلاف جوهري بين إدراكات الذكور والإناث وتوقعاتهم

لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، ودراسة (الدهشان، 2003) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين آراء الطلاب والطالبات في معظم الخدمات الطلابية، ودراسة (عاشور والعبادلة، 2007) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المدركة والمتوقعة من قبل الطلاب الذكور والخدمة المدركة والمتوقعة من قبل الطالبات الإناث، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (شاهين، 2012) التي أظهرت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 α) في مستوى جودة الخدمات لصالح الإناث، ودراسة (الحدابي وعكاشة، 2007) التي أشارت إلى وجود فروق بين الطلاب والطالبات في إدراكهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة لهم بشكل عام لصالح الطلاب، ودراسة (الحوالي، 2009) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس لصالح الطلاب.

التحقق من الفرض الرابع:

ينص الفرض على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين متوسطات درجات تقدير طلبة كليات التربية لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تُعزى لمتغير المستوى الدراسي (الأول ، الرابع)". وللاجابة على هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (5-18) يوضح ذلك:

جدول (5-18)

اختبار T. test للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المستوى الدراسي

المجال	المستوى الدراسي	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة t	مستوى الدلالة
الجوانب المادية الملموسة	الأول	264	3.23	-2.834	*0.005
	الرابع	223	3.41		
الاعتمادية	الأول	264	3.12	-1.531	0.126
	الرابع	223	3.23		
الاستجابة	الأول	264	2.68	-2.290	*0.022
	الرابع	223	2.86		
السلامة والأمان	الأول	264	3.32	-0.310	0.757
	الرابع	223	3.35		
التعاطف	الأول	264	3.00	-0.691	0.490
	الرابع	223	3.05		
جميع المجالات	الأول	264	3.07	-1.752	0.080
	الرابع	223	3.17		

* الفرق بين المتوسطين دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (485) ومستوى معنوية $(0.05 \geq \alpha)$ تساوي 1.965.

يتضح من نتائج جدول (5-18) ما يلي:

- أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار T أقل من مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لكل من المجالين "الجوانب المادية الملموسة، الاستجابة" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة

في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر طلبة كليات التربية حول هذين المجالين تُعزى لمتغير المستوى الدراسي وذلك لصالح أفراد العينة الذين مستواهم الدراسي الرابع، ويعزو الباحث ذلك إلى تغيير تقييم الطلبة لدرجة جودة الخدمة المقدمة لهم بتقديمهم في الدراسة، كما أن الطلبة في المستوى الدراسي الأول لا يمكن أن يحددوا بدقة درجة الخدمات المقدمة لهم لأنهم حديثي عهد بالجامعة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (بوشيت والحمادي، 2010) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه مستوى الخدمات الطلابية الجامعية تبعاً لمتغير المستوى الدراسي.

- أما بالنسبة لباقي المجالات فقد تبين القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار T أكبر من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر طلبة كليات التربية حول هذه المجالات تُعزى لمتغير المستوى الدراسي، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (الحدابي وعكاشة، 2007) التي أشارت إلى وجود فروق بين طلبة المستويات الأربع في إجمالي استجابات الطلاب على المقياس، لصالح طلاب المستوى الثاني، ودراسة (بوشيت والحمادي، 2010) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه مستوى الخدمات الطلابية الجامعية تُعزى إلى متغير المستوى الدراسي لصالح طالبات المستوى الدراسي الثاني، ودراسة (شاهين، 2012) التي أظهرت أنه يوجد فروق لصالح المستوى الدراسي الأول.

التحقق من الفرض الخامس:

ينص الفرض على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين متوسطات درجات تقدير طلبة كليات التربية لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة تُعزى لمتغير الجامعة التي ينتمي إليها (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى)".

وللإجابة على هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "تحليل التباين" والجدول (19-5) يوضح ذلك.

جدول (5-19)

اختبار تحليل التباين للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
الجوانب المادية الملموسة	بين المجموعات	56.949	2	28.474	68.663	*0.000
	داخل المجموعات	200.714	484	0.415		
	المجموع	257.663	486			
الاعتمادية	بين المجموعات	46.341	2	23.171	44.590	*0.000
	داخل المجموعات	251.504	484	0.520		
	المجموع	297.846	486			
الاستجابة	بين المجموعات	49.841	2	24.921	37.903	*0.000
	داخل المجموعات	318.220	484	0.657		
	المجموع	368.061	486			
السلامة والأمان	بين المجموعات	32.980	2	16.490	28.377	*0.000
	داخل المجموعات	281.251	484	0.581		
	المجموع	314.231	486			
التعاطف	بين المجموعات	19.791	2	9.895	15.466	*0.000
	داخل المجموعات	309.666	484	0.640		
	المجموع	329.456	486			
جميع المجالات	بين المجموعات	36.704	2	18.352	49.903	*0.000
	داخل المجموعات	177.992	484	0.368		
	المجموع	214.696	486			

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$.

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2، 484) ومستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ تساوي 3.014.

يتضح من نتائج جدول (5-19) ما يلي:

- أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين - ذو الاتجاه الواحد- أقل من مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ لكل مجال من مجالات الدراسة، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر طلبة كليات التربية حول هذه المجالات تُعزى لمتغير الجامعة (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)، ويعزو الباحث ذلك

إلى اختلاف الجامعات الفلسطينية في السعي نحو التنافسية العالمية في تحقيق الجودة في طبيعة الخدمات التي تقدمها، حيث تسعى كل جامعة حسب قناعاتها وإمكانياتها في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للطلبة، والتنوع في طبيعة الخدمات التي تقدمها كل جامعة،

ولمعرفة الفروق لصالح أي من المجموعات الثلاث، تم استخدام اختبار "توكي Tukey"، والذي يوضح المتوسطات الحسابية والنسبية لاستجابة الباحثين حسب الجامعة كما في جدول (5-20).

جدول (5-20)

اختبار توكي لاستجابة الباحثين حسب الجامعة

المتوسطات الحسابية النسبية			المتوسطات الحسابية			المجال
الأقصى	الأزهر	الإسلامية	الأقصى	الأزهر	الإسلامية	
64.2	55.4	76.4	3.21	2.77	3.82	الجوانب المادية الملموسة
60.2	57.4	73.4	3.01	2.87	3.67	الاعتمادية
51	53.8	65.6	2.55	2.69	3.28	الاستجابة
64.4	60.2	74.8	3.22	3.01	3.74	السلامة والأمان
58.4	56.8	67	2.92	2.84	3.35	التعاطف
%59.6	%56.6	%71.2	2.98	2.83	3.56	جميع المجالات

يتضح من نتائج جدول (5-20) ما يلي:

- أن أفراد العينة الذين يدرسون في الجامعة الإسلامية متوسطهم الحسابي لاستجابات الباحثين للدراسة أكبر من متوسطات الجامعات الأخرى، هذا يعني أن درجة الموافقة كانت أكبر لدى الأفراد الذين يدرسون في الجامعة الإسلامية. ويعزو الباحث ذلك إلى:
- إدراك إدارة الجامعة الإسلامية لأهمية وطبيعة الخدمات التي تقدمها والسعي نحو تحقيق مركز تنافسي مع باقي الجامعات الفلسطينية، وتلبية حاجات الطلبة من خلال إنشاء وحدة مستقلة تُعنى بالجودة تتمتع بصلاحيات تمكنها من تقديم خدمات ذات جودة عالية.
- موظفو الجامعة الإسلامية على قدر من الأناقة والمظهر العام، والاستعداد والرغبة لمساعدة الطلبة من خلال الروح المرحة والصدقة في التعامل.
- حرص الجامعة الإسلامية على أن تكون التجهيزات والمباني والمرافق على قدر من الملائمة والجاذبية فهي تسعى باستمرار إلى توسعة في هذا الجانب لتقديم أفضل الخدمات وبجودة عالية.

- سعي الجامعة الإسلامية إلى توفير العدد الكاف والمناسب من الموظفين لكي يقوموا بتقديم الخدمات على أكمل وجه.
- تُوفّر الجامعة وسائل وأدوات حديثة تتواصل من خلالها مع الطلبة كاستخدام الرسائل عبر الجوال، ولوحات الإعلانات الالكترونية المنتشرة في الجامعة، والموقع الالكتروني، وفضائية الكتاب.
- احترام ضيوفها وروادها وتقديرهم واستقبالهم بشكل لائق وبحفاوة.
- إدراك طلبة الجامعة الإسلامية لأهمية وطبيعة الخدمات المقدمة إليهم، وملامسة حقيقية لهذه الخدمات التي تسعى الجامعة إلى توفيرها لهم.
- الثقة العالية التي يوليها الطلبة لدور الجامعة في تحقيق طموحاتهم، وبدل على ذلك الأعداد المتزايدة سنوياً من الملتحقين بالجامعة.
- شعور الطلبة بالراحة والطمأنينة داخل الحرم الجامعي من خلال تمتعهم بكافة حقوقهم.

للإجابة على السؤال الخامس: "هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية ودرجة جودة الخدمة المقدمة لطلبة كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة؟" قام الباحث بصياغة الفرضية التالية:

التحقق من الفرض السادس:

"لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية ودرجة جودة الخدمة المقدمة لطلبة كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة".

وللإجابة على هذا الفرض قام الباحث بمقارنة استجابات الاستبانة الأولى الخاصة بدرجة توظيف الإدارة الالكترونية مع الاستجابات الخاصة بدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة من خلال استخدام المتوسطات الحسابية والنسبية ومعامل الاختلاف المعياري، وذلك نظراً لاختلاف طبيعة المستجيبين في كلتا الحالتين، والجدول (21-5) يوضح ذلك.

جدول (21-5)

المتوسطات الحسابية والنسبية واختبار (T) ومعامل الاختلاف المعياري للعينتين

T المحسوبة	معامل الاختلاف المعياري CV	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط	العينة	الاستبانة	البند
0.193	14.91	0.55	73.80	3.69	52	درجة توظيف الإدارة الالكترونية	جميع فقرات الاستبانة
	21.22	0.66	62.3	3.11	487	درجة جودة الخدمة	

*قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05) = 1.96$

يتضح من نتائج جدول (21-5) ما يلي:

أن الاستجابات بالنسبة للاستبانة المتعلقة بدرجة توظيف الإدارة الالكترونية كانت أكثر ايجابية عن الاستبانة الأخرى بمتوسط حسابي نسبي مقداره (73.8%)، مقابل متوسط حسابي نسبي مقداره (62.3%)، بالنسبة للردود والاستجابات الخاصة بدرجة جودة الخدمة، وهذه النسبة تزيد عن النسبة 60% (درجة الاستجابة المتوسطة)، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لجميع فقرات الاستبانتين يختلف عن درجة الاستجابة المتوسطة لصالح استجابات الاستبانتين، وعند مقارنة متوسطي استجابات الاستبانتين من خلال اختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة (دالة الاختبار) تساوي (0.193)، وهي قيمة تقع في منطقة القبول عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ وهذا يعني أن العلاقة الارتباطية الإيجابية بين استجابات الاستبانتين كانت ذات دلالة

إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية ودرجة جودة الخدمة المقدمة لطلبة كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، مما يدل على أن توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية يعمل على زيادة جودة الخدمة المقدمة للطلبة، بمعنى أنه كلما زادت درجة توظيف الإدارة الالكترونية زادت الجودة في تقديم الخدمات للمستخدمين بصفة عامة وللطلبة بصفة خاصة، وهذا يعني أن هناك علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية ودرجة جودة الخدمة المقدمة لطلبة كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات كدراسة (حويل، 2009) التي أكدت على وجود إدراك إيجابي لأهمية دور الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة العملية التعليمية والخدمات الطلابية، ودراسة (صالح، 2011) التي بينت وجود علاقة ارتباط طردي قوي بين الحكومة الالكترونية، وإدارة الجودة الشاملة، وجودة الخدمة.

التوصيات

يقدم الباحث فيما يلي جملة من التوصيات المعتمدة على نتائج الدراسة، أملاً من إدارة الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة الأخذ بها، وللاستفادة من هذه الدراسة في تعزيز التوجه نحو التوظيف الشامل والكامل للإدارة الالكترونية، والاهتمام بجودة الخدمة التي تقدمها الجامعات للمستفيدين منها.

توصيات تتعلق بتوظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة:

- ضرورة سعي الجامعات الفلسطينية إلى التوجه نحو التوظيف الكامل للإدارة الالكترونية في جميع الأنشطة الأكاديمية والإدارية والخدمية.
- ضرورة دعم الإدارة العليا بالجامعات الفلسطينية لمراكز تكنولوجيا المعلومات، والعمل على أن تواكب كل ما هو جديد في مجال التكنولوجيا.
- العمل على توفير الميزانيات اللازمة لتوظيف الإدارة الالكترونية، في الجامعات الفلسطينية.
- أن تستعين الجامعات الفلسطينية بالجهات الاستشارية والخبراء المختصين بتوظيف الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال دعوتهم للمشاركة في إلقاء بعض المحاضرات، والندوات، والمؤتمرات، أو تنظيم بعض الدورات.
- نشر ثقافة القبول والتعاون بين العاملين بأهمية توظيف الإدارة الالكترونية، وتوفير بيئة العمل المناسبة لذلك.
- تعيين المتفوقين من الخريجين في مجال الحاسوب والتكنولوجيا لما له من أثر هام لأنهم يُعتبروا الصفاة ويمكن الاستفادة من قدراتهم ومهاراتهم.
- العمل على استثمار مواهب المتميزين في استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية لتطوير أداء الموارد البشرية في الجامعة.
- توفير التقنيات والتجهيزات اللازمة لتوظيف الإدارة الالكترونية في كافة المجالات وبمواصفات عالية وتحديثها بشكل مستمر.
- ضرورة حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية متعددة لضمان سلامة المعلومات التي تعد كنزاً ثميناً للجامعة.
- تشجيع التعاون العلمي بين الجامعات الفلسطينية والمراكز والمؤسسات العلمية المحلية والعربية والعالمية وتوفير وسائل تبادل المعلومات، وإجراء البحوث والدراسات بهدف تحسين مستوى جودة الخدمة عن طريق الاهتمام بإجراء عملية الربط الالكتروني.
- تخصيص ميزانية خاصة بالحوافز للمتميزين في مجال العمل الالكتروني لزيادة فعالية ونجاح توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات.

توصيات تتعلق بجودة الخدمة المقدمة للطلبة:

- ضرورة سعى الجامعات الفلسطينية لتحقيق مستويات جودة الخدمات بدرجة عالية من خلال الاهتمام بكافة أبعاد جودة الخدمة دون استثناء.
- أن تحرص الجامعات الفلسطينية على الاستجابة الفورية لحل مشكلات الطلبة المختلفة، والاستعداد الدائم للتعاون، والتعاطف مع الطلبة.
- ضرورة التركيز على إعلام الطلبة بالخدمات المتاحة التي تقدمها الجامعة، وحقوق الطلبة في تلقي هذه الخدمات، وكيفية الاستفادة منها.
- الاهتمام باللباقة وحسن الخلق في التعامل مع الطلبة.
- تحرى الدقة ومنع الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة للطلبة.
- أن تعمل الجامعات الفلسطينية على وضع مصلحة الطلبة في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا.
- إجراء تقييم لدرجة جودة الخدمة بصورة مستمرة ودورية للتعرف على الاحتياجات اللازمة، وتجنب المشاكل.
- أن تولي الجامعات الفلسطينية الاهتمام الكافي بسرعة وحسن تقديم الخدمات المختلفة للطلبة.
- التركيز على تقديم الخدمات باستخدام أحدث التقنيات الالكترونية وبجودة عالية.

قائمة المراجع

• القرآن الكريم

أولاً: المراجع العربية:

1. آل علي، رضا صاحب أبو حمد والموسوي، سنان كاظم (2005): مفاهيم إدارية معاصرة: نظرة عامة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
2. أبو أمونة، يوسف محمد يوسف (2009): "واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً E-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية-قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
3. أبو حبيب، محمود صبري خميس (2009): "الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق: الفوائد والسلبيات"، ملتقى تكنولوجيا المعلومات-3 نحو مجتمع معلوماتي، المنعقد بالجامعة الإسلامية بغزة.
4. أبو سبت، صبري فايق عبد الجواد (2005): "تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
5. أبو عامر، أمال محمود (2008): "واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
6. أبو فارة، يوسف أحمد والصليبي، عمر جبرائيل (2005): "واقع تسويق جودة الخدمات الجامعية: دراسة حالة جامعة القدس"، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية: العلوم الانسانية، عمان، العدد(2)، مج(8)، ص ص 21-49.
7. أحمد، أحمد إبراهيم (2003): الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، الاسكندرية.
8. الألباني، محمد ناصر الدين (1988): صحيح الجامع الصغير وزيادته: الفتح الكبير، المكتب الإسلامي، بيروت.
9. إبراهيم، الهادي آدم محمد (2010): "إطار محاسبي مقترح لقياس تكاليف الجودة في إطار معايير الجودة الشاملة"، تم الرجوع إليه بتاريخ 25-3-2012، من خلال الرابط: <http://www.e-marefa.net/ar>
10. إبراهيم، سناء شوقي (2004): الإدارة الالكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، التنمية الإدارية، مصر، العدد (102)، السنة (24)، ص ص 42-49.
11. إدريس، ثابت (2005): نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
12. إدريس، ثابت عبد الرحمن (2006): كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، الإسكندرية.
13. إسماعيل، شاكركي (2011): "التسويق الداخلي كمفهوم لإدارة الموارد البشرية وأثره على جودة الخدمة التعليمية: دراسة تطبيقية على العاملين في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد(23)، مج(2)، ص ص 175-202.
14. باكير، علي حسين (2006): المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية، مقال منشور، تم الرجوع إليه بتاريخ 25-2-2012، من خلال الرابط: <http://alibakeer.maktoobblog.com>

15. بخش، فوزية بنت حبيب عبد الرشيد (2006): "الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة: خطة مقترحة"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.
16. بدح، أحمد والصريرة، خالد (2011): "تصور مقترح لتطوير معايير لإدارة الجودة وضمانها في الجامعات الأردنية في ضوء تقنيات التعلم الإلكتروني"، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء.
17. بركات، زياد (2010): "الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها"، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، العدد(4)، مج(2)، ص ص 11-44.
18. برهان، محمد نور (2009): أنظمة المعلومات الإدارية، جامعة القدس المفتوحة، عمان.
19. البشري، منى عطية (2009): "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة". رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.
20. بن مسلم، أبي الحسن مسلم بن الحجاج (2002): صحيح مسلم، دار ابن رجب، المنصورة.
21. بويشيت، الجوهرة إبراهيم والحمادي، فايزة صالح (2010): "الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب: واقعها ومستواها كما تراها طالبات جامعة الملك فيصل"، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، العدد(3)، مج(11)، ص ص 266-286.
22. بوعبدالله، صالح (2010): "قياس أبعاد جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على بريد الجزائر"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد (10)، ص ص 89-108.
23. تقات ، عبد الحق وأحمد، حاج عيسى سيد (2011): "إدارة الجودة الشاملة TQM في التعليم العالي مع تحليل تصنيف بعض الدول"، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء.
24. التمام، عبد الله بن علي (2007): "الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري : دراسة تطبيقية على الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية". أطروحة دكتوراه، جامعة أم القرى بمكة المكرمة.
25. توفيق، عبد الرحمن (2006): منهج التطبيقات الإدارية لنظم المعلومات: الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة.
26. الجابري، فيصل بن مصطفى (2009): "تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموظف في الإدارة الإلكترونية"، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
27. جامعة بوليتكنك فلسطين (2011): دليل الطالب لنظام البكالوريوس، فلسطين.
28. جامعة الزرقاء الخاصة (2008): دليل الطالب، الأردن.
29. الجريسي، خالد بن عبد الرحمن (2001): إدارة الوقت من المنظور الإسلامي والإداري، مؤسسة الجريسي، الرياض.
30. الجهني، محمد بن فالح مبروك (2009): "إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بعد من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية: نموذج مقترح لتلبية احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة"، أطروحة دكتوراه، جامعة أم القرى، السعودية.

31. جودت، أسماء بنت عبد الهادي (2010): "واقع استخدام القيادات الأكاديمية بجامعة أم القرى للحاسب الآلي لإنجاز مسؤولياتهم الوظيفية في ضوء إدارة الوقت"، رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى. السعودية.
32. الحامدي، خالد حسن (2010): "ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الإلكتروني"، مجلة التعليم الإلكتروني، جامعة المنصورة، العدد(5)، ص ص 22-22.
33. الحدابي، داود عبد الملك وعكاشة، محمود فتحي (2007): "جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية: نتائج أولية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عمان، العدد(المتخصص 4)، ص ص 9-46.
34. حسن، ليلي وأبو الرب، عماد (2012): "إطار نظري لتقويم جودة المواقع الأكاديمية"، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، السعودية، العدد (1) مج1، ص ص 1-14.
35. الحسنات، ساري عوض (2011): "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية"، رسالة ماجستير، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة.
36. الحكيم وآخرون، ليث علي (2009): "تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة"، مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد(12)، ص ص 181-226.
37. حمايل، عبد عطا الله ونجم الدين، علي (2011): "مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي تقدمها لهم الجامعة"، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، العدد(5)، مج(3)، ص ص 231-278.
38. حمدتو، سيف الدين الياس (2011): "التخطيط الاستراتيجي للجودة في مؤسسات التعليم العالي"، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
39. حمدي، موسى بن عبدالله محمد مهدي (2008): "الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.
40. حمود، خضير كاظم (2010): "إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
41. حويل، ايناس إبراهيم أحمد (2009): "الإدارة الإلكترونية وجودة أداء الجامعة لوظائفها : دراسة ميدانية"، المجلة العلمية، كلية التربية بجامعة أسيوط، العدد (2) مج (25)، ص ص 2-68.
42. الحولي-أ-، عليان عبد الله (2004): "مفهوم الجودة في التعليم العالي"، مجلة الجودة في التعليم العالي، الجامعة الإسلامية، غزة، العدد(1)، مج(1)، ص ص 9-13.
43. الحولي-ب-، عليان عبد الله (2004): "تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني"، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني-جامعة القدس المفتوحة، رام الله.
44. الحولي، عليان عبد الله (2009): "تقويم جودة البيئة الجامعية من وجهة نظر الخريجين في الجامعة الإسلامية بغزة"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد (17)، ص ص 45-79.
45. خاطر، منتصر عبد الله (2011): "مبادئ الحاسوب، جامعة القدس المفتوحة، عمان.
46. الخالدي، أيمن فتحي فضل (2006): "قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
47. خشافة، ندى منصور أحمد مقبل (2006): "احتياجات الجامعات اليمنية لخدمات الحاسوب في تطوير العمل الإداري والأكاديمي"، رسالة ماجستير ، جامعة إب، اليمن.

48. الخطيب، أحمد والخطيب، رداح (2006): إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، عالم الكتب الحديث، الأردن.
49. خروف، إيمان حسن مصطفى (2010): "واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات"، رسالة ماجستير، جامعة النجاح، فلسطين.
50. داوود، عبد العزيز أحمد (2011): إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت.
51. الدجني، إياد علي (2011): "دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي : دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية"، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، سورية.
52. درادكة، أمجد محمود محمد (2011): "معايير ضمان الجودة والاعتماد في كليات التربية في الجامعات الأردنية"، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
53. الدرادكة، مأمون سليمان (2001): إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
54. الدهشان، جمال علي (2003): "الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية: دراسة تحليلية لآراء الطلبة"، المؤتمر السنوي العاشر (العربي الثاني) لمركز تطوير التعليم الجامعي: جامعة المستقبل في الوطن العربي، جامعة عين شمس، مصر.
55. دياب، سهيل رزق (2009): "معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي: الجامعة الفلسطينية الفاعلة-دراسة حالة"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، ع (17)، ص ص 11-43.
56. الذنبيات، محمد وآخرون (2010): مبادئ الإدارة، جامعة القدس المفتوحة، عمان.
57. الربيعي وآخرون، ليث (2011): "أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة الأردنية الخاصة"، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
58. رقاد، صليحة (2008): "تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون: دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات"، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، الجزائر.
59. السالمي، علاء (2008): الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
60. سعادة، جودت أحمد والسرطاوي، عادل فايز (2010): استخدام الحاسوب والانترنت في ميادين التربية والتعليم، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
61. السعيد، بوعافية (2006): "قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات"، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
62. السلطي، مأمون وإلياس، سهيل (1999): دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الإيزو 9000، دار الفكر المعاصر، دمشق.
63. السلمي، علي (2001): خواطر في الإدارة المعاصر، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
64. السميري، مريم عبدربه أحمد (2009): "درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطوير"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
65. شاهين، محمد أحمد (2012): "مستوى جودة التعليم في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الطلبة أنفسهم"، تم الرجوع إليه بتاريخ 25-3-2012، من الرابط:
www.qou.edu/arabic/.../mohammadShaheen/qualityOfEducation.pdf

66. الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد (2011): أضواء على المؤسسات التربوية والأكاديمية، مجلة آفاق، عمان، العدد (49)، ص ص 23-25.
67. شلبي، جمانة عبد الوهاب (2011): "واقع الإدارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
68. الشميمري، أحمد بن عبد الرحمن (2001): "جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية"، مجلة الإدارة العامة، الرياض، العدد(2)، مج(41)، ص ص 265-302.
69. الشنفرى، عبدالله بن مبارك والعاني، وجيهة ثابت (2005): "الكفاية التخطيطية لأعضاء الهيئة الإدارية بجامعة السلطان قابوس لتحويلها الآمن إلى جامعة إلكترونية"، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، العدد(3)، مج(6)، ص ص 11-44.
70. صالح، أيمن فاضل (2011): "أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات جامعة الرقازيق"، مجلة البحوث التجارية، مصر، العدد(1)، مج (33)، ص ص 319-357.
71. الصقال، أحمد هاشم وسعيد، محمد حسين مهدي (2011): دور الرقابة الالكترونية في الحد من الفساد، وزارة التجارة، العراق.
72. الضافي، محمد (2006): "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية.
73. الضمور، هاني حامد (2008): تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان.
74. الضمور، هاني حامد والعلاق، بشير عباس (2006): تسويق الخدمات، جامعة القدس المفتوحة، عمان.
75. الطائي، رعد عبد الله (2010): "أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة: دراسة ميدانية"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العدد(58)، مج(16) ص ص 28-57.
76. عاشور، يوسف حسين والعبادلة، طلال عثمان (2007): "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة"، مجلة جامعة الأقصى، العدد (1)، مج (11)، ص ص 98-128.
77. العالول، إياد فتحي (2011): "قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة"، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.
78. العالول، عبد الماجد شحده خليل (2011): "مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
79. عامر، طارق عبد الرؤوف (2007): الإدارة الالكترونية: نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.
80. عبد الحي، رمزي أحمد (2005): التعليم العالي الإلكتروني: محدداته ومبرراته ووسائطه، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
81. عبد العال، مصطفى بهجت (1997): "الإدارة العلمية للجامعات المصرية: تحقيق رسالة الجامعة رهن بحسن إدارتها بكفاءة"، المجلة العلمية، كلية التجارة بجامعة الأزهر، مصر، العدد(14).

82. عبد المعطي، أحمد حسين (2006): "تصور مقترح لدور الإدارة الالكترونية في تجويد العمل الإداري بكليات التربية بمصر"، المؤتمر العلمي الأول: التعليم والتنمية في المجتمعات الجديدة، جامعة أسيوط، مصر.
83. العبيدي، سيلان جبران (2009): "ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع"، المؤتمر الثاني عشر الموائمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي، بيروت.
84. العزاوي، محمد عبد الوهاب والدليمي، جمال داود سلمان (2010): "جودة التعليم في الجامعات العربية الخاصة" مؤتمر الاتجاهات الحديثة في تعليم إدارة الأعمال، الكويت.
85. عليمات، صالح ناصر (2004): إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية: التطبيق ومقترحات التطوير، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
86. العمران، حمد بن إبراهيم (2010): "تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن"، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، العدد(1)، مج(16)، ص ص 5-38.
87. العميري، حمود بن فواز (2008): "متطلبات استخدام الإدارة الالكترونية في الجامعات السعودية : دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى بمكة المكرمة"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى بمكة المكرمة.
88. العنزي، عوض خلف (2005): إدارة جودة الخدمات العامة: المفاهيم وأساليب التطوير، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت.
89. العيثاوي، أحلام والسامرائي، عمار (2011): "واقع تطبيق ضمان جودة التعليم في الجامعات الخاصة في ضوء معايير ومتطلبات الجودة الشاملة: دراسة حالة الجامعة الخليجية"، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
90. غنيم، أحمد بن علي (2006): "دور الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة"، المجلة التربوية، جامعة الكويت، العدد(81)، مج(21)، ص ص 143-219.
91. الفراء، نعيم حسن حماد (2008): "تطوير الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الإدارة الالكترونية"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
92. قاسم، اسماعيل عبد الله (2010): "تحسين جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية عبر إعادة هندسة العمليات الإدارية" الهندرة: دراسة حالة - الجامعة الإسلامية غزة، مؤتمر الإصلاح والتطوير الإداري الثاني: نحو تطوير جودة الأداء الإداري في القطاع العام الفلسطيني، فلسطين.
93. القحطاني، شائع (2006): "مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون : دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون في المملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
94. قدوري، سحر (2010): الإدارة الالكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، بغداد، العدد(14)، ج(1).
95. القرني، حسن بن حجر بن حسن (2011): "مهاره استخدام الحاسب الآلي لدى مديري المدارس الابتدائية بمدينة جدة درجة أهميتها وانعكاسها على تطوير العمل الإداري"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.
96. القرني، عبد الرحمن (2007): "تطبيقات الإدارة الالكترونية في الأجهزة الأمنية : دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض"، رسالة ماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

97. الكبسي، أمال بنت علي محمد (2010): "متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات التربية للبنات بجدة"، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
98. الكبيسي، كلثم محمد (2008): "متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر"، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية.
99. كساب، رؤى علي (2011): "العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير. جامعة الأزهر، غزة.
100. كيلاني، شادية (2006): نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية لطلاب كلية التربية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد(60)، ص ص 357-478.
101. ماضي، سهير حافظ (2011): "واقع الأداء المهني لمديري المدارس الحكومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية بمحافظة غزة"، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.
102. ماضي، محمد توفيق (2002): تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم: نموذج مفاهيمي مقترح، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
103. محجوب، بسمان فيصل (2003): إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية: دراسة تطبيقية لكليات العلوم الإدارية والتجارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
104. مردان، نجم الدين علي (2009): أهمية ودور البرامج الحاسوبية في تسيير الجامعات، مجلة آفاق، عمان، العدد (43)، ص ص 6-10.
105. المساعدة، ماجد عبد الهادي وعبد، هاني سعيد (2011): " اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزرقاء نحو تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة"، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
106. المسعود، خليفة بن صالح بن خليفة (2008): "المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.
107. مصطفى، أحمد (2001): المدير وتحديات العولمة: إدارة جديدة لعالم جديد، دار النهضة العربية، القاهرة.
108. معلا، ناجي (1998): "قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية في الأردن: دراسة ميدانية"، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، العدد(2)، مج(25)، 357-375.
109. ملحم، سامي (2000): مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
110. المنيع، محمد عبد الله (2008): "مجالات تطبيقات التعليم الالكتروني في الإدارة والإشراف التربوي"، ملتقى التعليم الالكتروني الأول في التعليم العام، الرياض.
111. الموقع الالكتروني، <http://www.e-education.ca/etvu>
112. الموقع الالكتروني، <http://www.hotcourses.ae/study/us-usa/school-college-university/university-of-central-florida/72125/international.html>
113. الموقع الالكتروني لجامعة النجاح، <http://www.najah.edu/ar/page/2475>
114. الموقع الالكتروني للجامعة الإسلامية، www.iugaza.edu

115. الميمي وآخرون، أسامة (2004): "الجودة في الجامعات الفلسطينية: الإجراءات والممارسات"، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله.
116. نجم، نجم عبود (2010): إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
117. نجم، نجم عبود (2009): الإدارة والمعرفة الالكترونية: الإستراتيجية، الوظائف، المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
118. نجم، نجم عبود والمبعضين، باسم (2009): الجودة الالكترونية: نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الالكترونية، عمان، تم الرجوع إليه بتاريخ 20-3-2012 من خلال الرابط: www.eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/2011/04/68.doc
119. نيويبي، توني (2003): التدريب على جودة الخدمة، ترجمة شويكار زكي، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
120. هاشم، إيمان عبد الوهاب (2008): "تصور مقترح لتطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة أسيوط"، المؤتمر الثاني لشباب الباحثين، جامعة سوهاج، مصر.
121. الهنداوي، محمد عبد الله محمد (2009): "مدى إدراك الطلاب كعملاء لجودة أداء خدمات مؤسسات التعليم العالي: دراسة تطبيقية على جامعة المنصورة"، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، العدد(74)، السنة(48)، الجزء(1) ص ص 225-265.
122. الوادي، محمود حسين والوادي، بلال محمود (2011): المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
123. وحدة البحوث والاستطلاعات بدائرة العلاقات العامة (2004): "التسجيل عبر الإنترنت: إضافة حديثة إلى جودة الخدمات المقدمة للطلبة"، مجلة الجودة في التعليم العالي، الجامعة الإسلامية بغزة، العدد(1)، مج(1)، ص 153-160.
124. وزارة التخطيط والتعاون الدولي الفلسطينية (2006): الإصدار التاسع، السلطة الوطنية الفلسطينية، فلسطين.
125. وزارة التعليم العالي الفلسطيني (1998): قانون رقم 11 لسنة 1998، مادة 10، بشأن التعليم العالي. تم الرجوع إليه بتاريخ 2011/11/5، من خلال الرابط www.plc.gov.ps
126. ياسين، سعد (2005): الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Axelson, Sara L, (2007): " The use and value of student support services: A survey of undergraduate students in online classes", **Ed.D**, University of Wyoming, U.S.A.
2. AL Khat tab, Suleiman and Fraij, Fares (2011): "Assessing students satisfaction with quality of service of students information system", **Journal: Management & Marketing**, Year (IX), pp 111-125.
3. Collins, Linda D, (2007): " Online student support services: Perceived problems and strategies to affect change", **Ed.D**, North central University, U.S.A.
4. Khan, Mubbsher Munawar et al (2011): " Teaching Quality in Higher Education: What do we need to improve?", **Interdisciplinary Journal of Research in Business**, No(4), Vol(1), pp 37-42.

5. Kimani, Sarah Wambui, et al. (2011): " Comparative Analysis of Business Students' Perceptions of Service Quality Offered in Kenyan Universities", **International Journal of Business Administration**, No(1), Vol.(2), pp 98-112.
6. Lehtinen, J.R.and Lehtinen, O, (1982).**Service Quality a study of quality Dimensions**, Service Management Institute. Helsinki.
7. Parasuraman, A et al. (1988): "SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality", **Journal of Retailing**, 64 (1), pp 12 - 40.
8. Parasuraman, A et al. (1985):" A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", **Journal of Marketing**, 49 (fall), pp41-50.
9. Parasuraman, A et al. (1991): " Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", **Journal of retailing**, 67(4) , pp420-450.
10. Truban, Efraim, (2003): **Introduction to Information Technology**, John Wiley & Sons, Singapore
11. Sasser, W.Olson, R.and Wychoff, D, (1978).**Management of Service Operations Test and Cases**.Baston: Allyn&Bacon.
12. Solinas, Giuliana, et al (2012): "What Really Affects Student Satisfaction? An Assessment of Quality through a University-Wide Student Survey", **Creative Education**, No(1), Vol(3), pp 37-40.

ملحق رقم (1)

الاستبانة الأولى في صورتها الأولى



الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التربية

قسم أصول التربية/الإدارة التربوية

السيد/..... حفظه الله،،،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع / تحكيم استبانة

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان: درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية/الإدارة التربوية. وقد اقتضت الدراسة استخدام استبانتين، الأولى لقياس درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر أعضاء مجلس الجامعة، وتحتوى الاستبانة على (47 فقرة)، موزعة على خمس مجالات. أما الاستبانة الثانية لقياس درجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر طلبة كليات التربية، وتحتوى الاستبانة على (27 فقرة) موزعة على خمس مجالات، معتمداً في ذلك على مقياس SERVPERF والذي يركز على قياس الأداء الفعلي لجودة الخدمة. ونظراً لخبرتمكم الواسعة في هذا المجال يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تشكل أداة الدراسة الميدانية في صورتها الأولى بهدف تحكيمها قبل تطبيقها ميدانياً لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالاطلاع على فقرات هذه الاستبانة وإبداء رأيكم فيها بوضع علامة (√) للفقرة المناسبة وإجراء التعديل على الفقرة غير المناسبة أو اقتراح الصيغة التي ترونها مناسبة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث

محمد أحمد الأغا

أسئلة الدراسة:

1. ما درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر أعضاء مجلس الجامعة؟
2. ما درجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر طلبة كليات التربية؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر أعضاء مجلس الجامعة تعزى إلى متغيرات (سنوات الخدمة ، الجامعة التي ينتمي إليها)؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر طلبة كليات التربية تعزى إلى متغيرات (النوع ، المستوى الدراسي، الجامعة التي ينتمي إليها)؟
5. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية ودرجة جودة الخدمة المقدمة لطلبة كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة؟

م	الفقرة	وضوح الفقرة		الانتماء للمجال	
		واضحة	غير واضحة	منتمية	غير منتمية
المجال الأول: درجة التوظيف الإداري للإدارة الإلكترونية					
1	تستخدم الجامعة خطط إستراتيجية وتنسيق متبادل بين كافة إدارات الجامعة نحو التحول إلى توظيف الإدارة الإلكترونية.				
2	تدعم الإدارة العليا سياسة التحول نحو توظيف الإدارة الإلكترونية.				
3	تضع الجامعة خطط تنسم بالمرونة الكافية لاستيعاب أي تغيرات يتطلبها توظيف الإدارة الإلكترونية.				
4	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية المطلوبة لتوظيف الإدارة الإلكترونية				
5	تتوافر بيئة عمل (مناخ تنظيمي) مناسب لتوظيف الإدارة الإلكترونية.				
6	يوجد مركز أو وحدة أو قسم للإدارة الإلكترونية				
7	يوجد رقابة مستمرة من قبل الإدارة العليا لضمان سير الأعمال إلكترونياً.				
8	يوجد في الجامعة قدر مناسب من اللامركزية بين الإدارات المشاركة في توظيف الإدارة الإلكترونية				
9	تحرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي.				
10	تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية.				
11	يوجد لدى الجامعة تحليل مستمر لنقاط القوة والضعف في مجال توظيف الإدارة الإلكترونية.				
12	تعمل الجامعة على إعادة هندسة الهياكل والعمليات والإجراءات للإدارات والأقسام لتناسب مع توظيف الإدارة الإلكترونية				
اقترح عبارات أخرى:					
المجال الثاني: درجة التوظيف البشري للإدارة الإلكترونية					
1	الموارد البشرية لديها القدرة في التعامل مع الحاسوب بشكل جيد				
2	الموارد البشرية مؤهلة لتوظيف إستراتيجية الإدارة الإلكترونية				
3	يتم توفير فرص للتدريب وتأهيل الموارد البشرية في مجال استخدام الأجهزة والمعدات الإلكترونية الحديثة				
4	تستثمر الجامعة مواهب المتميزين في استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية لتطوير أداء الموارد البشرية في الجامعة.				
5	تعقد الجامعة المؤتمرات والندوات لتعريف الموارد البشرية بأهمية وكيفية توظيف الإدارة الإلكترونية				
6	تتقبل الموارد البشرية في الجامعة توظيف الإدارة الإلكترونية.				
7	تدعم الجامعة المراكز والوحدات الخاصة بتوظيف التكنولوجيا بالكفاءات البشرية لتحقيق توظيف الإدارة الإلكترونية.				
اقترح عبارات أخرى:					
المجال الثالث: درجة التوظيف التقني للإدارة الإلكترونية					
1	توظف الجامعة أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة ملائمة لتوظيف الإدارة الإلكترونية				
2	توظف الجامعة برمجيات مختلفة تسهم في توظيف الإدارة الإلكترونية				
3	توظف الجامعة الربط الإلكتروني بين الإدارة وكافة الأقسام عن طريق شبكات الحاسب الآلي.				
4	توظف الجامعة الربط الإلكتروني بين الجامعة والجامعات المحلية والدولية				
5	توظف الجامعة شبكة لاسلكية للانترنت داخل الجامعة.				
6	تمتلك الجامعة موقعاً إلكترونياً على شبكة الانترنت.				
7	توظف الجامعة التقنيات اللازمة للتعليم الإلكتروني				
8	توظف الجامعة البريد الإلكتروني كوسيط رسمي لنقل وتبادل المعلومات				
9	توفر الجامعة الحرية الكاملة لتبادل المعلومات إلكترونياً بين مختلف إدارات وأقسام الجامعة				

				تفعل الجامعة شبكات الاتصال الداخلية في تنفيذ الإشراف اليومي على العمل الجامعي	10
				توظف الجامعة التقنيات اللازمة لتحقيق الخدمات الأكاديمية	11
				توظف الجامعة التقنيات اللازمة لتصميم الصفحات الالكترونية للعاملين ونشرها على صفحة الجامعة	12
اقترح عبارات أخرى:.....					
المجال الرابع: درجة التوظيف الأمني للإدارة الالكترونية					
				توظف الجامعة البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات.	1
				توظف الجامعة الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات	2
				يتم تغيير كلمات السر والشيفرات الخاصة بالموظفين بشكل دوري	3
				توظف الجامعة آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية.	4
				يتم الاحتفاظ بنسخ إضافية من المعلومات الالكترونية في أماكن آمنة	5
				تراعي الجامعة سلامة موظفيها في استخدامهم للتقنيات الحديثة.	6
				توظف الجامعة سياسات واضحة وراعية للعاملين الذين ينتهكوا أمن وسلامة المعلومات.	7
				توظف الجامعة التجهيزات اللازمة لمواجهة الكوارث والأزمات الطارئة.	8
				توظف الجامعة الإمكانيات اللازمة لزيادة الثقة في التعاملات الالكترونية	9
				توظف الجامعة نظام الرقابة على قواعد البيانات من خلال تسجيل جميع عمليات الدخول، والفحص الدوري	10
اقترح عبارات أخرى:.....					
المجال الخامس: درجة التوظيف المالي للإدارة الالكترونية					
				توظف الجامعة الميزانية اللازمة لشراء التقنيات اللازمة الالكترونية.	1
				توظف الجامعة الميزانية اللازمة لتصميم البرامج الالكترونية	2
				توظف الجامعة الميزانية اللازمة لصيانة الأجهزة والبرامج	3
				توظف الجامعة الميزانية اللازمة للاستعانة بمدربين مؤهلين لتدريب العاملين على توظيف آلية العمل الالكتروني.	4
				توظف الجامعة الميزانية اللازمة لإجراء البحوث والدراسات في مجال تكنولوجيا المعلومات.	5
				توظف الجامعة الميزانية اللازمة للحوافز المادية المشجعة لتوظيف الإدارة الالكترونية	6
اقترح عبارات أخرى:.....					

ملحق رقم (2)

الاستبانة الثانية في صورتها الأولى



الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التربية

قسم أصول التربية/الإدارة التربوية

السيد/..... حفظه الله،،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع / تحكيم استبانة

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان: درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية/الإدارة التربوية. وقد اقتضت الدراسة استخدام استبانتين، الأولى لقياس درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر أعضاء مجلس الجامعة، وتحتوى الاستبانة على (47 فقرة)، موزعة على خمس مجالات. أما الاستبانة الثانية لقياس درجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر طلبة كليات التربية، وتحتوى الاستبانة على (27 فقرة) موزعة على خمس مجالات، معتمداً في ذلك على مقياس SERVPERF والذي يركز على قياس الأداء الفعلي لجودة الخدمة. ونظراً لخبرتمكم الواسعة في هذا المجال يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تشكل أداة الدراسة الميدانية في صورتها الأولى بهدف تحكيمها قبل تطبيقها ميدانياً لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالاطلاع على فقرات هذه الاستبانة وإبداء رأيكم فيها بوضع علامة (√) للفقرة المناسبة وإجراء التعديل على الفقرة غير المناسبة أو اقتراح الصيغة التي ترونها مناسبة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث/ محمد أحمد الأغا

أسئلة الدراسة:

1. ما درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر أعضاء مجلس الجامعة؟
2. ما درجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر طلبة كليات التربية؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر أعضاء مجلس الجامعة تعزى إلى متغيرات (سنوات الخدمة ، الجامعة التي ينتمي إليها)؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة جودة الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر طلبة كليات التربية تعزى إلى متغيرات (النوع ، المستوى الدراسي، الجامعة التي ينتمي إليها)؟
5. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة توظيف الإدارة الالكترونية ودرجة جودة الخدمة المقدمة لطلبة كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة؟

م	الفقرة	وضوح الفقرة		الانتماء للمجال	
		واضحة	غير واضحة	منتمية	غير منتمية
المجال الأول: الجوانب المادية الملموسة (توافر حداثة الشكل والمظهر المادي للخدمة التي تقدمها الجامعة)					
1	توافر التجهيزات الحديثة والتقنيات اللازمة				
2	جاذبية التجهيزات والمباني الجامعية				
3	جاذبية التسهيلات (المرافق، القاعات، الساحات، الملاعب).				
4	المظهر العام للموظفين والعاملين				
5	جاذبية المناهج والتخصصات والمقررات				
اقترح عبارات أخرى:					
المجال الثاني: الاعتمادية (قدرة الجامعة على أداء الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن من الاعتماد عليها بدرجة عالية من الصحة والدقة)					
1	الوفاء بتقديم الخدمة في مواعدها المحدد				
2	الدقة وعدم الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة				
3	توافر العدد الكافي من الموظفين والمدرسين				
4	الحرص على حل مشكلات الطلبة المختلفة				
5	الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة للطلبة				
اقترح عبارات أخرى:					
المجال الثالث: الاستجابة (رغبة واستعداد وقدرة موظفي الجامعة على تقديم الخدمات المناسبة لطلبتها، والرد على استفسارات الطلبة وتلبية طلباتهم في الوقت المحدد)					
1	سرعة الجامعة في تقديم الخدمات				
2	الاستجابة الفورية لمشكلات الطلبة				
3	الاستعداد والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الطلبة				
4	إعلام الطلبة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤها منها				
5	الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلبة لحل المشكلات العالقة				
اقترح عبارات أخرى:					
المجال الرابع: السلامة والأمان (شعور الطالب بالراحة والاطمئنان من الخدمات التي يتلقاها)					
1	سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلبة				
2	إلمام الموظفين بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها				
3	اللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل الموظفين				
4	تتعامل الجامعة بالمعلومات الخاصة بالطالب بسرية				
5	توافر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة				
اقترح عبارات أخرى:					
المجال الخامس: التعاطف (أن يشعر الطلبة بأنهم محور اهتمام الموظفين والمدرسين وأن مصلحتهم هي الأساس وأنهم قادرون على الاتصال والاستفسار في أي وقت)					
1	يظهر الموظفون الود في علاقتهم مع الطالب				
2	وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الإدارة				
3	الروح المرحة والصداقة واضحة في التعامل داخل الجامعة				
4	تتيح الجامعة فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف				
5	احترام ضيوف الجامعة وروادها واستقبالهم بحفاوة				
6	موظفي الجامعة على دراية كافية باحتياجات الطلبة.				
7	تتعاطف الجامعة مع الطالب عند حدوث مشكلة				
اقترح عبارات أخرى:					

ملحق رقم (3)
قائمة بأسماء السادة المحكمين

م .	الاسم	الوظيفة	المكان
1.	أ.د. فؤاد علي العاجز	أستاذ الإدارة التربوية والتربية المقارنة	الجامعة الإسلامية
2.	أ.د. محمود خليل أبو دف	أستاذ أصول التربية	الجامعة الإسلامية
3.	أ.د. صهيب الأغا	أستاذ أصول التربية	جامعة الأزهر
4.	أ.د. ماجد محمد الفرا	أستاذ إدارة الأعمال	الجامعة الإسلامية
5.	أ.د. أيمن أبو سمرة	مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات	الجامعة الإسلامية
6.	أ.د. سناء إبراهيم أبو دقة	أستاذ علم النفس	الجامعة الإسلامية
7.	أ.د. زياد الجرجاوي	أستاذ التربية الإسلامية والمقارنة	جامعة القدس المفتوحة
8.	أ.د. سهيل رزق دياب	أستاذ المناهج وطرق التدريس	جامعة القدس المفتوحة
9.	أ.د. عامر الخطيب	أستاذ أصول التربية	جامعة الأزهر
10.	د. وفيق حلمي الأغا	أستاذ إدارة الأعمال المشارك	جامعة الأزهر
11.	د. محمد هاشم أغا	أستاذ أصول التربية المشارك	جامعة الأزهر
12.	د. ياسر عبد الشرفا	أستاذ إدارة الأعمال المساعد	الجامعة الإسلامية
13.	د. رشدي عبداللطيف وادي	أستاذ إدارة الأعمال المشارك	الجامعة الإسلامية
14.	د. وسيم إسماعيل الهابيل	أستاذ إدارة الأعمال المساعد	الجامعة الإسلامية
15.	د. رندة شرير	أستاذ أصول التربية المشارك	جامعة الأقصى
16.	د. إياد علي الدجني	أستاذ أصول التربية المساعد	الجامعة الإسلامية
17.	د. حمدان عبد الله الصوفي	أستاذ أصول التربية المشارك	الجامعة الإسلامية
18.	د. ناصر جاسر الأغا	أستاذ أصول التربية المساعد	جامعة القدس المفتوحة
19.	د. سليمان حسين المزين	أستاذ أصول التربية المشارك	الجامعة الإسلامية
20.	د. محمد عثمان الأغا	أستاذ أصول التربية المشارك	الجامعة الإسلامية
21.	د. محمود خلف الله	أستاذ أصول التربية المساعد	جامعة الأقصى
22.	د. رائد الحجار	أستاذ أصول التربية المشارك	جامعة الأقصى
23.	د. رزق شعت	أستاذ أصول التربية المشارك	جامعة الأقصى
24.	د. مطيع أبو جبل	أستاذ أصول التربية المساعد	جامعة القدس المفتوحة
25.	د. إسماعيل صالح الفرا	أستاذ المناهج وطرق التدريس المشارك	جامعة القدس المفتوحة
26.	د. عبد السلام نصار	أستاذ أصول التربية المساعد	جامعة القدس المفتوحة
27.	م. أسامة البحيصي	رئيس وحدة الحاسوب	جامعة الأزهر
28.	م. خالد شرف	رئيس مركز تكنولوجيا المعلومات	جامعة الأقصى
29.	أ.نضال حمدان المصري	محاضر إدارة الأعمال	جامعة القدس المفتوحة

ملحق رقم (4)

الاستبانة الأولى في صورتها النهائية



الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التربية

قسم أصول التربية/الإدارة التربوية

السيد/.....حفظه الله،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان: درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية/الإدارة التربوية.

وقد أعد الباحث أداة الدراسة وهي عبارة عن استبانة لقياس درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، تحتوي على (47 فقرة) موزعة على خمس مجالات (التوظيف الإداري، التوظيف البشري، التوظيف التقني، التوظيف الأمني، التوظيف المالي)، لذا يرجو الباحث من سيادتكم الإجابة على فقرات الاستبانة بوضع علامة (√) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتكم عليها كما توجد في واقع الجامعة التي تعمل بها، علماً بأن البيانات التي سيتم جمعها سوف تعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي، وتتوقف على دقتها صحة النتائج التي تتوصل إليها الدراسة، مع العلم بأن جودة الخدمة المقدمة للطلبة ستقاس من وجهة نظر طلبة كليات التربية بالجامعات الفلسطينية.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث

محمد أحمد الأغا

أولاً: معلومات عامة

1. اسم الجامعة:

الإسلامية الأزهر الأقصي

2. سنوات الخدمة

أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات

ثانياً: فقرات الاستبانة

م	الفقرة	درجة الموافقة				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
المجال الأول: درجة التوظيف الإداري للإدارة الالكترونية						
1	تتضمن خطط الجامعة الإستراتيجية أهداف تحقق توظيف الإدارة الالكترونية					
2	تستخدم الجامعة تنسيقاً متبادلاً بين كافة إداراتها لتحقيق توظيف الإدارة الالكترونية					
3	تدعم الإدارة العليا سياسة توظيف الإدارة الالكترونية.					
4	تضع الجامعة خطاً تتسم بالمرونة الكافية لاستيعاب أي تغييرات يتطلبها توظيف الإدارة الالكترونية.					
5	تحدد الجامعة الاحتياجات التدريبية المطلوبة لتوظيف الإدارة الالكترونية					
6	توفر الجامعة بيئة عمل (مناخ تنظيمي) مناسب لتوظيف الإدارة الالكترونية.					
7	يوجد مركز أو وحدة أو قسم للإدارة الالكترونية					
8	توجد رقابة مستمرة من قبل الإدارة العليا لضمان سير الأعمال الكترونياً.					
9	تحرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي.					
10	تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الالكترونية.					
11	تعمل الجامعة على إعادة تنظيم الهياكل وهندسة العمليات والإجراءات للإدارات والأقسام لتناسب مع توظيف الإدارة الإلكترونية					
المجال الثاني: درجة التوظيف البشري للإدارة الالكترونية						
1	تتعامل الموارد البشرية مع الحاسوب بشكل جيد					
2	الموارد البشرية مؤهلة لتوظيف إستراتيجية الإدارة الالكترونية					
3	توفر الجامعة فرصاً للتدريب وتأهيل الموارد البشرية في مجال استخدام الأجهزة والمعدات الالكترونية الحديثة					
4	تستثمر الجامعة مواهب المتميزين في استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية لتطوير أداء الموارد البشرية في الجامعة.					
5	تنظم الجامعة مؤتمرات وندوات تتعلق بتوظيف الإدارة الالكترونية					
6	تساهم الموارد البشرية في الجامعة في توظيف الإدارة الالكترونية.					
7	تدعم الجامعة المراكز والوحدات الخاصة بتوظيف التكنولوجيا بالكفاءات البشرية اللازمة.					
8	تقوم الجامعة بتعيين المتفوقين من خريجها في مجال الحاسوب والتكنولوجيا					
المجال الثالث: درجة التوظيف التقني للإدارة الالكترونية						
1	تمتلك الجامعة أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملئمة لتوظيف الإدارة الالكترونية					
2	تطور الجامعة برمجيات مختلفة تساهم في توظيف الإدارة الالكترونية					
3	تستخدم الجامعة الربط الالكتروني بين الإدارة وكافة الأقسام عن طريق شبكات الحاسب الآلي.					
4	تدعم الجامعة الربط الالكتروني بين الجامعة والجامعات المحلية والدولية					
5	توظف الجامعة شبكة لاسلكية للانترنت داخل الجامعة.					
6	تمتلك الجامعة موقعاً الكترونياً على شبكة الانترنت.					
7	توفر الجامعة التقنيات اللازمة للتعليم الالكتروني					
8	تستخدم الجامعة البريد الالكتروني لنقل وتبادل المعلومات					
9	توفر الجامعة الحرية الكاملة لتبادل المعلومات الكترونياً بين مختلف إدارات					

					وأقسام الجامعة
					10 تستخدم الجامعة شبكات الاتصال الداخلية في تنفيذ الإشراف اليومي على العمل الجامعي
					11 توفر الجامعة التقنيات اللازمة لتحقيق الخدمات الأكاديمية
					12 توظف الجامعة التقنيات اللازمة لتصميم الصفحات الالكترونية للعاملين ونشرها على صفحة الجامعة
المجال الرابع: درجة التوظيف الأمني للإدارة الالكترونية					
					1 تطبق الجامعة البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات.
					2 توظف الجامعة الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات
					3 تستبدل الجامعة كلمات السر الخاصة بالموظفين بشكل دوري
					4 تمتلك الجامعة آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية.
					5 تحتفظ الجامعة بنسخ إضافية من المعلومات الالكترونية في أماكن آمنة
					6 تراعي الجامعة سلامة استخدام موظفيها للتقنيات الحديثة.
					7 تتخذ الجامعة سياسات واضحة للعاملين الذين ينتهكوا أمن وسلامة المعلومات.
					8 توفر الجامعة التجهيزات اللازمة لمواجهة الكوارث والأزمات الطارئة.
					9 توظف الجامعة الإمكانيات اللازمة لزيادة الثقة في التعاملات الالكترونية
					10 تطبق الجامعة نظام الرقابة على قواعد البيانات من خلال تسجيل جميع عمليات الدخول، والفحص الدوري
المجال الخامس: درجة التوظيف المالي للإدارة الالكترونية					
					1 توظف الجامعة الميزانية اللازمة لشراء التقنيات اللازمة للالكترونية.
					2 توفر الجامعة الميزانية اللازمة لتصميم البرامج الالكترونية
					3 تضع الجامعة الميزانية اللازمة لصيانة الأجهزة والبرامج
					4 توفر الجامعة الميزانية اللازمة للاستعانة بمدربين مؤهلين لتدريب العاملين على توظيف آلية العمل الالكتروني.
					5 تخصص الجامعة الميزانية اللازمة لإجراء البحوث والدراسات في مجال تكنولوجيا المعلومات.
					6 توظف الجامعة الميزانية اللازمة للحوافز المشجعة لتوظيف الإدارة الالكترونية

ملحق رقم (5)

الاستبانة الثانية في صورتها النهائية



الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التربية

قسم أصول التربية/الإدارة التربوية

أخي الطالب - أختي الطالبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان: درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية/الإدارة التربوية.

وقد أعد الباحث أداة الدراسة وهي عبارة عن استبانة لقياس جودة الخدمة المقدمة للطلبة، تحتوي على (27 فقرة) موزعة على خمس مجالات (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة والأمان، التعاطف)، حسب مقياس SERVPERF والذي يركز على قياس الأداء الفعلي لجودة الخدمة، لذا يرجو الباحث من سيادتكم الإجابة على فقرات الاستبانة بوضع علامة (√) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتكم عليها كما توجد في واقع الجامعة التي تدرس بها، علماً بأن البيانات التي سيتم جمعها سوف تعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي، وتتوقف على دقتها صحة النتائج التي تتوصل إليها الدراسة، مع العلم بأن درجة توظيف الإدارة الالكترونية ستقاس من وجهة نظر أعضاء مجلس الجامعة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث

محمد أحمد الأغا

أولاً: معلومات عامة

1. اسم الجامعة:

الإسلامية الأزهر الأقصى

2. المستوى الدراسي:

المستوى الأول المستوى الرابع

3. النوع:

ذكر أنثى

ثانياً: فقرات الاستبانة

م	الفقرة	درجة الموافقة				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
المجال الأول: الجوانب المادية الملموسة						
1	توافر التجهيزات الحديثة والتقنيات اللازمة					
2	ملائمة التجهيزات والمباني الجامعية					
3	توافر التسهيلات ومناسبتها (المرافق، القاعات، الساحات، الملاعب).					
4	ملائمة المظهر العام للموظفين والعاملين					
5	فعالية المناهج والتخصصات والمقررات					
المجال الثاني: الاعتمادية						
1	الوفاء بتقديم الخدمة في موعدها المحدد					
2	الدقة ومنع الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة					
3	توافر العدد الكاف من الموظفين والمدرسين					
4	تحتفظ بسجلات وملفات دقيقة للطلبة					
5	تحرص على حل مشكلات الطلبة المختلفة					
المجال الثالث: الاستجابة						
1	السرعة في تقديم الخدمات					
2	الاستجابة الفورية لمشكلات الطلبة					
3	الاستعداد والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الطلبة					
4	إعلام الطلبة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤ منها					
5	الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلبة لحل المشكلات العالقة					
المجال الرابع: السلامة والأمان						
1	سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلبة					
2	إلمام الموظفين بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها					
3	اللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل الموظفين					
4	تتعامل الجامعة بالمعلومات الخاصة بالطلاب بسرية					
5	توافر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة					
المجال الخامس: التعاطف						
1	يظهر الموظفون الود في علاقتهم مع الطالب					
2	توضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الإدارة					
3	وضوح الروح المرحة والصدقاة في التعامل داخل الجامعة					
4	إتاحة فرص للاحتفالات والرحلات والتعارف					

					5	تحتزم ضيوفها وروادها وتستقبلهم بحفاوة
					.6	موظفو الجامعة على دراية كافية باحتياجات الطلبة.
					.7	تعاطف الجامعة مع الطالب عند حدوث مشكلة

ملحق (6)
كتاب تسهيل مهمة للجامعة الإسلامية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجامعة الإسلامية - غزة
The Islamic University - Gaza

هاتف داخلي: 1150

عمادة الدراسات العليا

الرقم: رف ع/35

التاريخ: 2012/05/14

الأخ الدكتور/ نائب الرئيس للشئون الإدارية بالجامعة الإسلامية حفظه الله،
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تسهيل مهمة طالب ماجستير

تهديكم عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة أعطر تحياتها، وترجو من سيادتكم التكرم تسهيل مهمة الطالب/ محمد أحمد عودة الأغا، برقم جامعي 120100105 المسجل في برنامج الماجستير بكلية التربية تخصص أصول التربية-إدارة تربوية، وذلك بهدف تطبيق أدوات دراسته والحصول على بيانات، من قبل دائرة شؤون الموظفين والتي تخص أعضاء مجلس الجامعة، والحصول على معلومات من قبل القبول والتسجيل عن طلبة كلية التربية، التي تساعد في إعدادها والتي بعنوان درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة

شاكرين لكم حسن تعاونكم

١٥٠٥٠٢
محمد العبدل والسجيل
لوناغ
٥١٤

عميد الدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز



صورة إلى:-

الملك

ملحق (7)
كتاب تسهيل مهمة لجامعة الأزهر

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجامعة الإسلامية - غزة
The Islamic University - Gaza

هاتف داخلي: 1150

عمادة الدراسات العليا

الرقم:/337ع/ج من: Ref

التاريخ:2012/05/13 Date

الأخ الدكتور/ نائب الرئيس للشئون الإدارية بجامعة الأزهر حفظه الله،
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تسهيل مهمة طالب ماجستير

تهديكم عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة أعطر تحياتها، وترجو من سيادتكم التكرم تسهيل مهمة الطالب/ محمد أحمد عودة الأغا، برقم جامعي 120100105 المسجل في برنامج الماجستير بكلية التربية تخصص أصول التربية-إدارة تربوية، وذلك بهدف تطبيق أدوات دراسته والحصول على بيانات، من قبل دائرة شئون الموظفين والتي تخص أعضاء مجلس الجامعة، والحصول على معلومات من قبل القبول والتسجيل عن طلبة كلية التربية، التي تساعده في إعدادها والتي بعنوان

درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة

شاكركم لكم حسن تعاونكم،

الإف د/ عميد القبول والتسجيل

الإف د/ مدير شئون الموظفين

بر ص 1400

دكتور

عميد الدراسات العليا

د. فؤاد علي العاجز
أ.د. فؤاد علي العاجز



الإف د/ مدير شئون الموظفين

صورة إلى:-
الخط:

ملحق (8)

كتاب تسهيل مهمة لجامعة الأقصى

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجامعة الإسلامية - غزة
The Islamic University - Gaza

هاتف داخلي: 1150

عمادة الدراسات العليا

الرقم: Ref

ج س ع/ 135

التاريخ: Date 2012/09/14

الأخ الدكتور/ نائب الرئيس للشئون الإدارية بجامعة الأقصى حفظه الله،
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تسهيل مهمة طالب ماجستير

تهديكم عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة أعطر تحياتها، وترجو من سيادتكم التكرم تسهيل مهمة الطالب/ محمد أحمد عودة الأغا، برقم جامعي 120100105 المسجل في برنامج الماجستير بكلية التربية تخصص أصول التربية-إدارة تربوية، وذلك بهدف تطبيق أدوات دراسته والحصول على بيانات، من قبل دائرة شئون الموظفين والتي تخص أعضاء مجلس الجامعة، والحصول على معلومات من قبل القبول والتسجيل عن طلبة كلية التربية، التي تساعده في إعدادها والتي بعنوان

درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة

شاكرين لكم حسن تعاونكم،

عميد الدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز



السادة المحيبتين
بإدارة تسهيل مهمة الباحث
د. فوزية

صورة إلى:
المنفذ.