مجلة جامعة بنغازي العلمية

http://journals.uob.edu.ly/sjuob

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات التعليمية
دراسة ميدانية على كلية الاقتصاد جامعة بنغازي

فاطمة المنصوري[1] *

1 قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة بنغازي.

تاريخ الاستلام: 15 / 10 / 2022 تاريخ القبول: 04 / 12 / 2022

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الإدارة الإلكترونية بأبعادها الأربعة (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) على جودة الخدمات التعليمية، وكذلك تحديد العلاقة الارتباطية ذات الدلالة الإحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات التعليمية في كلية الاقتصاد جامعة بنغازي، ولتحقيق ذلك صممت استبانة كأداة للدراسة وتم توزيعها على عينة من مجتمع الدراسة والذى يتكون من (340) عضو هيئة تدريس بكلية الاقتصاد والموجودة داخل مدينة بنغازي ولقد تم توزيع (85) استبانة وتم استرجاع (68) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي ولقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التعليمية جاء بدرجة قوية، وكذلك وجود علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات التعليمية في كلية الاقتصاد، وأوصت هذه الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة مواكبة الكلية للتغيرات البيئية الحديثة، وكذلك الاستعانة بخبراء لوضع الخطط الإلكترونية والرقابة على جميع عملياتها، وتطوير وتحسين أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال البرامج التدريبية وحماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية – جودة الخدمات التعليمية – كلية الاقتصاد – جامعة بنغازي.

Abstract

The study used the descriptive analytical approach and aimed to identify the relationship of ELECTRONIC MANAGEMENT with its four dimensions (Electronic Planning, Electronic Regulation, Electronic Guidance, Electronic Control) on the EDUCATIONAL SERVICES QUALITY, as well as to determine the correlation of statistical significance between ELECTRONIC MANAGEMENT and the EDUCATIONAL SERVICES QUALITY in the Faculty of Economics, University of Benghazi.

To achieve this study, a questionnaire was designed and distributed to a sample of the study population consists of (340) Faculty of Economics, University of Benghazi teaching members, which is located in Benghazi. (85) questionnaires were distributed, and (68) questionnaires valid for statistical analysis were retrieved.

This study reached several results, the most important of which is that the strong impact of ELECTRONIC MANAGEMENT on the EDUCATIONAL SERVICES QUALITY, as well as the existence of a strong correlation with statistical significance between ELECTRONIC MANAGEMENT and EDUCATIONAL SERVICES QUALITY in the Faculty of Economics.

The most important recommendation of this study is keeping the college abreast of modern environmental changes, hiring experts to develop electronic plans and control all its operations and improve teaching staff capacities through training programs and securing all resources in information processing.

Keywords: Electronic management - educational services quality - Faculty of Economics - University of Benghazi.

1. الإطار العام للدراسة:

1.1. المقدمة:

يشهد التطور التكنولوجي والتقني في المجتمعات كافة تسارعا ملحوظا وتغييرات سريعة في النظم المجتمعية جميعها فلم تعد الأدوات القديمة والوسائل التقليدية مواكبة لتنفيذ الأعمال والأنشطة أو النشاطات بالشكل المطلوب لتحقيق الأهداف المنشودة في أي مجال إداري باعتبارها منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني.

ففي ظل التقدم التكنولوجي وتطور نظم المعلومات باعتبارها منظومة متكاملة تهدف إلى تحول العمل الإداري بالخدمات التعليمية من إدارة تقليدية إلى إدارة تواكب الإدارة الإلكترونية حيث تستطيع الوصول إلى نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل تكاليف وتعتبر مؤسسات التعليم العالي من أهم القطاعات التي تحتاج إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير أداتها.

* للمراسلات إلى: فاطمة المنصوري
البريد الإلكتروني: fatmaalmansouri1979@gmail.com

إن نجاح المنظمات الحديثة ونموها يعتمد على مخرجات منظمات التعليم العالي والتي يجب أن تكون على درجة عالية من الجودة والإبداع والأداء المتميز، ومن هنا سارعت مختلف الجامعات في دول العالم إلى تبني فكرة الجودة في الأداء وتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية بأبعادها على ما تقدمه من خدمات وما تستخدمه من وسائل حتى تؤدي دورها كمنظمات تعليمية فاعلة في المجتمع.

1.2. الدراسات السابقة:

أجريت العديد من الدراسات في مجتمعات مختلفة والتي تحصلت على جوانب ومتغيرات خاصة بموضوع الدراسة وسنعرض فيما يلي بعض هذه الدراسات حسب تسلسلها الزمني:

1-2-1 دراسة **(الشهري، 2018):** جاءت بعنوان **"درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس محافظة المجاردة وعلاقتها بتحسين الأداء المدرسي"**، هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس وأثرها في تحسين الأداء المدرسي من وجهة نظر المعلمين والمعلمات، وتأثير المتغيرات (سنوات الخبرة، المرحلة التعليمية، الجنس) على تطبيق الإدارة الإلكترونية

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

من (291) من معلمي ومعلمات المدارس بمختلف مراحل التعليم، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية في تجميع البيانات الميدانية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود فروق إحصائية تبعاً لمتغير الجنس في تطبيق بعد التخطيط الإلكتروني فقط لصالح المعلمات، وفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة لصالح فئة ذوي الخبرة الأقل من خمس سنوات، ووجود فروق تبعاً لمتغير المرحلة التعليمية على جميع الأبعاد لصالح فئة المرحلة المتوسطة، وأخيراً وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين جوانب تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء المدرسي.

2-2-1 دراسة **(الدايني، 2010):** بعنوان **"أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة"**، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر مضامين الإدارة الإلكترونية على تطوير الموارد البشرية وأثر مضامين الإدارة الالكترونية على أداء المصرف، وتحديد أثر تطوير الموارد البشرية على أداء مصرف الرافدين وانحصرت عينة الدراسة على فروع مصرف الرافدين في العراق والمملكة الأردنية الهاشمية وكان حجم العينة (220) موظف من بغداد والمملكة الأردنية الهاشمية. كما استخدام الباحث أساليب الأدوات الإحصائية المتمثلة في تحليل المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجية، المالية) على أداء المصرف، ووجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجية، المالية) على تطوير الموارد البشرية.

3-2-1 دراسة **(شاكر، 2013):** بعنوان **"أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري"**، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المعاهد الخاصة من خلال الوقوف على واقع تطبيقها وسبل تطويرها مستقبلاً، وتمثلت عينة الدراسة في (300) موظف (هيئة تدريس ومعاونيهم وإداريين) كما استخدم الباحث أساليب الأدوات الإحصائية المتمثلة في تحليل المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة من خلال العمل على سرعة إنجاز العمل ورفع إنتاجية العاملين، وسرعة ودقة إيصال التعليمات، وتوفير وقت وجهد العاملين، وزيادة كفاءة العمليات الإدارية.

4-2-1 دراسة **(علي، 2009):** بعنوان **"جاهزية التحول نحو الإدارة الإلكترونية"**، تهدف إلى التعرف على جاهزية المنظمة بشقيها الفني والتنظيمي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية ورصد الجاهزية الأكثر للميدان المبحوث، والتعرف على وجود الفروقات المعنوية من عدم وجودها في المنظمة المبحوثة، العينة:91. الأساليب: استخدام الأدوات الإحصائية المتمثلة في تحليل المنهج الوصفي التحليلي. النتائج: هناك علاقة بين الثقافة الالكترونية وعمر المبحوثين إذ اتضح أن فئة الشباب هم الأكثر ثقافة في الميدان المبحوث على أقل تقدير، واتضح أنه ليس هناك علاقة بين الجنس (الذكر، الانثى) في التعامل الالكتروني ضمن الميدان المبحوث.

5-2-1 دراسة (حواس، 2016): بعنوان **(أطروحة دكتوراه بعنوان مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية"** هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة ودرجة توفير متطلبات تطبيقها فيها وفقاً لآراء أعضاء هيئة التدريس، والمقارنة بين هذه الآراء تبعا لمتغيرات الجنس، والعمر، والجامعة و سنوات الخبرة في التدريس، و الرتبة العلمية، من خلال استبيان أعد لهذا الغرض، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها : إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة متاحة في الجامعات الجزائرية إذا ما أريد ذلك على أن يتم دعم توفير المتطلبات بدرجة أكبر، وهناك بعض الممارسات لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية مما يسهل عملية البدء بتطبيقه فيها .

6-2-1 دراسة **(راضي، 2018):** مجلة بعنوان **"الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الفلسطينية"**، (دراسة حالة جامعة الأزهر_غزة) ، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق جامعة الأزهر بغزة للإدارة الإلكترونية ومستوى تحقيق جودة الخدمات التعليمية فيها وتحديد دور الإدارة الإلكترونية (التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة) في تحقيق جودة الخدمة التعليمية وتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد العينة بتحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية تعزى إلى المتغيرات (المسمى الوظيفي و المؤهل العلمي وسنوات الخدمة) و يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين (باستثناء فئة الخدمات) في جامعة الأزهر بغزة والبالغ عددهم (570) موظفاً و قد تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية وقد تم توزيع (138) استبانة وكان عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة (120).

7-2-1 دراسة **(زريق وبهلول، 2018):** بعنوان **"الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء العاملين بالمكتبات الجامعية"** دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، وعلى متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية للمكتبة المركزية و من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج المسحي لكونه المنهج المناسب لاستخدام هذه الدراسة واعتباره طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة، بهدف استخلاص النتائج العلمية الدقيقة التي من شأنها الإسهام في توضيح الموضوع بكافة جوانبه، يتكون مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملين في المكتبة الجامعية ،وقد تم اختيار المكتبة لتكون محل هذه الدراسة لكونها تمثل مركز الإشراف والتسيير لجميع مكتبات الكليات التابعة للجامعة ، أما عينة الدراسة فهي عينة مسحية تمثل جميع العاملين بها والبالغ عددهم(43) عاملا بنسبة (61.43%).

8-2-1 دراسة (شريهان، 2016): بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي"، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع _بسكرة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة نحو استخدام الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي. تكون مجتمع الدراسة من جميع العمال الإداريين المتواجدين في فرع المؤسسة محل الدراسة، البالغ عددهم (60) واستخدام الباحث أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، حيث تم توزيع الاستبانات عليهم جميعاً وذلك عبر زيارات ميدانية وتم استعادة (50) استبانة صالحة للمعالجة الإحصائية، واستخدام في التحليل الإحصائي للبيانات عدة أساليب من بينها: مقاييس الإحصاء الوصفي، معامل الانحدار، وتحليل الانحدار البسيط، وتحليل التباين.

- ***تعقيب على الدراسات السابقة***

من خلال المسح الأدبي للدراسات السابقة اتضح الدور الحيوي الذي يلعبه مفهوم الإدارة الإلكترونية في التأثير على جودة الخدمات التعليمية من جهة وكذلك على تحسين أداء العاملين من جهة أخرى، وذلك باختلاف مجالات تطبيقه في بيئات الأعمال المختلفة، وعليه تأتي هذه الدراسة كإضافة علمية للدراسات السابقة يتناولها بالدراسة ومعرفة علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة خدمات التعليم في كلية الاقتصاد جامعة بنغازي.

1.3. مشكلة الدراسة:

تعاني الكثير من الإدارات في الدول العربية كافة ودولة ليبيا خاصة في الخدمات التعليمية من عدم قدرتها على المنافسة دولياً ومحلياً وعدم التطور

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

وذلك نتيجة مشكلة استخدام الأعمال الورقية مما يؤدي إلى ارتفاع في التكاليف التشغيلية وتأخر في إنجاز المعاملات الإدارية نتيجة ضعف وضوح مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى معظم العاملين في المنظمات التعليمية مما أدى إلى ضعف الخدمات داخل المنظمات التعليمية.

ومن خلال ملاحظة الباحثة وإجراء بعض المقابلات الشخصية التي أجرتها الباحثة مع عدد من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد جامعة بنغازي بتاريخ 24-08-2022 والتي أكدت فيها على وجود ضعف وقصور في استخدام الإدارة الإلكترونية في العديد من الجوانب المتمثلة في ضعف ربط الإدارات الإلكترونية مع بعضها وضرورة التنقل من إدارة إلى أخرى عند أداء الأعمال وعدم وضوح مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى معظم العاملين وضعف البنية التحتية والتكلفة العالية للبرمجيات والتجهيزات الإلكترونية.

ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة اتضح تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التعليمية من حيث زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء، وبناء على ما تقدم فإن مشكلة الدراسة تكمن في السؤال الرئيسي التالي: **ما علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة الخدمات التعليمية في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي؟**

1.4. أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الآتي: -

1. مساهمة هذه الدراسة في التوصل لفهم طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي.
2. من أهمية دور التكنولوجيا في دعم عملية اتخاذ القرارات وجودة الخدمات التعليمية ودعم نشر المعلومات بكفاءة وفاعلية وتقليل التكاليف الإدارية.
3. كونها مساهمة علمية يستفيد منها الباحثون والمهتمون في التعمق في دراسة علاقة الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التعليمية وإثراء المكتبة العلمية بذلك.
4. دور كلية الاقتصاد المهم في تقديم مخرجات وكوادر علمية إلى المجتمع ومساهمتها في تنمية وتحسين الحياة الاقتصادية.

1.5. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة الخدمات التعليمية في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية بأبعادها: التخطيط الإلكتروني والتنظيم الإلكتروني والتوجيه الإلكتروني والرقابة الإلكترونية في كلية الاقتصاد جامعة بنغازي.
2. قياس درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي.
3. تحديد طبيعة علاقة تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها التخطيط الإلكتروني والتنظيم الإلكتروني والتوجيه الإلكتروني والرقابة الإلكترونية بجودة الخدمات التعليمية في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي.
4. تقديم مجموعة من التوصيات التي يؤمل أن تسهم في تحسين مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية وفي تعزيز علاقتها بجودة الخدمات التعليمية في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي.

1.6. فرضيات الدراسة:

أ- الفرضية الصفرية

لا توجد علاقة دالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتحقيق جودة الخدمات التعليمية لأعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي.

ب- الفرضية البديلة

توجد علاقة دالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتحقيق جودة الخدمات التعليمية لأعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي.

1.7. منهجية الدراسة:

سنتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي هذا لاعتباره أكثر المناهج ملائمة لطبيعة موضوع الدراسة أو الذي يقوم على وصف وتحليل ظاهرة الدراسة لبحث دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات التعليمية في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي بهدف التوصل إلى نتائج تسهم في تحقيق أهداف البحث.

أ- مصادر جمع البيانات

1. المصادر الثانوية: وتمثلت في الكتب والدوريات ورسائل الماجستير والدكتوراه العربية والأجنبية وشبكة المعلومات العالمية (الإنترنت).
2. المصادر الأولية وتمثلت في تصميم أداة الدراسة وهي الاستبانة بالاستعانة بالدراسات السابقة وهي الأداة الرئيسية لجمع المعلومات.

ب- مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بجامعة بنغازي، والبالغ عددهم (340) عضو هيئة تدريس _ تم تحديد عددهم عن طريق إدارة شؤون أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي _ باعتبارهم من أكثر الفئات بالجامعة، الذين يتوافر لديهم مستوى مرتفع من المعارف والمهارات الإدارية التي تمكنهم من تطبيق الخدمات التعليمية الإلكترونية وقد تم توزيع الاستبانة على جميع أفراد عينة الدراسة بالكامل والبالغ عددهم 85 عضو هيئة تدريس في كلية الاقتصاد جامعة بنغازي وقد مثلت هذه العينة 25% من مجتمع الدراسة وتم استرجاع (68) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استرجاع بلغت (80%) كانت كلها صالحة للتحليل الإحصائي.

ج- حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة في معرفة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات التعليمية.
- **الحدود المكانية:** انحصرت الدراسة على كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي.
- **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي.
- **الحدود الزمانية:** الفترة التي تم فيها تطبيق الدراسة وهي الفترة من 01 يوليو 2022م إلى الفترة 01 أكتوبر 2022م.

1.8. نموذج الدراسة:

احتوت الدراسة على متغيرين: المتغير المستقل وهو الإدارة الإلكترونية بأبعادها: التخطيط الإلكتروني والتنظيم الإلكتروني والتوجيه الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية والمتغير التابع وهو جودة الخدمات التعليمية.

1.9. مصطلحات الدراسة:

1-9-1 الإدارة الإلكترونية:

وتعرف بأنها: "الإدارة التي تستخدم فيها التقنيات الحديثة مثل الكمبيوتر وشبكة الاتصالات المحلية والشبكة العالمية الإنترنت في أثناء أداء المهام الإدارية والتواصل بين الإدارة في مستوياتها الإشراقية والتنفيذية" (أبوسنينة،2002م،346).

كما تعرف بأنها: "تطبيق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة هياكل الإدارة التعليمية، لتنفيذ كافة الأعمال فيها إلكترونياً" (العريشي، 2008م: 22).

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

الإدارة الالكترونية "هي عملية ميكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والتدقيق للمهام والمعاملات لتكون إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً " (عبد الرازق والسالمي، 2009).

2-9-1 جودة الخدمات التعليمية:

هي مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة " (لحول وآخرون،2015).

كما عرفت على أنها "نظام مكون من مجموعة من الإجراءات والإرشادات، تضعها المؤسسة الجامعية لتكون مرشداً لها في تنظيم عملها، بهدف توفير الخدمات التعليمية" (مكيد ومداح، 2015: 155).

وعرفت بأنها "نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات، وهي الأفراد، والأساليب، والسياسات، والأجهزة، لتحقيق مستوى عال من الجودة، حيث يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين" (الملاح، 2005 :33).

2. الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية

تمهيد:

أصبحت الحلول الرقمية من الركائز الأساسية في تطوير الإدارة العامة وتعتبر الآلية المحورية التي تخدم المواطنين وتحرك عجلة التنمية على المستوى المحلي والدولي، مثل تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. سنشرح في هذه الدراسة دور الإدارة الإلكترونية في نجاحها وعلاقتها بتحسين الأداء أو الأفراد، حيث تواجه كافة القطاعات تحديات أمام زيادة تنافسية الاقتصاد الوطني والاقتصاد العالمي. وتعمل الدولة على رقمنه جميع القطاعات الإدارية بوسائل إلكترونية حديثة ودقيقة.

1.2. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على المعلومات الضرورية للوصول لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة في التقليل من استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات وتكون إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً، (الشريف وآخرون،2013: 63).

وتعرف الإدارة الإلكترونية، بأنها توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ كافة الأعمال والإجراءات الإدارية للجامعة بهدف تحسين وتطوير ورفع كفاءة أداء العمل الجامعي (الحسن، 2014، ص217).

وإن هذه التعاريف رغم اختلاف مصدرها إلا أنها تصب في مضمون واحد، يتمثل في أنها استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها، مع استغلال لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للأعمال المستهدفة وبالجودة المطلوبة، (طاهر ومعيوف ،2019: 20).

2-1-1 أهمية الإدارة الالكترونية:

تعد الإدارة الالكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة، التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل الإدارة التقليدية حتى استطاعت أن تخطو لاحقة في سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية، بينما لاتزال مجتمعات أخرى تحبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحله الاخيرة ولقد تم استخلاص بعض النقاط لأهمية الإدارة الإلكترونية في التالي:

1. تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها، وتسهيلا للحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية، **(internet)** وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة.
2. المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، حيث أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود.
3. سهولة عقد اجتماعات عن بعد، وكذلك إمكانية إعطاء المحاضرات والتعليم عن بعد.
4. سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية الى الموظفين والزبائن والمراجعين.
5. سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر الأخرى.
6. سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الكوارث كالحريق والتدمير وغيرها.
7. تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة درجة تنافسية المنظمة.
8. كما تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمة من عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها لجمهورها بصورة أفضل وتيسر حركة التعامل مع العاملين في المنظمة.
9. تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة حيث يختلف شكل المنظمة عن الشكل التقليدي الذي يعتمد على استخدام عدد كبير من العاملين.

ولقد تم استنباطها من كل من، (طاهر ومعيوف،2019: 20)، (غنيم،2004: 46).

2-1-2 أهداف الإدارة الالكترونية:

لدى الإدارة الإلكترونية الكثير من الأهداف ومن أهم هذه الأهداف ما يلي:

1. التقليل من التعقيدات الإدارية.
2. تحديد الإفادة القصوى لأصحاب المصالح في المنظمة، ورفع مستوى الأداء والاستخدام الأمثل للطاقات البشرية.
3. تحقيق الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات للمستفيدين.
4. التعليم المستمر وبناء المعرفة وتجديدها.
5. توسيع مشاركة المواطنين، وتطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.
6. زيادة دقة وموثوقية وصحة البيانات وتقليل نسبة الأخطاء البشرية.
7. التجهيز الناجح للاجتماعات، وتقليص الأعمال الورقية وتوفير المعلومات بشكل رقمي.
8. تسهيل العمل والتخصص به، وتقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات.
9. تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها المنظمة.

وتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة يسعى إلى مواكبة العصر وتطوير مستوى خدماتها وإلغاء سلبيات الإدارة الكلاسيكية، من خلال توفير البيانات

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 2790-1637، الورقي: 2790-1629. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

والمعلومات في إطار استخدام التقنيات الحديثة.

كما استخلص هذا من، (الغوساني، 2018: 18)، (الوادي وآخرون، 2012: 291)، (حجازي،2003: 99-103).

2-1-3 فوائد الإدارة الالكترونية:

أدى دخول وتطبيق الإدارة الإلكترونية في واقعنا المعاصر إلى تحول نوعي في جودة الخدمات المقدمة في منظمات الأعمال، لذلك بدأت المنظمات تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية لما تسعى إليه من فوائد عديدة، وأشار إلى العديد من الفوائد للإدارة الإلكترونية، والتي تتمثل في سرعة إنجاز العمل باستخدام التقنيات الحديثة والاعتماد على شبكات الاتصال، حيث تتجاوز القيود الجغرافية والزمنية، كما أدت الإدارة الإلكترونية إلى زيادة الكفاءة لدى العاملين وتحسين أداء العمل وتطويره، وسرعة تلبية احتياجات العميل في أسرع وقت ممكن، (توفيق،2005: 94).

ويضيف أن الإدارة الإلكترونية ساعدت في تبسيط إجراءات العمل بحيث تنعكس على مستوى الخدمة المقدمة، مما أدى إلى اختصار الوقت في إتمام المعاملة، كما أن استخدام الإدارة الإلكترونية يسهل إجراءات عمليات الاتصال داخل وخارج البلاد، والمؤسسة، حيث تسعى للحد من استخدام الورق في العمل، وبالتالي التخلص من مشكلة حفظ الورق وتوثيقه، بحيث يتم الاستغناء عن أماكن التخزين واستخدامها لأغراض أخرى للمؤسسة، وعمل الإدارة الإلكترونية على إنجاز جميع الأعمال داخل المؤسسة بدقة وموضوعية، (ياسين ،2005: 27).

الإدارة الإلكترونية هي أيضاً قناة فعالة لتحسين تقديم الخدمات للمواطنين، وتجاوز قيود الوقت والمكان، وبالتالي تقليل تأثير البيروقراطية الإدارية وتعزيز المشاركة في المؤسسات الديمقراطية والعمليات السياسية، وبالتالي زيادة الثقة والشفافية.

ويرى **(إبراهيم، 2012: 26)**، أيضًا أن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى زيادة المرونة في عملية التفويض والتمكين الإداري، ويؤكد أن التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات وتوقع زيادة التغييرات المستقبلية التي قد تسمح بظهور تطبيقات تكنولوجية جديدة تعمل على تطوير الكفاءة وزيادة الفعالية في المنظمات.

2-1-4 خصائص الادارة الالكترونية:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال والتقليل من الأخطاء.
- زيادة الإنتاجية الإدارية وزيادة الكفاءة والفاعلية للمنظمة.
- توفير المعلومات اللازمة إلكترونيا لجميع المستويات الإدارية.
- الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة.
- إمكانية التواصل مع المنظمة في أي مكان وزمان وسرعة الحصول على الخدمات.
- المشاركة في رسم سياسة المنظمة من خلال التغذية العكسية.
- وصول الخدمات إلى المتعاملين مع ضمان سرية وأمن المعلومات.
- إدارة الملفات والوثائق إلكترونياً بدلا من الحفظ والكتابة.
- تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها، وتبسيط إجراءات العمل ووضوحها.

كما استخلص هذا من (المفرجي، المرجع السابق: 13)، (المرجع السابق: 33-23)، (الحيت، مرجع سابق: 35-34).

2-1-5 وظائف الإدارة الإلكترونية:

تعتبر هذه الإدارة حزمة متكاملة من العمليات المترابطة التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وفقاً لمتطلبات استخدام التقنيات المعلوماتية والمتمثلة في الآتي:

أ- التخطيط الإلكتروني.

يعتمد التخطيط الإلكتروني بصفة أساسية على التخطيط الاستراتيجي والأهداف الاستراتيجية، فهو عملية ديناميكية متجددة متطورة متحولة تعتمد على الأهداف القصيرة ومتوسطة المدى، وأن تدفق المعلومات الرقمية يجعله عملية مستمرة وكذلك فإن التخطيط الإلكتروني يعزز مبدأ المشاركة فجميع العاملين يساهمون في عملية التخطيط واتخاذ القرارات وتوزيع الأعمال.

ب- التنظيم الإلكتروني.

في ظل الإدارة الإلكترونية أصبح دور القيادات استشارياً بعد زوال الشكل التقليدي للتنظيم القائم على أساس الوحدات والأقسام والانتقال إلى فرق العمل، والتحول من نظام سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المتنقلة، ومن مركزية الرئيسي إلى التنظيم متعدد الرؤساء والسياسات المرنة.

ج- التوجيه الإلكتروني.

إن التوجيه الإلكترون] بالمنظمات المعاصرة يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الميكانيكية والعمل على تحقيقها، كما يعتمد أيضاً على وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال إلكترونياً مع الأفراد الآخرين والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة والاعتماد على شبكات الاتصالات الإلكترونية.

د- الرقابة الإلكترونية.

وهي الرقابة القائمة على الثقة بدلاً من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمساءلة الرسمية، والاتجاه نحو الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والإدارة (راضي، 2018، ص 161، 162)، (الحسين، الخيال، 2013، ص63،62).

2-1-6 أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما ضرورة حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات.

يمكن القول إن من أسباب التحول إلى الإدارة الإلكتروني ما يلي (نجم،2004: 127)، (السالمي، 2008: 24).

1. التطور السريع في أساليب وتقنيات إدارة الأعمال.
2. ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات التميز داخل كل مؤسسة.
3. الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.
4. تحسين الخدمات المستمر.
5. تحسين مشاركة الموظفين.
6. إعادة تعريف البيئة الاجتماعية.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

2-1-7 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي شكل من أشكال الإدارة نتجت عن تطوير آليات العمل وربط التكنولوجيا بمختلف جوانب الحياة العملية. يتميز هذا النظام باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات للقيام بوظائف الإدارة، وتحويل العمليات الورقية الروتينية إلى عمليات إلكترونية سهلة وسريعة تؤمن سير جميع العمليات الإدارية من خلال أجهزة الكمبيوتر الآلية، مما يضمن اتخاذ قرارات أفضل وتقديمها وخدمات أسرع، (حجازي،2003: 86).

ولقد تطورت هذه الفكرة في الإدارة تطورات كبيرة حيث بدأ هذا التوظيف في شكل تقارير تقدم عن عمل المؤسسة والمتغيرات الحاصلة داخلها، ثم تطور إلى تحليل التقارير لتجديد الأسباب وراء حدوث المتغيرات، وبعدها الانتقال لمرحلة التنبؤ بالمتغيرات التي يمكن أن تحدث مستقبلا، وقد يصل هذا الأسلوب في الإدارة لمرحلة من وضوح الرؤية بالنسبة للعمل في المؤسسة وتلافي الأخطاء ووضع الخطط المستقبلية بحيث يتم توظيف المعلومات من أجل تحقيق الأهداف، (الوادي،2011: 293).

المراحل التي يتم فيها التحول من الإدارة اليدوية إلى الإدارة الإلكترونية تمر عملية التحول من النظام الإداري اليدوي التقليدي إلى النظام الإداري الإلكتروني بثلاث مراحل: -

أولا: مرحلة نقل جميع المعلومات والبيانات الورقية إلى أجهزة الكمبيوتر.

ثانيا: يتم جمع جميع البيانات من أجهزة الكمبيوتر في جميع الأقسام عبر شبكة معلومات ضخمة تربط جميع الإدارات وتسمح بالتبادل الحر للمعلومات بين تلك الإدارات.

ثالثا: تحويل كافة معاملات العملاء والموظفين والمواطنين إلى معاملات إلكترونية تسهل العمل وتوفر التكاليف وتسريع التنفيذ، (نجم،2009: 28).

2-1-8 التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية:

على الرغم من أن الفوائد والمزايا العديدة التي تتحقق من خلال استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية، إلا أن هناك صعوبات وعقبات تقف في طريقة هذا الاستخدام في المجال الإداري، يؤكد، (بارون ،2000: 129)، عندما ذكر أن العديد من البلدان النامية تمكنت من الحصول على المعدات والأنظمة المتقدمة في التكنولوجيا، ولكن معظمها لا يزال غير قادر على الاستفادة الكاملة من إمكانات هذه الأجهزة والأنظمة وتوظيفها كأداة فعالة لوجود مجموعة متنوعة من المشاكل.

لا شك أننا نطمح إلى تحقيق أهداف أفضل وأهداف أعمق من خلال إدخال أنظمة إدارة التعلم الإلكتروني حتى نتمكن من تحقيق أهدافنا. لمواكبة مستجدات العصر، ومواكبة التقدم العلمي والتقني، ولكي نبدأ من حيث توقف الآخرون، ويجب أن ندرك هذه الصعوبات التي تعيق استخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية، حتى نتمكن من إيجاد حلول فعالة.

ولقد أمكن استخلاص التحديات والصعوبات التي تحول دون تبني وتطبيق الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

1. نقص الالتزام من الإدارة العليا ونقص الدافعية والتشجيع للمشاركة.
2. نقص التكنولوجيا المناسبة والصعوبات المتعلقة بالنواحي الاقتصادية والبنية التحتية السيئة.
3. نقص المهارات والعجز في إعداد الأخصائيين المؤهلين في مجال البرمجيات والتعامل الجيد مع الحاسب الآلي والإنترنت.
4. نقص الفهم لمزايا الإدارة الإلكترونية وعدم القدرة على قياس الفوائد المالية ونقص الوقت الكافيلدى العاملين.
5. الخوف من توقف البرامج بسبب التعطل المفاجئ.

(حويل، 2009، ص27)، (الأغا، 2012، ص38،37)

2-1-9 إيجابيات الإدارة الإلكترونية:

نشأت الحاجة إلى الإدارة الإلكترونية، من أجل تسهيل الوصول إلى البيانات والمعلومات اللازمة. لاتخاذ جميع القرارات الصحيحة وإتمام العمل. تقديم جميع الخدمات لكافة المستفيدين بكفاءة وفعالية وفي الوقت المناسب، وللمساعدة في اتخاذ القرارات بشكل مستمر. كل طريقة أو نهج مطبق له مزايا معينة، سواء من وجهة النظر الاجتماعية أو الاقتصادية أو الثقافية أو الصحية أو غيرها. ومن فوائد الإدارة الالكترونية الآتي: السرعة في إنجاز العمل والمساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار. تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات. (محمد ،2003: 11).

2-1-10 سلبيات الإدارة الإلكترونية:

قد يظن الكثيرون أنه عند تنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية، ستختفي كل المشاكل والصعوبات التي يجب على الإدارة أن تقوم بتحسينها. لكن ما نلاحظه في الميدان الواقعي يشير إلى سؤال مختلف، لأن تطبيق الحكومة للإدارة الإلكترونية سيتطلب مجهوداً ومتابعة ومراجعة لضمان الاستمرارية. لتقديم الخدمات بأفضل طريقة ممكنة مع الاستخدام الأمثل للوقت والجهد والمال، مع مراعاة وجود خطط بديلة أو طارئة. ومن بين النقاط السلبية التي تظهر عند تطبيق الإدارة الإلكترونية. (أرفت، 1999: 17-18).

2-1-11 أبعاد الإدارة الإلكترونية:

يمكن تحديد أبعاد الإدارة الإلكترونية في مجموعة من العناصر التي ذكرها (رضوان، 2001: 88)، على النحو التالي: -

أولا: الإدارة اللاورقية: حيث يتم الاعتماد على التوثيق الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة الإلكترونية والدفاتر والرسائل الصوتية وأنظمة تطبيقات المتابعة الآلية.

ثانيا: الإدارة عن بُعد: من خلال الاتصالات الإلكترونية عبر الهاتف المحمول والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة.

ثالثا: إدارة الوقت المفتوح: حيث يكون العمل 24 ساعة في اليوم دون تقييده والحصول على إدارة بدون منظمات جامدة: يتم العمل من خلال مؤسسات مترابطة ومؤسسات ذكية تعتمد على صناعة المعرفة، (صدقي ومحمد، 2003: 14-13).

2-2 جودة الخدمات التعليمية:

2-2-1. مفهوم الجودة:

ويمكن اعتبار الجودة في مؤسسات التعليم العالي عبارة عن مدخل لتحسين وتطوير العملية التعليمية بوجه عام بما تحتويه من بيئة جامعية وهيئة تدريس وطلاب ومناهج ومقررات وتخصصات علمية وتقويم وقياس ومكتبات ومقررات بحثية وخدمة مجتمع وأنشطة طلابية ودعم مالي وتكنولوجي بما يسهم في تحسين وتطوير مخرجات التعليم بجودة مستمرة ويحقق الرضا التام داخلياً وخارجيًا ويوافق توقعاتهم وفق الأهداف الموضوعة للجودة (قرايرى، 2016: 138).

2-2-2 مفهوم جودة الخدمة:

لم يعد يقتصر مفهوم الجودة على مجرد مطابقة المنتجات للمواصفات القياسية الموضوعة مسبقاً بأقل التكلفة بل امتد ليشمل حاجات المستفيد وتوقعاته ومن ناحية الخدمة فإن الجودة أصبحت ترتبط بالفائدة التي يحصل عليها المستفيد من جراء استخدام المنتج واستفادته منه، ومدى قدرة المنتج على تلبية حاجات المستفيد التي في العادة تكون في تجدد وتغيير مستمر.

ويمكن تعريف جودة الخدمة بأنها تقديم خدمات بمستوى أفضل مما يتوقعه الزبائن (راضي، 2018: 133).

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

2-2-3 مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

يمكن القول بأن جودة التعليم العالي هي عبارة عن نظام يعمل على تحسين مخرجات مؤسسات التعليم العالي بما يوافق متطلبات البيئة الخارجية، وذلك من خلال التطبيق بشكل جاد لمجموعة من الأسس والقواعد والأساليب والسياسات التي يحملها الأفراد على عاتقهم بمساندة الأجهزة والأدوات اللازمة لذلك بهدف الرقي بالعملية التعليمية من كل جوانبها بما يحقق الرضا لكل الفاعلين في العملية (كرومي، 2022).

ولقد عرفت الجودة في التعليم على أنها مجموعة من الخصائص والسمات التي تميز التعليم وأبعاده من مدخلات وعمليات ومخرجات، وكذلك التغذية المرتدة والتي تؤدي إلى تحقيق مختلف الأهداف من الوفاء بمتطلبات الطلبة وخدمة المجتمع (حرنان، 2017).

ويمكن توضيح إطار المفاهيم لجودة الخدمات التعليمية بأنه يشير إلى الوفاء بكل احتياجات ورغبات الطلاب لتحقيق التوازن بين توقعاتهم وبين ما تم تحقيقه بالفعل (سبيع، 2021).

2-2-4 متطلبات الجودة في التعليم العالي:

أ- **جودة الطلبة:** وهم من أبرز عوامل تحسين جودة الخدمة التعليمية وتتلخص في انتقاء الطلبة ونسبتهم، أي نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس يجب أن تكون هذه النسبة مقبولة بالدرجة التي تضمن لتحقيق أهداف العملية التعليمية بفاعلية.

ب- **جودة المناهج:** تعد الموازنة بين الأصالة والمعاصرة في إعداد المناهج ومدى قدرتها على تنمية قدرة الطالب ويتم تحسين المناهج من خلال تحديد استراتيجية التعليم ودراسة الواقع الحالي والتخطيط في ظل الإمكانيات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة لتسهيل تطوير العملية التعليمية.

ج- **جودة القيادة الإدارية الجامعية:** وهي عملية استقطاب قدرات والمهارات الإنسانية من أجل أداء الأعمال المطلوبة منهم بحماس وثقة.

د- **جودة الإنفاق** والتمويل والإمكانيات المادية وتمويل التعليم العالي وتطويره.

ه- **جودة مكان التعليم** بما فيه من صفوف وقاعات ومختبرات ومكانات وورش وغيرها.

و- **محور الجامعة والمجتمع:** تعد خدمة المجتمع من الوظائف الرئيسية للجامعات ومن مؤشرات تميزها وربط متطلبات المجتمع من التخصصات المختلفة وخدمة المجتمع وتطويره (مرابطي، 2021: 255)، (شقلوف، 2019: 151)، (الحولي، 2012).

2-2-5 أهمية جودة الخدمات التعليمية:

إن الجودة في التعليم العالي لا بد أن تزيد قدرة المؤسسة التعليمية لكي تحقق مجموعة من الوظائف المتمثلة في التالي (لحولي، 2012)، (راضي، 2018: 138).

1. تلبية حاجات سوق العمل من الكوادر المهنية في التخصصات المختلفة كماً ونوعاً في ضوء تطور المعارف المختلفة.
2. إنماء المعرفة وإثراؤها وتأصيلها ونشرها والقدرة على توظيفها في نواحي الحياة المختلفة.
3. القدرة على نقل التقنية المتقدمة وتوظيفها في البيئة المحلية لمواجهة المشاكل والصعوبات.
4. الحفاظ على الهوية وإبراز التراث الحضاري والثقافي لبلدانها.
5. تحسين الخدمات المقدمة للاستخدام الأفضل للموارد وتقليل التكاليف.
6. تحقيق رضا المستفيد وزيادة القدرة التنافسية.
7. التكافؤ مع العملية التعليمية العالمية المشهود لها بالتميز العلمي.

2-2-6 العقبات التي تحول دون تحقيق جودة التعليم العالي:

تتمثل هذه العقبات في العديد من النقاط المتمثلة في غياب المسؤولية، البيئة المحيطة غير المشجعة على التحسين المستمر، ضعف ميزانية التعليم، كفاءة الأستاذ الجامعي، غياب التخطيط الاستراتيجي الجامعي، نقص في تقييم الأداء للقائمين على إدارة الدروس والمحاضرات (مرابطي، 2011: 255).

2-2-7 أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

وبناء على ما تتمتع به الخدمة من خصائص يمكننا أن نضع مجموعة من النقاط التي يمكن من خلالها تحقيق جودة الخدمة وهي:

1. **الاعتمادية:** تشير إلى قدرة مورد الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة المقدمة بشكل دقيق يعتمد عليه.
2. **الأمان:** يعنى قدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء أي متلقي الخدمة.
3. **فهم المستهلك:** تعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات المستهلك.
4. **الاتصال** ويتضمن هذا البعد محاولة الاستماع والإصغاء للمستفيد وتقديم المعلومات.
5. **الاستجابة:** ويقصد بها اهتمام العاملين بالعملاء وتوفير العناية الشخصية لكل عمل. (الطافي والعلاق، 2009: 142)، (عابد بن، 2013: 92).

2-2-8 أهداف التعليم العالي:

وتتمثل أهم هذه الأهداف في التالي:

1. تطوير الالتزام بتحكيم العقل والأخذ بالمنهج العلمي وتطوير مقدرة الطالب في استخدام المنهج العلمي في الحصول على المعرفة واكتشاف الحقائق.
2. تحقيق النمو والتقدم للمجتمع من خلال الانفتاح على الخبرة الإنسانية.
3. المقدرة على التطوير والإبداع والتجديد.
4. الاستقرار في متابعة التعليم طوال الحياة وذلك لتطوير المعارف والمفاهيم والعادات والقيم والاتجاهات ومواكبة التقدم العلمي الذي يسير بخطوات متسارعة.
5. إعداد كفاءات بشرية عالية المستوى في مختلف المجالات وبعد الهدف العام الأساسي للتعليم العالي.
6. ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.
7. الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العلمي ودراسة هذ المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها (أحمد ومراد، 2008: 28-29)، (الشمري، 2010: 474).

نبذة مختصرة عن مجتمع الدراسة

أنشئت كلية الاقتصاد في مدينة بنغازي عام 1957 وهي موجودة داخل جامعة بنغازي " جامعة قاريونس سابقاً " وهي من أفضل الجامعات في ليبيا حيث إنها أول جامعة حديثة في ليبيا.

تم إنشاؤها في المدينة الجامعية وتصل مساحتها حوالي 460 هكتارا في قاريونس جنوب بنغازي، وتوجد بها العديد من الكليات ومن ضمنها كلية الاقتصاد والتجارة التي تضم العديد من الأقسام مثل: إدارة الأعمال

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

والمحاسبة والعلوم السياسية والتمويل والتسويق.

- الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي

3. الجانب الميداني للدراسة:

1-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لمشكلة الدراسة وأهدافها وهي: مقاييس الإحصاء الوصفي والاستدلالي منها، التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار ألفا كرونباخ لقياس صدق وثبات أداة الدراسة واختبار معامل بيرسون.

2-3 أداة الدراسة:

تم تصميم استبانة كأداة رئيسية للدراسة وذلك بالاستعانة بدراسة (راضي، 2018) مع بعض التعديلات اللازمة، وتكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء ويشمل الجزء الأول، الخصائص الشخصية لعينة الدراسة، الجزء الثاني الإدارة الإلكترونية بأبعادها الأربعة (التخطيط الإلكتروني – التنظيم الإلكتروني – التوجيه الإلكتروني – الرقابة الإلكترونية) بعدد سبعة فقرات لكل متغير، والجزء الثالث يحتوى على جودة الخدمات التعليمية بأبعادها الثلاثة (جودة عضو هيئة التدريس – جودة المناهج التعليمية – جودة البحث العلمي) والبالغ عددها 15 فقرة.

وتم توزيع الاستبانة على عينة من مجتمع الدراسة البالغ عدده 340 عضو هيئة تدريس بكلية الاقتصاد جامعة بنغازي بجميع أقسامها (المحاسبة وإدارة الأعمال والتسويق والتمويل والعلوم السياسية والإدارة العامة) وتم تحديد حجم العينة بنسبة 25 % من مجتمع الدراسة والبالغ عددها 85 استبانة والتي كانت تمثل ربع مجتمع الدراسة ولقد تم استرجاع 68 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة 80%.

3-3 توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية:

جدول رقم (2) يوضح توزيع بيانات الدراسة تبعاً لمتغير النوع

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة %
النوع	ذكر	41	60.3
	أنثى	27	39.7
	المجموع	68	100.0

يتضح من الجدول رقم **(2)** أن نسبة الذكور في العينة أكثر من الإناث حيث بلغت نسبة الذكور **(60.3%)** بينما كانت نسبة الإناث **(39.7%)**.

جدول رقم (3) يوضح توزيع بيانات الدراسة حسب متغير العمر

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة
العمر	أقل من 30 سنة	8	%11.8
	من 30 إلى أقل من 40سنة	26	%38.2
	من 40 الى أقل من 50 سنة	24	%35.3
	من 50 سنة فأكثر	10	%14.7
	المجموع	68	%100

يوضح الجدول رقم **(3)** أن الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة تحصلت على أكبر تكرار بنسبة **(35.3%)** بينما تحصلت الفئة العمرية أقل من 30 سنة على أقل نسبة (11.8**%**).

جدول رقم (4) يوضح توزيع بيانات الدراسة حسب متغير المؤهل التعليمي

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة
المستوى التعليمي	دكتوراه	30	%44.1
	ماجستير	33	%48.5
	بكالوريوس	5	%7.4
	المجموع	68	%100

من الجدول رقم **(4)** يتضح أن المستوى التعليمي (ماجستير) حاز على أعلى نسبة **(48.5%)** بينما تحصل المستوى التعليمي بكالوريوس على أقل نسبة **(7.4%)**.

جدول رقم (5) يوضح توزيع بيانات الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	4	%5.9
	من 5 الى أقل من 10 سنوات	20	%29.4
	من 10 الى أقل من 15 سنة	25	%36.8
	من 15 فأكثر	19	%27.9
	المجموع	68	%100

من خلال الجدول رقم **(5)** يتضح أن عدد سنوات الخبرة الأكثر نسبة كانت (من 10 الى أقل من 15 سنة) **(36.8%)** بينما كانت النسبة الأقل من نصيب الفئة أقل من 5 سنوات **(5.9%)**.

جدول رقم (6) يوضح توزيع بيانات الدراسة حسب متغير التخصص العلمي

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة %
التخصص العلمي	محاسبة	19	%27.9
	اقتصاد	5	%7.4
	إدارة أعمال	25	%36.8
	تمويل ومصارف	6	%8.8
	تسويق	7	%10.3
	علوم سياسية	6	%8.8
	المجموع	68	%100

من خلال الجدول رقم **(6)** يتضح أن التخصص العلمي الأكثر نسبة في عينة الدراسة كان إدارة أعمال **(36.8%)** بينما كانت النسبة الأقل من نصيب التخصص العلمي اقتصاد **(7.4)**.

4-3 ثبات وصدق مقياس الدراسة:

للتحقق من ثبات استبيان الدراسة فقد طبقت معادلة ألفا كرونباخ لقياس ثبات استبيان الدراسة، وأعطت درجة ثبات عالية كافية تدعو إلى الثقة في كل مجالات الدراسة، وكانت قيمة المقياس للاستبيان ككل (43 فقرة) 0.97 وهي درجة ثبات وثقة عالية جداً وأيضا معامل الصدق والذي هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات كان عالياً ويدل على درجة صدق عالية في جميع المجالات وذلك كما هو موضح بالجدول الآتي: -

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

جدول رقم (7) ثبات مقياس الدراسة

محاور الدراسة	عدد العبارات	معامل الثبات الفا كرونباخ	معامل الصدق
محور الإدارة الإلكترونية	28	0.96	0.98
التخطيط الإلكتروني	7	0.95	0.97
التنظيم الإلكتروني	7	0.70	0.84
التوجيه الإلكتروني	7	0.94	0.97
الرقابة الإلكترونية	7	0.94	0.97
محور جودة الخدمات التعليمية	15	0.96	0.98
الاستبانة ككل	43	0.97	0.98

جدول رقم (8) ميزان درجات مقياس ليكرت الخماسي

مستوى اتجاه الإجابة	الوسط الحسابي المرجح
منخفض جدًا	1-1.79
منخفض	2.59-1.80
متوسط	3.39 -2.60
مرتفع	4.19-3.40
مرتفع جداً	5-4.20

جدول رقم **(8)** يوضح مستويات ليكرت الخماسي حسب قيمة الوسط الحسابي المرجح من أجل تفسير النتائج اعتماداً على هذا الجدول

5-4 عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمحور الإدارة الإلكترونية والمتمثلة في الأبعاد التالية:

1-5-4 بُعد التخطيط الالكتروني:

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاهمية لبعد التخطيط الالكتروني

ت	الفقرات: التخطيط الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1	تعتمد الجامعة على نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية في عملية التخطيط الإلكتروني.	3.0735	1.21331	1	متوسط
2	تحديد الجامعة نقاط القوة والضعف من خلال المتابعة الإلكترونية للعمليات.	2.7500	1.0703	6	متوسط
3	تستغل الجامعة الإمكانيات التكنولوجية لتحديد الفرص والتهديدات.	2.8235	1.05011	5	متوسط
4	تعتمد الجامعة على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحليل البيانات المرتبطة بالمستفيدين.	3.0147	1.20314	2	متوسط
5	تستخدم الجامعة البرامج التطبيقية الحديثة في معالجة البيانات.	3.0735	1.12391	1	متوسط
6	تتوفر لدى الجامعة إمكانية الحصول على معلومات التغذية الراجعة إلكترونيا.	2.9853	1.17807	3	متوسط
7	تشرك الجامعة مخططين خبراء من خارج الجامعة في عملية التخطيط الإلكتروني عن بعد.	2.8676	1.15777	4	متوسط
المتوسط العام والانحراف المعياري العام		2.94	0.999	متوسط	

يوضح الجدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة ببُعد التخطيط الالكتروني حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البُعد بين(2.7500-3.0735) حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على تعتمد الجامعة على نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية في عملية التخطيط الإلكتروني وكذلك الفقرة تستخدم الجامعة البرامج التطبيقية الحديثة في معالجة البيانات بمتوسط حسابي (3.0735) بانحراف معياري (1.12391) حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البُعد بين (1.21331 و(1.12391)على التوالي بينما تحصلت الفقرة التي تنص على تحديد الجامعة نقاط القوة والضعف من خلال المتابعة الإلكترونية للعمليات على المرتبة الاخيرة بمتوسط (2.7500) بانحراف معياري (1.0703) وبصفة عامة كان مستوى تطبيق بُعد التخطيط الإلكتروني متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي عام (2.94) وانحراف معياري (0.999).

2-5-4 بُعد التنظيم الالكتروني:

جدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، مستوى الأهمية لبعد التنظيم الإلكتروني

ت	بعد التنظيم الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1	يتم تأمين التواصل إلكترونياً بين مختلف العناصر الإدارية في الهيكل التنظيمي	2.9559	1.18993	6	متوسط
2	توظف الجامعة تكنولوجيا المعلومات في عملية الإشراف الإداري	2.7941	1.05885	7	متوسط
3	تتسم عملية الإشراف الإلكتروني بالدقة والمصداقية	3.1029	1.13479	3	متوسط
4	يسهم الهيكل التنظيمي للجامعة في تسهيل عملية التواصل الإلكتروني مع المجتمع الخارجي	3.0588	1.03495	5	متوسط
5	توفر الجامعة مبدأ الخصوصية الإلكترونية لجميع الموظفين	3.4412	3.77890	1	مرتفع
6	تساهم الإدارة الإلكترونية في إيجاد بيئة تنظيمية تتسم بالمرونة	3.0735	1.08334	4	متوسط
7	توفر الإدارة الإلكترونية عناء الانتقال عبر الإدارات لإنجاز المعاملات	3.2059	1.28782	2	متوسط
المتوسط العام والانحراف المعياري العام		3.09	1.05	متوسط	

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

يوضح الجدول رقم **(10)** المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة ببُعد التنظيم الإلكتروني حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البُعد بين(2.9559-3.2059) حيث جاءت في المرتبة الاولى الفقرة التي تنص على توفر الجامعة مبدأ الخصوصية الإلكترونية لجميع الموظفين، بمتوسط حسابي (3.4412) بانحراف معياري (3.77890) بينما تحصلت الفقرة التي تنص على توظف الجامعة تكنولوجيا المعلومات في عملية الإشراف الإداري على المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.7941) بانحراف معياري (1.05885) بصفة عامة كان مستوى أهمية بُعد التنظيم الإلكتروني متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي عام (3.09) وانحراف معياري (1.05).

4-5-3 بُعد التوجيه الإلكتروني:

جدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مستوى الأهمية لبُعد التوجيه الإلكتروني

ت	بعد التوجيه الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1	يتم توفير البيانات بسهولة للمستفيدين من خلال الوسائل الإلكترونية	3.1324	1.20824	1	متوسط
2	تستخدم قواعد البيانات الحديثة كأساس للعمل الإداري	2.9853	1.17807	4	متوسط
3	تعتمد الإدارة العليا في قرارتها على نظم المعلومات الإدارية	3.0588	1.10470	2	متوسط
4	تستغل الجامعة المعلومات استغلالا أمثل في تسيير الأعمال الإدارية	3.0147	1.04371	3	متوسط
5	يتم استخدام وسائل الاتصال الإلكتروني بين الأقسام لتنفيذ الخطط الإدارية بسهولة	2.9706	1.07856	5	متوسط
6	تعتمد الجامعة على الأرشفة الإلكترونية لحفظ مستنداتها	2.9412	1.09111	6	متوسط
7	تستطيع الجامعة الحصول على كافة الوثائق الرسمية إلكترونياً	2.9265	1.12391	7	متوسط
المتوسط العام والانحراف المعياري العام		3.00	0.95	متوسط	

يوضح الجدول **(11)** المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة ببُعد التوجيه الإلكتروني حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البُعد بين(2.9265-3.1324) حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على يتم توفير البيانات بسهولة للمستفيدين من خلال الوسائل الإلكترونية، بمتوسط حسابي (3.1324) بانحراف معياري (1.20824) بينما تحصلت الفقرة التي تنص على تستطيع الجامعة الحصول على كافة الوثائق الرسمية إلكترونياً، على المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.9265) بانحراف معياري (1.12391) بصفة عامة كان مستوى أهمية بُعد التوجيه الإلكتروني مرتفع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي عام (3.00) مع انحراف معياري (0.95).

4-5- 4 بُعد الرقابة الإلكترونية

جدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لبُعد الرقابة الإلكترونية

ت	الفقرات المجازفة (المخاطرة)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1	تستخدم الجامعة الرقابة الإلكترونية كسياسة عامة على كافة عمليات الجامعة	2.8529	1.08263	2	متوسط
2	تستخدم الجامعة الرقابة الإلكترونية لمتابعة الخطط والأعمال اليومية	2.7500	1.13788	4	متوسط
3	تعتمد الجامعة على الرقابة الإلكترونية في التدقيق على أنظمة الدوائر	2.7353	1.07367	5	متوسط
4	تعزز الرقابة الإلكترونية مبدأ المتابعة والرقابة الذاتية للمهمات الإدارية	2.9853	1.15245	1	متوسط
5	تستخدم الجامعة الرقابة الإلكترونية في تقييم فاعلية الأداء	2.6618	1.04539	6	متوسط
6	تستخدم الجامعة نتائج الرقابة الإلكترونية في التعرف على نقاط القوة والضعف	2.6618	1.01644	6	متوسط
7	تستخدم الجامعة نتائج الرقابة الإلكترونية في تصحيح الانحرافات	2.7794	1.00514	3	متوسط
المتوسط العام والانحراف المعياري العام		2.78	0.92	متوسط	

يوضح الجدول **(12)** المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة ببُعد الرقابة الإلكترونية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البُعد بين(2.6618-2.9853) حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على تعزز الرقابة الإلكترونية مبدأ المتابعة والرقابة الذاتية للمهمات الإدارية، بمتوسط حسابي (2.9853) وبانحراف معياري (1.15245) بينما تحصلت الفقرات التي تنص على تستخدم الجامعة الرقابة الإلكترونية في تقييم فاعلية الأداء، والفقرة التي تنص على تستخدم الجامعة نتائج الرقابة الإلكترونية في التعرف على نقاط القوة والضعف، على المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.6618) بانحراف معياري (1.01644-1.04539) **وبصفة عامة كان مستوى أهمية بُعد الرقابة الإلكترونية** متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي عام (2.78) وانحراف معياري (.92 .0).

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

ونلاحظ من الجداول السابقة لإبعاد الإدارة الإلكترونية أن بُعد التخطيط الإلكتروني بمتوسط عام (2.94) وانحراف عام (0.999) كان مدى متوسط الأهمية، وأن بُعد التنظيم الإلكتروني بمتوسط حسابي عام (3.09) وانحراف معياري عام (1.05) قد كان أيضاً متوسط، وأن بُعد التوجيه الإلكتروني بمتوسط حسابي عام (3.00) وانحراف معياري عام (0.95) أيضاً كان مستوى متوسط الأهمية، وأن بُعد الرقابة الإلكترونية بمتوسط عام (2.78) وانحراف معياري عام (0.92) وكان متوسط وفقاً لجدول ليكرت الخماسي.

6-4 عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمتغير جودة الخدمات التعليمية

جدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير جودة الخدمات التعليمية

ت	فقرات بعد الكفاءة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التطبيق
1	تطبق الجامعة معايير إدارة الجودة الشاملة في كافة العمليات	3.1912	1.10976	3	متوسط
2	تعمل الجامعة على التحديث الدوري لأساليبها التعليمية وفقاً لمعايير الجودة	2.8382	1.04539	9	متوسط
3	تلتزم الجامعة بالوفاء بالتزاماتها وتمهيداتها تجاه المستفيدين	3.0588	1.02042	7	متوسط
4	يتميز الكادر الإداري في الجامعة بكفاءة عالية	3.1618	1.14096	5	متوسط
5	تهتم الجامعة بالطلبة وتضعهم على قائمة أولوياتهم	3.2206	1.09061	2	متوسط
6	تعتمد الجامعة على مبدأ التجديد والتطوير في كافة العمليات الأكاديمية	3.1765	1.14528	4	متوسط
7	تتيح الجامعة الوصول إلى مصادر التعلم والبحث عنها عبر شبكة الإنترنت بسهولة	2.9559	1.15169	8	متوسط
8	توفر الجامعة مصادر المعلومات المطبوعة اللازمة لتلبية احتياجات الطالب التعليمية بشكل كاف	3.0882	1.11617	6	متوسط
9	يتميز أعضاء الهيئة التدريسية بالقدرة العلمية	3.3676	1.13169	1	متوسط
10	تتوفر قاعات دراسية ملائمة	2.5882	1.29563	11	متوسط
11	تتوفر التجهيزات والتقنيات التعليمية المناسبة	2.5147	1.20314	13	متوسط
12	تتلاءم مساحة المكتبة مع أعداد الطلبة	2.5294	1.23953	12	متوسط
13	يتم تحسين وتطوير الخطط والبرامج الأكاديمية بشكل مستمر	2.9559	1.18993	8	متوسط
14	تتناسب البنية والمرافق مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدم	2.6176	1.17218	10	متوسط
15	تتوفر ميادين وساحات خضراء لممارسة الأنشطة المختلفة	2.4118	1.05428	14	متوسط
المتوسط العام والانحراف المعياري العام		2.91	0.90	متوسط	

يوضح الجدول **(13)** المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة ببُعد جودة الخدمات التعليمية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين(3.3676-2.4118) حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على يتميز أعضاء الهيئة التدريسية بالقدرة العلمية بمتوسط حسابي (3.3676) بانحراف معياري (1.13169) بينما تحصلت الفقرة التي تنص على تتوفر ميادين وساحات خضراء لممارسة الأنشطة المختلفة على المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.4118) بانحراف معياري (1.05428) يتضح من الجدول أيضا أن المتوسط العام لفقرات بُعد جودة الخدمات التعليمية بلغ قيمة (2.91) وهذا يدل على مستوى متوسط من تطبيق بُعد جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

7-4 فرضيات الدراسة:

في هذا الجزء يتم اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية باستخدام معامل ارتباط بيرسون.

أولاً: الفرضية الرئيسية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير الإدارة الإلكترونية بأبعاده مجتمعة ضد الفرضية البديلة توجد علاقة دالة إحصائياً بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير الإدارة الإلكترونية بأبعاده مجتمعة، الجدول رقم **(14)** معامل ارتباط بيرسون بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير الإدارة الإلكترونية بأبعاده مجتمعة.

الجدول رقم (14)

الإدارة الإلكترونية بأبعاده مجتمعة		
جودة الخدمات التعليمية	معامل الارتباط	0.80
	الدلالة الإحصائية	0.000
القرار	وجود علاقة طردية موجبة قوية	

يتضح من جدول (14) ان قيمة معامل ارتباط بيرسون بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير الإدارة الإلكترونية بأبعاده مجتمعة بلغ (0.80) بدلالة إحصائية (0.000) عند مستوى معنوية α=0.05 وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير الإدارة الإلكترونية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير الإدارة الإلكترونية وهي علاقة قوية وموجبة الاتجاه وهذا يعني أنه كلما زاد الاهتمام بمتغير الإدارة الإلكترونية كلما زادت جودة الخدمات التعليمية.

ثانياً: الفرضيات الفرعية

- **الفرضية الفرعية الأولى:**

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الخدمات التعليمية

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 2790-1637، الورقي: 2790-1629. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

ومتغير التخطيط الإلكتروني ضد الفرضية البديلة توجد علاقة دالة إحصائياً بين متغير جودة الخدمات التعليمية والتخطيط الإلكتروني، الجدول رقم (15) معامل ارتباط بيرسون بين متغير جودة الخدمات التعليمية والتخطيط الإلكتروني.

الجدول رقم(15)

التخطيط الإلكتروني		
جودة الخدمات التعليمية	معامل الارتباط	0. 73
	الدلالة الإحصائية	0.000
القرار	وجود علاقة طردية موجبة قوية	

يتضح من جدول (15) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التخطيط الإلكتروني بلغ (0.73) بدلالة إحصائية (0.000) عند مستوى معنوية α=0.05 وهذا يعنى رفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التخطيط الإلكتروني وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التخطيط الإلكتروني وهى علاقة قوية وموجبة الاتجاه وهذا يعنى أنه كلما زاد الاهتمام بمتغير التخطيط الإلكتروني كلما زادت جودة الخدمات التعليمية.

- **الفرضية الفرعية الثانية**

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التنظيم الإلكتروني ضد الفرضية البديلة توجد علاقة دالة إحصائياً بين متغير جودة الخدمات التعليمية والتنظيم الإلكتروني، الجدول رقم (16) معامل لارتباط بيرسون بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التنظيم الإلكتروني.

الجدول رقم (16)

متغير التنظيم الإلكتروني		
جودة الخدمات التعليمية	معامل الارتباط	0. 64
	الدلالة الإحصائية	0.000
القرار	وجود علاقة طردية موجبة قوية نوعا	

يتضح من جدول (16) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التنظيم الإلكتروني بلغ (0.64) بدلالة إحصائية (0.000) عند مستوى معنوية α=0.05 وهذا يعنى رفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التنظيم الإلكتروني وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التنظيم الإلكتروني وهى علاقة قوية وموجبة الاتجاه وهذا يعنى أنه كلما زاد الاهتمام بمتغير التنظيم الإلكتروني كلما زادت جودة الخدمات التعليمية.

- **الفرضية الفرعية الثالثة**

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التوجيه الإلكتروني ضد الفرضية البديلة توجد علاقة دالة إحصائياً بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التوجيه الإلكتروني، جدول (17) معامل ارتباط بيرسون بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التوجيه الإلكتروني.

الجدول رقم (17)

التوجيه الإلكتروني		
جودة الخدمات التعليمية	معامل الارتباط	0.72
	الدلالة الإحصائية	000.0
القرار	وجود علاقة طردية موجبة قوية	

يتضح من جدول (17) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التوجيه الإلكتروني بلغ (0.72) بدلالة إحصائية (0.000) عند مستوى معنوية α=0.05 وهذا يعنى رفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التوجيه الإلكتروني وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التوجيه الإلكتروني وهى علاقة قوية وموجبة الاتجاه وهذا يعنى أنه كلما زاد الاهتمام بمتغير التوجيه الإلكتروني كلما زادت جودة الخدمات التعليمية.

- **الفرضية الفرعية الرابعة**

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير الرقابة الإلكترونية ضد الفرضية البديلة توجد علاقة دالة إحصائياً بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير الرقابة الإلكترونية، جدول (18) معامل ارتباط بيرسون بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير الرقابة الإلكترونية.

الجدول رقم (18)

الرقابة الإلكترونية		
جودة الخدمات التعليمية	معامل الارتباط	0.72
	الدلالة الإحصائية	000.0
القرار	وجود علاقة طردية موجبة قوية	

يتضح من جدول (18) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير الرقابة الإلكترونية بلغ (0.72) بدلالة إحصائية (0.000) عند مستوى معنوية α=0.05 وهذا يعنى رفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير الرقابة الإلكترونية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير الرقابة الإلكترونية وهى علاقة قوية وموجبة الاتجاه وهذا يعنى أنه كلما زاد الاهتمام بمتغير الرقابة الإلكترونية كلما زادت جودة الخدمات التعليمية.

5. النتائج والتوصيات

5-1 نتائج الدراسة

لقد تبين من التحليل الإحصائي أن نسبة (60%) من عينة مجتمع الدراسة كانت من الذكور وأن الفئة العمرية الأكبر كانت من 30 إلى أقل من 40 بنسبة (38%) والمستوى التعليمي الأكثر كان لحملة الماجستير بنسبة (48%) ولقد كانت سنوات الخبرة من 10 إلى أقل من 15 سنة أكبر نسبة وهي (37%) وأعلى تخصص كان إدارة أعمال بنسبة (37%).

1. ولقد تم الوصول من خلال دراسة الفرضيات إلى رفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير الإدارة الإلكترونية وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد على وجود علاقة.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

2. رفض الفرضية القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الخدمات التعليمية ومتغير التخطيط الإلكتروني وكذلك نفس الشيء بالنسبة للتنظيم الإلكتروني والتوجيه الإلكتروني ومتغير الرقابة الإلكترونية.

5-1-1 النتائج المرتبطة بمحور الإدارة الإلكترونية:

1. يعتبر مستوى تطبيق الجامعة للتخطيط والتنظيم الإلكتروني متوسط من وجهة نظر أفراد الدراسة بمتوسط حسابي عام (2.94).
2. يعتبر مستوى تطبيق التوجيه الإلكتروني مرتفع من وجهة نظر أفراد العينة بمتوسط حسابي (3.00).
3. يعتبر مستوى تطبيق الجامعة للرقابة الإلكترونية متوسط بنسبة (2.78).
4. لقد جاءت أعلى الفقرات في التخطيط الإلكتروني على فقرة أن الجامعة تعتمد على نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية في عملية التخطيط الإلكتروني وكذلك فقرة أن الجامعة تتقدم البرامج التطبيقية الحديثة في معالجة البيانات بمتوسط حسابي (0.0735).
5. التنظيم الإلكتروني كانت أعلى الفقرات متعلقة بتوفير الجامعة مبدأ الخصوصية الإلكترونية لجميع الموظفين وكذلك إن الإدارة الإلكترونية توفر الانتقال عبر الإدارات لإنجاز المعاملات.
6. أما بالنسبة للرقابة الإلكتروني أعلى الفقرات تعزز الرقابة الإلكترونية للرقابة مبدأ المتابعة والرقابة الذاتية للمهمات الإدارية وكذلك استخدام الجامعة الرقابة الإلكترونية كسياسة عامة في كافة العمليات.
7. إن ضعف فقرات اعتماد الجامعة لنقاط القوة والضعف خلال المتابعة الإلكترونية للعمليات وكذلك يتم تأمين التواصل إلكترونياً بين مختلف العناصر الإدارية في الهيكل التنظيمي ضعيفاً جداً والضعف في بعد التوجه الإلكتروني، باعتماد الجامعة على الأرشفة الإلكترونية لحفظ مستنداتها وضعف استخدام الجامعة للرقابة الإلكترونية في تقييم فاعلية الأداء واستخدام الجامعة نتائج الرقابة الإلكترونية في التعرف على نقاط القوة والضعف.
8. وبالنسبة للتوجيه الإلكتروني كانت أعلى الترتيب للفقرة المتعلقة بتوفير البيانات بسهولة للمستفيدين من خلال الوسائل الإلكترونية وكذلك فقرة استخدام اعتماد الإدارة العليا في قرارتها على نظم المعلومات الإدارية

5-1-2 النتائج المرتبطة بمحور جودة الخدمات:

1. يتضح من التحليل أن المتوسط العام لفقرات بعد جودة الخدمات التعليمية بلغ (2.91) وهذا يدل على مستوى متوسط من تطبيق بعد جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
2. لقد كانت أعلى الفقرات إيجابية هي بتميز أعضاء الهيئة التدريبية بالقدرة التعليمية ويليها فقرة أن الجامعة تهتم بالطلبة وتضعهم على قائمة أولوياتهم.

بشكل عام تم تلخيص النقاط التالية:

1. هناك علاقة طردية قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات التعليمية مما يعني أنه كلما اعتمدت الجامعة بشكل كبير على تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسيير عملياتها فإن ذلك يحقق لها الفائدة والجودة في تسيير أعمالها.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة بتحديد دور الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة التعليمية في كلية الاقتصاد جامعة بنغازي.

5-2 التوصيات:

في ضوء تحليل نتائج الدراسة يوصي الباحثون بضرورة العمل على زيادة أو تطوير قدرات الجامعة في اعتماد أو استخدام الإدارة الإلكترونية بمتغيراتها من أجل تحقيق أهدافها ويتحقق ذلك من خلال النقاط التالية:

1. توصي الدراسة بضرورة تطوير مواقع العلم الخاصة بالجامعة عبر تطويرها ورفدها بالجوانب التكنولوجية التي تسهل إدارتها.
2. الاستعانة بخبراء من خارج إطار الجامعة لوضع الخطط الإلكترونية والرقابة على جميع عملياتها.
3. اعتماد الإدارة في قراراتها على نظم المعلومات الإدارية وتعزيز التواصل إلكترونياً بين مختلف مستويات الإدارات الموجودة في الهيكل التنظيمي واعتماد الرقابة الإلكترونية لمتابعة جميع الأعمال اليومية والاستفادة من مخرجاتها في الرقابة الإلكترونية في تحديد نقاط القوة والضعف.
4. العمل على تحسين وتطوير البرامج التعليمية باستمرار وتوفير الأجهزة والتقنيات التعليمية الحديثة والمتطورة.
5. تحسين كفاءة أعضاء هيئة التدريس من خلال البرامج التدريبية المتاحة ونظام الحوافز الفعالة.
6. تبني مفهوم التجديد والتطوير في كافة العمليات الأكاديمية واعتبار الطالب محور العملية التعليمية.
7. ضرورة أخذ توقعات الطلاب وتطلعاتهم في الاعتبار عند تقديم الخدمات أو وضع المعايير.
8. إقامة ندوات تثقيفية لها صلة بالثقافة التنظيمية وأهميتها في التنظيم الإداري والأكاديمي الجامعي.
9. حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية متعددة لضمان سلامة المعلومات التي تعد كنزا ثميناً للجامعة.

6. المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. إبراهيم، السيد مبروك، 2012، " إدارة المكتبات الجامعة "، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
2. الحسن، العوض أحمد محمد، 2014، "جودة خدمات المعلومات الإلكترونية، الأبعاد، المتطلبات، المبادئ"، المؤتمر الخامس والعشرون، جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس.
3. الحسين، عائشة بنت أحمد، الخال، شذا بنت عبد المحسن، 2013، "أثر أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي"، جامعة الملك عبد العزيز بجدة.
4. أحمد، عبير طوسون، الشهري، بدور سعيد، 2021، واقع تطبيق معايير الجودة العالمية في الخدمات المقدمة للتلاميذ"، عدد 133.الحيت، أحمد فتحي، 2015، "مبادئ الجودة الشاملة"، مفاهيم وتطبيقات، دار النشر الجامعي الجديد، الجزائر.
5. أحمد مراد، بلعباس، 2019، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمي الجامعية"، جامعة محمد بوضياف، المسلية. الأغا محمد، الحولي، عليان عبد الله سليمان، 2012، "درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة"، كلية التربية، فلسطين.
6. الرشيدي، فهد مبارك خالد، 2015، "رضا الطلاب عن جودة الخدمات بالتعليم العالي"، مجلد 25، العدد الأول، مجلة كلية التربية مصر.
7. السالمي، علاء عبد الرازق والسليطي، خالد إبراهيم، 2008، " الإدارة الإلكترونية "، نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع.
8. الشمري، زهرة محمد، 2010، "مستويات إدارة الجودة في المنظمات"، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، مجلة رقم 18.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 2790-1637، الورقي: 2790-1629. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

9. الشريف واخرون، عمر احمد ابو هاشم، (2013)، "الادارة الالكترونية"، مدخل الى الادارة التعليمية الحديثة، المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط1، ص63.

10. الطائي، العلاق وبشير عباس، 2009، "إدارة عمليات الخدمة"، دار اليازوري.

11. العبد اللات، خليل محمد، 2015، " قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية في المستشفيات الأردنية" جامعة بور سعيد – كلية التجارة. لعلوش، محمد الطعامنه وطارق، (2004)،" الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"، دار دينمك للطباعة، القاهرة، مصر.

12. الفقهي، مصطفى عبد الله محمود، شقلوف، محمد عمر عليم، 2017، "التخطيط الاستراتيجي وأثره على تطبيق متطلبات الجودة الشاملة"، مجلد 10، عدد 28، سرت ليبيا.

13. الوادي، محمود حسين وآخرون، 2011، " المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة "، عمان، دار الصفاء.

14. بابا، عبد القادر، 2017 دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأداء المتميز، جامعة عبد الحميد بن باديس – كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

15. بنو مصطفى، سهيل محمد، 2012، " إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الداء الأكاديمي في الجامعات السعودية": دراسة تطبيقية على جامعة المجمعة، السعودية.

16. توفيق، محمد عبد المحسن، 2005، " تقييم الأداء مداخل جيدة للعالم الجديد "، دار النهضة العربية، عمان، الأردن.

17. حجازي، محمد عثمان، (2003)، "تقنية معلومات: الفرص والتحديات في الوطن العربي"، مجلة البحوث التربوية، المجلد1، العدد3، ص 99_103.

18. حرنان، نجوى، 2017، معايير جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، مجلد 4، عدد 2.

19. حسن، جبل حامد على، 2014، "استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين مؤشرات الأداء الجامعي"، العدد 55، مجلة كلية التربية.

20. حويل، إيناس إبراهيم أحمد، 2009، "الإدارة الإلكترونية وجودة أداء الجامعة لوظائفها"، مجلد 25، عدد 2، مجلة كلية التربية.

21. خوالدة، محمد فلاح، 2015، " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الخاصة "، محافظة العاصمة، مجلة دراسات العلوم التربوية.

22. راضي، ميرفت محمد محمد، 2018، "الإدارة الإلكترونية كمدخل تحسين جودة الخدمة"، مجلد 11، عدد 35، المجلة العربية لضمان، فلسطين.

23. رشدي، عديلة، 2014، "دور رأس المال الفكري في تحسين جودة التعليم العالي، مجلد 8، العدد 4، مجلة علوم الإنسان والمجتمع.

24. رضوان، أحمد، 2011، " الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية "، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر.

25. سبع، سنية محمد أحمد سليمان، 2021، " تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب"، مجلد 12، العدد4، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئة.

26. سعد، راشد، 2019، " أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على استراتيجيات الموارد البشرية" دراسة ميدانية على مستشفى عرعر، الأردن.

27. طهار معيوف، ناصر كمال، 2019، "مساهمات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية"، دراسة حالة المديرية العامة لضرائب، مجلة نمت للاقتصاد والتجارة، مجلة 3.

28. عبد الرؤوف، عامر طارق، (2007)، "الادارة الإلكترونية"، مصر، دار السحاب للنشر والتوزيع، ص35.

29. عبد الكريم، عشور، (2009-2010)، "مذكرة لنيل شهادة الماستر"، دور الادارة الالكترونية في ترسيخ الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، ص13.

30. عزالدين، الغوسانى، (2017-2018)، " بحث لنيل الإجازة العلمية ماجستير "، المغرب.

31. غالب، ياسين سعد، (2005)،"الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها"، ص21.

32. فرحان، محمد عبد الحميد، 2012، "مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المصارف الإسلامية اليمنية"، اليمن.

33. قرايرى، رشدي وعديلة، 2019، "دور رأس المال الفكري في تحسين جودة التعليم العالي في ظل التحول نحو الاقتصاد الرقمي"، مجلد 8، العدد 4، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد ضفير بسكرة.

34. كرومي، سعيد، 2022، "أثر سلوك التشارك المعرفي على جودة التعليم في الجامعة الجزائرية"، المجلد 12، العدد 1، مجلة الاستراتيجية والتنمية.

35. محمد، حسن نوبي، 2003، "منظومة الحكومة الإلكترونية"، المعهد العربي لإنماء المدن، ندوة الحكومة الإلكترونية، الواقع والتحديات، دبي.

36. مرابطي، عبدالغافى،2021، "تسويق التعليم عن بعد والتميز بجودة خدمات التعليم في المؤسسات"، مجلد 54، العدد2، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية.

37. نجم، عبود، 2009،" الإدارة والمعرفة الإلكترونية "، دار السارزى العلمية للنشر والتوزيع.

38. نور، عبد الناصر إبراهيم، 2016، "أثر إدارة الجودة الشاملة وتقنيات إدارة التكلفة في تحسين الداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية" الأردن.

39. لحول، سامية حناشي، راوية، وباشة، ريمة (2015). أثر جودة خدمات التعليم الجامعي على تحقيق رضا الطالب، دراسة حالة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة _ الجزائر، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي.

40. حواس، عبد الرازق، صديقي مسعود 2016 (مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية) المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية والاجتماعية.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Abbas, Bushra Abdul hmaza,2022,"The Effect of Electronic Service Quality in Achieving Customer Satisfaction Through the Mediating", Al-Qadisiyah Journal of Administrative and Economic Sciences, journal nu. 24, nu. 1, Alqadisyah university, Faculty of Administration and Economics.

2. Benbrahim, nabil, 2022, "

   L'administration Électronique du Ministère de L'éducation Nationale: Vecteur de Développement et D'efficacité" Almanara journal, nu. 37.

3. Brown. T.e (2000) emxenging understanding of attention deficit disondens and comonbidtities in, T. Brown (ED). Attention disorders and comonbidities in cnidren, dc: American psychianic press.

4. Gaffour, Fatna, 2021, "The Role of Electronic Administration in Activating the Principle of Neutrality in Front of Public Utilities and Improving Public Service", jurnal nu. 15, nu1, Mouhamed khaether university basskara

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية