

## تطبيق أساليب وأدوات الإدارة الالكترونية في المنظمات وأثرها على جودة الخدمات التعليمية (دراسة تطبيقية على جامعة الزاوية)

د. مصطفى أحمد العموري بالحاج  
كلية الاقتصاد صرمان

د. يوسف خليفة المبروك  
كلية الاقتصاد - جامعة الزاوية

### مقدمة:

إنَّ التطور الهائل والمتسارع الذي تشهده البيئة المحيطة بكل المنظمات والتطور التكنولوجي في شتى مجالات الحياة المختلفة، أوجب على تلك المنظمات مواكبة هذه التطورات المتسارعة؛ وذلك للحفاظ على بقائها واستمرارها، وبما أنَّ الأساليب والطرق الحديثة المبتكرة في مجالات الإدارة قد أحدثت نقلة نوعية في أساليب تقديم الخدمات من حيث جودتها وسرعتها كل ذلك كان نتيجة ثمرة إحلال أساليب الإدارة الالكترونية محل أساليب وطرق الإدارة التقليدية، فالإدارة بشكلها العام تمتاز بدورها في نجاح أي عمل، فهي عملية إنسانية تستهدف التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية بالشكل الذي يُمكنها من استغلال ما لديها من إمكانيات وما يتوفر لديها من وسائل وتقنيات حديثة لتحقيق أهداف محددة بأقل وقت وجهد وكلفة، وأصبح ينظر إليها وإلى جهود الإداريين وفاعليتهم على أنَّها من أهم العوامل التي يعزى إليها تقدم المجتمعات، فقد ثبت أنَّ نجاح أي منظمة يتوقف بالدرجة الأولى على نوعية الإدارة التي تسودها، الأمر الذي أدى إلى اعتبار التقدم الإداري معياراً يعتمد به للحكم على تقدم الأمم ورقبها.

ويعتد ظهور وانتشار الحاسوب الشخصي والشبكات المحلية في النصف الثاني من الثمانينات تحولاً نوعياً في طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمستخدم، تبع ذلك ظهور وانتشار الانترنت في النصف الثاني من التسعينات باعتبارها وسيلة للمعلومات والاتصالات. ويحتم المفهوم الجديد للإدارة الالكترونية بضرورة تنظيم

المعاملات والخدمات المختلفة، وإعادة هيكلتها إلكترونياً للتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الأعمال والمهام العامة لترتبط باحتياجات الزبائن ومؤسسات المجتمع المختلفة.

وبما أنّ الجامعة هي إحدى المؤسسات التعليمية الهامة، التي تعد معقل الفكر الإنساني ومصدر الاستثمار وتنمية الثروة البشرية، فذلك يستوجب ضرورة توفير العديد من المتطلبات للنهوض بها والارتقاء بمخرجاتها في جميع مجالاتها، فالإدارة الإلكترونية سوف تغير وظائف الإدارة مثل التخطيط الإلكتروني والتنظيم الإلكتروني والتوجيه الإلكتروني وغيرها.

**مشكلة الدراسة:** إنّ التقدم التقني المتسارع في شتى مجالات الحياة، أوجب على كل المنظمات الراغبة في البقاء والاستمرار والمنافسة من مواكبة هذا التقدم المتسارع أو التلاشي والانهاء، فالبقاء في المستقبل للمنظمات القادرة على الأخذ بالأساليب التكنولوجية المتطورة وإحلال أساليب الإدارة الإلكترونية الحديثة محل أساليب الإدارة التقليدية، فالتقدم التكنولوجي والأخذ بالأساليب المتطورة ليس خياراً مطروحاً أمام المنظمات، بل هو ضرورة بقاء واستمرار.

ومن الاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة، ومن خلال الدراسة العلمية التي يقوم بها الباحثان التي تتناول الموظفين من مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام، تبين للباحثين ضرورة البحث في أساليب وأدوات الإدارة الإلكترونية، التي تعد أحد مؤشرات جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة. ومما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1- ما أثر إحلال أساليب الإدارة الإلكترونية محل أساليب و أدوات الإدارة التقليدية على جودة الخدمات بالجامعة؟

2- ما مستوى تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في الجامعة؟

أهمية الدراسة: تتمثل الأهمية العلمية للدراسة في كونها تتناول أحد أهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المقدمة والمتمثلة في أساليب الإدارة الالكترونية وإحلالها محل أدوات الإدارة التقليدية، أمّا بالنسبة للمنظمة فتتمثل في إمكانية زيادة ولاء العاملين مع المنظمة، وكذلك تمثل الدراسة أهمية كبيرة بالنسبة للمجتمع حيث تعمل على تطوير المجتمع وتحسين جودة خدماته، وذلك من خلال الأخذ بالأساليب التكنولوجية الحديثة و أساليب الإدارة الالكترونية المبتكرة من أجل البقاء والمنافسة، تلك المنافسة التي تعد المحرك الأساسي للتطور والتقدم الذي ينعكس بصورة إيجابية على الرفع من مستوى الخدمات المقدمة للمنظمات المختلفة، التي تنعكس بدورها على رفاهية وازدهار المجتمعات، وتتمثل أهمية الدراسة بالنسبة للباحث في كونها تضيف له القدرة والخبرة في الممارسة والتطبيق وتمكّنه من تنمية وصقل مهاراته وزيادة مداركه.

#### أهداف الدراسة:

يمكن صياغة أهداف الدراسة كما يلي:

- 1- التعرف على مستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة فعلاً في الجامعة.
- 2- التعرف على أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعة.
- 3- التعرف على أهم المعوقات التي من شأنها الحد من تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة.

فرضيات الدراسة: من خلال مشكلة الدراسة وتساؤلاتها يمكن صياغة فرضيات الدراسة كما يلي:

- يوجد تدني في مستوى أبعاد جودة الخدمات التعليمية والمتمثلة في (التجسيد، التعاطف) في الجامعة.
- توجد عقبات وصعوبات تعيق تطبيق أساليب الإدارة الالكترونية في الجامعة.

حدود الدراسة: اقتصرت حدود الدراسة على جامعة الزاوية في الفترة من (2015م - 2018م).

منهجية الدراسة: اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي حيث تم وصف المتغيرات والعوامل المختلفة المرتبطة بمشكلة الدراسة، سواء كانت متغيرات مستقلة أو تابعة، مع تحديد العلاقات التي تربط هذه المتغيرات في هذه الدراسة. متغيرات الدراسة: تتمثل متغيرات الدراسة في المتغيرات المستقلة المتمثلة في أساليب الإدارة الالكترونية والمتغيرات التابعة والمتمثلة في جودة الخدمات. أدوات جمع البيانات والمعلومات: يمكن حصر الأدوات التي سيتم اعتمادها في هذه الدراسة في الآتي:

مصادر ثانوية: استخدام المراجع العلمية التي تُعنى بنفس الموضوع، وتتمثل في (الكتب، الدوريات والمجلات العلمية المعتمدة، بحوث ودراسات سابقة).

مصادر أولية: صحيفة الاستبيان كمصدر للبيانات الأولية عن مجتمع الدراسة، ومن ثم تحليلها واستنتاج المعلومات الدقيقة المستخلصة من هذه الأداة.

مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جامعة الزاوية الإدارية الرئيسية بعد أن تم استبعاد إدارات الكليات التابعة لها من مجتمع الدراسة أثناء إجراء هذه الدراسة (سنة 2018).

أمّا عينة الدراسة فتم أخذ عينة عشوائية من شريحة الموظفين من مدرء الإدارات ورؤساء الأقسام والموظفين التابعين لهذه الإدارات و الأقسام؛ لكي تمثل مفردات مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (68) مفردة.

#### الدراسات السابقة:

1- دراسة نادر أبو خلف، 2010م "تحويل العمليات الأكاديمية والإدارية في جامعة القدس من الورقية إلى الالكترونية - الإمكانيات والمعوقات": هدفت هذه الدراسة إلى رصد الإمكانيات الإدارية والمادية والفنية بالجامعة قيد الدراسة كما تهدف الدراسة إلى إظهار المعوقات التي تعترض عمليات التغيير المحتملة من حيث إدخال أساليب إدارية حديثة في نمط الإدارة والتعليم في الجامعة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى أنّ الإمكانيات الإدارية والمادية والفنية متوفرة والمعوقات ليست كبيرة وأنه يمكن المضي قدماً في تنفيذ العملية التحويلية دون مجازفة بعواقب وخيمة.

2- دراسة سعيد العمري، 2014 "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية": هدفت هذه الدراسة إلى التأكيد على ضرورة مواكبة التقدم التكنولوجي والتعرّف على المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، والتعرّف على المعوقات والتحديات التي تواجه الإدارة الالكترونية عند تطبيقها، واستخدم الباحث أسلوب البحث الوصفي، وطريقة التحليل للبيانات بعد تصنيفها وتسجيلها بالحاسب الآلي، واستخدام الاستبانة كأداة للدراسة، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها هناك الوضوح والإدراك لدى العاملين بالمؤسسة العامة قيد الدراسة لمفهوم الإدارة الالكترونية ومفاهيم العمل الالكتروني.

**مفهوم الإدارة الالكترونية:** إنّ فكرة الإدارة الالكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المنظمة إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة، واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المنظمة نحو تحقيق أهدافها، وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية، وتشمل الإدارة الالكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز، إلا أنّها تتميز بقدرتها

على تحقيق المعرفة بصورة مستمرة، وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.(1)

ولقد أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحديات المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسّن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها، وهو ما أُصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية، بذلك فإنّ ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت.(2)

وهناك الكثير من التعريفات التي أتى بها الباحثون والمفكرون في تعريفهم للإدارة الإلكترونية، ومن تلك التعريفات تعريف علي السلمي الذي يرى فيه أنّها منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة وفي منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر.(3)

وهي مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت والاتصالات الإلكترونية، عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة، لتقديم الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات ببسر وسهولة. وبالتالي إذا كانت الإدارة الإلكترونية هي المظلة التي تطوي في إطارها أنشطة إدارة الأعمال، والإدارة العامة، فإنّها أيضاً الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير إجراءات العمل الإلكتروني، بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة.(4)

مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية: يركز مفهوم الإدارة الإلكترونية على العديد من المبادئ، والأهداف التي سيتم تناولها في الآتي:

#### أولاً- مبادئ الإدارة الالكترونية:

1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: هذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلّب خلق بيئة عمل فيها نوع من المهارات والكفاءات، المهياً مهنياً لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرّف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2- التركيز على النتائج: حيث ينصب اهتمام الإدارة الالكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسّدة في أرض الواقع، وأنّ تحقق فوائد تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت.

3- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الإدارة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكاتب لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

4- تخفيف التكاليف: ويعني أنّ الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

5- التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنّها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.<sup>(5)</sup>

#### ثانياً- أهداف الإدارة الالكترونية:

1- إدارة الملفات، واستعراض المحتويات بدلاً من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلاً من كتابتها.

2- التحوّل نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلاً من الصادر والوارد.

3- اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات.

- 4- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيدهاته.
- 5- التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين، الموردّين... الخ.<sup>(6)</sup>
- وبالتالي نجد أنّ الإدارة الالكترونية تعمل على تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة، إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مشاريع الإدارة، عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المنظمة، والاستغناء على الموظفين غير الأكفاء، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات، وربطها بدوائر صنع القرار.<sup>(7)</sup>
- أساليب وأدوات الإدارة الالكترونية:** يقصد بأساليب أو تطبيقات الإدارة الالكترونية تلك البرامج والأنظمة التكنولوجية المستخدمة في مجال الإدارة الالكترونية لتحقيق أهدافها المختلفة، ورفع كفاءة وفاعلية أدائها، وفيما يلي استعراض أهم تلك الأساليب:
- 1- إدارة العلاقات مع العملاء:** وهي عبارة عن مجموعة البرامج والأساليب والأنشطة التكنولوجية التي تساعد المؤسسة في عملية إدارة علاقاتها مع عملائها الحاليين والمرتبين.
- 2- إدارة العلاقات مع الشركاء:** وهي عبارة عن مجموعة الأنشطة والبرامج التكنولوجية التي تُعنى ببناء وتدعيم علاقات المنظمة مع شركائها وحلفائها من الموزعين والموردّين.
- 3- إدارة المحتوى:** وهي تتعلق بعملية بناء الموقع الخاص بالمنظمة على شبكة الانترنت.

4- إدارة موارد المنشأة: وهي تلك الأنظمة التكنولوجية المسؤولة عن إدارة وتنظيم وتطبيق العمليات الإدارية الخاصة بالمنظمة، وتتمثل في نظام إدارة الموارد البشرية، ونظام الإدارة المالية، ونظام إدارة أصول المؤسسة.

5- إدارة المعرفة: وهي تلك الأنظمة التكنولوجية التي تعمل على تحويل البيانات من صورتها المادية إلى صور الكترونية بحيث يمكن الوصول لها واستخدامها بطريقة سهلة ومنظمة، وبخاصة من قبل الإدارة العليا وصانعي القرار بالمنظمة.

6- أنظمة الأعمال الذكية وتخزين البيانات: وتعنى تلك الأنظمة بعدة مجالات رئيسية وهي المجال الاستراتيجي (المخصص للإدارة العليا)، والمجال التشغيلي (المخصص للمديرين التنفيذيين)، والمجال التحليلي (المخصص للمحللين والعاملين بمجال المعرفة).<sup>(8)</sup>

**مفهوم جودة خدمات التعليم العالي:** أصبح الاهتمام بتحسين جودة خدمات التعليم العالي مطلباً ملحاً من أجل التفاعل والتعامل مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي، والوفاء باحتياجات مجتمع هذا العصر من الكوادر المتخصصة القادرة على المنافسة.

وأصبح من الطبيعي أن تتسرّب مفاهيم وأفكار الجودة من قطاع الصناعة إلى قطاع التعليم، شأن الكثير من الأفكار والمفاهيم التربوية التي تعود أصولها إلى ميادين أخرى، ولما كان قطاع التعليم العالي أحد القطاعات التي توليها الحكومات أهمية بالغة فهو صناعة كبيرة واستثمار بعيد المدى، ويتضح ذلك جلياً في أهدافه وأدواته واليات وميزانياته وعدد المنتفعين به.<sup>(9)</sup>

**أهمية جودة خدمات التعليم العالي:** أصبح التعليم العالي قاطرة التقدم، وعدم توفير خدماته بجودة عالية هو وصفة فعّالة للتخلف، وقد نبع الاهتمام بجودة خدمات التعليم العالي في كثير من الدول منذ أوائل التسعينات من القرن الماضي من عدة قطاعات أهمها:

- الحكومة هي المسؤولة عن الإنفاق على التعليم في أغلب الدول.
  - المواطنون الذين يدفعون الضرائب للحكومة.
  - القائمون على توظيف الخريجين.
  - الطلبة وأولياء أمورهم.
  - أعضاء هيئة التدريس والقائمون على إدارة المؤسسات التعليمية.<sup>(10)</sup>
- وتكمن دواعي الاهتمام بجودة خدمات التعليم العالي في الآتي:
- 1- حدوث زيادة هائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي في مختلف أنحاء العالم.
  - 2- تزايد القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بأنّ النجاح الاقتصادي يتطلّب كوادر مؤهلة تنتجها مؤسسات التعليم العالي تتصف ببرامجها التعليمية بالجودة.
  - 3- ازدياد مطالب المنظمات المهنية والثقافية والإنسانية والهيئات المجتمعية الدولية بتحسين جودة الخدمات العمومية بعامة والتعليمية بخاصة.
  - 4- اشتداد المنافسة بين الجامعات على استقطاب الطلبة، وعلى الحصول على الدعم المالي من الحكومات أو الشركات الكبرى، أو الوكالات الدولية المانحة.
  - 5- ارتباط كثير من دول العالم باتفاقيات التجارة العالمية والمجالس المهنية، ومنظمات التعاون الدولي، ممّا أدى إلى زيادة الدعوة إلى الحرص على الجودة العالية في كل القطاعات بما فيها التعليم العالي.<sup>(11)</sup>
- أبعاد جودة خدمات التعليم العالي:** تسعى المؤسسات الخدمية إلى تطوير جودة خدماتها التي تقدمها لكي تتلاءم مع توقعات العملاء وتلبّي احتياجاتهم، وهو ما يفرض عليها التعرف على الأبعاد التي يلجأ إليها العملاء للحكم على جودة الخدمة المقدّمة إليهم، وتحديد الأهمية النسبية لهذه الأبعاد.
- وفيما يلي عرض لهذه الأبعاد:

1- التجسيد: ويشير هذا المعيار إلى مظهر التسهيلات المادية المرتبطة بالخدمة والمتاحة لدى المنظمة، والمعدات ومظهر العاملين، ووسائل الاتصال، ومستوى التكنولوجيا. (12)

2- التعاطف (فهم الزبائن): وتمثل مدى قدرة مقدم الخدمة على إدراك ومعرفة حاجات ورغبات العميل وتوقعاته، وتزويده بالعناية الشخصية الكافية، ولتحقيق هذا البعد ينبغي التركيز على فهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية، والاستماع إلى شكاوي الطالب ومشكلاته طيلة سنوات الدراسة، والعمل على إيجاد الحلول الناجعة لها، وكذلك الاستماع إلى مقترحاته ومناقشة إمكانية تبنيها بصورة جزئية أو كلية. (13)

دواعي الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة: تُعد الإدارة الإلكترونية إتجاهاً عصرياً يتوافق مع طبيعة متغيرات العصر ومتطلباته وتسعى كافة النظم التربوية للأخذ به لسرعة تحقيق أهدافها، ولقد أصبحت التحولات التكنولوجية في نظام التعليم عالمياً أمراً واقعاً مع انتشار الإنترنت، وأصبح هنا كوعي متنامٍ والتزام بإعداد الدارسين للمشاركة الفعّالة في اقتصاد المعرفة العالمي المتنامي بسرعة، كما أصبح التعليم القائم على التكنولوجيا من الحلول الفعّالة للتوسع في التعليم وفي ظل هذا التوجه، وأنّ هذه التحولات التكنولوجية في حاجة إلى نظام إداري ملائم، وما أن تخطو المؤسسة خطواتها الأولى من التحول من المعلومات إلى البيانات فإن بنية الإدارة وعملية اتخاذ القرار وطريقة العمل في المؤسسة تبدأ في التحول، كما أن استخدام التكنولوجيا يسهم في دعم عالمية الجامعات، كما يؤثر في جميع عناصر الجامعة ولاسيما في نظم الإدارة فيها، ولذلك لا بد من تحول مماثل في الممارسات التربوية والإدارية في مؤسسات التعليم، لإمكانية الاستفادة بدلاً من الممارسات السطحية الموجودة، فكل مؤسسة تربوية في العالم المعاصر،

سواء في الدول المتقدمة أم النامية، تسعى للتحول الإلكتروني أو ما يسمى بالإدارة الإلكترونية.

ومن دواعي وأسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية أيضاً ما يأتي:

**1 - ترابط المجتمعات الإنسانية في ظل توجهات العولمة:** تسهم التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة في نشوء ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة، وهي عبارة عن جعل العالم قرية واحدة مترابطة عن طريق شبكات عالمية موحدة في جميع المجالات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية، ولتقدم الثورة التكنولوجية أدوات معرفية وتقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق أغراضها وترجمتها إلى واقع ملموس، حيث يتم الربط الفعال بين المجتمعات الإنسانية من خلال شبكات الإنترنت والاتصال الفضائي؛ مما أسهمت في التطورات السريعة في مجال الحاسب الآلي والاتصال وخدمات الإنترنت.

ويمكن أن نوجز الخدمات التي تقدمها العولمة فيما يأتي:

- حرية تبادل الخبرات بين الدول وحرية انتقال الخدمات والأفكار من دولة لأخرى وإذابة الفوارق والحواجز.
- تذليل الصعاب في سبيل العولمة وحرية انتقال الأفراد.
- توحيد المقاييس والمواصفات العالمية للخدمات، فلا يمكن الحديث عن العولمة وحرية التبادل في ظل خلافات عالمية واسعة المدى.

**2 - تسارع التقدم العلمي والتطور التكنولوجي:** أدت الثورة العلمية والتكنولوجيا إلى ظهور مزايا لم تكن موجودة مسبقاً في كيفية التعاملات الإلكترونية، وخصوصاً في مجال تقنية الحاسب الآلي، حيث تطورت هذه التقنية تطوراً سريعاً منذ منتصف القرن العشرين، فظهرت على مراحل وأجيال متعاقبة، فقد كانت بداية الجيل الأول في بداية الخمسينات، وظهر الجيل الثاني في بداية الستينات، والجيل الثالث في

بداية السبعينيات والجيل الرابع في الثمانينات الذي عرف بالحاسب الشخصي و انتشار الحاسبات، ومن المعروف أن في أي جيل من الأجيال تظهر فيه مواصفات لم تكن موجودة مسبقاً في الجيل الذي قبله، وهكذا تعدد ظهور أجيال الحاسبات حتى عصرنا الحالي، فكل يوم نراه بشكل لم نعهده مسبقاً، سواء من حيث السرعة أم القوة أم سعة التخزين أم البث في الأعمال الإدارية في البيئات التعليمية، التي لم تكن ميسرة من قبل مثل التعليم عن بعد، والمراسلة الفورية، وسرعة التواصل مع الأفراد في البلدان الأخرى ويؤكد ذلك التطور السريع لتقنية الحاسب الآلي الذي انعكس على نظريات الإدارة، فأصبحت الآلات تحل في الكثير من القرارات المبرمجة مكان الإنسان إن هذا التطور الهائل والسريع في تقنية الحاسبات، انعكس على الكثير من التطبيقات.

**3- الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والتكيف معها:** أدى انتشار وسائل الاتصال والمعلومات وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية في كثير من البلدان، إلى فرض تطبيق هذه التقنية في مختلف البلدان الأخرى، وإلا ظلت وراء الركب تسودها الرجعية والعزلة عنب قية العالم، لأننا نعيش في عصر السرعة، والتنافس الحر في العالم من حيث تقديم الخدمات والسلع المطلوبة بناءً على معايير السهولة والفعالية والكفاية النوعية والكمية الملائمة، بحيث لا تستطيع أي دولة أو منظمة أن تعيش منغلقة على نفسها دون مواكبة التطور الطبيعي للحياة الإنسانية بأبعادها المختلفة.

**4 - التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات وتوقعات اجتماعية:** فقد ساهمت حركة التحرر العالمية التي تطلب بمزيد من الانفتاح في البناء المجتمعي عموماً، وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه خاص، وقد رافق تلك التغيرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الشعبية، بما في ذلك نشوء رؤى جديدة للقطاع العام بكافة أبعاده، ومن بين تلك الرؤى ضرورة تحسين أداء القطاع

العام، وتفعيل الرقابة الشعبية على أعمال الحكومة، وترسيخ مبدأ الشفافية والمساءلة وغيرها، لذلك تمثل الإدارة الإلكترونية فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في القطاع العام .

**5 - انتشار الثقافة الإلكترونية:** في عصر انتشرت فيه وسائل التعليم عن بعد ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية الإعلامية ومقاهي الإنترنت، أصبح من السهولة بمكان التعامل مع التقنية الرقمية، حيث لم يعد الأمر يتطلب حصول المتعامل مع تلك التقنية على شهادة جامعية متخصصة في الحاسب الآلي، وبالتالي أصبح هناك ميل كبير من المواطنين في الدول المتقدمة والنامية نحو الإدارة الإلكترونية.<sup>(14)</sup>

ومن الأسباب أيضاً التي أدت إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية ما يأتي:

1- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.  
2- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث ضعف التوازن في التطبيق.

3- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة التربوية.

4- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.

5- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة التربوية الواحدة.

6- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة التربوية الواحدة.

7- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.

8- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.<sup>(15)</sup>

**مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة:**

يمكن تصنيف مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الجامعية كما يلي:

1- متطلبات الإدارة الإلكترونية في مجال شؤون الطلبة

- ومن خدمات الإدارة الإلكترونية في هذا المجال ما يلي:
- بناء قاعدة بيانات جامعية متطورة خاصة بالطلبة لاتخاذ القرار الأنسب.
  - توزيع الطلبة حسب الأقسام و متابعة حضور و غياب الطلبة.
  - استخراج نتائج الطلبة وتحليلها وتقويمها والتواصل مع أولياء الأمور وحفظ وأرشفة السجلات الاجتماعية والصحية للطلبة لتعلم الإلكتروني.
- 2- تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة شؤون الموظفين
- ومن الفوائد التي تقدمها الإدارة الإلكترونية في صنع الجداول مايلي:
- يوفر الوقت والجهد في كتابة الجدول.
  - إنتاج الجداول المختلفة بسرعة وبكلفة قليلة، وضمان وصوله للجميع.
  - يساعد على التخطيط والتنظيم اللازم للجدول المختلفة، وبكفاءة وجودة عالية.
- 3- تطبيقات خاصة باللوازم الجامعية: وتتضمن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بناء ملف جميع المستلزمات الجامعية من أثاث جامعي وأجهزة، بحيث يتضمن عدد قطع كل نوع، وتحديد القطع المستهلكة وعدد القطع غير المستعملة والخزائن في المستودع.
- 4- تطبيقات خاصة بالموازنة الجامعية (السجل المالي): تعتمد موازنة أي جامعة على الرسوم الجامعية التي يدفعها الطلبة والمخصصات، والمنح وغيرها، وتستطيع إدارة أي جامعة أن تستخدم الحاسوب في معالجة الأمور المالية، وحفظها وتوزيعها على النشاطات حسب نسب معينة ورصد المصروفات والنفقات، ليسهل على المحاسبين تدقيقها بكل يسر وسهولة.
- 5- تطبيقات خاصة بالمكتبات الجامعية: وتتضمن تطبيقات الحاسب الآلي وبرمجياته والشبكات في حوسبة المكتبات، وتوفير قاعدة بيانات للبحث عن الكتب والمصادر والمراجع، مما يساعد الطالب والمعلم من رواد المكتبة على سهولة التأكد من وجود كتاب معين في المكتبة، ومعرفة رقمه وتصنيفه.<sup>(16)</sup>

### نبذة مختصرة عن مجتمع الدراسة المتمثل في جامعة الزاوية:

جامعة الزاوية هي إحدى الجامعات الليبية العامة المنتشرة في ربوع ليبيا، تأسست سنة (1988م) بناءً على قرار أمين اللجنة الشعبية سابقاً رقم (35)، وهي عضو في اتحاد الجامعات العربية واتحاد الجامعات الأفريقية والإسلامية. رؤية الجامعة: التكامل في مجال العلوم المختلفة، وتحقيق التوازن بين متطلبات سوق العمل ومخرجات الجامعة.

رسالة الجامعة: جامعة الزاوية مؤسسة علمية حكومية تختص بالتعليم الجامعي والدراسات العليا والبحث العلمي، تقدم خدماتها لكافة شرائح المجتمع من خلال الإمكانيات والخبرات العاملة بها.

عينة الدراسة: نظراً لصعوبة الاتصال بجميع مفردات المجتمع؛ لذلك تم أخذ عينة عشوائية بسيطة من شريحة الموظفين من مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام والموظفين التابعين لهذه الإدارات والأقسام لكي تمثل مجتمع الدراسة. وبعد التحكيم أصبحت استمارة الاستبيان تضم مجموعات رئيسية من الأسئلة وهي كالآتي:

المجموعة الأولى: وتشمل (4) أسئلة شخصية وتشمل المسمى الوظيفي والمؤهل العلمي والتخصص ومدة الخبرة.

المجموعة الثانية: وتشمل (5) عبارات حول بعد التجسيد.

المجموعة الثالثة: وتشمل (4) عبارات حول بعد التعاطف.

المجموعة الرابعة: وتشمل (10) عبارة حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية.

جدول رقم (1) يوضح عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها

الموزع	المسترجع	نسبة المسترجع %
68	53	77.94

وبعد عملية التحكيم قام الباحثان بتوزيع عدد (68) استثمارة استبيان، وتم الحصول على عدد (53) استثمارة استبيان من الاستثمارات الموزعة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في وصف وتحليل البيانات:

معامل كرونباخ ألفا " AlphaCornbach "

التوزيع النسبي

اختبار ولكوكسن حول المتوسط (Wilcox on – test)

اختبار Z حول المتوسط

بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدم الباحثان الطريقة الرقمية في ترميز

البيانات، حيث تم ترميز الإجابات كما بالجدول رقم (2)

جدول رقم(2) توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

من خلال الجدول رقم (2) يكون متوسط درجة الموافقة (3). فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يزيد معنوياً عن (3) فيدل على ارتفاع درجة الموافقة. أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يقل معنوياً عن (3) فيدل على انخفاض درجة الموافقة، في حين إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة لا تختلف معنوياً عن (3) فيدل على أن درجة الموافقة متوسطة، وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة الموافقة تختلف معنوياً عن (3) أم لا. وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات، وإدخال البيانات الأولية باستخدام حزمة

البرمجيات الجاهزة (SPSS) (Statistical Package for Social Science)

تم استخدام هذه الحزمة في تحليل البيانات الأولية كما يلي:

وصف وتحليل بيانات عينة الدراسة

نتائج اختبار كرونباخ ألفا للصدق والثبات:

من أجل اختبار مصداقية إجابات مفردات عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان فقد تم

استخدام معامل الفا ووجد أن قيم معامل كرونباخ الفا  $\alpha$  لكل

مجموعة من العبارات ولجميع العبارات معاً كما بالجدول رقم (3).

جدول رقم (3) نتائج اختبار كرونباخ ألفا

م	المجموعة	عدد العبارات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق
2	مستوى جودة بُعد التجسيد.	5	0.905	0.951
3	مستوى جودة بُعد التعاطف.	4	0.946	0.951

خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا ( $\alpha$ ) (معامل الثبات)

ومعامل الصدق لكل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان تتراوح ما بين

(0.800 إلى 0.955) وهي قيم كبيرة أكبر من (0.60) وهذا يدل على توفر

درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات مما يمكننا من الاعتماد على هذه

الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها. مما يزيد من الثقة في النتائج

التي سوف نحصل عليها.

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة:

1- مستوى جودة بُعد التجسيد:

الجدول التالي رقم (4) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات

عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة بُعد التجسيد ودرجات

الموافقة.

الجدول رقم (4) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة بعد التجسيد بجامعة الزاوية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	ترتبط الوحدات الإدارية داخل الجامعة بأنظمة اتصالات حديثة.	11	16	4	14	8	منخفضة
		النسبة %	20.8	30.2	7.5	26.4	15.1
2	يتم تقديم خدمات التسجيل بالكليات المختلفة بواسطة شبكة الانترنت.	19	20	1	9	4	منخفضة
		النسبة %	35.8	37.7	1.9	17.0	7.5
3	يتم تنزيل المواد داخل مختلف الكليات بالجامعة بواسطة الانترنت.	20	20	3	6	4	منخفضة
		النسبة %	37.7	37.7	5.7	11.3	7.5
4	يسود الشعور بالرضا التام لدى طالبي الخدمة.	13	16	19	3	2	متوسطة
		النسبة %	24.5	30.2	35.8	5.7	3.8
5	يتم التعامل بجدية مع كل طالبي الخدمة دون تمييز.	12	23	5	11	2	منخفضة
		النسبة %	22.6	43.4	9.4	20.8	3.8

خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن:

1- درجة الموافقة متوسطة على العبارة التالية:

- يسود الشعور بالرضا التام لدى طالبي الخدمة

2- درجات الموافقة منخفضة على العبارات التالية:

- ترتبط الوحدات الإدارية داخل الجامعة بأنظمة اتصالات حديثة.

- يتم تقديم خدمات التسجيل بالكليات المختلفة بواسطة شبكة الانترنت.

- يتم تنزيل المواد داخل مختلف الكليات بالجامعة بواسطة الانترنت.

- يتم التعامل بجدية مع كل طالبي الخدمة دون تمييز.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى

جودة بُعد التجسيد تم استخدام اختبار ولكوكسن حول متوسط المقياس (3) فكانت

النتائج كما في الجدول رقم (5)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

- الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنوياً عن (3).  
مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنوياً عن (3).  
الجدول رقم (5) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة بعد التجسيد.

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1 ترتبط الوحدات الإدارية داخل الجامعة بأنظمة اتصالات حديثة.	2.85	1.420	-0.779	.436
2 يتم تقديم خدمات التسجيل بالكليات المختلفة بواسطة شبكة الانترنت.	2.23	1.310	-3.669	.000
3 يتم تنزيل المواد داخل مختلف الكليات بالجامعة بواسطة الانترنت.	2.13	1.256	-4.009	.000
4 يسود الشعور بالرضا التام لدى طالبي الخدمة.	2.34	1.037	-3.769	.000
5 يتم التعامل بجدية مع كل طالبي الخدمة دون تمييز.	2.40	1.166	-3.364	.001

خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن:

- 1- الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية ( 0.05 ) للعبارة التالية:  
- ترتبط الوحدات الإدارية داخل الجامعة بأنظمة اتصالات حديثة.  
لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارة متوسطة.
- 2- الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية ( 0.05 ) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تقل عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية:  
- يتم تقديم خدمات التسجيل بالكليات المختلفة بواسطة شبكة الانترنت.  
- يتم تنزيل المواد داخل مختلف الكليات بالجامعة بواسطة الانترنت.

- يسود الشعور بالرضا التام لدى طالبي الخدمة.  
 - يتم التعامل بجدية مع كل طالبي الخدمة دون تمييز  
 لذلك ترفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث  
 أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تقل عن متوسط  
 المقياس (3)، فهذا يدل على انخفاض درجات الموافقة على هذه العبارات.  
 ولاحظنا فرضية جودة بُعد التجسيد تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة  
 الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة بعد التجسيد واستخدام اختبار Z  
 حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (5) حيث كانت  
 الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:  
 الفرضية الصفرية: المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات  
 المتعلقة بمستوى جودة بُعد التجسيد لا يختلف معنوياً عن (3).  
 الفرضية البديلة: المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات  
 المتعلقة بمستوى جودة بُعد التجسيد يختلف معنوياً عن (3).  
 الجدول رقم (6) نتائج اختبار ( Z ) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة  
 الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة بُعد التجسيد.

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة
مستوى جودة بُعد التجسيد	2.3887	1.05933	-4.201	52	.000

خلال الجدول رقم (6) يتضح أن قيمة إحصائي الاختبار (-4.201) بدلالة  
 معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك ترفض  
 الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ، وحيث أن المتوسط العام لإجابات  
 مفردات عينة الدراسة (2.3887)، وهو يقل عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير  
 إلى وجود انخفاض في مستوى جودة بُعد التجسيد حيث:

1- لا يتم تقديم خدمات التسجيل بالكليات المختلفة بواسطة شبكة الانترنت.

2- لا يتم تنزيل المواد داخل مختلف الكليات بالجامعة بواسطة الانترنت.

3- لا يسود الشعور بالرضا التام لدى طالبي الخدمة.

4- لا يتم التعامل بجدية مع كل طالبي الخدمة دون تمييز.

2- مستوى جودة بُعد التعاطف:

الجدول التالي رقم (7) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة بُعد التعاطف ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

الجدول رقم (7) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة بُعد التعاطف ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	تعمل إدارة الجامعة على تخفيض أوقات انتظار الحصول على الخدمة .	6	11.3	30.2	3.8	24.5	عالية جدا
		16	30.2	3.8	24.5	16	منخفضة
2	تقوم إدارة الجامعة بالاهتمام بطلبات التظلم لطالبي الخدمة والبت فيها دون إبطاء.	6	11.3	34.0	11.3	20.8	منخفضة
		18	34.0	11.3	20.8	12	عالية جدا
3	تقوم إدارة الجامعة بتوفير وسائل الراحة لطالبي الخدمة .	9	17.0	37.7	11.3	17.0	منخفضة
		20	37.7	11.3	17.0	9	عالية
4	يتميز مقدمي الخدمة بمرونة التعامل وحسن معاملة طالبي الخدمة.	8	15.1	30.2	5.7	32.1	منخفضة
		16	30.2	5.7	32.1	9	عالية

خلال الجدول رقم (7) وجد الباحثان أن:

1- درجة الموافقة عالية جداً على العبارة التالية:

- تعمل إدارة الجامعة على تخفيض أوقات انتظار الحصول على الخدمة.

2- درجة الموافقة عالية على العبارة التالية:

- يتميز مقدمي الخدمة بمرونة التعامل وحسن معاملة طالبي الخدمة.

3- درجات الموافقة منخفضة على العبارات التالية:

- تقوم إدارة الجامعة بالاهتمام بطلبات التظلم لطالبي الخدمة والبت فيها دون إبطاء.

- تقوم إدارة الجامعة بتوفير وسائل الراحة لطالبي الخدمة.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى جودة بعد التعاطف تم استخدام اختبار ولكوكسن حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (8) ، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنوياً عن (3).  
مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنوياً عن (3).  
الجدول رقم (8) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة بعد التعاطف.

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1 تعمل إدارة الجامعة على تخفيض أوقات انتظار الحصول على الخدمة.	3.32	1.465	-1.744	.081
2 تقوم إدارة الجامعة بالاهتمام بطلبات التظلم لطالبي الخدمة والبت فيها دون إبطاء.	3.09	1.390	-.691	.489
3 تقوم إدارة الجامعة بتوفير وسائل الراحة لطالبي الخدمة.	2.79	1.378	-.905	.365
4 يتميز مقدمي الخدمة بمرونة التعامل وحسن معاملة طالبي الخدمة.	3.06	1.392	-.297	.767

من خلال الجدول رقم (8) نجد أن الدلالات المعنوية المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية ( 0.05 ) لجميع العبارات بمستوى جودة بُعد التعاطف. لذلك لا ترفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة.

ولاختبار الفرضية المتعلقة بمستوى جودة بُعد التعاطف تم إيجاد متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار ( Z ) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم(9)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى بُعد التعاطف لا يختلف معنوياً عن متوسط المقياس(3).

الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمستوى بُعد التعاطف يختلف معنوياً عن متوسط المقياس(3).

الجدول رقم (9) نتائج اختبار ( Z ) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة بُعد التعاطف.

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة
مستوى بعد التعاطف	3.0660	1.30472	.368	52	.714

خلال الجدول رقم(9) نلاحظ أنّ قيمة إحصائي الاختبار(368. ) بدلالة معنوية محسوبة(0.714) وهي أكبر من مستوى المعنوية(0.05) لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا يشير إلى وجود تدني في مستوى جودة بُعد التعاطف حيث أنّ:

- 1- لا تعمل إدارة الجامعة على تخفيض أوقات انتظار الحصول على الخدمة بالشكل المطلوب.
- 2- في بعض الأحيان لا تقوم إدارة الجامعة بالاهتمام بطلبات التنظيم لطالبي الخدمة، والبحث فيها دون إبطاء.
- 3- لا تقوم إدارة الجامعة بتوفير وسائل الراحة لطالبي الخدمة بالشكل المطلوب.
- 4- لا يتميز مقدمي الخدمة بمرونة التعامل وحسن معاملة طالبي الخدمة بالشكل المطلوب.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة:

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل جامعة الزاوية:

الجدول التالي رقم (10) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

الجدول رقم (10) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

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

خلال الجدول رقم (10) نجد أن: الموافقة عالية جداً على جميع العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تم استخدام اختبار ولكوكسن حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (11)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي: الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (3).

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

الجدول رقم (11) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

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

خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أنّ الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية داخل جامعة الزاوية.

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها، وحيث أنّ متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات . ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية، واستخدام اختبار (Z) حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (12) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية لا يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (3).  
الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (3).  
الجدول رقم (12) نتائج اختبار ( Z ) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية داخل.

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

من خلال الجدول رقم (12) نجد أنّ قيمة إحصائي الاختبار (9.927) بدلالة معنوية محسوبة (0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك

نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أنَّ المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة(4.2144) وهو يزيد عن متوسط المقياس(3)، وهذا يشير إلى وجود معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية داخل جامعة الزاوية وتتمثل هذه المعوقات فيما يلي:

1- ضعف التحفيز بنوعيه المعنوي والمادي لاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية.

2- ارتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية.

3- ندرة توفر برمجيات باللغة العربية بالعمل الإداري الجامعي.

4- سرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها.

5- انشغال الإدارة الجامعية بالأولويات نظراً للظروف السائدة.

6- نقص الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

7- مقاومة بعض إدارات الجامعة للتغيير.

8- خوف بعض الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية.

9- قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية.

10- للمركزية الشديدة في إدارات الجامعة أثر واضح للممانعة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

**نتائج الدراسة:** أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج التي تركزت حول الجوانب التالية:

1- وجود تدني في مستوى جودة تطبيق بُعد التجسيد من قبل مقدمي الخدمة، وذلك لعدم اهتمامها بمواكبة التطور العلمي في شتى مجالاته.

2- وجود تدني في مستوى جودة تطبيق بُعد التعاطف.

3- وجود معوقات تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية داخل جامعة الزاوية.

**التوصيات:**

- 1- ضرورة ربط جميع الوحدات الإدارية داخل الجامعة بأنظمة اتصالات حديثة.
- 2- المرونة في التعامل وحسن معاملة طالبي الخدمة بالشكل المطلوب.
- 3- ضرورة توفير الإمكانيات المادية، وتهيئة الكوادر البشرية خلال العمل على إقامة دورات وورش عمل للموظفين بإدارات الجامعة المختلفة على كيفية تطبيق أساليب وأدوات الإدارة الالكترونية.
- 4- إقناع كل المستويات الإدارية بفوائد استخدام أساليب الإدارة، لضمان عدم مقاومتهم للتغيير.

مراجع البحث ومصادره:

- 1- رأفت رضوان، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مارس، 2012.
- 2- ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها، المملكة العربية السعودية، 2005، ص3.
- 3- علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص323.
- 4- محمد متولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية، بحث مقدّم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته شرطة دبي، 2003، ص18.
- 5- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار المغرب الإسلامي، 2006م، ص189.
- 6- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الألكترونية، الأردن، دار وائل للنشر، 2004، ص89.
- 7- بدر بن محمد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية، الرياض، 2007، ص13.
- 8- محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص54.
- 9- عبد الرزاق حواس، مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي، الجزائر، 2016، ص22
- 10- FRAWER .M.GREEN.D (Editor).Quality in Higher Education An International Perspective "What Is Quality in

Higher Education?.& Open University Press. RITAIN, 1994,  
P103.

11- عبد اللطيف كمال سفيان، إطار عام لضمان النوعية للتعليم الفلسطيني، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، 2004م، ص25.

12- يوسف الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، الأردن، الوراق للنشر والتوزيع، ط2008، 1، ص53.

13- جمال الدين مرسي، أبو بكر مصطفى محمود، دليل في خدمة العملاء ومهارات البيع - مدخل لتحقيق ميزة تنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة، مصر، الدار الجامعية، 2005، ص31.

14- رأفت رضوان، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية، 2012، ص73.

15- أبوبكر الهرش، الحكومة الالكترونية، الواقع والآفاق، طرابلس، ط2016، ص46.

16- بسام عبد العزيز الحمادي، الحكومة الالكترونية (الواقع والمعوقات)، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013، ص132.