

الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الفلسطينية (دراسة حالة جامعة الأزهر - غزة)

د. ميرفت محمد راضي⁽¹⁾
أ. سها عصام محمد المغاري²
أ. رعدة محمود عبد الله النجيلي³

© 2018 University of Science and Technology, Sana'a, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2018 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹ أستاذ مساعد في إدارة الأعمال - كلية فلسطين التقنية - دير البلح - فلسطين

² باحثة كلية فلسطين التقنية - دير البلح - فلسطين

³ باحثة كلية فلسطين التقنية - دير البلح - فلسطين

* عنوان المراسلة: mervat_rady@hotmail.com

الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الفلسطينية (دراسة حالة جامعة الأزهر - غزة)

الملخص:

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، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة)، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين (باستثناء فئة الخدمات) في جامعة الأزهر بغزة، والبالغ عددهم (570) موظفاً، وقد تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية، وقد تم توزيع (138) استبانة، وكان عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة (120)، وتوصلت الدراسة إلى:

1. يعتبر مستوى تطبيق الجامعة للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية فيها ضعيفاً.
2. هناك علاقة طردية قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة بتحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر تعزى إلى (المسمى الوظيفي)، ووجود فروق تعزى للمتغيرات (المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة التعليمية، التخطيط الإلكتروني.

E-Business Management as an Approach to Improve the Quality of Educational Services at Palestinian Universities: A Case Study of Al-Azhar University of Gaza

Abstract:

This study aimed to identify how far Al-Azhar University applies e-business management and achieves quality of educational services. It also intended to examine the influence of e-business (planning, organization, direction, and control) on the quality of educational services. The study also aimed to identify significant differences among the participants' responses with regard to the influence of e-business on the quality of educational services due to position, education, and experience. The study population consisted of all the university employees (except service staff) which were (570) employees. The study sample was randomly selected. 138 questionnaires were distributed, of which 120 questionnaires were investigated for the purpose of this study. The study concluded with the following findings:

1. The level of e-business management implementation was weak at the university.
2. There was a positive relationship between e-business management and the quality of educational services.
3. There were no significant differences in the participants' responses with regard to the influence of e-business on the quality of educational services due to position. However, there were significant differences attributed to education and experience.

Keywords: E-business management, Quality of educational services, Electronic planning.

المقدمة:

يشهد العالم تسارعا متلاحقا في عجلة التطور التكنولوجي والتقني، حيث أصبحت التكنولوجيا كالمح في الطعام، لا يمكن الاستغناء عنها في مختلف أنواع المنظمات، لتأثيرها البارز في رفع مستوى الأداء والجودة، وسرعة تقديم الخدمات وزيادة الشفافية، وتقليل التكاليف التشغيلية، مما دفع الدول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في كافة تعاملاتها للتخلص من الإدارة التقليدية، التي أضعفتها البيروقراطية واستشرى فيها الفساد، والانتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف القطاعات، وتشجيع المنظمات المختلفة على تطبيقها، لما تمثله من ميزة تنافسية وعامل محرك لمدارك الإبداع والتفكير الابتكاري، لا يمكن أن يتحقق إلا إذا تم استيفاء متطلبات التحول، سواء على صعيد البيئة الداخلية أو الخارجية للمنظمات ضمن إطار النظرة الشاملة والاستراتيجية، حتى لا تنحرف عملية التحول إلى تجارب سبق فشلها ولا تتعرض لانهيارات مفاجئة كما حدث مع العديد من التجارب العالمية (العائل، 2011).

ولقد أدركت المنظمات الحديثة أن نجاحها وبقائها مرهون باعتمادها على مخرجات التعليم العالي التي تمتاز بالجودة والإبداع والأداء المتميز، وأضحى تهتم عند اختيارها لكوادرها البشرية على ما تحمله من قيم ومبادئ، وتوجيه هؤلاء لأداء وظائفهم، وتوليفهم العناية الفائقة لتنميتها، من خلال التدريب والحوافز المادية والمعنوية لتنمية مهاراتهم وتطويرها. ومن هنا سارعت مختلف الجامعات بالعديد من دول العالم بتبني فكر الجودة في الأداء، وتطبيق معاييرها على ما تقدمه من خدمات وما تستخدمه من وسائل حتى تؤدي رسالتها كمؤسسات تربوية فاعلة في المجتمع لتقدم أفضل مخرجاتها لسوق العمل.

وتعد جامعة الأزهر واحدة من أهم ركائز البناء المعرفي والعلمي في فلسطين، وتدرج القيادات الاستراتيجية فيها أن علم الإدارة الحديث يتبنى منهج الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الإداري، والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير وإدارة المعرفة، بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات يساهم في تعزيز قدرة المؤسسات على الابتكار عبر إدخال تحسينات أساسية على سير الأعمال والاستراتيجيات الإدارية، وبما تتيحها من تطبيقات تمكن من الاستفادة من المعارف المتاحة وإدارتها لصالح المؤسسات. ويعتبر ظهور وانتشار الحاسوب الشخصي والشبكات المحلية تحولاً نوعياً في طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمستخدم، وأن استخدام الانترنت للتطبيقات الإدارية يحولها من الناحية النظرية إلى تطبيقات الإدارة الإلكترونية، حتى تتجنب عواقب التطبيق غير المؤسس على قواعد علمية (لحول، حناشي وياشة، 2015). لذا جاءت هذه الدراسة لتهدف إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر بغزة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

بالرغم من التطور والعمل الإلكتروني الملحوظ في السنوات الأخيرة في جامعة الأزهر، إلا أنها ما زالت غير قادرة على المنافسة عربياً أو عالمياً، حيث إنها لا زالت تحصد أرقاماً متأخرة في التصنيفات العربية والدولية، وذلك بسبب ضعف البنية التحتية ونقص جاهزيتها لاستقبال التقنية المتطورة، وضعف وضوح مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى معظم الموظفين، وضعف اطلاعهم على الخدمات الموجودة بالجامعة، وضعف استعداد المجتمع لقبول فكرة الإدارة الإلكترونية، ومحدودية الثقة في توفير الحماية والسرية للمعلومات والمعاملات الشخصية، والتكلفة العالية للبرمجيات والتجهيزات الإلكترونية، وضعف الإدراك بثقافة التقييم الإلكترونية وأهميتها وتأثيراتها على الأداء (مقابلة شخصية مع الدكتور علي أبو زيد عميد التخطيط والجودة في جامعة الأزهر، بتاريخ 03/ 04/ 2017م). لكل ما سبق يبرز التساؤل الرئيسي لمشكلة الدراسة: ما دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر بغزة؟

ويتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما مستوى تطبيق جامعة الأزهر لمجالات الإدارة الإلكترونية؟
2. ما مستوى تحقيق جامعة الأزهر لجودة الخدمة التعليمية؟
3. ما دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر؟
4. هل يوجد فروق بين استجابات أفراد العينة بتحديد دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر تعزى إلى المتغيرات (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

أهمية الدراسة:

يستمد البحث أهميته من العديد من الاعتبارات يمكن إيجازها بالتالي :

1. ستسهم نتائج البحث في لفت انتباه القائمين على إدارة المؤسسات التعليمية على ضرورة دمج التكنولوجيا الحديثة وتسخير كل مكوناتها في تحقيق الجودة التعليمية.
2. التزام الجامعات بمعايير هيئة الاعتماد والجودة والنوعية من خلال استقطاب وتوظيف الكوادر البشرية المؤهلة، التي تخدم العملية الأكاديمية، والتي تستطیع التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، ومراعاة الطاقة الاستيعابية في كل تخصص، بحيث تستطيع الجامعات تحقيق جودة عالية من المخرجات لتستطيع أن تنافس بها محليا ودوليا.
3. توفير الدعم والمساعدة لوحدة الجودة بالجامعات، وتفعيل دورها نحو تنفيذ التقييم الذاتي والمؤسسي وفقا لمعايير فعالية برامج التعليم في ضوء استخدام الإدارة الإلكترونية، وبناء خطط استراتيجية تسهم في تحقيق الأهداف المنشودة.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على مستوى تطبيق جامعة الأزهر لمجالات الإدارة الإلكترونية، ومستوى تحقيقها لجودة الخدمات التعليمية فيها.
2. تحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر.
3. تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد العينة بتحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر تعزى إلى المتغيرات (المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).

فرضيات الدراسة:

1. لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني، والتوجيه الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية) في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر بغزة.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة بتحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر تعزى إلى المتغيرات (المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).

حدود الدراسة:

- الحد البشري: جميع الأكاديميين والإداريين (باستثناء فئة الخدمات) في جامعة الأزهر بغزة.
- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على تحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر بغزة.
- الحد المكاني: تم تطبيق هذه الدراسة على جامعة الأزهر بغزة.
- الحد الزمني: تم تنفيذ الدراسة في الفصل الثاني من العام الدراسي 2016 / 2017م.

مصطلحات الدراسة:

أ. الإدارة الإلكترونية: عرفت على أنها المدرسة الأحدث من مدارس الإدارة التي تستخدم الوسائل الإلكترونية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، لدعم وتمكين وظائف الإدارة والمنظمة، بما يضمن تحسين جودة أداؤها (العالمول، 2011)، ويعرفها أحمد (2009) بأنها تحويل جميع أنشطة الأعمال ووظائف المنشأة من الطابع التقليدي إلى الطابع الإلكتروني.

وتعرف إجرائياً: على أنها تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

ب. جودة الخدمة التعليمية: هي مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة (لحوّل وآخرون، 2015).

وتعرف إجرائياً: على أنها كل خدمة تقدمها جامعة الأزهر لطلبتها تتطابق مع المواصفات وتؤدي إلى حالة من الرضا من وجهة نظر.

الإطار النظري:

قد أدت التغيرات الحاصلة في البيئة التشغيلية والتكنولوجية، وتغيير سلوك المستهلكين، والضغط المالية المستمرة إلى حاجة المنظمات لمدخل مهيكّل لإدارة العمليات، وتحديد مستوى النتائج المنجزة، وبسبب الأهمية التي تكمن في تحديد المنظمات لنقاط قوتها، ونقاط ضعفها، وفرصها المتاحة، والتهديدات التي تواجهها، تطلب الأمر منها أن تقوم بالتحسين المستمر في عملياتها ومنتجاتها وخدماتها، حيث يمكنها ذلك من احتلال موقع متميز في السوق، وأسبقية على المنافسين. وبروز الإدارة الإلكترونية كمفهوم معاصر يؤكد على عمليات البحث والتطوير في المنظمات المختلفة، ثم أخذ يتدرج هذا المفهوم من داخل المنظمة ليشمل بعد ذلك تطور المنظمة ككل للضرورة التي اكتسبتها من داخل المنظمات، لذلك تطور هذا المفهوم حتى أصبح بشكل شامل يمثل المنظمة كوحدة اجتماعية تقوم بتحقيق الأهداف (الطائي، الصائغ، وهادي، 2013). هذا التطور دفع مديرو المنظمات الصناعية والخدماتية في الوقت الحالي، أكثر من أي وقت مضى، في البحث عن أفضل السبل والوسائل الإدارية، بهدف تحسين قدرات منظماتهم التنافسية (أبو محفوظ، 2011) لتعزيز الجودة والتنوعية، ومن هذه الوسائل الإدارة الإلكترونية بغرض تحقيق الجودة للخدمات المقدمة من الجامعات.

وستتناول الباحثات مفهومي الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية كمدخل نحو التطبيق الميداني للبحث.

أولاً: الإدارة الإلكترونية: وسيتم مناقشة عدد من جوانب الإدارة الإلكترونية، وذلك كما يأتي:

1. ماهية الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها "الإدارة التي تشمل جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجهزة حاسب آلي وشبكات وأجهزة فاكس إلى أجهزة إدخال المعلومات اللاسلكية لتخدم الأمور الإدارية واليومية" (الحسنات، 2011، 25)، وأيضاً تعرف على أنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والأخرين بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة" (قريشي وعبد الناصر، 2011، 89)، أما خلوف (2010، 9) فيعرفها بأنها "منظومة الأعمال، والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات، وهي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية".

2. أهداف الإدارة الإلكترونية : تتمثل أهداف الإدارة الإلكترونية للمنظمة في الجوانب الآتية :

أ. محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التربوية التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي، المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة، وإعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة للمؤسسات التربوية. والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها التكنولوجية، لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق، وتقييم البنية التحتية اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية (الحسنات، 2011).

ب. تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة. والحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار (قريشي وعبد الناصر، 2011).

ج. تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات، وضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاءة وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة (المسعودي، 2010).

3. أبعاد الإدارة الإلكترونية : ويمكن تحديد أبعاد الإدارة الإلكترونية على النحو الآتي (المسعودي، 2010) :

أ. التخطيط الإلكتروني :

التخطيط الإلكتروني يعتمد على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي، والسعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية، حيث تتسم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها، ويعتمد التخطيط الإلكتروني أيضا في ظل الثروة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، والنظم الخبيرة، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم وإجراءات العمل.

ب. التنظيم الإلكتروني :

هو الإطار الفضايف لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية - الأفقية التي يحقق التنسيق الآني، وفي كل مكان، من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم، فمع الانترنت يتم التحول من منظمة التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى منظمة التركيز على الهدف الواحد المتكاسم. والتنظيم الإلكتروني يعتمد على إجراء تغييرات في مستويات وشكل الهياكل التنظيمية، فيتم تحويلها من الشكل الطويل إلى الشكل المفرطح، كما يتطلب أيضا إحداث تغييرات في الهياكل التنظيمية نفسها، لمواجهة كل مشكلات التنظيمات الإدارية التقليدية والقضاء عليها، ويتم ذلك من خلال تجميع الوظائف، أو إعادة توزيع الاختصاصات، أو استبعاد بعض الوحدات الإدارية من التنظيم، واستحداث بعض الوحدات التنظيمية الجديدة، كما يتطلب التنظيم الإداري للمنظمات المعاصرة أن يتضمن العديد من الوحدات الإدارية الجديدة، والتي يتمثل أهميتها بصفة أساسية في الوحدات التالية : (إدارة قواعد البيانات والمعلومات والمعرفة إلكترونيا، وإدارة الدعم التقني للمستفيد، وإدارة علاقات العملاء إلكترونيا).

ج. التوجيه الإلكتروني :

التوجيه الإلكتروني في المنظمات المعاصرة يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية، التي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها، كما يعتمد أيضا على وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع منتسبي المنظمة وعملائها، والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة، كما يعتمد التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة، كشبكة الانترنت، بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها.

د. الرقابة الإلكترونية :

الرقابة الإلكترونية أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة بدلا من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمسألة الرسمية. وهذا يفسر الاتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والإدارة، وهذا ما يحول الرقابة كرسيد إلى الرقابة كعملية وتدقيق مستمر،

وهناك العديد من المزايا للرقابة الإلكترونية، ومنها الآتي:

1. تحقيق الرقابة في الوقت الحقيقي، وفي الآن الحقيقي، بدلا من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالنتجرات بدلا من الرقابة بالتقارير وتحقيق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية.
2. الرقابة الإلكترونية تتطلب، بل وتحفز العلاقات القائمة على الثقة وهذا يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.
3. إن الرقابة الإلكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج، فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج.
4. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة التربوية: وهذه المتطلبات تتمثل في (خلوف، 2010):
 - أ. صياغة الأهداف: وتبدأ من تحديد واضح ومفصل للأهداف، لغرض تقديم الأنشطة والأعمال والخدمات إلكترونياً بنوعية عالية، لذا تشتق أهداف الإدارة الإلكترونية من الأهداف الاستراتيجية للجامعة، واعتماداً على نوع وطبيعة النشاط المستهدف، ونوع وطبيعة الخدمة المقدمة، وتضع الجامعة أهدافها بحيث تكون واقعية وقابلة للقياس.
 - ب. تصميم النظم وتطويرها: تقوم الإدارة الجامعية في هذه المرحلة بمجموعة من الأنشطة التي تساعد في تصميم الأنظمة والبرامج الملائمة للخدمات الإلكترونية وتطويرها، وبما يحقق أهداف الجامعة.
 - ج. التطبيق والتقييم: وتؤكد الإدارة في التطبيق على تثبيت الموارد المطلوبة والضرورية لوضع استراتيجية الإدارة الإلكترونية موضع التنفيذ، ويتم في مرحلة التقييم التأكد من مدى تحقيق مجموعة الأهداف والأغراض الموضوعية لتحديد حجم الفجوة.
 - د. جودة الخدمة التعليمية: وسيتم مناقشة جودة الخدمة التعليمية في الجوانب الآتية:

1. ماهية جودة الخدمة التعليمية:

يمكن تعريف جودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة (المؤسسة التعليمية) بأنها "مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً من قبل المنظمة لهذه الخدمة أو أي جهة رقابية على هذه المؤسسة" (عزام، 2014، 147)، كما عرفت على أنها "نظام يتم من خلالها تفاعل المدخلات، وهي الأفراد، والأساليب، والسياسات، والأجهزة، لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة، حيث يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين" (الملاح، 2005، 33)، ووصفت بأنها "نظام مكون من مجموعة من الإجراءات والارشادات، تضعها المؤسسة الجامعية لتكون مرشداً لها في تنظيم عملها، بهدف توفير خدمات تعليمية" (مكيد ومداح، 2015، 155).

ويمكن النظر إلى جودة الخدمات التعليمية من منظورين أساسيين على النحو التالي (سلمان، 2012):

الأول: يظهر في مدى تطابق المخرج مع المواصفات التي وضعت لهما، وهذا هو المنظور الذي قام بالإنتاج والذي يحرص على تطابق السلعة المنتجة مع تصميمه.

الثاني: يظهر في مدى تلبية حاجة (Perception) الزبون أو المستفيد من الخدمة، وهذا هو منظور التصور أو الانطباع أو التوقع أو الطموح.

2. أبعاد جودة الخدمة التعليمية :

يشير سلمان (2012)، والحكيم، الميالي وزوين (2007) أن أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الجامعات تتمثل في الآتي:

- أ. الموسسية : وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة، وتشمل المرافق المادية، والمعدات، وموظفي الموظفين.
- ب. الاعتمادية : وتعنى القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة.
- ج. الاستجابة : وتعنى الاستجابة لطلب العملاء في تقديم الخدمة السريعة عند اللزوم.
- د. الأمان أو الضمان : وتعنى قدرة العاملين على بث الثقة والأمان في نفوس العملاء أي متلقي الخدمة.
- هـ. التعاطف : ويقصد بها التعاطف والرعاية، والاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة تجاه العملاء من خلال الموظفين فيها.

3. أبعاد جودة التعليم العالي :

تكمن نقطة البداية في جودة الخدمات التعليمية في تحديد التحصيل المطلوب، ويتبع ذلك تعميم المناهج التعليمية القادرة على تحقيق هذه النتائج اختيار الطلبة المؤهلين لدراسة هذه المناهج التعليمية، ولضمان تحقيق جودة مخرجات الخدمة التعليمية، وهي (عزام، 2014) :

- أ. بناء المعرفة والالتزام بتعظيم أداء العملية التعليمية من خلال الاستغلال المناسب للموارد اللازمة.
- ب. عقد حوارات للنقاش المستمر والتطوير المتجدد لما يتعلق بجودة الخدمة التعليمية.
- ج. وضع الخطط والمشاريع لقيادة المهام الأساسية ذات العلاقة بجودة التعليم في المؤسسة التعليمية وتنظيمها ومراقبتها.
- د. تحقيق بيئة ملىنة بالجوائز والمكافآت للكادر الأكاديمي والإداري المتميز.
4. الفوائد المتحققة من تطبيق جودة الخدمة التعليمية في الجامعات (عزام، 2014) :

إن تطبيق جودة الخدمة التعليمية في الجامعات يحقق الفوائد الآتية :

- أ. إشراك الكادر الأكاديمي والإداري في التطوير والتحسين المستمر.
- ب. زيادة القدرة التنافسية للجامعة في برامجها وخططها بما يتوافق مع متطلبات هيئة الاعتماد وسوق العمل.
- ج. التركيز على التدريب والتعليم المستمر لزيادة كفاءة استخدام الكادر الجامعي الإداري والأكاديمي.
- د. تحسين نوعية الطلبة الخريجين والعمل على مواءمة المخرجات مع احتياجات سوق العمل.

5. معوقات تطبيق الجودة في التعليم العالي (الهراشة، 2012) :

هناك بعض الصعوبات أو المعوقات التي تواجه تطبيق نشاطات جودة التعليم العالي في الجامعات، والتي من أهمها ما يأتي :

- أ. ضعف ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية ومتطلبات تطبيق مدخل ضمان جودة التعليم العالي، وذلك على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية (القادة - الهيكل والنظم - التحسين المستمر - الابتكار).
- ب. ضعف ملاءمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات لمتطلبات تطبيق مدخل ضمان جودة التعليم العالي، وذلك على مستوى فلسفة التعليم الحالية وأهدافه وهياكله وأنماط التعليم الجامعي، وأداء أعضاء هيئة التدريس وأدوات العملية التعليمية، ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي، والإمكانات المادية، وتمويل التعليم الجامعي).
- ج. ضعف مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

6. دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية :

مكنّت الإدارة الإلكترونية جميع المؤسسات من التفكير بشكل مختلف مما ساهم في تحقيق الجودة من خلال (قدوري، 2010) :

أ. التركيز على الزبون: لقد أصبح التوجه للزبون فلسفة للمؤسسات الناجحة في عصرنا الحديث، فالزبون هو الأصل الوحيد الذي تملكه المؤسسة وتحقيق الرضا والإشباع والولاء له هو الذي يجعل المؤسسات تستمر وتنجح.

ب. تعظيم نظام الجودة تمكن تطبيقات الإدارة الإلكترونية الزبون من الحصول على أدوات المتابعة الجديدة والفعالة مثل الإرشاد المستمر بشأن وضعية الصفقة المرتبطة بمنتج معين أو خدمة معينة مما يمكن الحصول على المعلومات وتوفيرها في الوقت الحقيقي.

ج. إدارة علاقات الزبائن في خدمة تحقيق الجودة: في ظل المنافسة الحادة ووجود بدائل لا متناهية بالنسبة للزبائن، فإن حل مشكلة إدماج الأنشطة الخاصة بالتسويق والمبيعات والدعم، لتمييز المؤسسة من خلال تعاملها مع الزبائن، أي إيجادهم والعمل على المحافظة عليهم وتحويل رغباتهم في الشراء إلى مبيعات حقيقية.

7. الجامعة مجتمع الدراسة (جامعة الأزهر بغزة): <http://www.alazhar.edu.ps/arabic/AboutAUG.asp>

نشأة وتطور الجامعة: بدأت جامعة الأزهر بكليتين فقط هما: كلية الشريعة والقانون (الحقوق الآن)، وكلية التربية، وفي العام 1992 تم إنشاء أربع كليات أخرى هي: الصيدلة - الزراعة - العلوم - الآداب والعلوم الإنسانية، تبعها إنشاء كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. وفي مرحلة أخرى من مراحل تطور الجامعة تم إنشاء كلية العلوم الطبية التطبيقية، تلبية لاحتياجات المجتمع الفلسطيني القادر على الخوض في مجال التخصصات العلمية الدقيقة، ثم في العام 1999م جاءت الموافقة على إنشاء كلية طب فلسطين فرع جامعة الأزهر - غزة، لتكون أول كلية طب بشري في قطاع غزة. وفي العام 2001م قفزت الجامعة قفزة نوعية مواكبة للتطور الهائل في علوم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات فكان قرارها الحكيم بإنشاء الكلية العاشرة في الجامعة كلية الهندسة وتكنولوجيا المعلومات، واستمرت الجامعة تتطلع لخدمة المجتمع الفلسطيني فكان القرار بإنشاء كلية الدكتور حيدر عبد الشافي لطب الأسنان في العام 2007م والمعتمدة من وزارة التربية والتعليم العالي لتوفير فرصة دراسة طب الأسنان في الوطن. وفي العام 2009م تم إعادة تفعيل كلية الشريعة بالجامعة، لتنتقل من جديد مركز هداية للشباب الجامعي ومصدر إشعاع إسلامي متخصص تمتد آثاره عبر فلسطين إلى العالم الإسلامي، الذي يتطلع إلى مزيد من الدراسات الإسلامية والشريعة.

ووفقاً لنتائج المقابلة الشخصية مع الدكتور علي أبو زيد عميد التخطيط والجودة في جامعة الأزهر، بتاريخ 03 / 04 / 2017م، التي أجريت من قبل الباحثات يجدر بنا الحديث عن الجامعة بما يلي:

أ. يوجد على صفحة الجامعة الإلكترونية توصيف جميع المساقات الدراسية تشمل المفردات والمراجع والمهارات العامة والمهارات الذهنية، والأنشطة الخاصة بالمناهج الدراسية، ونموذج تقييم المساق، ونموذج تقييم المحاضر حيث يعتمد على نتائج التقييم في نظام ترقية المحاضرين.

ب. تم افتتاح عدة تخصصات جديدة في البكالوريوس لهذا العام ومنها (الطاقة المتجددة، هندسة المعدات الطبية، التغذية الإكلينيكية)، وافتتاح برنامج دكتوراه في (تحليل المياه، والكيمياء).

ج. الجوائز التي حصلت عليها الجامعة: جائزة البنك الإسلامي للتنمية - الإصدار الثالث عشر، جائزة السيكو (المنظمة الإسلامية للثقافة والعلوم)، وجائزة أفضل إبداع من هيئة المجلس الفلسطيني للإبداع والتميز الفلسطيني، وغيرها الكثير عبر سنوات مختلفة.

د. ترتيب الجامعة عربياً ودولياً: حصلت الجامعة فلسطينياً المستوى الخامس لهذا العام مقارنة بالمستوى العاشر سابقاً، وعالمياً حصلت على الترتيب (3634) لهذا العام مقارنة بالترتيب (9612) في عام 2015م.

هـ. تستخدم الجامعة الإدارة الإلكترونية في تنفيذ عملياتها حيث تتم جميع المعاملات بشكل إلكتروني (القبول والتسجيل، علامات الطلاب، العهد، المراسلات الداخلية).

الدراسات السابقة:

يرى قوي ورمضان (2016) أنه لتحقيق أهداف المنظمة يتطلب التوجه الجاد نحو إرساء آليات الإدارة الإلكترونية والتوعية الاجتماعية بأهميتها وبمتطلباتها وتوفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجداتها، ولذلك استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجموعة من الجامعات الجزائرية، واعتمد المنهج الوصفي التحليلي للوصول للنتائج، وتبين أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تسريع الخدمات وتبسيط الإجراءات الإدارية والتقليل من مظاهر البيروقراطية وتعظيم النتائج الإيجابية.

ودراسة Abubakar و Tahir (2007): توصلت إلى أنه رغم التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في البنك إلا أن الخدمات البنكية كانت أقل من توقعات العملاء، وسرعة الاستجابة لطلبات العملاء من أهم أبعاد رضا العملاء التي يجب أن تحققها الإدارة الإلكترونية في البنك، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات واعتمد المنهج الوصفي التحليلي للوصول للنتائج من خلال عينة من البنوك التجارية في ماليزيا.

أما دراسة العجمي والتويجري (2016) فقد توصلت إلى أن غالبية أفراد الدراسة كانت درجة رضاهم عن الخدمات التعليمية بالكلية متوسطة، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، واعتمد المنهج الوصفي التحليلي للوصول للنتائج من عدد 119 طالبا موزعين على قسمي الرياضيات والفيزياء بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية المستوى السادس والسابع والثامن والخريجين للفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 2016.

ودراسة مكيد ومداح (2015) توصلت إلى أن العمل ضمن فرق يؤدي إلى تناسق فكري ينبع عنه التحسين الدائم للأداء، مما يرفع من الروح المعنوية لهم ومساعدتهم على تحقيق الأهداف بكل كفاءة وفعالية، والسعي إلى تطوير خبرات أعضاء هيئة التدريس، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، واعتمد المنهج الوصفي التحليلي للوصول للنتائج بالاعتماد على عينة من 80 عضوا من هيئة التدريس الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالجزائر.

بينما أوضحت دراسة محمد (2015) أن مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإدارية متوسط، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية العلوم الإدارية تعزى لمتغيرات البحث، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات مستندا على عينة عمدية مكونة من (104) من طلاب المستويين الأول والثامن بالجامعة الجزائرية.

بينما استنتج لحوول وآخرون (2015) بوجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة إجمالا على رضا الطالب، وعدم وجود اختلاف في رضا الطالب في مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD) بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر تعزى إلى اختلاف في خصائص (النوع - العمر - الحالة الاجتماعية - الحالة المهنية)، واستند الباحث في جمع البيانات على استبانة أعدت خصيصا لهذا الغرض واعتمد على 400 مفردة في الحصول على المعلومات واستخدم المنهج الوصفي التحليلي.

ودراسة Eljelly و Mohamed, Diab, Fathelrahman, Mansour (2015) توصلت إلى أن الجامعة بحاجة لتحسين قدرتها على الأداء من خلال الاهتمام بدراسة البيئة الداخلية والخارجية، وأن تحسين جودة الخدمة تساعد الجامعة على البقاء وتزيد من فرصتها في المنافسة، واستند الباحث في جمع البيانات على استبانة أعدت خصيصا لهذا الغرض، واعتمد على خريجي الدراسات العليا في برنامج ماجستير إدارة الأعمال وبرنامج DBA في جامعة الخرطوم بالسودان في الحصول على المعلومات واستخدم المنهج الوصفي التحليلي.

أما دراسة حمدونة (2015) فقد توصلت إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تطوير عمليات صنع القرار الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة تعزى للمؤهل العلمي، العمر، الخبرة، المستويات الوظيفية.

بينما أوضحت دراسة طه (2015) أن الإدارة الإلكترونية تعد ذات أهمية في البنك المركزي العراقي في نيوي لأنها تمهد السبل للحصول على البيانات التي تتسم بالتحديث باستمرار، وأنها تدعم المنظمة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة المتمثلة بـ (البطاقة الذكية) (يعني تمنح إناية شخص عن شخص آخر، ولا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الإدارة الإلكترونية والبطاقة الذكية علي مستوي المنظمة المبحوثة.

بينما دراسة Yousapronpaiboon (2014) فقد أوضحت أن التعليم العالي لا يفي بتوقعات الطلبة الجامعيين، وأن التوقعات تزيد عن التصورات، وأن هناك جهودا لتحسين الخدمات التي تسعى لتحقيق نوعية الخدمات، وتسعى لتحسين المرافق والمعدات والتجهيزات في التعليم، واستند الباحث في جمع البيانات على استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض واعتمد على 350 طالباً من طلاب التعليم العالي في تايلاند في الحصول على المعلومات، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي.

أما دراسة عزام (2014) فقد بينت أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية لتوجه الإدارة للجودة من خلال وجود: استراتيجيات واضحة، وأهداف واضحة، ورسالة واضحة، وهيكل تنظيمي فعال، عملية التحسين والتطوير المستمرين، البيئة المادية من خلال توفير التسهيلات اللازمة لتقديم الخدمة التعليمية بشكل جيد، واستخدام الوسائل التكنولوجية.

بينما دراسة حلس (2013) توصلت إلى أنه لا بد من تحسين وتطوير برامج الماجستير بكلية التجارة لزيادة جودة عملياتها التعليمية، وتطوير وتحديث المعايير المطلوبة لمخالات جودة العملية التعليمية ومخرجاتها في كلية التجارة، وتطوير نظام قائم على أسس ومعايير فعالة لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري وتقييمه كل فترة، مع التركيز على أن يكون قياس رضی الطلبة واحداً من أهم هذه المعايير، واستند الباحث في جمع البيانات على استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض واعتمد على جميع طلبة الماجستير في الجامعة الإسلامية في الحصول على المعلومات، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي.

ودراسة المزين وسكيك (2012) توصلت إلى أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير أفراد العينة نحو مؤشرات إدارة الجودة تعزى للمتغيرين (الجنس، الجامعة) لصالح الإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (المستوى الدراسي)، واستند الباحث في جمع البيانات على استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض، واعتمد على عدد (202) من طلبة الدراسات العليا بمحافظات غزة لعام 2012 في الحصول على المعلومات، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي.

ودراسة أبو عاشور والتمري (2012) توصلت إلى أنه لا بد من تطوير التشريعات والأنظمة الإدارية لتتواءم مع التعاملات الإلكترونية التي تفرضها الإدارة الإلكترونية، وتوفير البنية التحتية الملائمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والفنية اللازمة لدعم استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في كافة الأعمال الإدارية في الجامعة، وتفعيل الشراكة والتنسيق بين مؤسسات التعليم العالي لتطوير استخدام الإدارة الإلكترونية في الجامعة، واستند الباحث في جمع البيانات على استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض واعتمد على عدد (75) من طلاب وطالبات برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية في الحصول على المعلومات، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي.

بينما دراسة الحسنات (2011) فقد توصلت إلى أنه لا يوجد تعريف موحد للإدارة الإلكترونية، لكنها تهدف إلى تقديم الخدمات الإلكترونية في أي مكان وأي زمان، وهناك محاولات جادة من قبل الجامعات الفلسطينية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارتها المختلفة، لتسهيل وتحسين جودة الأداء الإداري، ووجود معوقات تنظيمية مثل الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، واستند الباحث في جمع البيانات على استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض، واعتمد على 305 من إداريي 4 جامعات

(الإسلامية، الأزهر، الأقصى، والقدس المفتوحة) في الحصول على المعلومات، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

بينما أوضحت دراسة العالول (2011) أن المتطلبات الإدارية والتقنية لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية تتوافر بدرجة ضعيفة، وأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة والاستعداد المؤسسي ضد الفساد، واستند الباحث في جمع البيانات على استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض، واعتمد على (846) من مديري أكبر مائة جمعية في قطاع غزة من حيث المصروفات في الحصول على المعلومات، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

ودراسة قريشي وعبد الناصر (2011) توصلت إلى ضرورة عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع العاملين بالكلية، والاهتمام بالبنية التحتية للتقنية والشبكات داخل جامعة بسكرة بشكل عام، وجلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية، واستند الباحث في جمع البيانات على استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض، واعتمد على (50) من الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة في الجزائر في الحصول على المعلومات، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

أما دراسة المسعودي (2010) فقد توصلت إلى وجود معوقات إدارية تتمثل في الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، ووجود معوقات تقنية تتمثل في نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ووجود معوقات مالية تتمثل في ضعف المخصصات المالية بإدارات المنظمة لتنظيم المحاضرات والندوات وورش العمل، واستند الباحث في جمع البيانات على استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض، واعتمد على عينة (100) شخص من القطاع الصحي في مدينة مكة في الحصول على المعلومات، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

ودراسة قدوري (2010) توصلت إلى أنه يجب تشجيع كافة فئات المجتمع على إمكانية الوصول للإدارة الإلكترونية، وضرورة اهتمام المؤسسات بإدارة الجودة الشاملة، والتشديد على أمن المعلومات بحماية مواقع الإدارة الإلكترونية ضد هجمات القرصنة وسوء الاستخدام، واستند الباحث في جمع البيانات على استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض، واعتمد على عدد من المؤسسات الاقتصادية في الحصول على المعلومات، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

أما دراسة Dhar و Kushwah (2009) فقد توصلت إلى أن هناك فجوة بين توقعات المستهلكين والخدمات البنكية المقدمة، وهناك فجوة في توقعات المستهلكين بالنسبة لبنوك القطاع العام وبنوك القطاع الخاص، واستند الباحث في جمع البيانات على استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض، واعتمد على 400 عميل من عملاء البنوك في الهند في الحصول على المعلومات، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

لكن دراسة Ramseook-Munhurrun (2012) أظهرت أن هناك علاقة بين أبعاد جودة الخدمة وتأثيرها على سلوك ورضا المستهلك، وأن تحقيق رضا المستهلك يحقق للمطاعم الأرباح وتحسين مستوى الأداء، واستند الباحث في جمع البيانات على استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض، واعتمد على عينة من رواد المطاعم بلغت (296) شخصاً في الحصول على المعلومات، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

التعليق على الدراسات السابقة:

1. استعرضت الباحثات الكثير من الدراسات السابقة التي تناولت موضوعي الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية والعلاقة بينهما، ويجدر التعقيب على الدراسات بمجموعة من الملاحظات:
أ. نظراً لأهمية موضوع الدراسة، فإن الدراسات تركزت في الفترة ما بين (2010 - 2016)، مما يعكس مواكبتها لكل جديد في البيئات المختلفة، ولم تقتصر الدراسات السابقة على البيئة الفلسطينية فحسب، بل تنوعت في عرضها على البيئات العربية وأيضاً البيئات العالمية، مما يضيف إليها نوعاً من التميز والتنوع في بيئات العمل المختلفة.

ب. تتشابه الدراسة الحالية في مجال أو أكثر مع الدراسات السابقة مما يعني إضافة تراكمية جديدة للخبرات في مجال الدراسة، وفي استخدام الاستبانة كأداة بحث للحصول على البيانات الأولية.

2. تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الأهداف فمنها ما ركز على بيان دور الإدارة الإلكترونية على متغير تابع مختلف تتنوع بين (الأداء الوظيفي، صنع القرار، أداء الموارد البشرية، الاستعداد المؤسسي ضد الفساد، تطوير العمل الإداري، الجودة الشاملة، ترشيد الخدمة العمومية)، أما بالنسبة للنتائج أظهرت في بعضها وجود تطبيق متوسط أو كبير للإدارة الإلكترونية في المنظمة ويؤثر بدوره على المتغيرات التابعة بدرجات متفاوتة. كما أظهرت دراسات أخرى دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الاستدامة والتعلم والنمو والنجاح، ومدى تحقيق المنظمات لمستوى متوسط أو كبير لوجود الخدمة التعليمية.

3. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

أ. يهدف التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحول المنظمات إلى منظمة ذات جودة عالية، انطلاقاً من أهمية مفهوم الإدارة الإلكترونية، وأهميته في التغلب على التحديات، واستغلال الفرص التي تواجه المنظمات، في بيئة العمل المتغيرة والمتطورة بشكل دائم ومستمر > في ظل الثورة العلمية والتكنولوجية التي تتطلب تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف، لتسمو المنظمات لمكانة مرموقة تحقق أهدافها السامية بجودة عالية تستطيع من خلالها المنافسة الدولية.

ب. يتم تطبيق الدراسة الحالية في بيئة استثنائية غير مستقرة تعاني فيها المنظمات الفلسطينية من واقع سياسي واقتصادي يتمثل في الحصار الجائر، والظروف الاقتصادية الصعبة، مما يفرض قيوداً على قياداتها وتحديات واضحة نحو إدارتها استراتيجياً وفقاً لمتطلبات الواقع الخاص، مما يكسبه خصوصية شاملة، وذلك بعكس الدراسات السابقة التي طبقت في دول ذات سيادة كاملة تتميز باستقرار البيئة المحيطة بها.

ج. اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث طبيعة العينة، والفترة الزمنية، حيث تم تطبيق الدراسة الحالية على جامعة الأزهر في قطاع غزة، التي تمنح خدمات مختلفة في مجال التعليم العالي والدراسات العليا، فهي بذلك جاءت مكتملة للنقص في الدراسات السابقة، وتنوعت أدوات جمع المعلومات ما بين الاستبانات والمقابلات الشخصية على عينة الدراسة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي الذي يوصف بأنه " طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفاً ويحللها".

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين (باستثناء فئة الخدمات) في جامعة الأزهر بغزة، والبالغ عددهم (570) شخصاً.

عينة الدراسة :

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية التطبيقية، وقد تم توزيع (138) استبانة، وتم استرداد (125) استبانة بنسبة استجابة (90%)، وبعد تفضص الاستبانات تم استبعاد (5) استبانات نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة عليها، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة (120) استبانة بنسبة (86%) من مجتمع الدراسة، وجدول (1) يوضح خصائص العينة.

جدول (1): خصائص عينة الدراسة

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية	سنوات الخدمة	التكرار	النسبة المئوية
أكاديمي	52	43.3 %	دكتوراه	21	17.5 %	أقل من 5 سنوات	28	23.3 %
إداري	53	44.2 %	ماجستير	35	29.2 %	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	35	29.2 %
أكاديمي بمنصب إداري	15	12.5 %	بكالوريوس	64	53.3 %	10 سنوات فأكثر	57	47.5 %
المجموع	120	100.0 %	المجموع	120	100.0 %	المجموع	120	100.0 %

يتضح من جدول (1) أن الغالبية من عينة الدراسة هم من حملة البكالوريوس، وتزيد خبرتهم عن 10 سنوات، وتتساوى نسبة الأكاديميين مع الإداريين مقارنة بمن هم في وظائف إشرافية (أكاديمي بمنصب إداري).

أدوات الدراسة: بعد الإطلاع على الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، فقد تم بناء استبانة صممت خصيصاً لتحقيق هدف الدراسة، وقد كانت الإجابات على كل فقرة حسب مقياس ليكارت الخماسي، و جدول (2) يوضح مقياس الإجابة على الفقرات.

جدول (2): مقياس الإجابة على الفقرات

درجة الموافقة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
الدرجة	5	4	3	2	1

كما قامت الباحثات بإعداد أسئلة المقابلة الشخصية المقننة التي أجريت مع الدكتور علي أبو زيد عميد التخطيط والجودة في جامعة الأزهر بتاريخ 03 / 04 / 2017م، لفترة تتراوح ما بين (25 - 30 دقيقة)، والتي ساهمت في بناء تصورات لدى الباحثات حول موضوع الدراسة، وتمثلت في طبيعة استخدام التكنولوجيا في تطوير العمليات، وطبيعة البرامج التطويرية المقدمة للعاملين.

التأكد من صدق وثبات الاستبيان:

تم تقنين فقرات الاستبانة وذلك للتأكد من صدق وثبات فقراتها باتباع الإجراءات الآتية:

1. صدق المحكمين: تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين، تألفت من (9) أعضاء من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في مجالات الإدارة والإحصاء والتربية في الجامعات الفلسطينية، وقد استجابت الباحثات لأراء السادة المحكمين، وقمن بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم.
2. صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة: تم تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية مكونة من (24) مفردة (لم يتم استبعادها من عينة الدراسة) ولحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه، والجداول (3، 4، 5، 6) توضح ذلك.

جدول (3): الصدق الداخلي لفقرات محور التخطيط الإلكتروني

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.619	***0.001	4	0.822	***0.000
2	0.908	***0.000	5	0.809	***0.000
3	0.972	***0.000	6	0.760	***0.000
			7	0.584	**0.003

جدول (4): الصدق الداخلي لفقرات محور التنظيم الإلكتروني

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.746	***0.000	4	0.576	**0.003
2	0.736	***0.000	5	0.745	***0.000
3	0.793	***0.000	6	0.711	***0.000
			7	0.764	***0.000

جدول (5): الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث: التوجيه الإلكتروني

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.675	***0.000	4	0.654	***0.001
2	0.740	***0.000	5	0.803	***0.000
3	0.671	***0.000	6	0.636	***0.001
			7	0.658	***0.000

جدول (6): الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع: الرقابة الإلكترونية

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.543	**0.006	4	0.549	**0.005
2	0.868	***0.000	5	0.924	***0.000
3	0.821	***0.000	6	0.854	***0.001
			7	0.924	***0.000

*** مستوى الدلالة عند 0.001

ويتضح من الجداول (4,3, 6,5) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة :

ويتضح من جدول (7) أن معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة الذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05.

جدول (7): معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	محتوى المحور
0.000	***0.840	التخطيط الإلكتروني
0.000	***0.844	التنظيم الإلكتروني
0.000	***0.762	التوجيه الإلكتروني
0.000	**0.735	الرقابة الإلكترونية

*** مستوى الدلالة عند 0.001

ثبات فقرات الاستبانة Reliability: تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال اتباع الطريقة الآتية :

طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient : حيث تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية المرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية المرتبة لكل بعد، و جدول (8) يوضح معامل الثبات.

جدول (8): معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

التجزئة النصفية	عدد الفقرات	محتوى المحور
***0.840	7	التخطيط الإلكتروني
***0.844	7	التنظيم الإلكتروني
***0.762	7	التوجيه الإلكتروني
**0.735	7	الرقابة الإلكترونية

*** مستوى الدلالة عند 0.001

كذلك تم احتساب معامل الارتباط بين معدل الأسئلة الفردية ومعدل الأسئلة الزوجية، و جدول (9) يوضح معامل الارتباط بين الجزأين.

جدول (9): معامل الارتباط بين الجزأين (طريقة التجزئة النصفية)

معامل الارتباط	الجزء
0.815	الجزء الفردي
0.622	الجزء الزوجي
0.882	Cuttman Split-half Coefficient

ويتضح من جدول (9) أن معامل الارتباط كان مرتفعاً ومناسباً، إضافة إلى أن معامل جولتمان أيضاً كان مرتفعاً.

المعالجة الإحصائية :

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الإحصائي وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية : النسب المئوية والتكرارات، ومعامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات، واختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة، ومعامل الارتباط جولتمان لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة، ومعامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين المتغيرات، واختبار الانحدار المتعدد، واختبار تحليل التباين الأحادي للضروق بين أكثر من عينتين.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

السؤال الأول : ما مستوى تطبيق جامعة الأزهر لمجالات الإدارة الإلكترونية؟ وللإجابة عن السؤال الأول وجميع أسئلة البحث سيتم الاستناد إلى جدول (10) في تقدير درجة الموافقة على فقرات المحور.

جدول (10): تقدير درجة الموافقة

الفترة	5.0 - 4.20	4.20 - 3.40	3.40 - 2.60	2.60 - 1.80	1.80 - 1
درجة الموافقة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
الدرجة	5	4	3	2	1

والجدول (11) يوضح حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات محور الإدارة الإلكترونية والاستجابة الكلية للمحور.

جدول (11): استجابة افراد العينة لمجالات الإدارة الإلكترونية

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	التقدير اللفظي
المجال الأول: التخطيط الإلكتروني						
1.	تعتمد الجامعة على نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية في عملية التخطيط الإلكتروني	2.37	0.81	47	4	قليلة
2.	تحدد الجامعة نقاط القوة والضعف من خلال المتابعة الإلكترونية للعمليات	2.60	0.80	52	2	متوسطة
3.	تستغل الجامعة الإمكانيات التكنولوجية لتحديد الفرص والتحديات	2.59	0.97	52	3	قليلة
4.	تعتمد الجامعة على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحليل البيانات المرتبطة بالمستفيدين	2.28	0.85	46	6	قليلة
5.	تستخدم الجامعة البرامج التطبيقية الحديثة في معالجة البيانات	2.24	0.85	45	7	قليلة
6.	تتوفر لدى الجامعة إمكانية الحصول على معلومات التغذية الراجعة إلكترونياً	2.36	0.79	47	5	قليلة
7.	تشارك الجامعة مخططين خبراء من خارج الجامعة في عملية التخطيط الإلكتروني عن بعد	3.37	2.74	67	1	متوسطة
	الدرجة الكلية للمجال	2.54	0.89	51		قليلة

جدول (11): يتبع

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	التقدير اللفظي
المجال الثاني: التنظيم الإلكتروني						
1.	يتم تأمين التواصل إلكترونياً بين مختلف العناصر الإدارية في الهيكل التنظيمي	2.40	0.92	48	2	قليلة
2.	توظف الجامعة تكنولوجيا المعلومات في عملية الإشراف الإداري	2.33	0.92	47	4	قليلة
3.	تتسم عملية الإشراف الإلكتروني بالدقة والمصداقية	2.37	0.90	47	3	قليلة
4.	يسهم الهيكل التنظيمي للجامعة في تسهيل عملية التواصل الإلكتروني مع المجتمع الخارجي	2.46	0.92	49	1	قليلة
5.	توفر الجامعة مبدأ الخصوصية الإلكترونية لجميع الموظفين	2.19	0.99	44	7	قليلة
6.	تساهم الإدارة الإلكترونية في إيجاد بيئة تنظيمية تتسم بالمرونة	2.31	0.93	46	5	قليلة
7.	توفر الإدارة الإلكترونية عناء الانتقال عبر الإدارات لإنجاز المعاملات	2.30	0.98	46	6	قليلة
	الدرجة الكلية للمجال	2.33	0.79	47		قليلة
المجال الثالث: التوجيه الإلكتروني						
1.	يتم توفير البيانات بسهولة للمستخدمين من خلال الوسائل الإلكترونية	2.05	0.87	41	7	قليلة
2.	تستخدم قواعد البيانات الحديثة كأساس للعمل الإداري	2.19	0.78	44	6	قليلة
3.	تعتمد الإدارة العليا في قراراتها على نظم المعلومات الإدارية	2.41	0.93	48	2	قليلة
4.	تستغل الجامعة المعلومات استغلالاً أمثل في تسيير الأعمال الإدارية	2.51	0.91	50	1	قليلة
5.	يتم استخدام وسائل الاتصال الإلكتروني بين الأقسام لتنفيذ الخطط الإدارية بسهولة	2.33	0.96	47	4	قليلة
6.	تعتمد الجامعة على الأرشفة الإلكترونية لحفظ مستنداتها	2.35	0.95	47	3	قليلة
7.	تستطيع الجامعة الحصول على كافة الوثائق الرسمية إلكترونياً	2.31	0.95	46	5	قليلة
	الدرجة الكلية للمجال	2.30	0.63	46		قليلة

جدول (11): يتبع

م	الفقرة	الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	التقدير اللفظي
المجال الرابع: الرقابة الإلكترونية						
1.	تستخدم الجامعة الرقابة الإلكترونية كسياسة عامة على كافة عمليات الجامعة	3.04	3.48	61	1	متوسطة
2.	تستخدم الجامعة الرقابة الإلكترونية لمتابعة الخطط والأعمال اليومية	2.63	1.06	53	6	متوسطة
3.	تعتمد الجامعة على الرقابة الإلكترونية في التدقيق على أنظمة الدوائر	2.68	0.93	54	4	متوسطة
4.	تعزز الرقابة الإلكترونية مبدأ المتابعة والرقابة الذاتية للمهام الإدارية	2.48	0.89	50	7	قليلة
5.	تستخدم الجامعة الرقابة الإلكترونية في تقييم فعالية الأداء	2.67	0.95	53	5	متوسطة
6.	تستخدم الجامعة نتائج الرقابة الإلكترونية في التعرف على نقاط القوة والضعف	2.83	0.96	57	2	متوسطة
7.	تستخدم الجامعة نتائج الرقابة الإلكترونية في تصحيح الانحرافات	2.78	0.96	56	3	متوسطة
	الدرجة الكلية للمجال	2.73	6.59	55		متوسطة
	الدرجة الكلية للمحور ككل	2.46		49		قليلة

ويتضح من جدول (11) أن النتائج المرتبطة بالمتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية هي كالتالي:

أ. التخطيط الإلكتروني:

1. حصلت الفقرة رقم (7) على الترتيب الأول، وتنص على "تشارك الجامعة مخططين خبراء من خارج الجامعة في عملية التخطيط الإلكتروني عن بعد"، حيث حققت أعلى أهمية نسبية بلغت (67%) - بدرجة متوسطة، حيث تجتهد الجامعة من فترة ليست ببسيطة على الاستفادة من خبرات المتخصصين من خارج الجامعة، سواء على مستوى الوطن أو خارجه في مجالات متعددة، مثل الطب، والكيمياء، والعلوم، والهندسة، وغيرها، وهذا ما ساعدها على تأهيل موظفيها وطلبتها في بعض المجالات والحصول على جوائز علمية، إلا أن جهودها ما زالت تحتاج للمزيد من الاهتمام لكي ترتقي بمستوى أداء أعمالها بالاستعانة بالخبراء.

2. حصلت الفقرة رقم (5) على الترتيب السابع، وتنص على "تستخدم الجامعة البرامج التطبيقية الحديثة في معالجة البيانات"، حيث حققت أقل أهمية نسبية بلغت (45%) - بدرجة قليلة، وتشير تلك النتيجة إلى ضعف إمكانيات الجامعة، وضعف قدراتها في الحصول على تجهيزات وبرمجيات حديثة تستخدم في معالجة المعلومات والبيانات بشكل متطور تماشياً مع تطورات العصر الحديث، وهذا كان أحد الأسباب التي أدت إلى زيادة الوقت اللازم لإنجاز الأعمال، وبالتالي تباطؤ عملية الإنجاز في الجامعة.

وبصفة عامة فإن مجال التخطيط الإلكتروني جاء بأهمية نسبية قدرت بـ(51%) - بدرجة قليلة، ويعزى ذلك إلى ضعف اهتمام جامعة الأزهر بعملية التخطيط الإلكتروني، حيث ما زالت الجامعة في بدايات تطبيقها للإدارة الإلكترونية وفقاً للمفهوم العلمي الحديث، الذي يهدف لتعميم العمل الإلكتروني

في كافة مناح الحياة الإدارية والأكاديمية، وما زالت إدارة الجامعة تعتمد إلى حد كبير على التخطيط التقليدي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسات أبو عاشور والنمري (2012)، وقرشي وعبد الناصر (2011)، والمسعودي (2010)، وقُدوري (2010)، وقوي ورمضان (2016)، وحمدونة (2015)، وطه (2015)، والتي توصلت في نتائجها إلى ضعف الجهود المبذولة من قبل القائمين على التخطيط، وأنها تحتاج لتدريبهم وتوفير متطلبات التخطيط لكي يقوم المخططون بواجباتهم على أكمل وجه.

ب. التنظيم الإلكتروني:

1. حصلت الفقرة رقم (4) على الترتيب الأول، وتنص على "يسهم الهيكل التنظيمي للجامعة في تسهيل عملية التواصل الإلكتروني مع المجتمع الخارجي"، حيث حققت أعلى أهمية نسبية بلغت (49%) - بدرجة قليلة، وهذا يعكس محاولة بناء إدارة الجامعة للهيكل التنظيمي بشكل يحقق سهولة الاتصال والتواصل داخل وخارج الجامعة، وبما يلبي احتياجات المستفيدين، إلا أنه لم يرق لمستوى يحقق الأمان والخصوصية والسهولة.

2. حصلت الفقرة رقم (5) على الترتيب السابع، وتنص على "توفر الجامعة مبدأ الخصوصية الإلكترونية لجميع الموظفين"، حيث حققت أقل أهمية نسبية بلغت (44%) - بدرجة قليلة، ويعزى ذلك لضعف نظم المعلومات المستخدمة في الجامعة، والتي من الممكن اختراقها بسهولة مما يؤثر سلباً على إقبال الموظفين على التعامل مع البرامج التطبيقية الخاصة داخل الجامعة.

وبصفة عامة فإن مجال التنظيم الإلكتروني جاء بأهمية نسبية قدرت بـ (47%)، ويعزى ذلك إلى قصور لدى إدارة الجامعة في بناء هيكل تنظيمي يعتمد على العمل الإلكتروني ليسهم في تطوير العمل الإداري وتحسين مستوى تقديم الخدمة، حيث يفسر ذلك بالاعتماد على تنفيذ العمل الإداري بالطرق التقليدية.

ج. التوجيه الإلكتروني:

1. حصلت الفقرة رقم (4) على الترتيب الأول، وتنص على "تستغل الجامعة المعلومات استغلالاً أمثل في تسيير الأعمال الإدارية"، حيث حققت أعلى أهمية نسبية بلغت (50%)، ويعكس ذلك اعتماد الجامعة على العمل التقليدي أكثر منه على العمل الإلكتروني نظراً لضعف إمكانياتها في توفير تكنولوجيا حديثة ومتطورة، مما يجبرها على التعامل مع معلومات غير كافية في اتخاذ القرارات وعملية التخطيط مما يؤثر سلباً على الأهداف الاستراتيجية.

2. حصلت الفقرة رقم (1) على الترتيب السابع، وتنص على "يتم توفير البيانات بسهولة للمستفيدين من خلال الوسائل الإلكترونية"، حيث حققت أقل أهمية نسبية بلغت (41%)، وهذا يؤكد الاعتماد على الوسائل التقليدية في جمع البيانات، مما يؤثر بشكل سيء على نتائج الجامعة المخططة.

وبصفة عامة فإن مجال التوجيه الإلكتروني جاء بأهمية نسبية قدرت بـ (46%)، ويعزى ذلك إلى اعتماد إدارة الجامعة بشكل كلي على التوجيه التقليدي في إدارة العمل، وإرشاد العاملين وتوجيههم نحو تنفيذ العمل وفقاً للعمل المتعارف عليه تبعاً للثقافة السائدة، والتي تتنافى مع الإدارة الإلكترونية.

د. الرقابة الإلكترونية:

1. حصلت الفقرة رقم (1) على الترتيب الأول، وتنص على "تستخدم الجامعة الرقابة الإلكترونية كسياسة عامة على كافة عمليات الجامعة"، حيث حققت أعلى أهمية نسبية بلغت (61%)، وحيث إن الجامعة لديها أدوات إلكترونية لتقييم الأداء والعاملين تستخدمها في عمليات التقييم الدوري والسنوي لبعض العمليات، إلا أنها ما زالت لم تعمم ثقافة التقييم الإلكتروني، وما زالت تعاني من مقاومة العاملين نظراً لعدم امتلاكهم لجميع المهارات التي تعزز الرغبة الكاملة لاستخدام التكنولوجيا.

2. حصلت الفقرة رقم (4) على الترتيب السابع، وتنص على "تعزز الرقابة الإلكترونية مبدأ المتابعة والرقابة الذاتية للمهام الإدارية"، حيث حققت أقل أهمية نسبية بلغت (50%)، وتفسر هذه النتيجة على أن نتائج الرقابة الإلكترونية لا تستخدم بشكل إيجابي في تحفيز العاملين الجيدين،

أو معاقبة المخطئين، وبالتالي لا تعتبر الرقابة الإلكترونية محفزاً للرقابة الذاتية، ولا تؤثر بشكل كبير في سلوكيات الأفراد العاملين في الجامعة.

وبصفة عامة فإن مجال الرقابة الإلكتروني جاء بأهمية نسبية قدرت بـ(55%)، ويعزى ذلك إلى اعتماد إدارات الجامعة على تنفيذ الرقابة السنوية والدورية بشكل تقليدي كما هو متعارف عليه وسائد في الجامعة منذ عشرات السنين حيث ما زالت ثقافة العمل الإلكتروني ضعيفة مقارنة بما ترغب الجامعة بتحقيقه.

وبشكل عام فإن محور الإدارة الإلكترونية جاء بأهمية نسبية قدرت بـ(49%)، وتعزى تلك النتيجة إلى ضعف إدارة الجامعة في نشر ثقافة العمل الإلكتروني، وعدم توفير كافة متطلبات العمل المطلوب وفقاً للتصورات المخطط لها، والتي تهدف لتحقيق التنافسية المحلية والعربية والدولية، وأن الجامعة بحاجة لجهود عظيمة لترتقي بمستوى الإدارة وفقاً للمفهوم الإداري الحديث للإدارة الإلكترونية.

السؤال الثاني: ما مستوى تحقيق جامعة الأزهر لجودة الخدمة التعليمية؟ وللإجابة عن السؤال الثاني وللمعرفة مستوى تحقيق الجامعة لجودة الخدمة التعليمية تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات محور جودة الخدمة التعليمية، والاستجابة الكلية للمحاور، والجدول (12) يوضح النتائج.

جدول (12): استجابة أفراد العينة لمحور جودة الخدمة التعليمية

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
1.	تطبق الجامعة معايير إدارة الجودة الشاملة في كافة العمليات	2.62	0.93	52	3
2.	تعمل الجامعة على التحديث الدوري لأساليبها التعليمية وفقاً لمعايير الجودة	2.45	0.80	49	5
3.	تلتزم الجامعة بالوفاء بالتزاماتها وتعهداتها تجاه المستفيدين	2.43	0.88	49	6
4.	يتميز الكادر الإداري في الجامعة بكفاءة عالية	2.30	0.85	46	10
5.	تهتم الجامعة بالطلبة وتضعهم على قائمة أولوياتها	2.30	0.95	46	10
6.	تعتمد الجامعة على مبدأ التجديد والتطوير في كافة العمليات الأكاديمية	2.68	0.75	54	2
7.	تتيح الجامعة الوصول إلى مصادر التعلم والبحث عنها عبر شبكة الإنترنت بسهولة	2.31	0.88	46	9
8.	توفر الجامعة مصادر المعلومات المطبوعة اللازمة لتلبية احتياجات الطلاب التعليمية بشكل كاف	2.40	0.93	48	7
9.	يتميز أعضاء الهيئة التدريسية بالقدرة العلمية	1.97	0.89	39	15
10.	تتوفر قاعات دراسية ملائمة	2.33	0.77	47	8
11.	تتوفر التجهيزات والتقنيات التعليمية المناسبة	2.29	0.87	46	12
12.	تتلاءم مساحة المكتبة مع أعداد الطلبة	2.25	0.87	45	14
13.	يتم تحسين وتطوير الخطط والبرامج الأكاديمية بشكل مستمر	2.29	0.91	46	12
14.	تتناسب الأبنية والمرافق مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة	2.47	1.02	49	4
15.	تتوفر ميادين وساحات خضراء لممارسة الأنشطة المختلفة	2.91	1.20	58	1
	الدرجة الكلية للمجال	2.30	0.63	46	

1. حصلت الفقرة رقم (15) على الترتيب الأول، وتنص على "تتوفر ميادين وساحات خضراء لممارسة الأنشطة المختلفة"، حيث حققت أعلى أهمية نسبية بلغت (58%)، ويعزى ذلك إلى ضعف اهتمام الجامعة لتوفير ساحات خضراء مناسبة لكل المناسبات والأنشطة، حيث إن التوسع العمراني يسيطر على تواجد الساحات الخضراء، مما يؤثر على حجم الساحات الخضراء مقارنة بالمباني والقاعات.
2. حصلت الفقرة رقم (9) على الترتيب الأخير، وتنص على "يتميز أعضاء الهيئة التدريسية بالقدرة العلمية"، حيث حققت أقل أهمية نسبية بلغت (39%)، ويعزى ذلك لضعف برامج تطوير الكادر البشري، والانشغال الكامل بالعمل التدريسي على حساب البحث العلمي والتطوير المهني المستمر لأعضاء هيئة التدريس.

بصفة عامة فإن محور جودة الخدمة التعليمية حقق أهمية نسبية قدرت بـ (46%)، وتعزى تلك النتيجة إلى ضعف ثقافة الجودة في جامعة الأزهر، وأنها ما زالت تحتاج لجهود كبيرة للارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة للفئات المستفيدة، والتي تحتاج لتكاتف الإدارة مع العاملين للنهوض بها لمصاف الجامعة المتقدمة. وتتفق النتائج مع دراسات كل من Abubakar و Tahir (2016)، والعجمي والتويجري (2016)، و Mansour et al (2015)، و Santos، Borges، و Leal (2014)، و Ramseook-Munhurrung (2012)، والتي توصلت في نتائجها إلى أن ضعف الجهود المبذولة من قبل المؤسسات نحو تحقيق جودة الخدمة بحيث إنها ما زالت تحتاج لتكاتف جهود جميع العاملين في المؤسسات للارتقاء بمستوى تقديم الخدمات.

السؤال الثالث: ما دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر؟ وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثات بالتحقق من مدى صحة الفرضيات التالية:

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني، والتوجيه الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية) في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر.

وللتحقق من مدى صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة أثر المتغيرات المستقلة (التخطيط الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني، والتوجيه الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية) على المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية)، وجدول (13) يوضح نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد.

جدول (13): تحليل الانحدار الخطي المتعدد للمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية)

معامل الارتباط			
معامل الارتباط	مربع الارتباط	معامل التحديد المعدل	مقدار الخطأ المعياري
0.58	0.337	0.314	7.11

ويتضح من جدول (13) أن معامل ارتباط بيرسون (r) يفيد بأن قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي 0.58، وهي علاقة طردية، ومن قيمة مربع الارتباط R square نرى أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (33.7%) من المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية)، ولتحديد قيمة F نستخدم تحليل التباين وجدول رقم (14) يوضح ذلك.

جدول (14): تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	المحسوبة F قيمة	العتوية
الانحدار	2983.68	4.00	745.92	14.60	0.00
البواقي	5877.31	115.00	51.11		
المجموع	8860.99	119.00			

ويتضح من جدول (14) أن قيمة F تساوي 14.595 ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، أي يوجد أثر لنموذج خط الانحدار، ولبيان أثر المتغير المستقل على التابع سيتم استخدام اختبار الانحدار المتعدد والجدول (15) يوضح ذلك.

جدول (15): نتائج اختبار الانحدار المتعدد

نتائج اختبار الانحدار المتعدد					
المتغيرات المستقلة	معاملات المتغيرات المستقلة	الخطأ المعياري	اختبارات	المعنوية	اختبار الارتباط الذاتي
الثابت	18.9830	2.7920	6.8000	0.0000	
التخطيط الإلكتروني	0.656	0.151	4.348	0.000	1.689
التنظيم الإلكتروني	0.859	0.146	5.879	0.000	3.061
التوجيه الإلكتروني	0.742	0.157	4.714	0.000	2.746
الرقابة الإلكترونية	0.722	0.101	7.180	0.000	2.4552

ويتضح من جدول (15) أن هناك أثاراً لمعاملات المتغيرات المستقلة (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية) على المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) حيث إن المعامل الثابت ومعامل الرقابة الإلكترونية كانا مؤثرين في النموذج حيث كانا معنويين.

السؤال الرابع: هل يوجد فروق بين استجابات أفراد العينة بتحديد دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر تعزى إلى المتغيرات (المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).

ولإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثات بالتحقق من مدى صحة الفرضية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة بتحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر تعزى إلى المتغيرات (المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).

ويشتق من هذه الفرضية الفرضيات الصفرية الآتية:

1 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة بتحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر تعزى إلى (المسمى الوظيفي).

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين الإجابات، والنتائج مبينة في جدول (16).

جدول (16): تحليل التباين لمعرفة مدى وجود فروق دالة بين المسمى الوظيفي والمجالات الأربعة

ANOVA 1					
مستوى الدلالة	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المجال الأول:
0.915	0.089	2.165	2	4.329	بين المجموعات
		24.276	117	2840.262	داخل المجموعات
			119	2844.592	المجموع
0.161	1.858	41.917	2	83.834	بين المجموعات
		22.562	117	2639.758	داخل المجموعات
			119	2723.592	المجموع
0.843	0.172	3.728	2	7.456	بين المجموعات
		21.725	117	2541.844	داخل المجموعات
			119	2549.300	المجموع
0.408	0.904	39.330	2	78.661	بين المجموعات
		43.491	117	5088.464	داخل المجموعات
			119	5167.125	المجموع

يتضح من جدول (16) أن مستوى الدلالة أكبر من 0.05 وهذا يعني أنه لا يوجد فروق معنوية بين متوسطات المسمى الوظيفي والمجالات الأربعة، مما يعني قبول الفرضية الصفرية.

2 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة بتحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر تعزى إلى المتغيرات (المؤهل العلمي).

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين الإجابات، والنتائج مبينة في جدول (17).

جدول (17): تحليل التباين لمعرفة مدى وجود فروق دالة بين المؤهل العلمي والمجالات الأربعة

ANOVA 2					
مستوى الدلالة	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المجال الأول:
0.028	3.686	84.306	2	168.612	بين المجموعات
		22.872	117	2675.980	داخل المجموعات
			119	2844.592	المجموع
0.006	5.262	112.386	2	224.773	بين المجموعات
		21.357	117	2498.819	داخل المجموعات
			119	2723.592	المجموع
0.017	4.247	86.277	2	172.555	بين المجموعات
		20.314	117	2376.745	داخل المجموعات
			119	2549.300	المجموع

جدول (17): يتبع

ANOVA 2					
مستوى الدلالة	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.513	0.672	29.352	2	58.705	المجال الرابع: بين المجموعات
		43.662	117	5108.420	الرقابة داخل المجموعات
			119	5167.125	الإلكترونية المجموع

ومن خلال جدول رقم (17) يتضح أن هناك فروقا معنوية بين المؤهل العلمي والمجال الأول وهو (التخطيط الإلكتروني)، والمجال الثاني وهو (التنظيم الإلكتروني)، والمجال الثالث وهو (التوجيه الإلكتروني)، حيث إن الفا أقل من 0.05،، إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة للمجالات الثلاثة، بينما نقبل الفرضية الصفرية للمجال الرابع (الرقابة الإلكترونية)، و جدول (18) يوضح اختبار Tukey لإيجاد الفروق في الاختبار البعدي.

جدول (18): اختبار Tukey لإيجاد الفروق في الاختبار البعدي للمؤهل العلمي

Multiple Comparisons 2							
Tukey HSD							
95 % Confidence Interval		Sig.	Std. Error	Mean Difference (I - /J)	المؤهل العلمي (I)	المؤهل العلمي (J)	Depe
Upper Bound	Lower Bound						Nden
							T
							Varia
							Ble
4.3528	-1.9147	0.627	1.32008	1.21905	ماجستير	دكتوراه	المجال الأول:
5.8514	0.1412	0.037	1.20270	2.99628	بكالوريوس		التخطيط الإلكتروني
1.9147	-4.3528	0.627	1.32008	-1.21905	دكتوراه	ماجستير	
4.1640	-0.6095	0.185	1.00541	1.77723	بكالوريوس		
-0.1412	-5.8514	0.037	1.20270	-2.99628	دكتوراه	بكالوريوس	
0.6095	-4.164	0.185	1.00541	-1.77723	ماجستير		
3.0092	-3.0473	1.000	1.27563	-0.01905	ماجستير	دكتوراه	المجال الثاني:
5.4904	-0.0276	0.053	1.16221	2.73140	بكالوريوس		التنظيم الإلكتروني
3.0473	-3.0092	1.000	1.27563	0.01905	دكتوراه	ماجستير	
5.0568	0.4441	0.015	0.97156	2.75045	بكالوريوس		
0.0276	-5.4904	0.053	1.16221	-2.73140	دكتوراه	بكالوريوس	
-0.4441	-5.0568	0.015	0.97156	-2.75045	ماجستير		

جدول (18): يتبع

Multiple Comparisons 2							
Tukey HSD							
95 % Confidence Interval		Sig.	Std. Error	Mean Difference (I - /J)	المؤهل العلمي (I)	المؤهل العلمي (J)	Depe Nden Varia Ble
Upper Bound	Lower Bound						
2.2962	-3.6105	0.858	1.24408	-0.65714	ماجستير	دكتوراه	المجال الثالث: التوجيه الإلكتروني
4.6439	-0.7376	0.201	1.13347	1.95312	بكالوريوس	ماجستير	
3.6105	-2.2962	0.858	1.24408	0.65714	دكتوراه	ماجستير	
4.8596	0.3609	0.019	0.94753	2.61027	بكالوريوس	بكالوريوس	
0.7376	-4.6439	0.201	1.13347	-1.95312	دكتوراه	بكالوريوس	
-0.3609	-4.8596	0.019	0.94753	-2.61027	ماجستير	ماجستير	

ويتضح من جدول (18) أن فروقات التخطيط الإلكتروني كانت معنوية، وكانت النتيجة بين الدكتوراه والبكالوريوس لصالح الدكتوراه، والمجال الثاني التنظيم الإلكتروني بين الماجستير والبكالوريوس لصالح الماجستير، وكذلك المجال الثالث التوجيه الإلكتروني كان بين الماجستير والبكالوريوس لصالح الماجستير.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة بتحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر تعزى إلى (سنوات الخدمة). وتم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين الإجابات، والنتائج مبينة في جدول (19).

جدول (19): تحليل التباين للفروق الدالة بين متوسطات سنوات الخدمة والمجالات الأربعة

ANOVA 3					
مستوى الدلالة	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.001	7.258	156.977	2	313.953	بين المجموعات
		21.629	117	2530.638	داخل المجموعات
			119	2844.592	المجموع
0.319	1.155	26.360	2	52.721	بين المجموعات
		22.828	117	2670.871	داخل المجموعات
			119	2723.592	المجموع
0.193	1.669	35.355	2	70.710	بين المجموعات
		21.185	117	2478.590	داخل المجموعات
			119	2549.300	المجموع
0.191	1.682	72.197	2	144.394	بين المجموعات
		42.929	117	5022.731	داخل المجموعات
			119	5167.125	المجموع

ومن خلال جدول (19) يتضح أن هناك فروقا معنوية بين متوسطات سنوات الخدمة والمجال الأول فقط، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة لمجال التخطيط الإلكتروني، بينما بقية المجالات لا تظهر فروق، ويوضح جدول (20) اختبار Tukey لإيجاد الفروق في الاختبار البعدي لسنوات الخدمة.

جدول (20): اختبار Tukey لإيجاد الفروق في الاختبار البعدي لسنوات الخدمة

Multiple Comparisons 3							
Tukey HSD							
95 % Confidence Interval		Sig.	Std. Error	Mean Difference (I - /J)	سنوات الخدمة (J)	سنوات الخدمة (I)	Depe
Upper Bound	Lower Bound						Nden
							T
							Varia
							Ble
2.7635	-2.8350	0.999	1.17918	-0.03571	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	المجال الأول: التخطيط الإلكتروني
-0.7109	-5.8067	0.008	1.07329	-3.25877	10 سنوات فأكثر		
2.8350	-2.7635	0.999	1.17918	0.03571	أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
-0.8522	-5.5939	0.005	0.99872	-3.22306	10 سنوات فأكثر		
5.8067	0.7109	0.008	1.07329	3.25877	أقل من 5 سنوات	10 سنوات فأكثر	
5.5939	0.8522	0.005	0.99872	-3.22306	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات		

ومن خلال جدول (20) يتضح أن هناك فروقا معنوية بين متوسطات سنوات الخدمة والمجال الأول وهو التخطيط الإلكتروني، وقد كانت:

- بين (10 سنوات فأكثر) و(أقل من 5 سنوات)، لصالح 10 سنوات فأكثر.
- بين (10 سنوات فأكثر) و (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات)، لصالح 10 سنوات فأكثر.

النتائج:

أولاً: النتائج المرتبطة بمحور الإدارة الإلكترونية:

1. يعتبر مستوى تطبيق الجامعة للإدارة الإلكترونية ضعيفا بأهمية نسبية (49%) .
2. مستوى تطبيق التخطيط الإلكتروني في الجامعة جاء بأهمية نسبية (51%)، والتنظيم الإلكتروني بأهمية نسبية (46%)، والتوجيه الإلكتروني بأهمية نسبية (46%)، والرقابة الإلكترونية بأهمية نسبية (54%) .
3. بدرجة ضعيفة: تشترك الجامعة مخططين خبراء من خارج الجامعة في عملية التخطيط الإلكتروني عن بعد، وتستخدم الجامعة الرقابة الإلكترونية كسياسة عامة على كافة عمليات الجامعة، وتحدد الجامعة نقاط القوة والضعف من خلال المتابعة الإلكترونية للعمليات، وتستغل الجامعة الإمكانيات التكنولوجية لتحديد الفرص والتهديدات، ويتم تأمين التواصل إلكترونيا بين مختلف العناصر الإدارية في الهيكل التنظيمي، وتعتمد الإدارة العليا في قراراتها على نظم المعلومات الإدارية، وتستخدم الجامعة الرقابة الإلكترونية لمتابعة الخطط والأعمال اليومية، وتعزز الرقابة الإلكترونية مبدأ المتابعة والرقابة الذاتية للمهام الإدارية، وتستخدم الجامعة الرقابة الإلكترونية في تقييم فعالية الأداء، وتستخدم الجامعة نتائج الرقابة الإلكترونية في التعرف على نقاط القوة والضعف.

ثانياً: النتائج المرتبطة بمحور جودة الخدمة التعليمية:

1. أظهرت النتائج أن مستوى تحقيق جودة الخدمة التعليمية في الجامعة جاء بمستوى ضعيف بأهمية نسبية (48%).
 2. بدرجة ضعيفة: يتم تحسين وتطوير الخطط والبرامج الأكاديمية بشكل مستمر، وتتلاءم مساحة المكتبة مع أعداد الطلبة، وتوفر التجهيزات والتقنيات التعليمية المناسبة، وتتناسب الأبنية والمرافق مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة، وتعتمد الجامعة على مبدأ التجديد والتطوير في كافة العمليات الأكاديمية، وتهتم الجامعة بالطلبة وتضعهم على قائمة أولوياتها، ويتميز أعضاء الهيئة التدريسية بالقدرة العلمية.
- ثالثاً: بشكل عام:

1. هناك علاقة طردية قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية، مما يعني أنه كلما اعتمدت الجامعة بشكل كبير على تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسيير عملياتها، فإن ذلك يحقق لها التميز والتنافسية.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة بتحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة الأزهر تعزى إلى المسمى الوظيفي، بينما أظهرت النتائج وجود فروق تعزى لمتغير (المؤهل العلمي) في المجال الأول: التخطيط الإلكتروني لصالح الدكتوراه، والمجال الثاني: التنظيم الإلكتروني لصالح الماجستير، والمجال الثالث: التوجيه الإلكتروني كان لصالح الماجستير، أما بالنسبة لمتغير (سنوات الخدمة) يتضح أن هناك فروقاً معنوية في المجال الأول: التخطيط الإلكتروني لصالح 10 سنوات فأكثر.

التوصيات:

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

أولاً: التوصيات المرتبطة بمحور الإدارة الإلكترونية:

1. ضرورة إشراك خبراء التخطيط من خارج الجامعة في عملية التخطيط الإلكتروني عن بعد، واستخدام الجامعة الرقابة الإلكترونية كسياسة عامة على كافة عمليات الجامعة.
2. المتابعة الإلكترونية للعمليات بشكل دائم بحيث تستطيع الجامعة تحديد نقاط قوتها وتعزيزها، ونقاط ضعفها لمعالجتها، كما أن عليها استغلال كافة إمكاناتها المتاحة للتنبؤ بالتهديدات المحيطة بها بشكل مستمر والتي تؤثر على أدائها لتحقيق الجودة الأكاديمية.
3. اعتماد الإدارة العليا في قراراتها على نظم المعلومات الإدارية، وتعزيز التواصل إلكترونياً بين مختلف مستويات الهيكل التنظيمي، واستخدام الرقابة الإلكترونية لمتابعة الخطط والأعمال اليومية، وتعزيز الرقابة الإلكترونية لبدء المتابعة والرقابة الذاتية للمهام الإدارية، والاستفادة من مخرجات عملية الرقابة الإلكترونية في تحديد نقاط القوة والضعف.

ثانياً: التوصيات المرتبطة بمحور جودة الخدمة التعليمية:

1. العمل على تحسين وتطوير الخطط والبرامج الأكاديمية باستمرار، وتوفير التجهيزات والتقنيات التعليمية الحديثة والمتطورة.
2. رفع كفاءة الكادر التدريسي من خلال توفير التدريب المناسب ونظام حوافز فعال، والاعتماد على مبدأ التجديد والتطوير في كافة العمليات الأكاديمية، واعتبار الطالب محور العملية التعليمية، وترتيب الأولويات وفقاً لأهداف الجامعة.

المراجع:

- أبو عاشر، خليفة، والنمري، ديانا (2012). مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 9 (2)، 199 - 220.
- أبو محفوظ، شذا (2011). *أثر الذكاء الاستراتيجي وإدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في شركات الاتصالات في الأردن* (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الحسنات، ساري (2011). *معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية* (رسالة ماجستير غير منشورة)، قسم الدراسات التربوية، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة.
- الحكيم، ليث، المياي، حاكم، وزوين، عمار (2007). تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD (دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة). *مجلة تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي*، 1 (12)، 181 - 226.
- حلس، سالم (2013). *أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية* (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.
- حمدونة، حسام (2015). *تطوير عمليات صنع القرار الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظات غزة، بحث مقدم لمؤتمر تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي الفلسطيني - واقع وتطلعات*، 10 يونيو.
- خولف، إيمان (2010). *واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات* (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- سلمان، محمد (2012). *مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)*، *مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)*، (17)، 1 - 50، جامعة الأقصى، غزة.
- الطائي، يوسف جسيم، الصائغ، محمد جبار، وهادي قيصر علي (2013). *صياغة الاستراتيجية المستدامة للشركة في بناء المنظمات الذكية دراسة استطلاعية للأراء عينه من المديرين في شركة زين العراق للاتصالات*. *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*، 9 (26)، 119 - 150.
- طه، أنوار (2015). *تأثير الإدارة الإلكترونية في البطاقة الذكية دراسة استطلاعية في البنك المركزي العراقي نينوى* (رسالة ماجستير غير منشورة)، المعهد الفني، الموصل.
- العالول، عبد الماجد (2011). *مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد* (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.
- العجمي، نوف، والتويجري، فاطمة (2016). *مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجاً، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 9 (25)، 135 - 163.
- عزام، زكريا (2014). *دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية في الجامعات التعليمية في الجامعات الأردنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 7 (17)، 141 - 160.
- قدوري، سحر (2010). *الإدارة الإلكترونية وإمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور*، (14)، خاص، الجزء الأول.
- قريشي، محمد، وعبد الناصر، موسى (2011). *مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث*، 9، 87 - 100.

- قوي، بوحنية، ورمضان، عبد المجيد (2016). الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجامعات المحلية بالجزائر، *مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة ديالى*، 5(1)، 1 - 26.
- 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*، 8(22)، 95 - 122.
- محمد، البشير (2015). تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية العلوم الإدارية في جامعة نجران - المملكة العربية السعودية، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 8(22)، 75 - 94.
- المزين، سليمان، وسكيك، سامية (2012). مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في ضوء بعض المتغيرات، *المؤتمر الدولي للتعليم العالي في الوطن العربي- آفاق مستقبلية* (1 - 41)، 18 يناير.
- المسعودي، سميرة (2010). *معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية* (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة.
- مكيد، علي، ومداح، لخضر (2015). مدى تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة الجامعية في الجامعة الجزائرية دراسة استقصائية على أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المدية - الجزائر، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 8(22)، 149 - 176.
- الملاح، منتهى (2005). *درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس* (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- الهرامشة، حسين (2012). دور الشركات في القطاع الخاص في ضمان جودة التعليم العالي في الأردن، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 7(17)، 181 - 209.

- Borges, L. F. M., Santos, C. K. S., & Leal, E. A. (2014). Quality in educational service: Expectations versus performance in the accounting undergraduate course. *European Scientific Journal*, 10(1), 100-114.
- Dhar, D. K., & Kushwah, S. V. (2009). Service quality expectations and perceptions of public and private sector banks in India: A comparative study. *IMJ (IIM INDORE)*, 1(3), 34-49.
- Mansour, D., Fathelrahman, I. H., Diab, D. M., Mohamed, H. E., & Eljelly, A. (2015). Graduate Students' Assessment of Educational Services Quality in Sudan. *International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*, 2(3), 4328-4339.
- Ramseook-Munhurrun, P. (2012). Perceived service quality in restaurant services: Evidence from Mauritius. *International Journal of Management and Marketing Research*, 5(3), 1-14.
- Tahir, I. M., & Abubakar, N. M. (2007). Service quality gap and customers' satisfactions of commercial banks in Malaysia. *International Review of Business Research Papers*, 3(4), 327-336.

Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088-1095.

المقابلات الشخصية :

مقابلة شخصية مع الدكتور علي أبوزيد عميد التخطيط والجودة في جامعة الأزهر، بتاريخ 03/04/2017م.