



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم تسيير
تخصص: إدارة اعمال

تأثير الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة بجامعة الوادي
دراسة ميدانية في قسم علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تحت إشراف الأستاذ:
د. شليق عبد الجليل

إعداد الطلبة :
- شنوف إبراهيم
- بونافي صبرينة
- سواكر أماني
- نصبة مريم

تمت مناقشة هذه المذكرة بتاريخ: الأحد 2024/06/09
أعضاء لجنة التقييم

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ	أ.د. طير عبد الحق
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	د. شليق عبد الجليل
مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ مساعد أ	د. عازب الشيخ

السنة الجامعية: 2024/2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم تسيير

تخصص: إدارة أعمال

تأثير الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة بجامعة الوادي

دراسة ميدانية في قسم علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تحت إشراف الأستاذ:

د. شليق عبد الجليل

إعداد الطلبة :

- شنوف إبراهيم

- بونافي صبرينة

- سواكر أماني

- نصبة مريم

تمت مناقشة هذه المذكرة بتاريخ: الأحد 2024/06/09

أعضاء لجنة التقييم

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ	أ.د. طير عبد الحق
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	د. شليق عبد الجليل
مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ مساعد أ	د. عازب الشيخ

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

إلى المرابطين على الثغور في بيت المقدس وأكناف بيت المقدس..

إلى من يدافعون على شرف الأمة

أهل غزة الشرفاء

أهدي هذا العمل

إبراهيم

الإهداء

إلى عائلتي العزيزة

والديا تاج رأسي، زوجي العزيز وسندي الدائم، أبي وأمي حفظهما الله لي، جدتي (نانا) الروح التي

أتنفسها، أبنائي هدية ربي العالمين، اخوتي الأعزاء في عائلتي الأولى والثانية، صديقاتي وأحبتي

كل باسمه ومقامه

أنا لا أستطيع وصف مدى امتناني لكم على دعمكم وتشجيعكم طوال فترة دراستي. لقد كنتم

الدعامة القوية التي ساعدتني على تحقيق هذا الإنجاز المهم في حياتي.

أعلم أن هذا التخرج ليس فقط إنجازاً لي، بل إنجازاً لكم أيضاً. فأنا فخور بأبني جزء من عائلة

ملهمة ومحبة مثلكم. لقد أثبتتم لي أن الدعم والحب يمكن أن يحققان المعجزات.

شكراً لكم مرة أخرى على كل شيء، وأتمنى أن تفخروا بي كما أنا فخور بكم.

كما لا أنسى روح شهيد العلم "خالي محمد مجدل" رحمه الله واسكنه فسيح جناته

الإهداء

الحمد لله الذي أنار لي دربي، وكان لي خير عون، أهدي هذا العمل إلى

أغلى ما أملك والتي أرجو أني قد كنت نلت رضاها "أمي الغالية"

ومن ساندني وكان شمعة تضيء دربي دائما

"أبي العزيز"

إلى ضلعي الثابت "إخوتي" كل باسمه مصدر قوتي وتقديمي

إلى كل من ساندني أحبتي أقاربي كل باسمه

كل الأصدقاء الذين أنست الروح بهم .

أمانني

الإهداء

إلى الله قبل كل شيء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا. الذي بفضله ها أنا عليه اليوم أنظر إلى حلما طال
انتظاره وقد أصبح واقعا أفتخر به.

إلى ملاكي الطاهر، وقوتي بعد الله، داعمتي الأولى والأبدية "أمي" أهديك هذا
الإنجاز الذي لولا تضحياتك لما كان له وجود، ممتنة لإن الله قد اصطفاك لي من
البشر أما يا خير سند وعوض

إلى من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل "أبي"

إلى من قيل فيهم

[سنشد عضدك بأخيك]

إلى من مدويدهم دون كلل ولا ملل وقت ضعفي "أخوتي" أدامكم الله ضلعا ثابت

لي

إلى من آمنت بقدراتي وأمان أيامي "أختي الكبرى"

إلى من تذكرني بقوتي وتقف خلفي كظلي "أختي الصغرى"

الشكر والعرفان

الحمد لله الذي انار درب العلم والمعرفة واعاننا على اداء هذا الواجب ووفقنا في انجاز هذا العمل لنتوجه بجزيل الشكر والامتنان لكل من ساعدنا من قريب او من بعيد على انجازها

العمل وتذليل ما واجهناه من صعوبات

ونخص بالذكر الأستاذ المشرف "د. شليق عبد الجليل" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته

القيمة والمشورة الحكيمة، استطعنا توجيه بحثنا وتطويره بطريقة فعالة ومنهجية

نحن فخورين بأننا كنا طلبة لك ونحن ممتنين لك لفتح آفاق جديدة أمامنا وتعزيز شغفنا

بالمعرفة، ونتمنى لك النجاح والتوفيق في مسيرتك الأكاديمية والمهنية

ونتوجه بشكرنا أيضا لكل اساتذتنا الذين أفادونا بعلمهم من أول مراحل الدراسة حتى

هذه اللحظة

" وشكرا "

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء تأثير الإدارة الرقمية بأبعادها الأربعة، والتي تشمل المقومات البشرية، المعدات التكنولوجية، شبكات الاتصال والبرمجيات، على تحسين جودة الخدمة في جامعة الوادي. لتحقيق هذا الهدف، تناولنا في القسم النظري المفاهيم المحيطة بالإدارة الرقمية وجودة الخدمة. بينما ركز الفصل التطبيقي على تجربة الإدارة الرقمية وتأثيرها على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

تم استخدام الاستبيان الرقمي كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعه على عينة من الأساتذة والطلاب في قسم علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي. ثم خضعت البيانات التي تم جمعها للتحليل باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للبحوث الاجتماعية SPSS.

وقد أظهرت نتائج التحليل أن للإدارة الرقمية بمختلف أبعادها تأثيرا إيجابيا ملموسا على تحسين جودة الخدمات المقدمة في قسم علوم بجامعة الوادي.

الكلمات المفتاحية: إدارة رقمية، إدارة الكترونية، جودة الخدمة، قسم علوم التسيير.

Abstract

This study aimed to investigate the impact of digital management in its four dimensions, which include human resources, technological equipment, communication networks, and software, on improving service quality at El Oued University. To achieve this goal, the theoretical section covered the concepts related to digital management and service quality, while the applied chapter focused on the experience of digital management and its impact on the quality of services provided to beneficiaries.

A digital questionnaire was used as a data collection tool, distributed to a sample of professors and students in the Department of Management Sciences at the Faculty of Economic, Commercial, and Management Sciences at El Oued University. The collected data were then analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

The analysis results showed that digital management, in its various dimensions, has a tangible positive impact on improving the quality of services provided in the Department of Management at El Oued University.

Keywords: Digital Management, Electronic Management, Service Quality, Higher Education Sector, Department of Management Sciences..

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	الاهداء
-	الشكر
-	الملخص
I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الاشكال
أ-ث	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للإدارة الرقمية وجودة الخدمة
03	المطلب الأول: الاطار المفاهيمي للإدارة الرقمية
03	أولاً: ماهية الادارة الرقمية وخصائصها
07	ثانياً: أهمية وأهداف الادارة الرقمية
09	ثالثاً: أبعاد الإدارة الرقمية
11	رابعاً: متطلبات الادارة الرقمية
13	خامساً: معوقات الادارة الرقمية
17	المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة
17	أولاً: تعريف جودة الخدمة
19	ثانياً: أهمية جودة الخدمة
20	ثالثاً: أبعاد جودة الخدمة
21	رابعاً: الأساليب النظرية لقياس جودة الخدمة
23	خامساً: أثر الادارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة

25	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
25	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
28	المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية
31	المطلب الثالث: مناقشة الدراسات السابقة والدراسة الحالية
33	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية	
35	تمهيد
36	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
36	المطلب الأول: الطريقة
38	المطلب الثاني: الأدوات
45	المبحث الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات
45	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة التطبيقية
50	المطلب الثاني: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
62	المطلب الثالث: اختار الفرضيات
73	خلاصة الفصل
75	خاتمة
80	قائمة المصادر والمراجع
87	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
41	معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ).	01-02
42	درجات مقياس ليكارت	02-02
45	توزيع العينة حسب الجنس	03-02
46	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	04-02
47	توزيع أفراد العينة حسب العمر	05-02
48	توزيع العينة حسب الوظيفة	06-02
49	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	07-02
50	متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الأول: المقومات البشرية	08-02
52	متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الثاني: معدات تكنولوجية	09-02

53	متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الثالث: البرمجيات	10-02
55	متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الرابع: شبكات الاتصال	11-02
56	متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الأول: الاعتمادية	12-02
58	متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الثاني: الاستجابة	13-02
59	متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الثالث: الملموسة	14-02
61	متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الرابع: الأمن والسلامة	15-02
62	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	16-02
64	اختبار الفرضية الأولى	17-02
65	اختبار الفرضية الثانية	18-02
66	اختبار الفرضية الثالثة	19-02
67	اختبار الفرضية الرابعة	20-02
68	اختبار الفرضية الرئيسية	21-02

فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
07	خصائص الإدارة الرقمية	01-01
11	أبعاد الإدارة الرقمية	02-01
19	نموذج جودة الخدمة	03-01
21	أبعاد جودة الخدمة	04-01
37	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالوادي	01-02
45	توزيع العينة حسب الجنس	02-02
46	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	03-02
47	توزيع أفراد العينة حسب العمر	04-02
48	توزيع العينة حسب الوظيفة	05-02
49	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	06-02
63	التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي	07-02

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
87	الاستمارة	01
90	مخرجات spss	02

المقدمة

1-توطئة:

أثمر التقدم العلمي والتكنولوجي وانتشار شبكة الإنترنت عن تأثيرات عديدة على أنماط عمل الأنظمة الإدارية، حيث انتقلت الخدمات التقليدية إلى إطار حديث يعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا ويعيد تصميمها للتماشي مع متطلبات العصر الحديث للإدارة، ولقد أفرزت الإدارة الرقمية عدداً من التحولات في مفهوم تقديم الخدمات، ما يؤدي في نهاية المطاف إلى تلاشي شكل الإدارة التقليدية. هذا التجديد يفتح أبواباً واسعة لنجاح وإنجاز المهام بثقة أكبر وجودة أعلى للخدمات المقدمة، مما يمثل قفزة نوعية لنموذج جودة الخدمة. وعلى الرغم من أن مصطلح "الجودة" كان مخصصاً بالأساس لتحسين المنتجات والسلع، إلا أنه الآن قد امتد ليشمل المؤسسات الخدمية بهدف تطوير جودة خدماتها. وبالاعتماد على ركائز الإدارة الحديثة يمكن الوصول إلى مستويات عالية من جودة الخدمة. ومن بين الركائز الأكثر أهمية هي الإدارة الرقمية، وهو نهج إداري معاصر يسعى لتحرير المؤسسات من القيود البيروقراطية عبر الاستفادة المثلى من التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتوازي مع مفاهيم الجودة العليا.

2-اشكالية الدراسة

تواجه المؤسسات بمختلف أنواعها وتوجهاتها، بما في ذلك مؤسسات التعليم العالي، مجموعة من التحديات والتغيرات. ونتيجة لهذه التحولات أصبحت الإدارة الرقمية مصدراً مهماً لتحسين جودة الخدمة في هذه المؤسسات؛ إذ تمثل جودة الخدمة أحد المفاهيم الأساسية في سياق تحديث المؤسسات. لذا أصبح من الضروري أن تعمل هذه الأخيرة على تبني الإدارة الرقمية وإدخالها في برامجها لضمان الاعتراف بها واعتمادها كآلية لتحسين جودة الخدمة وسط التطور الرقمي والرفع من مستوى الجودة.

من هذا المنطلق يمكننا صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة كما يلي:

ما مدى مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة بقسم علوم التسيير بجامعة الوادي؟

3-الأسئلة الفرعية:

وتنبثق عن الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين مقومات البشرية وجودة الخدمة بمستوى معنوية 5%؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين معدات تكنولوجيا وجودة الخدمة بمستوى معنوية 5%؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البرمجيات وجودة الخدمة بمستوى معنوية 5%؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين شبكات الاتصال وجودة الخدمة بمستوى معنوية 5%؟

4-فرضيات الدراسة:

من خلال العرض السابق للإشكالية الدراسة يمكن صياغة الفرضية الآتية واختبار صحتها وهي:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الادارة الرقمية وجودة الخدمة بمستوى معنوية 5%

ويندرج تحت هذه الفرضية الرئيسية، الفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين مقومات البشرية وجودة الخدمة بمستوى معنوية 5%
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين معدات تكنولوجيا وجودة الخدمة بمستوى معنوية 5%
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البرمجيات وجودة الخدمة بمستوى معنوية 5%
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين شبكات الاتصال وجودة الخدمة بمستوى معنوية 5%

5-مبررات اختيار الموضوع:

تأتي دراسة أي موضوع أو إجراء بحث علمي نتيجة لدوافع وأسباب تدفعنا إلى تنبيهه. وقد اخترنا موضوع دراستنا بناءً على مجموعة من الأسباب التي يمكن تصنيفها كما يلي:

أ-مبررات موضوعية:

- هذا الموضوع يدخل في صلب تخصصنا وهو ادارة الاعمال.
- الإدارة الرقمية تمثل مجالاً حديثاً في المعرفة.
- تزايد الاهتمام مؤخراً بالإدارة الرقمية والدور الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمة.
- تسليط الضوء على العلاقة بين الإدارة الرقمية وتحسين جودة الخدمة.

ب-مبررات شخصية:

- الرغبة الشخصية في تناول مثل هذه الموضوعات.
- الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة (مثل البرمجيات والأجهزة) عبر مختلف المجالات.
- فهم العوامل التي تعيق تطبيق الإدارة الرقمية في المؤسسات المختلفة.

6-أهداف الدراسة:

- دراسة المفاهيم النظرية للإدارة الرقمية وجودة الخدمة.
- تسليط الضوء على دور فعالية الرقمنة في تحسين الخدمات، من خلال تبسيط وتسريع الإجراءات وتخفيف الأعباء والقيود.
- الوصول إلى نتائج واقتراحات يمكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الخدمية.

7-أهمية الدراسة:

- تكمّن أهمية هذه الدراسة في متغيراتها الرئيسية: الإدارة الرقمية وجودة الخدمات.
- توضح هذه الأهمية الدور الحيوي الذي تلعبه الإدارة الرقمية في تعزيز جودة الخدمات، حيث تعد الإدارة الرقمية نهجاً إدارياً حديثاً ومتطوراً يتماشى مع متطلبات العصر الحالي.

8-حدود الدراسة :

✓ **حدود مكانية :** تتناول الدراسة مدى تأثير الادارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة على مستوى قسم علوم التسيير جامعة الوادي.

✓ **حدود زمانية :** تمثلت فترة الدراسة من مارس الى ماي 2024.

✓ **حدود موضوعية:** ركزت الدراسة بشكل خاص على تحليل تأثير الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة من خلال أبعادها الأساسية.

✓ **حدود بشرية:** تمثلت الحدود البشرية في كل من الأساتذة والطلبة الموجودين على مستوى قسم التسيير في كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة الوادي.

9-المنهج العلمي المستخدم في الدراسة

كما ذكرنا سابقًا، يعتبر موضوع دراستنا من المواضيع الحديثة نظرًا لدعمه استخدام الإدارة الرقمية كأسلوب مبتكر في العمل وتقديم الخدمات العامة بما يتماشى مع البيئة العصرية. بناءً على ذلك تقتضي طبيعة الموضوع استخدام المنهجيات الآتية:

-**المنهج الوصفي:** يهدف هذا المنهج إلى الوصول لمعرفة دقيقة لعناصر الإشكالية، وإظهار الجوانب النظرية المختلفة للموضوع. يشمل ذلك سرد مفهوم وتعريف الإدارة الرقمية وأهم خصائصها ومعوقاتهما بالإضافة إلى متطلبات تجسيدها. كما يغطي هذا المنهج تعريف جودة الخدمة وأهميتها وطرق قياسها

-**المنهج التحليلي:** يقوم على دراسة الحالة والنتائج المتوصل إليها بهدف الاجابة عن فرضيات البحث ومناقشتها.

10- نموذج الدراسة

من أجل تغطية الموضوع تم تقسيم الدراسة الى فصلين، تناول الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة حيث قسم إلى مبحثين:

كان عنوان المبحث الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الرقمية وجودة الخدمة، والذي تفرع إلى مطلبين كان المطلب الأول هو ماهية الإدارة الرقمية، والذي تحدثنا فيه عن كل من مفهوم الإدارة الرقمية وخصائصها، أهميتها، أهدافا، أبعادها، ومتطلباتها- وكذا معوقات الإدارة الرقمية، ليأتي المطلب الثاني بعنوان ماهية جودة الخدمة، وقد قسمناه إلى كل من مفهوم جودة الخدمة وخصائصها، أهمية جودة الخدمة، وأبعادها، ثم أساليب قياس جودة الخدمة، وأثر الإدارة الرقمية في تحسينها،

لنصل إلى المبحث الثاني: الذي تم التطرق فيه للدراسات السابقة مقسمة باللغة العربية، وباللغة الأجنبية، مع مناقشة الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

أما الفصل الثاني فكان عبارة عن دراسة ميدانية حول تأثير الإدارة الرقمية في قسم علوم التسيير بجامعة الوادي في تحسين جودة الخدمة تم فيه تحليل العوامل المؤثرة في تطبيق الإدارة الرقمية وكيفية تأثيرها على تحسين جودة الخدمة في البيئة الجامعية، مع التركيز بشكل خاص على تجارب عينة بحثنا في قسم العلوم والتسيير بجامعة الوادي.

الفصل الأول:

الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد:

تشير الإدارة الرقمية إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية في تنظيم وتنفيذ العمليات والخدمات وتشمل بذلك استخدام البرمجيات، والأنظمة، لتسهيل إدارة الموارد البشرية، والتواصل الداخلي والخارجي، وتوفير الخدمات للعملاء.

كما وترتبط الإدارة الرقمية بجودة الخدمة بشكل كبير، حيث تساعد على تحسين تجربة العملاء بطرق متعددة. حيث يمكن استخدامها وتطبيقها لتقليل الأخطاء البشرية وتحسين دقة العمليات، مما يؤدي إلى تقديم خدمات أفضل وأكثر سلاسة. كما تتيح الأنظمة الرقمية تتبع أداء العمليات وقياس الأداء بشكل مستمر، مما يساعد في تحديد نقاط الضعف وتحسينها بشكل فعال.

باختصار، الإدارة الرقمية تعتبر أداة قوية لتحسين جودة الخدمة، حيث تجمع بين التكنولوجيا الحديثة والعمليات الفعالة لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وتعزيز تجربتهم بشكل عام، وهو الأمر الذي سنتعرف عليه بشكل مفصل وأفضل في هذا الفصل.

وسنحاول في هذا الفصل التعرف على كل من الإدارة الرقمية وجودة الخدمة من مختلف جوانبهما من خلال:

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للإدارة الرقمية وجودة الخدمة

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للإدارة الرقمية وجودة الخدمة

يعتبر موضوع الإدارة الرقمية وجودة الخدمة موضوعان متداخلان بشكل كبير في العصر الحديث، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً حاسماً في تحسين كفاءة وفعالية العمليات الإدارية وتقديم الخدمات.

المطلب الاول: الإطار المفاهيمي للإدارة الرقمية

سنتطرق في هذا المطلب الى الاطار المفاهيمي للإدارة الرقمية وذلك من خلال تعريفها وذكر خصائصها وأهميتها وأهدافها وإبعادها، كما سنتطرق الى متطلبات الإدارة الرقمية ومعوقاتها.

أولاً: ماهية الادارة الرقمية وخصائصها

1. تعريف الادارة الرقمية

تناول العديد من الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة الرقمية عدة مفاهيم من زوايا مختلفة وفيما يلي سنعرض بعض منها:

تعرف الادارة الرقمية وفق النهج الحديث للإدارة الرقمية الاستغناء عن الإجراءات الورقية واستبدالها بالمكتب الإلكتروني من خلال الاعتماد الشامل على تكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تتم معالجتها وفق خطوات متسلسلة محددة مسبقاً. (السالمي، 2006، صفحة 32)

كما تمثل الإدارة الرقمية نظاماً شاملاً يشمل البنية التحتية التقنية والوظيفية. فهو يدمج الأنشطة والعمليات ذات الصلة بالأعمال التجارية الرقمية وكذلك منصات الحكومة الرقمية، مما يسهل إطاراً تشغيلياً متماسكاً عبر المجالات الرقمية المختلفة. (غالب و العلق، 2006، صفحة 18).

وتعرف ايضا على أنها تطبيق التقنيات الحديثة عبر مختلف المجالات التي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من الأفراد والمؤسسات. ويشمل استخدام التطبيقات التكنولوجية الرقمية في

العمليات الإدارية المتنوعة ضمن الموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المرسومة. (عشيرة، 2023، الصفحات 8-9)

كما أنها تُعرف بقدرتها على كسر حواجز الزمان والمكان داخليًا وخارجيًا لتسهيل الوصول إلى الخدمات. وهو يعكس التزام الإدارة المستمر بتطوير وأتمته جميع الأنشطة مع تبسيط الإجراءات لمعالجة المعاملات بسرعة وكفاءة. (دليلة، 2018، صفحة 72)

تعتمد الإدارة الرقمية على استخدام الشركة لتكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين كافة العمليات الإدارية في أي مؤسسة. وهذا يهدف إلى تعزيز الأداء التشغيلي للمؤسسة وتقوية مواقفها للتنافس في السوق. (الناصر و محمد قرشي، 2011، صفحة 89)

توضح شارلوت بيرسي (charlotte buresi) أن الادارة الرقمية هي عملية تقوم بتحويل البيانات والمعلومات من تنسيق تناظري إلى تنسيق رقمي. علاوة على ذلك، وكما هو محدد في قاموس (Webster)، تشير الادارة الرقمية إلى لغة تكنولوجيا وعلم تطبيقي. وهو بمثابة أسلوب تقني يستخدم لتحقيق أهداف عملية من خلال استخدام أدوات مختلفة تهدف إلى تعزيز رفاهية المواطن وتلبية احتياجاته. (أبو دية، 2022، صفحة 61)

يُعرفها جوكسوب (jocobs) بأنها اتحاد من الشركاء أو الكيانات التي تدير الأعمال بكفاءة وفعالية باستخدام مجموعة متقدمة من تكنولوجيا المعلومات وأنظمة الاتصالات لضمان عمليات منظمة ودقيقة.

ويتفق بيرد (Bird) مع تعريف جوكسوب، حيث ينظر إليه على أنه مجموعة أساسية من الكيانات التشغيلية داخل المنظمة. تعمل هذه المجموعة من خلال إطار يتكون من عمليات تقنية وأنظمة مبرمجة وتقنيات متطورة مدمجة مع قواعد المعرفة وأنظمة الاتصال الرقمية. تساهم هذه العناصر بشكل جماعي في التخطيط والتنظيم والتنسيق والتحكم القوي داخل الهيكل التنظيمي. (الحسنات، 2011، صفحة 33)

وهي الانتقال من الحيز الورقي إلى الحيز الرقمي من خلال تكييف وسائل التكنولوجيا والاتصالات الحديثة واستخدام المكننة في جميع الأعمال الإدارية والتعبير عنها من خلال ترطيبها ضمن قوالب رقمية لإخراجها إلى حيز الوجود (Al-Manaseer, 2021, p. 1219)

وفي ضوء المفاهيم المذكورة سابقا يتبين أن الإدارة الرقمية تشكل نظاماً رقمياً متكاملًا يهدف إلى تحويل العمليات الإدارية التقليدية من العمليات اليدوية والورقية إلى الإدارة باستخدام الأجهزة الرقمية والتكنولوجية. يعتمد هذا التحول على أنظمة معلوماتية ومعرفية وفكرية قوية تعمل على تعزيز كفاءة اتخاذ القرار في الإدارة مما يؤدي إلى تسريع العملية مع تقليل الجهد والتكاليف.

2. خصائص الادارة الرقمية

تميزت الادارة الرقمية بعدة خصائص نذكر أهمها: (عبد الفتاح، 2014، صفحة 20) (ايهاب فاروق، 2011، صفحة 48)

2-1 أنها ادارة بلا اوراق: تعتمد هذه الطريقة على استخدام البريد الرقمي، وأنظمة الأرشفة الرقمية، والرسائل الصوتية، بالإضافة إلى المفكرات وأنظمة المتابعة الرقمية لتحقيق كفاءة عالية في التواصل والتنظيم؛

2-2 السرعة والوضوح: يتم تحقيق ذلك من خلال تجاوز البيروقراطية، وإزالة المعوقات الإدارية بشكل شامل في بيئة تسودها الإدارة الرقمية. هذه التعاقدات النهائية للمعاملات بسرعة البرق، مع تسهيل عمليات الارسل والتسليم؛

2-3 عدم التقييد بالزمان والمكان: إمكانية التعديل على مدار 24 ساعة، حيث يسهل الوصول إلى خدمات الإدارة من خلال المواقع الرقمية وأجهزتها المنتشرة في أماكن عامة كالبنوك، على سبيل المثال. حيث يقوم بالاستجابة تلقائياً للاستفسارات الكمية باستخدام

الأجهزة الحاسوب المبرمجة لتسهيل استقبال المعاملات وباستخدام مجموعة من الخيارات والأوامر التي تقدم للمستخدم؛

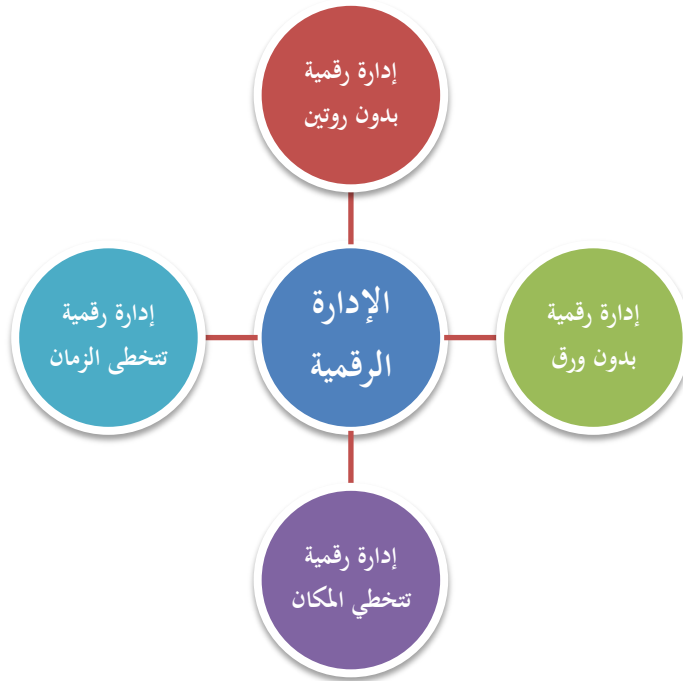
2-4 إدارة المعلومات والاحتفاظ بها: من خلال تقديم برامج متخصصة تسهل على المستخدمين إتمام معاملاتهم عبر واجهات سهلة الاستخدام ووظائف التحكم، مع شرح تفصيلي يراعي جوانب التعليمية لضمان فهم أكثر فعالية؛

2-5 المرونة: تتميز بقدرتها على الاستجابة السريعة والفعالة للأحداث، وذلك بتجاوز التحديات المتعلقة بالوقت والمكان، إضافةً إلى تحديات صعوبات الاتصال. هذه الميزة تمكن الإدارات من تقديم مجموعة واسعة من الخدمات التي كانت غير متاحة سابقاً نظراً للعوائق التي فرضتها أساليب الإدارة التقليدية؛

2-6 الرقابة المباشرة والصادقة: تتحقق من خلال مراقبة شاملة لجميع مواقعها التشغيلية، المكاتب الإدارية، نقاط الخدمة، وأنظمتها التي يستخدمها العموم بانتظام؛

2-7 السرية والخصوصية: تضمن الإدارة حماية المعلومات الحساسة من خلال استخدام برامج متقدمة تمكنها من التحكم في الوصول إلى هذه البيانات، إذ يُسمح فقط للأفراد ذوي الصلاحيات المعتمدة، والذين يمتلكون كلمات مرور خاصة، بالاطلاع على هذه المعلومات.

الشكل رقم (01-01): خصائص الإدارة الرقمية



المصدر: العاني وجواد، 2014، صفحة 189 (بتصرف)

ثانيا: أهمية وأهداف الإدارة الرقمية

1. أهمية الإدارة الرقمية

وتكمن أهمية الإدارة الرقمية في قدرتها على مواكبة التطورات النوعية والكمية في المجال الواسع لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات. هذا التقدم، الذي يشار إليه غالبًا باسم ثورة المعلومات المستمرة أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يسلط الضوء على القراءة البارومترية للإدارة الرقمية حول الاتجاهات الناشئة.

علاوة على ذلك، تعد الإدارة الرقمية بمثابة استجابة قوية لتحديات القرن الحادي والعشرين التي تتميز بالعولمة، والمشهد الرقمي، واقتصاديات المعلومات، ونشر المعرفة، وثورات الإنترنت، وأنظمة الشبكات العالمية إلى جانب تغييراتها واتجاهاتها التي لا تعد ولا تحصى. ويمكن حصر أهمية الإدارة الرقمية في العناصر الآتية: (عنينبة و آخرون، 2021،

صفحة 113)

• تعزيز كفاءة الأداء وصنع القرار من خلال جعل المعلومات والبيانات متاحة بسهولة لأولئك الذين يحتاجون إليها. ويتم تسهيل ذلك من خلال إمكانية الوصول إليها على الشبكة الداخلية، ويمكن استرجاعها بسهولة من خلال استخدام آليات البحث الآلي المتقدمة المتوفرة؛

• وقد تم تعزيز المرونة في ممارسات عمل الموظفين بشكل كبير من خلال سهولة الوصول إلى الشبكات الداخلية من أي مكان، مما يمكن الموظفين من القيام بواجباتهم في الأوقات والأماكن التي يختارونها. مع ظهور تطبيقات الإدارة الرقمية، أصبح مفهوم المكتب الآن بلا حدود؛

• القدرة على تنظيم اجتماعات فعّالة عن بُعد بين الإدارات المنتشرة في مواقع جغرافية مختلفة؛

• تمكن هذه العملية من تسهيل وتسريع وصول الموظفين، الزبائن، والمراجعين إلى التعليمات والمعاملات الإدارية؛

• تسهيل إجراء المعاملات للمراجعين من خلال جهة موحدة تتولى هذه المهمة نيابةً عن الدوائر الأخرى؛

• تمكّن هذه الآلية المؤسسات من تعزيز حفظ البيانات والمعلومات بكفاءة، موفرةً حماية فائقة ضد الكوارث والأحداث الطبيعية. يُحقق ذلك من خلال استخدام نُظم التخزين الاحتياطية في مواقع جغرافية متباينة لضمان استمرارية الأعمال، وهذه الإستراتيجية تُعرف بنظام التحوط من الكوارث.

2. أهداف الإدارة الرقمية

لإدارة الرقمية عدة أهداف تمثل في ما يلي: (الحسنات، 2011، صفحة

(34)(الغامدي، 2021، صفحة 16) (Mudholkar & Mohammed, 2020, p. 43)

- الإدارة والرقابة الفعالة على الإدارات التنظيمية المختلفة وكأنها وحدة مركزية؛

- توفير البيانات والمعلومات بشكل فوري للمستفيدين؛

- تبسيط الإجراءات وتسريع معدلات الإنجاز وتحسين مستويات الخدمة؛
- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومي؛
- سرعة اتخاذ القرار بناءً على معلومات دقيقة ومباشرة؛
- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التعليمية التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي، مما يتضمن توفير الوقت وخفض التكلفة اللازمة لمعالجة المعاملات بما يتوافق مع تطور مفاهيم الإدارة الرقمية؛
- إعادة تقييم الموارد البشرية المتوفرة في المؤسسات التعليمية بهدف تعزيز كفاءتها ومهاراتها التكنولوجية. وهذا يؤدي إلى مواءمة الأهداف التي تسعى إليها الإدارة الرقمية مع تنفيذ الأداء؛
- تقييم وإصلاح البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى تتمكن من تلبية الحجم المطلوب ومعايير الجودة اللازمة لخدمات الإدارة الرقمية.

ثالثاً: أبعاد الإدارة الرقمية

تمثل الإدارة الرقمية نقلة نوعية من الممارسات الإدارية التقليدية. وترتكز على عدة جوانب منها: متطلبات الموارد البشرية، والمعدات التكنولوجية، والبرمجيات. بالإضافة إلى ذلك تشمل الأبعاد الأخرى المتعلقة بالإدارة الرقمية كالقيادة الديناميكية، والموارد البشرية المطلعة والمتربطة، وأصول المعرفة المحدثة باستمرار، ومع ذلك، تختلف الآراء بشأن أبعاد أخرى معينة؛ وقد يعود هذا الاختلاف إلى طبيعة ومستوى نشاط وحجم المنظمة المعنية؛ قد تلعب ممارساتها الإدارية أيضاً دوراً مهماً.

يمكن تحديد الأبعاد الرئيسية للإدارة الرقمية بناءً على الاعتبارات الآتية: (أبو دية،

2022، صفحة 64) (الشريف و بيومي، 2013، صفحة 73)

1. المقومات البشرية:

تسعى المنظمات باستمرار إلى تعزيز إمكانات مواردها البشرية، ودمج هذه التطورات مع المتطلبات الحالية لمواكبة التطورات الثقافية والمعرفية والمتخصصة الضرورية للحفاظ على التوازن التنافسي. وبالتالي، تلتزم المنظمة بتأمين الاحتياجات التدريبية اللازمة لجميع مواردها البشرية مع تنمية قدراتهم الابتكارية التكنولوجية والإدارية. كما تهدف إلى غرس ثقافة التغيير بينهم وتهيئة بيئة عمل مثالية في كل جانب تتوافق مع الواقع الحاضر في المنظمات الرقمية، يعتبر الأفراد ذوو المعرفة رأس المال الحقيقي بسبب أدائهم المتميز الذي يستجيب لاحتياجات العملاء والمتطلبات البيئية. إنهم يدركون تمامًا متطلبات تكنولوجيا الاتصالات جنبًا إلى جنب مع فرص تكنولوجيا المعلومات التي تتطلب اتخاذ إجراءات سريعة والتي تنعكس في النهاية على مستويات أدائهم وإكمال المهام. وهذا يتطلب وجود سمات محددة لدى العاملين في الإدارة الرقمية منها:

- درجة عالية من حرية الاستقلالية تحفزها مفاهيم التمكين؛
- القدرة على إدارة العلاقات المتبادلة بشكل فعال بسبب التكامل الكامل والترابط داخل الفرق التي يعملون بها؛
- امتلاك خبرة واسعة النطاق تُترجم إلى مجموعات مهارات تمكن من ابتكارات الأداء المتفوق وتنفيذ المهام وعمليات تجديد الإبداع في خدمة المستخدمين.

2. المعدات التكنولوجية:

فتوفير بنية تحتية فعّالة بأجهزة عالية الجودة للعمل بما يتوافق مع البرامج المخصصة، كل ذلك يعد شرطاً جوهرياً لنجاح الإدارة الرقمية؛

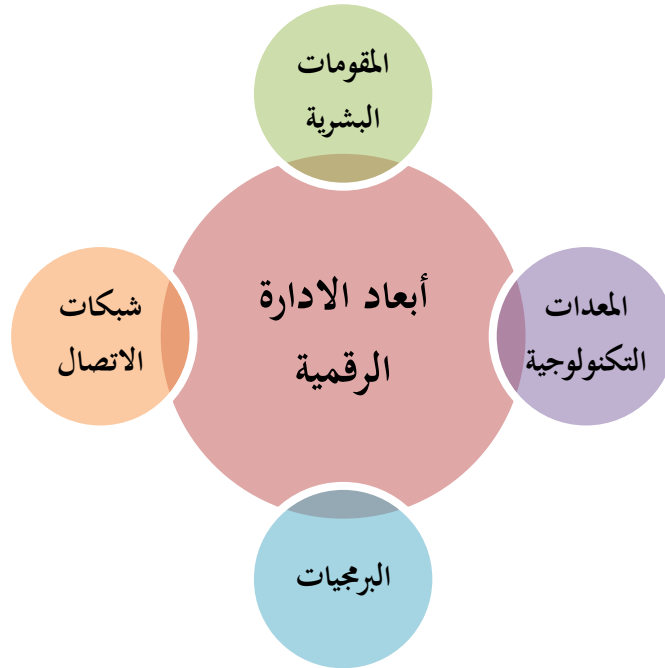
3. البرمجيات:

تتطلب عملية الرقمنة في الإدارة توفير واستخدام برمجيات وبروتوكولات تشغيل ضرورية لتمكين أجهزة الحاسوب من أداء المهام المطلوبة بفعالية؛

4. شبكات الاتصالات:

لغرض تحسين وتطوير البنية التحتية للاتصالات، نؤكد على أهمية توفير جميع الأجهزة والمعدات المطلوبة لدعم عملية الرقمنة. ذلك بهدف ضمان الحصول على المعلومات بال جودة والتوقيت المناسبين.

الشكل رقم (01-02): أبعاد الإدارة الرقمية



المصدر: من اعداد الطلبة اعتماد على ما سبق

رابعاً: متطلبات الادارة الرقمية

تمثل الإدارة الرقمية تحولاً جوهرياً في المنهجيات، العمليات، البنى التنظيمية والتشريعات التقليدية. حيث لا تُعد مجرد نظام جاهز أو خبرة مستوردة يسهل استيرادها وتطبيقها بكفاءة، بالأحرى هذه عملية معقّدة تستوجب وجود سبل من المتطلّبات الأساسية كي تؤدي إلى نتائج فعّالة حسب المخطط له، من ضمن هذه المتطلبات نذكر ما يلي:

(عنينبة و وآخرون، 2021، صفحة 114) (حامد، 2015، الصفحات 226-227)

1. البنية التحتية:

تتطلب الإدارة الرقمية بنية تحتية متقدمة، تشمل شبكات حديثة للاتصالات والبيانات. هذه الشبكات المعززة يجب أن توفر إمكانيات كافية لضمان التواصل الفعال وسلاسة نقل المعلومات داخل المؤسسات الإدارية وخارجها، سواء بين الأقسام أو مع المستفيدين من خدماتها، سواء كانوا موظفين ضمن هذه المؤسسات أو عملاء نهائيين؛

2. توافر الوسائل الرقمية:

من الضروري أن تتوفر الأدوات والمعدات التكنولوجية اللازمة للاستفادة بشكل فعال من الخدمات المقدمة عبر الإدارة الرقمية. هذه المعدات، والتي تشمل أجهزة كمبيوتر، سطح المكتب، أجهزة محمولة، هواتف ذكية وغيرها من الأجهزة التي توفر القدرة على الاتصال بالإنترنت أو شبكة المنشأة الداخلية، متاحة لغالبية الأفراد؛

3. توافر الوصول لشبكة الانترنت:

الأهمية المتزايدة للوصول إلى شبكة الإنترنت تُبرز الحاجة الملحة لتوافر خدمات إنترنت ذات جودة عالية وبأسعار معقولة، بهدف إتاحة الفرصة لأكبر قدر ممكن من المواطنين والموظفين، سواء داخل أو خارج بيئة العمل، للانخراط والتفاعل مع الإدارات بأعلى كفاءة وفي أسرع وقت ممكن؛

4. التدريب وبناء القدرات:

يشمل برنامج التطوير المهني تدريباً شاملاً لجميع الموظفين على الاستخدام الفعال لأدوات وأنظمة الكمبيوتر ضمن الإدارة الرقمية. ومن المستحسن أن يتم هذا التدريب من خلال المعاهد أو مراكز التدريب المتخصصة، أو داخلياً داخل المنظمة (عن طريق قسم تكنولوجيا المعلومات). بالإضافة إلى ذلك، لا بد من تعزيز ثقافة استخدام الإدارة الرقمية بين المواطنين، والتأكيد على الأساليب والوسائل اللازمة لتنفيذها؛

5. توافر مستوى مناسب من التمويل:

لتمكين الحكومة من إجراء الصيانة الدورية وتدريب الموظفين بشكل مستمر، يجب توفير التمويل اللازم لضمان استمرارية عالية في جودة الخدمات المقدمة. كذلك، من المهم متابعة التطورات العالمية في مجالات التكنولوجيا والإدارة الرقمية لضمان تحديث وتحسين الأساليب والأنظمة باستمرار؛

6. وجود التشريعات والنصوص القانونية:

التي تعزز كفاءة الإدارة الرقمية وتمنحها الشرعية، المصادقية، وجميع الآثار القانونية المترتبة عليها؛

7. توفير الأمن الرقمي:

يتعين ضمان تحقيق سرية رقمية على مستوى مرتفع لحماية المعلومات الوطنية والشخصية، بهدف الحفاظ على الأرشيف الرقمي من أي تلاعب. هذه المسألة تستدعي اهتمامًا كبيرًا نظرًا لأهميتها والدور الحاسم الذي تلعبه في صون أمن الدولة والأفراد؛

8. خطة تسويقية دعائية شاملة:

وفي محاولة لتعزيز اعتماد الحكومة الرقمية وتسلط الضوء على فوائدها، فمن الضروري لجميع أصحاب المصلحة المشاركة والمشاركة بنشاط. ويمكن تحقيق ذلك بشكل فعال من خلال التعاون مع وسائل الإعلام الوطنية، وكذلك من خلال تنظيم الندوات والمؤتمرات حيث يمكن للمسؤولين مناقشة واستكشاف مفهوم الإدارة الرقمية بشكل أعمق، وتعتبر مثل هذه المبادرات ضرورية لإثبات ضرورة التحول نحو ممارسات الإدارة الرقمية التي تخدم المصالح العامة والكفاءة التشغيلية.

خامسا: معوقات الادارة الرقمية

وتتوقف أهمية أي مشروع على نطاقه، ومدى التغيير الذي يقدمه، واتساع نطاق الخدمات المقدمة، وتنوع أصحاب المصلحة المستفيدين. وبالنظر إلى هذه المتغيرات، تعتبر

العقبات جانباً متأصلاً. ومشروع الإدارة الرقمية ليس استثناءً؛ ونظراً لحجمها، فإنها تواجه تحديات ملحوظة. ويمكن تلخيصها في معوقات رئيسية تواجه الإدارة الرقمية: (كورتل و تيش سليمان، 2015، صفحة 76) (Fadwa, 2019, p. 656)

1. المعوقات التنظيمية: وتعرف على أنها طبيعة الهيكل التنظيمي وعدم وجود أنظمة وتشريعات للتعامل الرقمي والإدارة المركزية وغيرها وتتلخص فيما يأتي:

- هناك نقص في التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا فيما يتعلق بتنفيذ برامج الإدارة الرقمية، بما في ذلك توقيت بدء وتنفيذ الخدمات والمعلومات الرقمية؛
- غياب ملحوظ للرقابة من قبل السلطات العليا على تنفيذ الإدارة الرقمية داخل الوحدات الإدارية الصغيرة؛
- محدودية قناعة إدارة الجامعة بضرورة ومتطلبات التحول إلى العمليات الرقمية؛
- عدم كفاية التنسيق بين مختلف الأجهزة والأقسام ذات الصلة بالأنشطة الجامعية اللازمة لتوحيد أنواع الأجهزة والتطبيقات البرمجية؛
- غالباً ما لا يمتلك الموظفون الإداريون المعرفة الكافية بالكمبيوتر اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بدمج هذه التقنيات داخل الجامعات؛
- محدودية توفر التدريب المتخصص على نطاق واسع عبر المواقع المفضلة داخل المؤسسة الأكاديمية؛
- عدم كفاية تطوير برامج التوعية الإعلامية المصاحبة لاعتماد الإدارة الرقمية في الجامعات؛
- الدقة في اختيار الحلول الأمثل بسبب الأساليب الإجرائية في المشتريات الجامعية والصيانة وأنظمة التشغيل؛
- توجد تحديات في خلق بيئة تشريعية وقانونية مناسبة مصممة لتطبيقات الأعمال الرقمية، الأمر الذي يتطلب وقتاً وجهداً كبيراً.

2. المعوقات التقنية:

وتتلخص فيما يأتي:

- التحديات والقضايا في تشغيل أجهزة الكمبيوتر داخل البيئات التعليمية؛
- عدم وجود مواصفات ومعايير موحدة للأجهزة المستخدمة حتى داخل نفس الجامعة؛
- يواجه تقديم الخدمات الرقمية صعوبات مرتبطة بانعدام التواصل والتعاون بين المؤسسات المختلفة؛
- التقدم التكنولوجي السريع يجعل الأجهزة والبرمجيات التعليمية قديمة الطراز بسرعة؛
- العديد من المؤسسات التعليمية لديها بنية تحتية غير كافية وغير مستعدة بشكل كامل لدمج هذه التكنولوجيا؛
- عدم كفاية البنية التحتية لشبكات الاتصالات في مختلف المناطق؛
- يتجلى تخلف قطاعات التكنولوجيا الحديثة في البلدان النامية في محدودية القدرات التصنيعية ونقص الخبرات التقنية الماهرة أو هجرتها؛
- مخاوف بين أصحاب المصلحة بشأن الآثار السلبية المحتملة للتكنولوجيات الجديدة على مصالحهم، بما في ذلك تخفيض الوظائف وانخفاض الحوافز.

3. المعوقات البشرية:

- تشمل التحديات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل بيئة الجامعة مجموعة من القضايا المتعلقة بالموظفين، سواء من الموظفين الداخليين أو الأطراف الخارجية التي تتعامل مع المؤسسة. تشمل العوائق الرئيسية التي حددها الباحثون ما يلي:
- نقص الوعي الثقافي فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات على المستويين الاجتماعي والتنظيمي داخل الجامعة؛
- عدم كفاية البرامج التدريبية المتاحة للعاملين داخل المؤسسة في المجالات التكنولوجية المتقدمة؛

- تزايد التصور لدى بعض المديرين والشخصيات ذات السلطة بأن التغييرات تشكل تهديدا لسلطتهم؛
- ندرة الحوافز المالية للمديرين مع وجود تفاوت في الخبرات الإدارية؛
- عدم المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي، مع وجود تخوف أو تردد لدى بعض المديرين تجاه استخدام هذه الأنظمة؛
- محدودية الثقة في حماية سرية وأمن المعلومات والمعاملات الشخصية؛
- المقاومة بين الموظفين تجاه تبني التقنيات الجديدة، والتي تتميز بعدم الاهتمام العام باستخدامها بسبب المخاوف النفسية أو المخاوف الصحية، فضلاً عن المقاومة البشرية المتأصلة للتغيير؛
- الحد الأدنى من التشجيع من القيادة ووسائل الإعلام للأفراد على الانخراط في التعلم الذاتي فيما يتعلق ببرامج الإدارة الرقمية وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

4. المعوقات المالية:

وتتمثل فيما يأتي:

- تكلفة استخدام شبكة الإنترنت العالمية؛
- عدم كفاية الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتنفيذ الإدارة الرقمية، خاصة في مجال إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرمجيات؛
- محدودية الأموال المتاحة لإدارات التعليم العالي بسبب الموازنات الثابتة والمقيدة التي تحدد أولويات الإنفاق؛
- انخفاض القوة الشرائية لدى بعض الأفراد يؤثر سلباً على قدرتهم على اقتناء الأجهزة الرقمية بسبب القيود المالية؛
- عدم كفاية المخصصات المالية اللازمة لعمليات التدريب والتأهيل الضرورية لتطبيق الإدارة الرقمية داخل البيئات الجامعية.

5. المعوقات الأمنية:

وتتمثل في:

- يشعر أصحاب المصلحة بالقلق إزاء النجاح المحتمل للتطفل السيبراني على أنظمة الإدارة التي يتفاعلون معها، ولا سيما الخوف من أن تؤدي مثل هذه الانتهاكات إلى حذف بياناتهم الشخصية أو تدميرها أو استغلالها بشكل غير قانوني. وهذا الافتقار إلى الثقة في سرية المعاملات وأمنها يقوض شعورهم بالأمان فيما يتعلق بالمعاملات الرقمية المختلفة، مثل التحويلات عبر الإنترنت والمعاملات المالية عبر بطاقات الائتمان؛
- هناك غياب ملحوظ لبرامج التحكم المخصصة لرصد أنشطة القرصنة المتعمدة.

المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة

تعتبر جودة الخدمة مفهوم هام في مجالات عديدة، خاصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تشير الى القدرة على توفير مستوى معين من الأداء أو الخدمة.

أولاً: تعريف جودة الخدمة

تهدف غالبية المنظمات إلى تقديم خدمات متميزة لمستفيديها، حيث تضع جودة الخدمة وتحقيقها كهدف أساسي لأي مؤسسة تطمح إلى النجاح والتميز. وسنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى أهم التعاريف الخاصة بجودة الخدمة:

يتم تعريف جودة الخدمة على أنها "مقياس لمدى توافق الخدمة المقدمة مع توقعات المستفيدين". وهو يمثل في الأساس الفجوة بين توقعات المستفيدين وتصوراتهم للأداء الفعلي. (الصرن، 2007، صفحة 199)

وتُعرّف جودة الخدمة بأنها قدرة المنظمة على تصميم وتقديم خدماتها بدقة منذ المحاولة الأولى، ولكن في حال وجود أخطاء غير متعمدة خلال تنفيذ بعض هذه الخدمات وهو احتمال قائم دائماً، فإن التساؤل يصبح كيف استطاعت المؤسسة مواجهة هذه التحديات وإدارتها بفعالية؟ (الحلبي، 2017، صفحة 10)

كما يمكن فهمها على أنها تلبية احتياجات المستفيد وفقاً لتوقعاته، ولا تقتصر فقط على مجرد الالتزام بالمعايير القياسية المحددة . (عادل، 2016، صفحة 82)

تُعرّف بأنها التصور الشامل للمستفيدين عن مستوى تفوق أو قصور المؤسسة والخدمات التي تقدمها. إنها تُقاس بدرجة واتجاه الفروقات بين ما يُتَوَقَّع من الخدمة والإدراك الفعلي لهذه الخدمة. (بوزيان، 2013، صفحة 40)

وتعرف أيضاً بأنها مستوى الخدمة المُحقَّق للتوازن بين قدرات المؤسسة الخدمية ومتطلبات المستفيدين، إلى جانب تحديده لجودة الخدمة في اشباع احتياجات ورغبات هؤلاء المستفيدين، يقع على عاتق كل فرد ضمن المؤسسة مسؤولية رفع مستوى هذه الخدمة. (سعد، 2017، صفحة 29)

من المعروف بأن جودة الخدمة تشمل الأبعاد الإجرائية والشخصية، والتي تعتبر ضرورية لتقديم خدمات عالية الجودة. ويتكون الجانب الإجرائي من أنظمة وإجراءات محددة تهدف إلى إدارة الخدمات بكفاءة، في حين يتعلق الجانب الشخصي أو الإنساني بالتفاعل بين مقدمي الخدمة والمستفيدين. هذه المكونات جزء لا يتجزأ من تحقيق التميز في تقديم الخدمات. (قارطي و مداوي، 2016، صفحة 238)

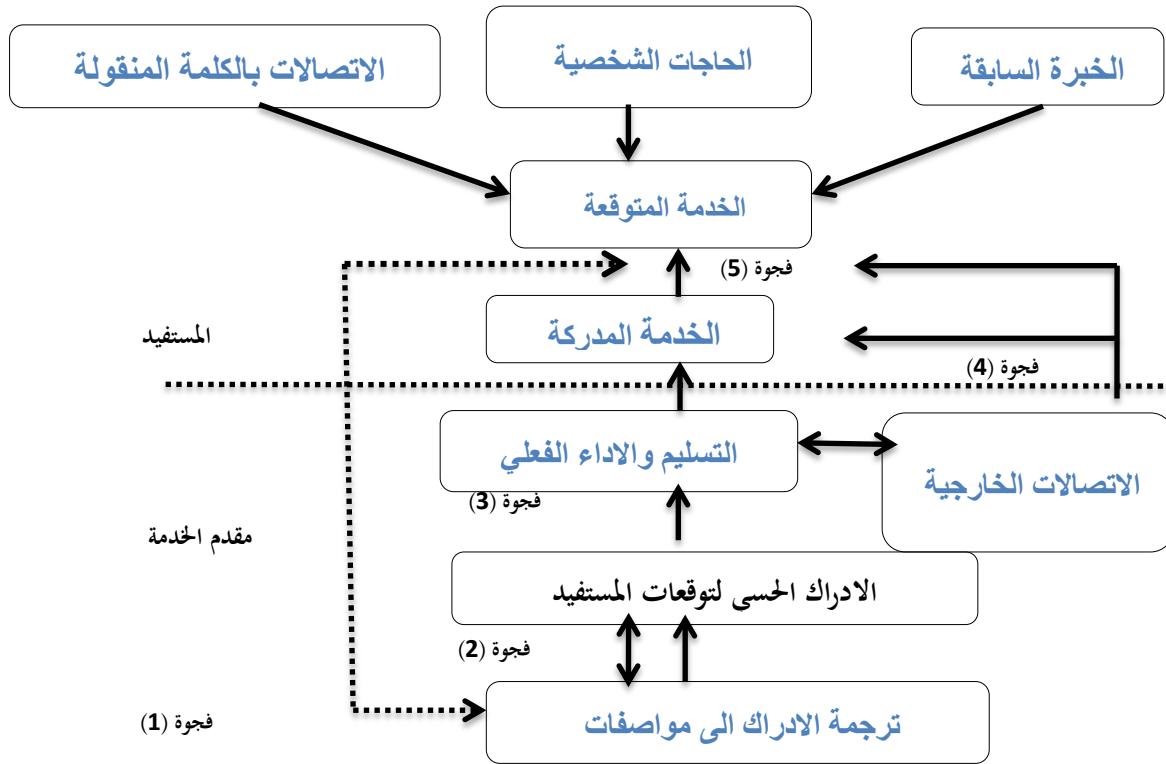
يتم تحديد جودة الخدمة من وجهة نظر كل من مقدم الخدمة والمتلقي، ومن وجهة نظر مقدم الخدمة، فإنه يستلزم تلبية المعايير المحددة مسبقاً للخدمات المقدمة. على العكس من ذلك، من وجهة نظر المتلقي، يتم تقييم الجودة بناءً على مدى توافق الخدمة مع احتياجات الاستخدام واستفساراته. (أبو دية، 2022، صفحة 67)

قدم وكوف Wyckoff مفهوم جودة الخدمة على النحو التالي: إنها درجة مقصودة من التميز مصحوبة بالتحكم في التباين والتشتت في تحقيق هذا التفوق لتلبية متطلبات المستفيدين. ومن ناحية أخرى يعرفها قرونروس (Gronroos) بأنها نتيجة لعمليات التقييم حيث يقارن

المستهلك توقعاته مع الخدمة الملموسة التي يتلقاها. (مصطفى وليد نور الله ، 2014 ، صفحة 359)

كما تعرف جودة الحياة على أنها "مدى تسهيل موقع الويب للتسوق والشراء وتقديم المنتجات بكفاءة وفعالية" (Bressolles & Nantel, 2008, p. 02). وبناء على التعريفات السابقة يمكن تلخيص مفهوم جودة الخدمة على أنها مقياس لمدى تلبية مستوى الخدمة لتوقعات المستفيدين .

الشكل رقم (01-03): نموذج جودة الخدمة



Source: Blesic and others, 2011, P 04.

ثانيا: اهمية جودة الخدمة

لجودة الخدمة اهمية تتلخص بالآتي: (الوهاب و أحمد، 2017 ، صفحة 285)
- تؤكد الجودة على أهمية الخدمات لجميع أفراد المجتمع من خلال الاستغلال الأمثل للموارد البشرية وغير البشرية. ويشكل هذا هدفاً أساسياً للمنظمات ذات التوجه الخدمي، مثل الجامعات، التي تسعى جاهدة لتحقيق التميز بدلاً من مجرد فعالية التكلفة؛

-الجودة تؤكد على دور المجتمع في تعزيز وتطوير الخدمات المقدمة من خلال تعزيز التفاعل اللازم بين مقدمي الخدمة والمستفيدين. إن إدراك أن كلاً من الموظفين والطلاب هم لاعبون أساسيون ليس فقط في تقديم الخدمات ولكن أيضاً في الاستفادة من هذه الخدمات يسهل المشاركة المجتمعية الفعالة؛

-الجودة عنصر أساسي في تحقيق رضا الطلاب؛ وتؤدي معايير الجودة العالية إلى زيادة رضا الطلاب، مما يؤدي بالتالي إلى تنمية ولائهم تجاه الجامعة؛

-الجامعات التي تقدم خدمات تعليمية عالية الجودة هي في العادة مؤسسات ناجحة؛

-يساعد تنفيذ مقاييس الجودة في التنبؤ بالاحتياجات والتفضيلات المستقبلية للطلاب بشكل فعال.

ثالثاً: أبعاد جودة الخدمة

وفي هذا العنصر سنستكشف أبعاد جودة الخدمة المستخدمة في الدراسة الميدانية وهي كما يلي: (خثير و مرايمي، 2017، صفحة 32) (مرازقة و مخلوف، 2017، صفحة 390) (البدوي، 2019، صفحة 19)

1.الاعتمادية: يعد هذا البعد أحد الأبعاد الخمسة الأكثر استقراراً وأهمية في تشكيل تصورات المستفيدين حول جودة الخدمة. يتم تعريف الاعتمادية على أنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بدقة وموثوقية؛

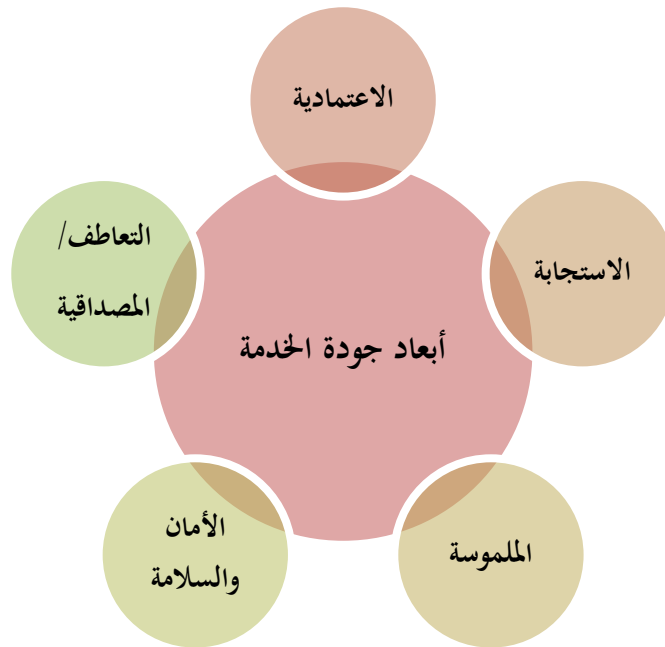
2.الاستجابة: تشير الاستجابة إلى قدرة المؤسسة على تلبية جميع متطلبات المستفيدين بسرعة وكفاءة، وحل أي شكاوى بطريقة تضمن للمستفيدين تقديرهم واحترامهم من قبل المؤسسة؛

3.الملموسية: تتضمن مدى قيام المنظمة بتزويد مستفاديهـا بالمرافق وسائل الراحة مثل البنية التحتية المادية، المباني والمقاعد والمعدات والآلات، بالإضافة إلى الموظفين وأدوات الاتصال وظروف الإضاءة المناسبة؛

4.الأمان والسلامة: يعد بناء الثقة أمرًا أساسيًا هنا؛ الثقة الشاملة هي عنصر حاسم في العلاقات المتبادلة الناجحة. وهو يجسد الرغبة والاستعداد للاعتماد على طرف آخر ضمن تبادل تجاري محدد حيث يضع العميل ثقته الكاملة؛

5.التعاطف / المصادقية: يؤكد هذا البُعد على أنه يجب على مقدمي الخدمات إظهار احترام كبير لمشاعر المستفيدين أثناء التعامل معهم، وهو ما يُظهر اهتمامًا كبيرًا مع الحفاظ على النزاهة المهنية أثناء التفاعلات.

الشكل رقم (01-04): أبعاد جودة الخدمة



رابعاً: الأساليب النظرية لقياس جودة الخدمة

في السنوات الأخيرة، أصبح تقييم جودة الخدمة موضوع نقاش وأبحاث كبيرة، مع التركيز على تطوير نموذج مناسب للقياس من خلال أبعاد وعناصر محددة تعكس جودة الخدمة بدقة. ومن بين المنهجيات المستخدمة لتقييم جودة الخدمة ما يلي: (زيغة و زعيم، 2020،

الصفحات 121-124)

1.قياس الجودة في الخدمات المقدمة للمستخدمين: ويشمل هذا المنهج أساليب مختلفة

منها:

■ **عدد الشكاوى:** يعد عدد الشكاوى المقدمة من المستفيدين خلال فترة محددة بمثابة مؤشر حاسم على أن الخدمات المقدمة لا تلبي توقعاتهم أو المعايير المطلوبة. يسمح هذا المقياس للمؤسسات الخدمية باتخاذ الإجراءات المناسبة لمنع المشكلات وتحسين مستوى جودة عروضها؛

■ **مقاييس الرضا:** تستخدم هذه الطريقة على نطاق واسع في قياس مواقف المستفيدين تجاه جودة الخدمات المتلقاة، وتتضمن التماس التعليقات من خلال أسئلة مصممة للكشف عن تصورات المستفيدين ومشاعرهم حول الخدمات التي تلقوها. وهو يسلط الضوء على مجالات القوة والضعف، مما يمكّن المنظمات من تطوير استراتيجيات جودة مخصصة تتوافق مع احتياجات المستفيدين وتعزز الجهود المبذولة لتلبية هذه المتطلبات بشكل أفضل؛

■ **مقياس الفجوة:** يقوم نموذج الفجوة بتحليل البداية والتناقضات في جودة الخدمة التي يمكن أن تعيق تقديم الخدمة المتوقعة. ويحدد خمس فجوات محددة مفصلة أدناه:

✓ **الفجوة (1) - التناقض بين التوقعات والتصورات:** تنشأ هذه الفجوة عندما يكون هناك اختلاف بين توقعات المستفيد وفهم الإدارة لهذه التوقعات، وغالبًا ما يكون ذلك نتيجة لسوء تفسير الإدارة لرغبات المستفيدين واحتياجاتهم؛

✓ **الفجوة (2) - فجوة المواصفات:** والمعروفة أيضًا باسم "فجوة التصميم": تحدث عندما يكون هناك تباين بين تصور الإدارة لما يتوقعه المستفيدين والمواصفات الفعلية المحددة لجودة الخدمة؛

✓ **الفجوة (3) - فجوة التسليم:** تظهر هذه الفجوة عندما يكون هناك تباين بين الخدمة المصممة وما يتم تقديمه فعليًا للمستفيدين؛

✓ **الفجوة (4) - فجوة الاتصال:** تشير إلى التناقض بين الخدمات المقدمة فعليًا مقارنة بالوعود التي قطعتها المنظمة من خلال الاتصالات الخارجية مع أصحاب المصلحة؛

✓ **الفجوة (5) - فجوة إدراك الواقع:** تمثل الاختلاف بين تصورات المستفيدين لمستوى الأداء الفعلي مقابل توقعاتهم المسبقة فيما يتعلق بجودة الخدمة.

وتؤدي هذه الفجوات عادة إلى سوء جودة الخدمة أو تناقصها؛ وعلى العكس من ذلك، فإن تضيق هذه الفجوات الخمس يمكن أن يعزز فعالية تقديم الخدمات بشكل عام.

2. مقياس الجودة المهنية: يقوم هذا المقياس بتقييم جودة الخدمة من وجهة نظر مقدميها، وذلك باستخدام المدخلات أو الموارد مثل البنية التحتية المثلى، والمعدات، والموظفين الأكفاء. كما يدرس العمليات المطلوبة لتقديم الخدمة والنتائج التي تنعكس في الخدمة النهائية المقدمة للمستفيدين. ويتم التقييم من خلال تحليل الأداء المقارن أو الاستفسارات الموجهة لموظفي المؤسسة للتعرف على أي معوقات تعوق مستويات الأداء المرغوبة. يوضح هذا المقياس بشكل أساسي مدى فعالية استخدام العمال لمعارفهم ومهاراتهم لتقديم خدمة متميزة؛

3. قياس الجودة الشامل: يقوم هذا النهج بتقييم الجودة من وجهة نظر المستفيد ومقدم الخدمة (أي المنظمة)، مما يسمح للمؤسسة بتقييم خدماتها بشكل نقدي لتنفيذ برامج تعزيز الجودة المستمرة. يهدف هذا القياس ذو المنظور المزدوج إلى ضمان الفهم الشامل وتحسين معايير الخدمة بشكل فعال.

خامسا: أثر الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة

يهدف تطبيق الإدارة الرقمية داخل المؤسسات إلى تعزيز وظائفها وتطويرها. حيث تعد الإدارة الرقمية بمثابة استراتيجية ونموذج رئيسي لتحسين الخدمات، وتأتي هذه المبادرة ضمن التوجهات الرئيسية التي تتخذها إدارة الجامعة لتسهيل العمليات الإدارية وتقريب الخدمات من المستفيدين. حيث اتخذت عدة تدابير تهدف إلى تبسيط الإجراءات على المستفيدين، وإزالة الحواجز البيروقراطية، وتضييق الفجوة بين الإدارة والمستفيد.

وتلعب الإدارة الرقمية دورًا حاسمًا في رفع جودة الخدمة من خلال: (النور و مالجي ، 2023، صفحة 27)

- تقليل الضغط على عدادات الخدمة وتقليل أوقات الانتظار؛
- تسهيل المعاملات الفردية وعمليات إعادة الهيكلة نحو التبسيط؛
- تقليل التراكم الورقي من خلال اعتماد المستندات الإلكترونية بدلاً من الورقية التقليدية؛
- الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوفير المعلومات والخدمات التي يمكن الوصول إليها؛
- تقليل الازدحام في المكاتب وتقليل عدد الزيارات مما يعزز مبادئ العدالة والمساواة؛
- تعزيز محو الأمية الحاسوبية بين المجتمعات وبالتالي توسيع نطاق المشاركة الرقمية في المؤسسة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنعرض في هذا المبحث تقديم الدراسات السابقة المتعلقة بالدراسة الحالية للبحث، ومن ثم توضيح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وبعدها التعقيب على الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

أولاً: دراسة حمود جثير الربيعاوي، شروق جاسم فيصل الدراجي (2017)، "تأثير التوجه التسويقي في تحسين جودة الخدمة بحث تطبيقي في بعض شركات الهاتف النقال العراقية".

يهدف هذا البحث الى معرفة ما إذا كانت شركات الاتصالات تطبق التوجه التسويقي ام لا والى اي مدى تحرص على تطبيقه بما يلائم البيئة العراقية إذ تم تطبيق البحث في شركتي كورك تيليكوم للاتصالات وشركة آسيا سيل للاتصالات كقطاعات خدمية مهمة في قطاع الاعمال في العراق، إذ تم الحصول على المعلومات من خلال تصميم الاستبانة بمدرج Likert الخماسي وتوزيع (92) أستبانة بواقع (50) لشركة كورك تيليكوم و(42) لشركة آسيا سيل وتمثل مجتمع البحث بعينة شملت عدد من الموظفين في اقسام ووحدات وشعب في الشركتين المبحوثتين وتم دعم الاستبانة بالاستعانة بالمقابلات والملاحظة وتمت صياغة فرضية رئيسة للبحث، وتوصل الباحث الى مجموعة استنتاجات أبرزها وجود تأثير للتوجه التسويقي في جودة الخدمة.

ثانياً: دراسة سمير عماري (2017/ 2018) "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وإبراز أداء مؤسسات التعليم العالي، وركز بشكل خاص على توضيح الممارسات الرئيسية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية الإدارية والتعليمية والمكتبية داخل هذه المؤسسات، وباستخدام

المنهج الوصفي التحليلي، أكد البحث على دور الإدارة الإلكترونية في مختلف الجامعات الجزائرية. يتألف مجتمع العينة من جميع العمداء ورؤساء الأقسام ومساعدتهم في المؤسسات الأكاديمية المختارة. وتم تحديد حجم العينة بـ 867 فرداً موزعين على 11 جامعة جزائرية. استخدمت الدراسة المقابلات والملاحظة العلمية والاستبيانات والتحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS ، وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها: مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية ليس مرتفعاً بشكل استثنائي. كما ان هناك تباين في معدلات الاعتماد بين المجالات المختلفة؛ حيث أظهرت الإدارة مستويات أعلى مقارنة بالأنشطة المكتبية، بينما كانت الأنشطة العلمية الأقل تأثراً. وتطبيقات الإدارة الإلكترونية تؤثر إيجاباً في تطوير مؤشرات الأداء في الجامعات الجزائرية المدروسة، وقدم هذا النهج الشامل رؤى قيمة حول مدى توافق الممارسات الحالية المتكاملة ضمن الإدارة الإلكترونية مع تعزيز الوظائف المؤسسية.

ثالثاً: دراسة إيناس عشري، (2019)، "دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجي".

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية ودورها في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجي، ومدى وجود علاقة تأثير لتطبيق الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل على جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام استفساء لأبعاد ومحاور الدراسة في 75 عبارة تم جمع بياناتها من عينة حجمها (1110) مفردة من طلاب وطالبات جامعة طيبة، و كانت أهم نتائج الدراسة أنه يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية وتتحقق جودة الخدمة التعليمية بدرجة مرتفعة بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب ووجود علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية كمتغيرات مستقلة وتحقق جودة الخدمة

رابعاً: دراسة صلاح عبد السلام ضو، سالمة مفتاح المصراي(2021)، "الادارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة مؤسسات التعليم العالي في ليبيا دراسة نظرية للتجارب العربية والاجنبية الرائدة في هذا المجال".

هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء تصور واضح لمفهوم الادارة الالكترونية وأهمية تطبيقها و دورها في تحسين جودة العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا، واعتمدت على المنهج الاستقرائي والاستنباطي والذي يضمن تحليل ملامح الوضع الراهن للإدارة الالكترونية للاستفادة منها كتجارب لتحسين جودة الخدمة، و تم تحليل البيانات ببرنامج spss، وقد توصلت النتائج إلى أن الإدارة الالكترونية مطلباً أساسياً في كل الدول التي تسعى للارتقاء بالمنظومة التعليمية وتنفيذ كافة المعاملات الكترونياً عن طريق استخدام مكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

خامساً: دراسة حميد قارة عشيرة (2023) ، "دور تطبيقات الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة عينة من البنوك الجزائرية".

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور تطبيقات الإدارة الإلكترونية، التي تشمل الأجهزة والبرمجيات والشبكات وخلق المعرفة في تعزيز جودة الخدمات المصرفية التي تقاس بالاستجابة والموثوقية والأمن والملموسية والتعاطف، اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي ركز على العاملين والعملاء من البنوك العاملة في منطقة الشلف بالجزائر، تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. وكانت نتائج هذه الدراسة ذات شقين: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 5\%)$ بين آراء الموظفين والعملاء فيما يتعلق بتطبيقات الإدارة الإلكترونية. ولوحظت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% فيما يتعلق بجودة الخدمة المصرفية بناءً على الإجابات المقسمة على أساس الموظفين والعملاء؛ ومن الجدير بالذكر أن هذه التناقضات نشأت في المقام الأول من تعليقات الموظفين.

سادسا: دراسة مختار محمد خليل ابراهيم (2023)، "أثر الادارة الالكترونية في تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على إدارة الامتحانات والشهادات بجامعة إفريقيا العالمية في الفترة من (2019 - 2022)".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الفعال للإدارة الالكترونية في تحسين الأداء المؤسسي ودراسة تجربة إدارة الامتحانات والشهادات بجامعة إفريقيا العالمية الامتحانات الالكترونية، حيث استخدم الباحث المنهج التاريخي والوصفي التحليلي من خلال دراسة حالة و تم تحليل البيانات ببرنامج spss، وتحصل على النتائج التالية وهي أن الادارة الالكترونية ساعدت في تحسين الاداء في إدارة الامتحانات وشهادات وتوفير الوقت والجهد والمال.

المطلب ثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

أولا: دراسة

Ensour & Alinizi.hiyam s، ensour tareg M alinizi (2014) the impact of management information systems(miss) technologies on the quality of services provided at the university.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات الإدارية على جودة الخدمة المقدمة في جامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين فيها، وتم استخدام منهج البحث الوصفي والميداني والتحليلي في هذه الدراسة، وشملت هذه الديموغرافية جميع العاملين في جامعة تبوك، والبالغ عددهم 1036 فرداً (جامعة تبوك، إدارة شؤون الموظفين)، ومن هذه الفئة تم سحب عينة عشوائية بسيطة مكونة من 504 موظفين، مما يجعل حجم العينة الإجمالي 518 مشاركاً تم توزيع الاستبيانات عليهم، وكشفت النتائج أن تصورات العاملين في جامعة تبوك فيما يتعلق بتقنية المعلومات مرتفعة بشكل ملحوظ مما يشير إلى أن الاستفادة من نظم المعلومات الحديثة يمكن أن تعزز العمليات الإدارية من خلال زيادة الكفاءة بين الموظفين، علاوة على ذلك يمكن أن تؤدي التطورات إلى تحسين المخرجات مع توفير الوقت والمال، بالإضافة إلى ذلك فإن المتغيرات الفرعية التي تم

تحديدها (واقع استخدام الأجهزة الأمنية) تؤثر أيضاً على جودة الخدمة المقدمة في جامعة تبوك في المملكة العربية السعودية.

ثانياً: دراسة

Saeedeh Asadpoor، A Bolfazl Abolfazli (2016) ، The Effect of Electronic Service Quality ، on Customer Satisfaction and loyalty Saderat Bank's customers

هدفت هذه الدراسة على تأثير جودة الخدمة الالكترونية على رضا العملاء وولاء عملاء بنك الصادرات، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان بجمع 384 عينة عشوائية من عملاء بنك صادرات في أرمية وسلماس الذين يستخدمون الخدمات الالكترونية، وتم تحليل نتائج البيانات ببرنامج SPSS، وقد توصلت النتائج إلى أن جودة الخدمة الالكترونية لها تأثير إيجابي ومباشر على رضا العملاء ورضا العملاء له تأثير مباشر على ولاء العملاء، والتخصيص ليس له تأثير على رضا العملاء

ثالثاً: دراسة

Sulieman Ibraheem shelash AL-Hawary ، Warda fares AL-Smeran (2017) ، Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan

هدفت الدراسة إلى تأثير جودة الخدمة الالكترونية على رضا العملاء في البنوك الاسلامية في الاردن، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام عينة إستبيان بلغت 300 مشارك وتم تحليل البيانات بعد جمعها باستخدام برنامج SPSS، وقد توصلت النتائج إلى أن هناك تأثيراً إحصائياً كبيراً لجودة الخدمة الالكترونية على رضا العملاء عن البنوك الاسلامية الاردن.

رابعاً: دراسة

Dima Waswas and Mustafa Joyfel، (2019)، " The role of university electronic management in achieving organizational excellence".

تتناول هذه الدراسة دور الإدارة الإلكترونية في الجامعات وأثرها على التميز المؤسسي، ويتناول على وجه التحديد كيفية مساهمة الإدارة الإلكترونية في الأداء الاستثنائي داخل البيئات الجامعية، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي، شمل البحث جميع العاملين الإداريين والأكاديميين في كلية العلوم التربوية في جامعة الحسين بن طلال في الأردن، وشملت العينة 249 عضواً من مختلف المستويات الأكاديمية والإدارية بما في ذلك المديرين، تم جمع بيانات هذه الدراسة من خلال طريقتين أساسيتين: الاستبيانات وتحليل برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتشير النتائج إلى أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية متوسط من الناحيتين الإدارية والفنية، وينعكس هذا الرداءة في فعالية القيادة، التي تعتبر متوسطة، في حين تبدو ضعيفة بين الموظفين

خامساً: دراسة

Sarita Satpathy and amothr، (2023)، Impact of Service Quality، Dimension of Digitalization on Customer Satisfaction at Banking Sector

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير الرقمنة في البيئات المصرفية على رضا العملاء ضمن الخدمات المصرفية الإلكترونية. وباستخدام المنهجية الوصفية، تم جمع استجابات صالحة من 400 من أصل 500 استبيان موزع، واستخدمت الأدوات الإحصائية مثل تحليل الانحدار وANOVA لتحليل البيانات، وتشير النتائج على أن هناك عوامل مثل الكفاءة والدقة والأمن وسهولة الخدمات المصرفية تتنبأ بشكل كبير برضا العملاء في القطاع المصرفي.

سادسا: دراسة

Olimpia and amothr ، (2024) ، Evaluation of the Quality of Higher Education Services by Revised IPA in the Perspective of Digitization.

هدفت الدراسة إلى استكشاف تصورات الطلاب نحو جودة الخدمات التعليمية الرقمية التي تقدمها جامعة أوراديا. واستخدمت منهجية البحث الكمي مع عينة تضم 314 طالبا من الجامعة، تم تنفيذ جمع البيانات عبر استبيان تم تسهيله من خلال نماذج **Google** وتم إجراؤه في الفترة ما بين مارس ويونيو (2023)، أشارت النتائج إلى أنه على الرغم من وجود موقف حذر بشكل عام فيما يتعلق ببعض جوانب الخدمات الرقمية، إلا أن الأولوية لا تزال تعطى للعناصر المتعلقة بالبنية التحتية المادية واحتمالات تأمين فرص العمل المناسبة بعد التخرج.

المطلب الثالث: مناقشة الدراسات السابقة والدراسة الحالية

يمكن ملاحظة أن أغلب الدراسات السابقة تناولت تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء العام للمؤسسات أو رضا الزبائن في قطاعات مختلفة، لكن لا توجد دراسة محددة تنظر إلى تأثير الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة ضمن كلية محددة ككلية العلوم الاقتصادية بجامعة الوادي.

دراستنا الحالية تركز بشكل خاص على العلاقة بين الإدارة الرقمية وجودة الخدمة في سياق تعليمي محدد، مما يملأ الفجوة في الأدبيات الحالية بتقديم بيانات وتحليلات محددة حول كيفية تحسين الإدارة الرقمية لجودة الخدمات في كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الوادي. هذه النظرة المحددة والمركزة توفر قيمة مضافة للمجال الأكاديمي وقد تقدم توصيات محددة قابلة للتطبيق لتحسين العمليات والخدمات في هذه الكلية بالذات

دراستنا الحالية، التي تعالج "دور الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة الوادي"، تقع ضمن سياق الدراسات السابقة التي تبحث في الإدارة

الإلكترونية أو الرقمية، لكن بتركيز مميز ومحدد يختلف عن الدراسات التي تناولت الموضوع. وتتموضع دراستنا مقارنةً بالدراسات السابقة:

1. التخصص في جودة الخدمة :معظم الدراسات السابقة ركزت على أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء العام أو رضا العملاء، لكن دراستنا تركز بشكل محدد على جودة الخدمة في سياق أكاديمي محدد (كلية العلوم الاقتصادية).

2. الموقع المحدد (كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الوادي) :بينما الدراسات الأخرى غطت مجموعة واسعة من المؤسسات والقطاعات، دراستنا تركز على كلية معينة ضمن جامعة محددة، مما يوفر تحليلاً أعمق للتحديات والفرص الخاصة بذلك الموقع.

3. استخدام التكنولوجيا في السياق التعليمي :على الرغم من وجود بعض الدراسات التي تناولت الجامعات، إلا أن تركيز دراستنا على تأثير الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة قد يقدم فهماً جديداً لكيفية استخدام التكنولوجيا بفعالية في الإدارة الأكاديمية.

4. ملء فجوة بحثية :تظهر دراستنا كملء لفجوة بحثية تتعلق بفهم كيفية تحسين جودة الخدمة عبر الإدارة الرقمية في كلية معينة بجامعة محددة، مما يمكن أن يساهم في تطوير سياسات وإجراءات تعليمية أكثر فعالية.

خلاصة الفصل

استعرضنا في الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الرقمية وجودة الخدمة. وقد خلصنا إلى أن إتمام العمليات الإدارية الحديثة بجودة عالية يتطلب مواكبة عصر التكنولوجيا، وذلك عبر دمج التقنيات الحديثة على كافة المستويات الإدارية لضمان الكفاءة والسرعة بتكاليف منخفضة.

بما أن مؤسسات التعليم العالي تعتبر من أكثر المجالات حاجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواكبة الجامعات العالمية، فإن تطبيق أحدث تقنيات التعليم أصبح ضرورة ملحة. ومن بين هذه التقنيات تقديم الدروس عبر الإنترنت أو عن بُعد، وتوفير خدمات المكتبات الرقمية التي يمكن الوصول إليها من أي مكان وفي أي وقت.

بناءً على ما سبق، يجب اعتماد مفهوم الإدارة الرقمية كضرورة حتمية لجميع أنواع المنظمات وخاصة مؤسسات التعليم العالي. وهذا يتطلب دعماً حكومياً مكثفاً لإنشاء بنية تحتية متينة تضمن أفضل جودة للخدمات المقدمة، خصوصاً للطلاب الذين يشكلون البنية التحتية المستقبلية للبلاد.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية

تمهيد الفصل

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتغطية الجوانب النظرية التي تم تناولها في الفصل النظري، وبهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية، حاولنا من خلال هذا الفصل إجراء دراسة ميدانية، نسعى من خلالها إلى معرفة تأثير الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة بجامعة الوادي، ولتحقيق ذلك عمدنا إلى إعداد استمارة احتوت على مجموعة من الأسئلة التي تشمل محاور الدراسة، وقد وزعت هذه الاستمارات على عينة الدراسة، وانطلاقاً من إجابات أفراد العينة تم تحليل النتائج للتأكد من صحة الفرضيات، وعليه فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هي:

المبحث الأول: الطريقة والادوات

المبحث الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

من خلال هذا المبحث سيتم التعريف بالطريقة المنتهجة في هذه الدراسة ألا وهي الاستمارة الاستبائية وأيضا معرفة المراحل التي سنقوم بها من خلال إعداد الاستمارة وطريقة توزيعه وفي الاخير سنتطرق الى العينة المدروسة.

المطلب الأول: الطريقة

يشمل هذا العنصر تحليل مجتمع وعينة الدراسة.

1- منهجية الدراسة

ان المنهج يمكننا من تبسيط موضوع البحث والكشف على الحقائق العلمية وتحديد الأسباب والنتائج المترتبة عنها، ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا في تأثير الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة بجامعة الوادي، كما ان طبيعة الدراسة الميدانية التي يتطلبها موضوع بحثنا فهو يركز على الاستبيان، لذلك سنعتمد على المنهج التحليلي للبيانات والمعلومات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

2-مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة: " جميع وحدات المعاينة التي تنتمي الى مجتمع الدراسة، حيث يتم تحديد وحدة المعاينة والخصائص التي نود قياسها والمتغيرات التي نود استخدامها" (عاروري، 2013، صفحة 18)، فمجتمع هذه الدراسة يتمثل في طلاب وأساتذة قسم علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي. -نبذة عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

-أنشأت ملحقة المعهد الوطني للتجارة بالوادي بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 03 جوان 1995 وانطلقت الدراسة لأول مرة خلال الموسم الجامعي 1995/1996 كنواه جامعية أولى بالوادي مقرها ثانوية تكسبت، ثم تحولت إلى مركز الشهداء 1998.

-انشاء المركز الجامعي بالوادي سنة 2001 بموجب المرسوم التنفيذي 277/01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 حيث تحول الملحق الجامعي إلى مركز جامعي ويضم معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

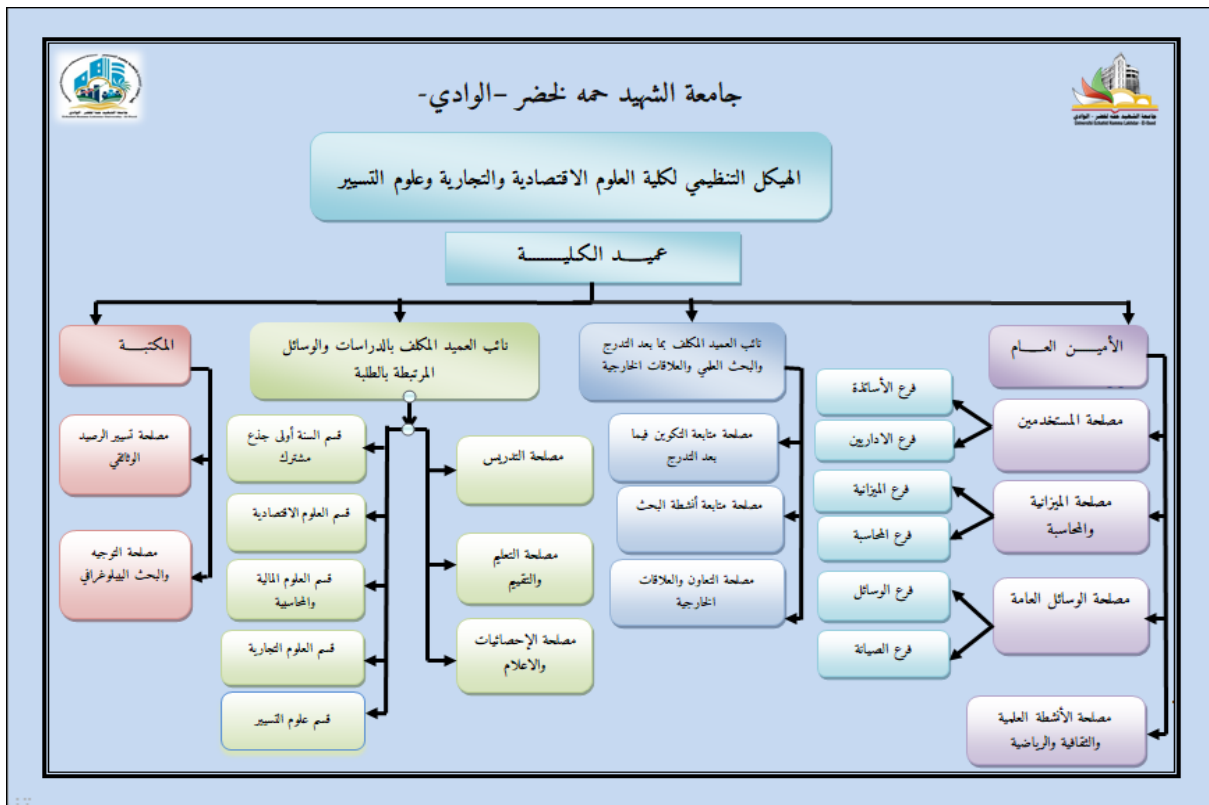
-وفي سنة 2012 تحول المعهد إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بموجب المرسوم التنفيذي رقم 243-12 المؤرخ في 14 جوان 2012.

-وفي يوم الأحد 27 نوفمبر 2016 حولت كلية العلوم الاقتصادية إلى القطب الجامعي بالشط.

-وتتضمن الكلية أربعة أقسام وهي قسم العلوم المالية والمحاسبية وقسم علوم التسيير ، وقسم العلوم الاقتصادية، وقسم العلوم التجارية. بالإضافة إلى مجال ل م د ونعني به تسيير سنة أولى جذع مشترك. (موقع الكلية، <https://faculty.univ-eloued.dz>)

الشكل رقم (02-01): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بالوادي



المصدر: موقع الكلية بجامعة الوادي: <https://faculty.univ-eloued.dz>

3- عينة الدراسة

تعد العينة الطريقة الأكثر شيوعاً في معظم البحوث العلمية، وتعرف بأنها: "نموذجاً يشمل ويعكس جانباً أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل، خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك وحدات المجتمع المعني بالبحث" (قنديجلي، 2013، صفحة 186)، أما عينة الدراسة فقد اقتصر على طلاب وأساتذة قسم علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، وقد تم توزيع استمارة الكترونية على مجتمع الدراسة، حيث تمثلت عدد الاستثمارات المجمعة 51 استمارة.

المطلب الثاني: الأدوات

يشمل هذا العنصر الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات وكذلك البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل الدراسة.

1- الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات

تعتبر الاستمارة الالكترونية من أهم أدوات جمع المعلومات، وتعرف: " أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد وعادة ما تكون عبارة عن نموذج يحتوي عدداً من الأسئلة يطلب من عينة الدراسة الإجابة عنها" (الوادي و الزعبي، 2011، صفحة 205)، وقد تطلب بناء الاستمارة عدة مراحل هي:

1-1 مرحلة تصميم الاستمارة

تم إعداد الاستمارة خصصت لجمع المعلومات المتعلقة بتأثير الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة بجامعة الوادي، بحيث تغطي هذه المعلومات فرضيات وأهداف الدراسة، وقد اجتهدنا على أن تكون هذه المعلومات واضحة ومفهومة من قبل الأفراد المستجوبين.

شملت المعلومات الواردة في الاستمارة أهم الأسئلة التي يمكن أن تجيب على فرضيات البحث، حيث راعينا أثناء إعداد الاستمارة ترتيب المحاور والأسئلة بما يتناسب مع ترتيب فرضيات الدراسة.

سبقت محاور الاستمارة ديباجة تضمنت موضوع البحث والهدف منه، مع تقديم مختصر للشهادة العلمية المراد الحصول عليها، والمؤسسة الجامعية المانحة لهذه الشهادة والتي ينتمي إليها الباحث، كما تم إعلام الأفراد المستجوبين بأهمية رأيهم في الموضوع ورجائهم للإجابة على أسئلة الاستمارة بدقة وموضوعية، مع التأكيد لهم بأن المعلومات التي يقدموها سوف تحظى بالسرية التامة ولا يتم استخدامها إلا في إطارها العلمي فقط، وفي الأخير تم شكرهم على حسن تعاونهم.

1-2 محتوى الاستمارة

احتوت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة يقوم أفراد العينة بالإجابة عنها وفق اختيار بديل من 5 بدائل (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، وقد تم تقسيمها إلى جزئين على النحو التالي: (أنظر للملحق رقم 02).

❖ **الجزء الأول:** يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة ويتكون من سبعة فقرات (الجنس، المؤهل العلمي، العمر، الوظيفة، سنوات الخبرة).

❖ **الجزء الثاني:** يناقش فرضيات الدراسة وقد تم تقسيمه إلى محورين كما يلي:

• **المحور الأول:** معايير الإدارة الرقمية (المتغير المستقل)، ويتكون من 16 فقرة، مقسمة على أربعة أبعاد:

-البعد الأول: المقومات البشرية: يتكون من 04 فقرات؛

-البعد الثاني: معدات تكنولوجياية: يتكون من 04 فقرات؛

-البعد الثالث: البرمجيات: يتكون من 04 فقرات؛

-البعد الرابع: شبكات الاتصال: يتكون من 04 فقرات؛

• المحور الثاني: معايير جودة الخدمة، ويتكون من 16 فقرة، مقسمة على أربعة أبعاد:

- البعد الأول: الاعتمادية: يتكون من 04 فقرات؛
- البعد الثاني: الاستجابة: يتكون من 04 فقرات؛
- البعد الثالث: الملموسة: يتكون من 04 فقرات؛
- البعد الرابع: الأمن والسلامة: يتكون من 04 فقرات؛

1-3 مرحلة صدق الاستمارة

قبل اختبار الفرضيات قام الباحث بالتأكد من موثوقية الأداة المستخدمة في القياس، إذ تعكس الموثوقية درجة ثبات أداة القياس: الثبات الداخلي والثبات الخارجي؛ فالثبات الداخلي فيُقصد به مدى اتصاف عبارات القياس بالتناسق الداخلي، أما الثبات الخارجي فيتعلق بدرجة ثبات أداة القياس بمرور الوقت، وقد اقتصرَت هذه الدراسة على اختبار درجة الثبات الداخلي للاستبانة فقط، وذلك بالاعتماد على تحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة وكذلك حساب معامل ألفا كرونباخ.

أ-التحكيم من قبل الأساتذة

بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وصياغة الأسئلة التي تخدم موضوع الدراسة، تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين بغية التأكد من سلامة بنائه، وتصحيح الأخطاء التي قد تحول دون الوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة من البحث، وقد تم الأخذ بالتوجيهات المقدمة من الأساتذة الذين قدموا عدة ملاحظات أهمها:

- إعادة صياغة بعض الأسئلة وتبسيطها حتى تكون مفهومة من طرف الأفراد المستجوبين؛
- تقادي وتجنب استخدام الأسئلة المركبة والطويلة.

ب- حساب معامل الفا كرومباخ: يظهر الجدول التالي معامل الفا كرومباخ لمحاو الاستبانة ولإجمالي فقراتها:

الجدول رقم (01-02): معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ).

الاستمارة	عدد الفقرات	الثبات	الصدق
المحور الأول: معايير الإدارة الرقمية	16	0.841	0.917
المحور الثاني: معايير جودة الخدمة	16	0.895	0.946
الإستمارة كلها	32	0.917	0.957

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (01-02) الذي يوضح معامل الثبات لفقرات الاستمارة (معامل ألفا كرونباخ)، نلاحظ ما يلي:

بالنسبة للمحور الأول الخاص بمعايير الإدارة الرقمية فقد جاء معامل الثبات بـ 0.841، والصدق 0.917، أما المحور الثاني الخاص بمعايير جودة الخدمات، فقد حقق 0.895 معامل ثباته، و0.946 بالصدق.

أما الاستمارة ككل فقد بلغ معامل الثبات لمحاو الاستبانة ككل 0.917، و0.957 معامل الصدق.

ومن خلال ما سبق نلاحظ أن معامل الثبات لكل المحور والاستمارة قد جاءت بين 0.841 و0.917 وهي قيم ممتازة تزيد عن القيمة المقبولة 0.6 مما يدل على توفر درجة عالية جدا من الثبات الداخلي، وهو مؤشر على قدرة الأداة على تحقيق أهداف الدراسة.

1-4 توزيع الاستمارة

بعد الانتهاء من تصميم وإعداد الاستمارة جاءت مرحلة توزيعها على عينة الدراسة، وقد تمت هذه العملية عن طريق توزيعها إلكترونيا على أفراد العينة، مع حرص الباحث على التواجد أثناء عملية ملئها من طرف الأفراد المعنيين من أجل إزالة اللبس والغموض اللذان قد يُصادفان الأفراد أثناء عملية ملء الاستمارة، وذلك حتى تكون إجاباتهم أكثر دقة

وموضوعية، كما تم ترك الاستمارات عند بعض افراد العينة بسبب تعذر الحضور أثناء عملية ملئها.

3- مقياس ليكارت

لقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي المكون من خمس درجات، وذلك لقياس درجة استجابات أفراد العينة محل الدراسة لفقرات الاستمارة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-02): درجات مقياس ليكارت

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
الدرجة	1.8-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5-4.20

المصدر: من إعداد الطلبة.

بما أن قيمة المتوسط المعياري هي متوسط أوزان الدرجات الخمس المشار إليها في الجدول أعلاه فإن:

$3 = 5 / (5+4+3+2+1)$ وهي قيمة المتوسط الحسابي المعياري، والتي على أساسها سيتم اختبار فرضيات الدراسة في مراحل لاحقة.

ومن أجل تحديد بداية منطقة كل إجابة في مقياس ليكارت الخماسي تم إتباع الخطوات التالية:

- 1- حساب المدى وذلك بطرح أصغر قيمة من أعلى قيمة في المقياس ($4=1-5$).
- 2- قسمة 4 على أكبر قيمة في المقياس (5) والهدف من ذلك تحديد الطول الفعلي لكل خلية وهي $(0.8=5/4)$.
- 3- تكون نهاية الخلية الأولى من مقياس ليكارت الخماسي ($1.80=1+0.8$)، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 1 والقيمة 1.80 يعد ضمن الخلية الأولى " غير موافق بشدة".

- 4- تكون بداية الخلية الثانية من 1.8 ونهايتها تكون $(2.60=1.8+0.8)$ ، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 1.8 والقيمة 2.60 يعد ضمن الخلية الثانية "غير موافق".
- 5- تكون بداية الخلية الثالثة من 2.60 ونهايتها تكون $(3.40=2.60+0.8)$ ، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 2.60 والقيمة 3.40 يعد ضمن الخلية الثالثة "محايد".
- 6- تكون بداية الخلية الرابعة من 3.40 ونهايتها تكون $(4.20=3.40+0.8)$ ، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 3.40 والقيمة 4.20 يعد ضمن الخلية الرابعة "موافق".
- 7- تكون بداية الخلية الخامسة من 4.20 ونهايتها تكون $(5=4.20+0.8)$ ، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 4.20 والقيمة 5 يعد ضمن الخلية الخامسة "موافق بشدة".

ثالثاً: الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة

تتمثل الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في دراستنا في:

1- الأدوات الإحصائية

تتمثل الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في دراستنا في:

1- الأدوات الإحصائية

- تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوبة عينة الدراسة حول الدراسة، ومن هذه الأدوات نجد:
- **المتوسط الحسابي المرجح:** يعرف بأنه: "مجموع القراءات مقسوماً على عددها، وهو أكثر مقاييس المتوسطات استخداماً". (الشمري، 2005، صفحة 96)
 - **الانحراف المعياري:** الانحراف المعياري هو البعد عن المتوسط، ويعتبر من أهم مقاييس التشتت في الإحصاء وأكثرها استعمالاً، ويعتمد في حسابه على المتوسط، ويعرف بأنه: "الجزر التربيعي لمتوسط مربعات الانحراف عن المتوسط" (سيف الدين، 2014، صفحة 13).

-**الانحدار الخطي البسيط:** هو أداة رياضية تستخدم لتقدير العلاقة بين متغيرين أو أكثر، احد هذه التغيرات يسمى تابعا وهو الذي تتأثر قيمته في حالة تغير قيمة المتغير المستقل ويسمى بالمتغير الدال، والآخر يسمى بالمتغير المستقل وهو يؤثر في قيمة المتغير التابع عند تغيره ويسمى بالمتغير المفسر. (بداوي، دوة، 2017، صفحة 132)

- **الانحدار الخطي المتعدد:** إن نموذج الانحدار المتعدد هو عبارة عن انحدار للمتغير التابع Y على العديد من المتغيرات المستقلة $X_1, X_2, X_3, \dots, X_k$ ويسمى هذا بنموذج الانحدار المتعدد، ويستخدم لمعرفة الأثر أو العلاقة بين المتغيرات التفسيرية والمتغير المعتمد (متغير واحد). (العزاوي، 2018، صفحة 244)

2- البرامج المستخدمة في معالجة البيانات:

تم استعمال برنامج spss v21 والذي يعني برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث كان في بادئ الأمر يستعمل في دراسات العلوم الاجتماعية، إلا أنه تطور استخدامه في فروع العلم الأخرى نظرا لحاجة الباحثين له وهو ما تم القيام به في دراستنا هذه.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة التطبيقية

سيتم فيما يلي تحليل الخصائص الديمغرافية للعينة محل الدراسة وذلك من حيث الجنس، المستوى العلمي، السن، مدة التعامل مع قسم علوم التسيير جامعة الوادي، مقر الإقامة، الحالة الاجتماعية، المستوى المادي، حيث تساعد هذه الخصائص في التحليل في مراحل لاحقة.

1- تحليل خصائص أفراد حسب الجنس

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس:

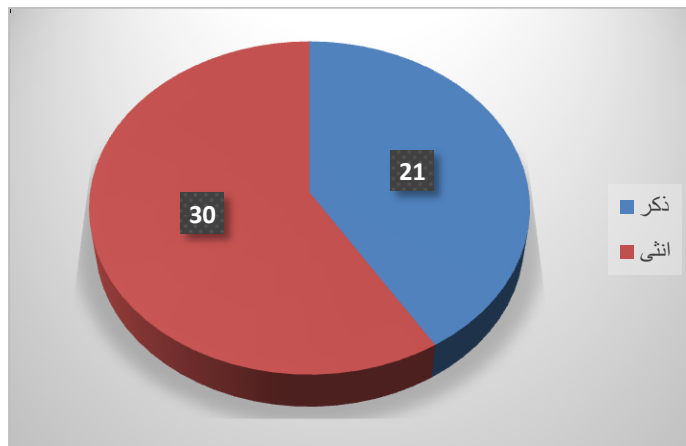
الجدول رقم (02-03): توزيع العينة حسب الجنس.

البيان	التكرار	النسبة
ذكر	21	41.2%
انثى	30	58.8%
المجموع	51	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس، نلاحظ بأن غالبية أفراد عينة الدراسة هم إناث وذلك حيث بلغ عددهم 30 فردا أي بنسبة 58.8% من اجمالي افراد العينة، فيما كان عدد الذكور 21 فردا بنسبة 41.2%.

الشكل رقم (02-02): توزيع العينة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

2-تحليل خصائص أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي:

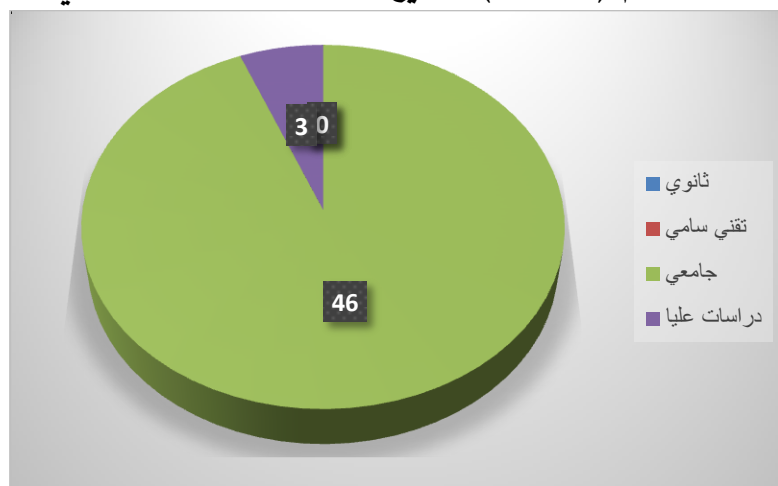
الجدول رقم (02-04): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

البيان	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	00	00
تقني سامي	00	00
جامعي	46	%90.2
دراسات عليا	05	%09.8
المجموع	51	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول الذي يوضع توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، ان أقل مستوى هو الجامعي بنسبة %90.2، ثم دراسات عليا بنسبة %09.8، فيما لم نسجل أي فرد في المستوى الثانوي أو تقني سامي.

الشكل رقم (02-03): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

3-تحليل خصائص أفراد العينة حسب العمر

الجدول الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر:

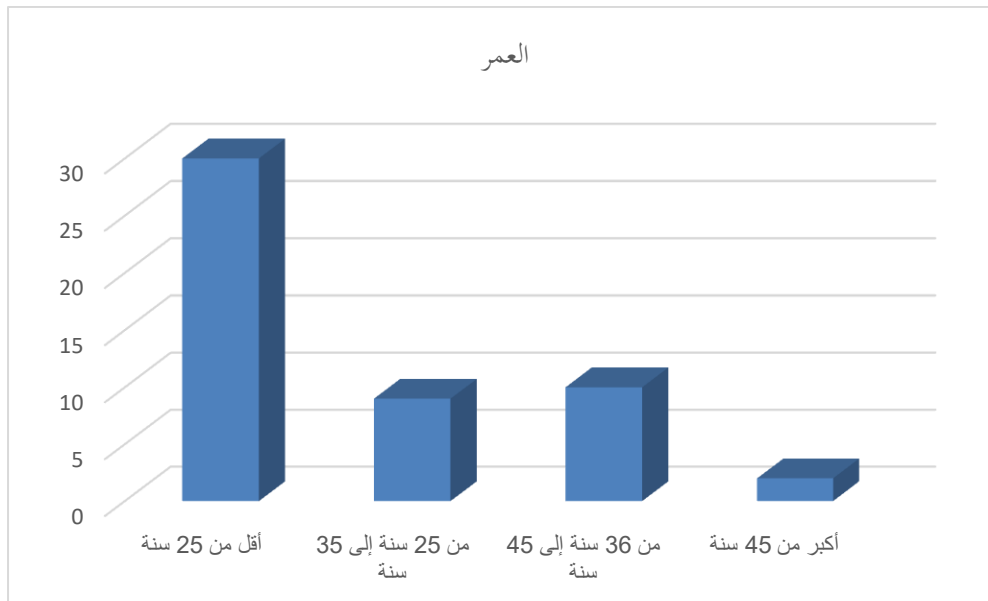
الجدول رقم (02-05): توزيع أفراد العينة حسب العمر.

النسبة المئوية	التكرار	البيان
%58.8	30	أقل من 25 سنة
%17.6	09	من 25 سنة إلى 35 سنة
%19.6	10	من 36 سنة إلى 45 سنة
%03.9	02	أكبر من 45 سنة
%100	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر، يتضح أن أكبر فئة عمرية هي أقل من 25 سنة بنسبة %58.8، تليها الفئة من 36 سنة إلى 45 سنة بنسبة %19.6، ثم من 25 سنة إلى 35 سنة بنسبة %17.6، وفي الأخير الأكبر من 45 سنة بنسبة %03.9.

الشكل رقم (02-04): توزيع العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

4-تحليل خصائص أفراد العينة حسب الوظيفة

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب الوظيفة:

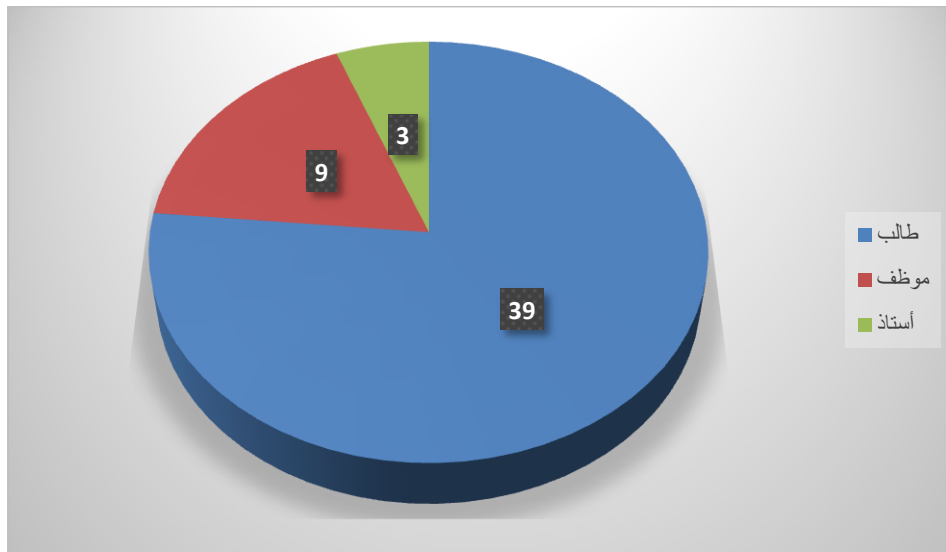
الجدول رقم (02-06): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	البيان
76.5%	39	طالب
17.6%	09	موظف
05.9%	03	أستاذ
100%	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول الذي يوضع توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة، نلاحظ أن الطلبة هم الأكثر بنسبة 76.5%، تليها الموظفين بنسبة 17.6%، ثم الأساتذة بنسبة 05.9%.

الشكل رقم (02-05): توزيع العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

5- تحليل خصائص أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الجدول الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

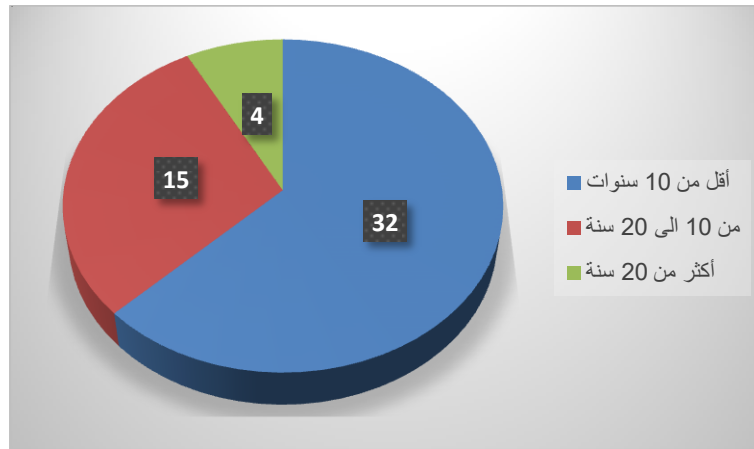
الجدول رقم (02-07): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	البيان
62.7%	32	أقل من 10 سنوات
29.4%	15	من 10 الى 20 سنة
7.8%	04	أكثر من 20 سنة
100%	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول الذي يوضع توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة، أن معظم أفراد خبرتهم أقل من 10 سنوات بنسبة 62.7%، يليها من 10 الى 20 سنة نسبة 29.4%، ثم الأكثر من 20 سنة بنسبة 7.8%.

الشكل رقم (02-06): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

المطلب الثاني: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة الخاصة بالاستبيان نحو متغيرات الدراسة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية، واتجاه كل فقرة لكل محور وذلك اعتماداً على مقياس ليكارت الخماسي.

1- تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الأول: معايير الإدارة الرقمية

سيتم فيما يلي تفسير وتحليل اتجاهات فقرات ابعاد محور معايير الإدارة الرقمية الأربعة.

1-1 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الأول: المقومات البشرية

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: المقومات البشرية

الجدول رقم (02-08): متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الأول: المقومات البشرية

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
المقومات البشرية: البعد الأول	01	موظفو الادارة يتميزون بمهارات عالية لاستخدام الأدوات الرقمية بفعالية	1.149	2.86	04	محايد
	02	يوجد فعالية في التواصل الرقمي بين الموظفين	1.066	2.94	03	محايد
	03	تتوفر تدريبات وتكوينات من طرف الإدارة لتقديم خدمات ذات جودة	1.232	2.96	02	محايد
	04	للإدارة هياكل بشرية مؤهلة لصيانة الأجهزة الالكترونية وتطوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة	1.281	3.2	01	محايد
مجموع البعد الأول: المقومات البشرية			0.845	2.99		محايد

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الأول: المقومات البشرية، ما يلي:

المرتبة الأولى: الفقرة رقم 04 والتي تنص على " للإدارة هياكل بشرية مؤهلة لصيانة الأجهزة الالكترونية وتطوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة " وذلك بانحراف معياري 1.281، ومتوسط حسابي 3.2 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الثانية: الفقرة رقم 03 والتي تنص على " تتوفر تدريبات وتكوينات من طرف الإدارة لتقديم خدمات ذات جودة " وذلك بانحراف معياري 1.232، ومتوسط حسابي 2.96 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 02 والتي تنص على " يوجد فعالية في التواصل الرقمي بين الموظفين " وذلك بانحراف معياري 1.066، ومتوسط حسابي 2.94 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 01 والتي تنص على " موظفو الادارة يتميزون بمهارات عالية لاستخدام الأدوات الرقمية بفعالية " وذلك بانحراف معياري 1.149، ومتوسط حسابي 2.86 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

أما البعد ككل (المقومات البشرية) فجاء انحرافه المعياري 0.845 ومتوسطه الحسابي 2.99 أي ان اتجاهه (محايد).

1-2 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثاني: معدات تكنولوجيا

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: معدات تكنولوجيا

الجدول رقم (02-09): متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الثاني: معدات تكنولوجياية.

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
معدات تكنولوجياية البعد الثاني: اتجاه	01	تتوفر لدى قسم علوم التسيير أجهزة تكنولوجياية تلبي احتياجاته	1.336	2.88	02	محايد
	02	المعدات التكنولوجياية متاحة بسهولة لجميع الموظفين والطلاب	1.189	2.53	03	غير موافق
	03	البنية التحتية التكنولوجياية نادرا ما تواجه أعطالا	1.189	2.45	04	غير موافق
	04	الإدارة تقوم بتطوير وتحديث معدات التكنولوجياية بصفة دورية ومستمرة	1.131	3.04	01	محايد
مجموع البعد الثاني: معدات تكنولوجياية			0.863	2.72	محايد	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد

الثاني: معدات تكنولوجياية، ما يلي:

المرتبة الأولى: الفقرة رقم 04 والتي تنص على " الإدارة تقوم بتطوير وتحديث معدات التكنولوجياية بصفة دورية ومستمرة." وذلك بانحراف معياري 1.131، ومتوسط حسابي 3.04 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الثانية: الفقرة رقم 01 والتي تنص على " تتوفر لدى قسم علوم التسيير أجهزة تكنولوجياية تلبي احتياجاته." وذلك بانحراف معياري 1.336، ومتوسط حسابي 2.88 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 02 والتي تنص على " المعدات التكنولوجياية متاحة بسهولة لجميع الموظفين والطلاب." وذلك بانحراف معياري 1.189، ومتوسط حسابي 2.53 أي أن إتجاه الفقرة هو (غير موافق).

المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 03 والتي تنص على " البنية التحتية التكنولوجية نادرا ما تواجه أعطالا." وذلك بانحراف معياري 1.189، ومتوسط حسابي 2.45 أي أن إتجاه الفقرة هو (غير موافق).

أما البعد ككل (معدات تكنولوجية) فجاء انحرافه المعياري 0.863 ومتوسطه الحسابي 2.72 أي ان اتجاهه (محايد).

1-3 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثالث: البرمجيات

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: البرمجيات

الجدول رقم (02-10): متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الثالث: البرمجيات.

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
المكون الثالث: البرمجيات	01	البرامج المستخدمة في الادارة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب	1.159	3.24	02	محايد
	02	يتم تحديث البرمجيات بانتظام لضمان الحماية اللازمة للنظام الالكتروني	1.302	3.16	04	محايد
	03	البرمجيات سهلة الاستخدام وتساعد على فصل المهام وتحديد الصلاحيات	1.149	3.37	01	محايد
	04	البرمجيات المستخدمة تتواءم مع التطور المعلوماتي الحديث	0.994	3.18	03	محايد
مجموع البعد الثالث: البرمجيات			0.892	3.23		محايد

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الثالث: البرمجيات، ما يلي:

المرتبة الأولى: الفقرة رقم 03 والتي تنص على " البرمجيات سهلة الاستخدام وتساعد على فصل المهام وتحديد الصلاحيات " وذلك بانحراف معياري 1.149، ومتوسط حسابي 3.37 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الثانية: الفقرة رقم 01 والتي تنص على " البرامج المستخدمة في الادارة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب." وذلك بانحراف معياري 1.159، ومتوسط حسابي 3.24 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 04 والتي تنص على " البرمجيات المستخدمة تتواءم مع التطور المعلوماتي الحديث وذلك بانحراف معياري 0.994، ومتوسط حسابي 3.18 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 02 والتي تنص على " يتم تحديث البرمجيات بانتظام لضمان الحماية اللازمة للنظام الالكتروني." وذلك بانحراف معياري 1.302، ومتوسط حسابي 3.16 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

أما البعد ككل (البرمجيات) فجاء انحرافه المعياري 0.892 ومتوسطه الحسابي 3.23 أي ان اتجاهه (محايد).

1-3 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الرابع: شبكات الاتصال

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الرابع: شبكات

الاتصال

الجدول رقم (02-11): متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الرابع: شبكات الاتصال.

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
البعد الرابع: شبكات الاتصال	01	تتوفر لدى الإدارة شبكات اتصال سريعة التدفق	1.301	2.55	03	غير موافق
	02	نظام الاتصال يضمن الأمان والخصوصية للمستخدمين	1.201	3.61	02	موافق
	03	شبكات الاتصال متاحة وبسهولة في جميع أنحاء القسم/الجامعة	1.391	2.53	04	غير موافق
	04	لدى الادارة موقع الكتروني تتوفر فيه مختلف الاحتياجات	1.388	3.41	01	موافق
البعد الرابع: شبكات الاتصال			0.847	3.02	محايد	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد

الرابع: شبكات الاتصال، ما يلي:

المرتبة الأولى: الفقرة رقم 04 والتي تنص على " لدى الادارة موقع الكتروني تتوفر فيه مختلف الاحتياجات " وذلك بانحراف معياري 1.388، ومتوسط حسابي 3.41 أي أن إتجاه الفقرة هو (موافق).

المرتبة الثانية: الفقرة رقم 02 والتي تنص على " نظام الاتصال يضمن الأمان والخصوصية للمستخدمين." وذلك بانحراف معياري 1.201، ومتوسط حسابي 3.61 أي أن إتجاه الفقرة هو (موافق).

المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 01 والتي تنص على " تتوفر لدى الإدارة شبكات اتصال سريعة التدفق " وذلك بانحراف معياري 1.301، ومتوسط حسابي 2.55 أي أن إتجاه الفقرة هو (غير موافق).

المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 03 والتي تنص على " شبكات الاتصال متاحة وبسهولة في جميع أنحاء القسم/الجامعة " وذلك بانحراف معياري 1.391، ومتوسط حسابي 2.53 أي أن إتجاه الفقرة هو (غير موافق).

أما البعد ككل (البرمجيات) فجاء انحرافه المعياري 0.847 ومتوسطه الحسابي 3.02 أي ان اتجاهه (محايد).

1- تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الأول: معايير جودة الخدمة

سيتم فيما يلي تفسير وتحليل اتجاهات فقرات ابعاد محور معايير جودة الخدمة الأربعة.

1-1 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الأول: الاعتمادية

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: الاعتمادية

الجدول رقم (02-12): متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الأول: الاعتمادية

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
البعد الأول: الاعتمادية	01	الخدمات المقدمة موثوقة ويمكن الاعتماد عليها دائما	1.155	2.84	02	محايد
	02	تلتزم الادارة بالوعود والمواعيد في تقديم الخدمات	1.152	2.59	04	محايد
	03	تتم معالجة الطلبات والاستفسارات بدقة وفي الوقت المحدد	1.095	3.04	01	محايد
	04	تقوم الادارة بتقديم معلومات دقيقة وواضحة	1.217	2.8	03	محايد
البعد الأول: الاعتمادية			1.246	2.81		محايد

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الأول: الاعتمادية، ما يلي:

المرتبة الأولى: الفقرة رقم 03 والتي تنص على " تتم معالجة الطلبات والاستفسارات بدقة وفي الوقت المحدد " وذلك بانحراف معياري 1.095، ومتوسط حسابي 3.04 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الثانية: الفقرة رقم 01 والتي تنص على " الخدمات المقدمة موثوقة ويمكن الاعتماد عليها دائما. " وذلك بانحراف معياري 1.155، ومتوسط حسابي 2.84 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 04 والتي تنص على " تقوم الادارة بتقديم معلومات دقيقة وواضحة " وذلك بانحراف معياري 1.217، ومتوسط حسابي 2.8 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 02 والتي تنص على " تلتزم الادارة بالوعود والمواعيد في تقديم الخدمات " وذلك بانحراف معياري 1.152، ومتوسط حسابي 2.59 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

أما البعد ككل (الاعتمادية) فجاء انحرافه المعياري 1.246 ومتوسطه الحسابي 2.81 أي ان اتجاهه (محايد).

2-1 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثاني: الاستجابة

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: الاستجابة

الجدول رقم (02-13): متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الثاني: الاستجابة

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
البعد الثاني: الاحتياجات	01	تقوم الادارة بالرد الفوري والمناسب على الاستفسارات	1.217	3.8	01	موافق
	02	موظفي الادارة متاحون ومستعدون لتقديم مساعدة عند الحاجة	1.114	3.2	03	محايد
	03	لدى الادارة القدرة على التعامل الفعال مع كل المتطلبات والاستجابة للشكاوى	1.114	3.14	02	محايد
	04	هناك جهودا كافية من قبل الادارة لتلبية الاحتياجات	1.122	3.02	04	محايد
البعد الثاني: الاستجابة			1.141	3.29	محايد	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد

الثاني: الاستجابة، ما يلي:

المرتبة الأولى: الفقرة رقم 01 والتي تنص على " تقوم الادارة بالرد الفوري والمناسب على الاستفسارات " وذلك بانحراف معياري 1.217، ومتوسط حسابي 3.8 أي أن إتجاه الفقرة هو (موافق).

المرتبة الثانية: الفقرة رقم 03 والتي تنص على " لدى الادارة القدرة على التعامل الفعال مع كل المتطلبات والاستجابة للشكاوى " وذلك بانحراف معياري 1.114، ومتوسط حسابي 3.14 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 02 والتي تنص على " موظفي الادارة متاحون ومستعدون لتقديم مساعدة عند الحاجة " وذلك بانحراف معياري 1.114، ومتوسط حسابي 3.2 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 04 والتي تنص على " هناك جهودا كافية من قبل الادارة لتلبية الاحتياجات " وذلك بانحراف معياري 1.122، ومتوسط حسابي 3.02 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

أما البعد ككل (الاستجابة) فجاء انحرافه المعياري 1.141 ومتوسطه الحسابي 3.29 أي ان اتجاهه (محايد).

1-3 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثالث: الملموسة

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: الملموسة

الجدول رقم (02-14): متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الثالث: الملموسة

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
البعد الثالث: الملموسة	01	المرافق والمعدات الداعمة للخدمات الرقمية في حالة جيدة وتبدو محترفة	1.115	2.61	04	محايد
	02	البنية التحتية للإدارة تساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات	1.214	3.25	01	محايد
	03	أن الخدمات والدعم الرقمي متوفر بجودة عالية	1.189	2.78	03	محايد
	04	البيئة الخدمائية مجهزة بشكل يعزز تجربة الخدمة	1.149	2.86	02	محايد
البعد الثالث: الملموسة			1.166	2.875		محايد

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الثالث: الملموسة، ما يلي:

المرتبة الأولى: الفقرة رقم 02 والتي تنص على " البنية التحتية للإدارة تساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات " وذلك بانحراف معياري 1.214، ومتوسط حسابي 3.25 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الثانية: الفقرة رقم 04 والتي تنص على " البيئة الخدماتية مجهزة بشكل يعزز تجربة الخدمة." وذلك بانحراف معياري 1.149، ومتوسط حسابي 2.86 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 03 والتي تنص على " أن الخدمات والدعم الرقمي متوفر بجودة عالية " وذلك بانحراف معياري 1.189، ومتوسط حسابي 2.78 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 01 والتي تنص على " المرافق والمعدات الداعمة للخدمات الرقمية في حالة جيدة وتبدو محترفة " وذلك بانحراف معياري 1.115، ومتوسط حسابي 2.61 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

أما البعد ككل (الملموسة) فجاء انحرافه المعياري 1.166 ومتوسطه الحسابي 2.87 أي ان اتجاهه (محايد).

1-4 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الرابع: الأمن والسلامة

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الرابع: الأمن والسلامة

الجدول رقم (02-15): متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات البعد الرابع: الأمن والسلامة

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
البعد الرابع: الأمن والسلامة	01	يتم المحافظة على خصوصية المعلومات الشخصية من التهديدات الإلكترونية	1.206	3.47	01	موافق
	02	الجامعة تتخذ خطوات فعالة للتوعية حول الأمن والسلامة الرقمية	1.219	3.41	02	موافق
	03	هناك اجراءات كافية لضمان سلامتك الشخصية داخل الحرم الجامعي	1.234	3.27	04	محايد
	04	تشعر بالاطمئنان في التعامل عند تقديم الخدمات	1.125	3.33	03	محايد
البعد الرابع: الأمن والسلامة			1.196	3.37	محايد	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الرابع: الأمن والسلامة، ما يلي:

المرتبة الأولى: الفقرة رقم 01 والتي تنص على " يتم المحافظة على خصوصية المعلومات الشخصية من التهديدات الإلكترونية " وذلك بانحراف معياري 1.206، ومتوسط حسابي 3.47 أي أن إتجاه الفقرة هو (موافق).

المرتبة الثانية: الفقرة رقم 02 والتي تنص على " الجامعة تتخذ خطوات فعالة للتوعية حول الأمن والسلامة الرقمية. " وذلك بانحراف معياري 1.219، ومتوسط حسابي 3.41 أي أن إتجاه الفقرة هو (موافق).

المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 04 والتي تنص على " تشعر بالاطمئنان في التعامل عند تقديم الخدمات " وذلك بانحراف معياري 1.125، ومتوسط حسابي 3.33 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 03 والتي تنص على " هناك اجراءات كافية لضمان سلامتك الشخصية داخل الحرم الجامعي " وذلك بانحراف معياري 1.234، ومتوسط حسابي 3.27 أي أن إتجاه الفقرة هو (محايد).

أما البعد ككل (الأمن والسلام) فجاء انحرافه المعياري 1.196 ومتوسطه الحسابي 3.37 أي ان اتجاهه (محايد).

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

سيتم من خلال هذا المطلب اختبار صحة الفرضيات، حيث سيتم اختبار مدى موافقة او رفض كل منها.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يعتبر اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات من أهم الفروض لمعرفة طبيعة الاختبارات اللاحقة التي يجب استخدامها. من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي، تم اللجوء إلى اختبار كولمنجروف سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov) وشابيرو ويلك (Shapiro-Wilk) تمهيدا لاستخدام أسلوب تحليل الانحدار باعتباره أحد الأساليب الإحصائية المعلمية في اختبار فرضيات الدراسة الحالية؛ لأن الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ومن خلال برنامج SPSS يمكن إجراء الاختبار المسمى باختبار جودة المطابقة (K.S) و (S.W). كما يتضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-16): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

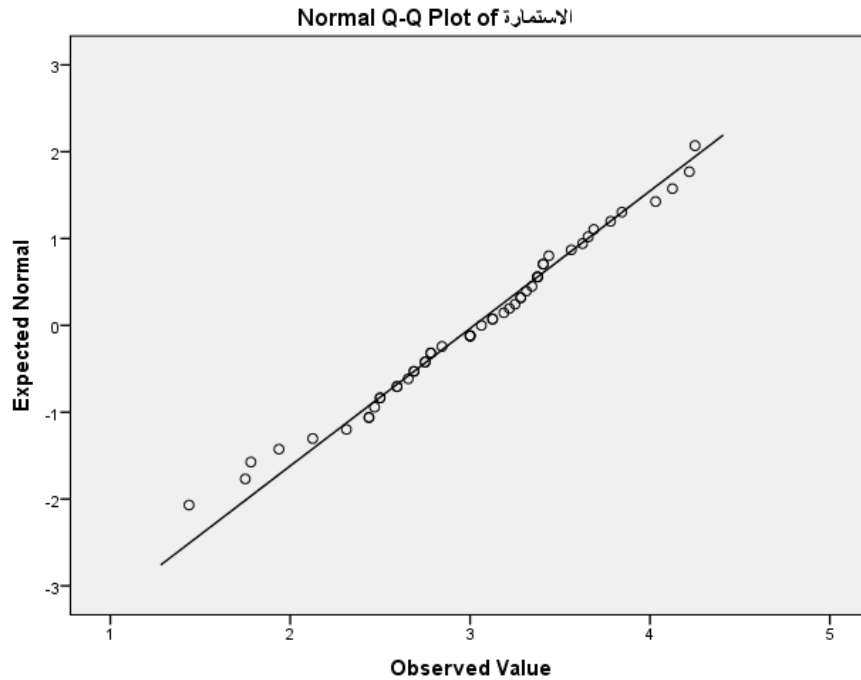
Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov			البيان
مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	الاستمارة
0.727	51	0.984	0.2	51	0.074	

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين:

فرضية العدم (H_0): بيانات العينة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.
 الفرضية البديلة (H_1) بيانات العينة مسحوبة من مجتمع لا تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.
 يلاحظ أن مستوى المعنوية لكل المحاور أكبر من 0.05، مما يدعونا إلى قبول الفرضية الصفرية وبالتالي إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، وهذا يمكننا من استخدام الاختبارات المعلمية.

الشكل رقم (02-07): التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

ثانياً: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا الجزء اختبار الفرضيات الجزئية ثم الفرضية الرئيسية من خلال ما يلي:

1. نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى

نص الفرضية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المقومات البشرية في تعزيز جودة الخدمة.
 نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المقومات البشرية في تعزيز جودة الخدمة.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المقومات البشرية في تعزيز جودة الخدمة.

الجدول رقم (02-17): اختبار الفرضية الأولى

معامل الارتباط (R)	معامل التفسير R^2	قيمة F	مستوى الدلالة (sig)	معامل الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة (sig)
0.182	0.033	1.685	0.2	a	6.91	0.000
				b	1.298	0.2

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

تشير نتائج الجدول أعلاه أنه لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لجودة الإدارة الرقمية تقدر بمقومات بشرية، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.033$) ما يدل على أن القومات البشرية تفسر جودة الخدمة بنسبة (03.3%)، كما أنه قدرت قيمة F الجدولية ($F=1.68$) بمستوى دلالة أكبر من (0.05).

كما بلغت قيمة معامل الانحدار التي بلغت ($b=0.156$) دالة إحصائية أكبر من (0.05)، ومنه حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 المقومات البشرية وجودة الخدمة.

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الأولى: نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة (H_1) لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمقومات البشرية في تعزيز جودة الخدمة.

2. نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية

نص الفرضية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمعدات تكنولوجية في تعزيز جودة الخدمة.

نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05

للمعدات التكنولوجية في تعزيز جودة الخدمة

الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمعدات

التكنولوجية في تعزيز جودة الخدمة

الجدول رقم (02-18): اختبار الفرضية الثانية

معامل الارتباط (R)	معامل التفسير R ²	قيمة F	مستوى الدلالة (sig)	معاملات الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة (sig)
0.64	0.409	33.909	0.000	a	6.03	0.000
				b	5.823	0.000
معادلة نموذج الانحدار البسيط: Y=1.588 +0.537x ₂ +e _i						

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

تشير نتائج الجدول أعلاه أنه يوجد علاقة طردية متوسطة ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لجودة الخدمة تقدر بمعدات تكنولوجية، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.409$) ما يدل على أن معدات تكنولوجية تفسر جودة الخدمة بنسبة (40.9%)، كما أنه قدرت قيمة F الجدولية ($F=33.909$) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

كما بلغت قيمة معامل الانحدار التي بلغت ($b=0.537$) دالة إحصائية أقل من (0.05)، حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المعدات التكنولوجية وجود الخدمة.

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الثانية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمعدات التكنولوجية في تعزيز جودة الخدمة.

3. نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

نص الفرضية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للبرمجيات في تعزيز جودة الخدمة.

نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للبرمجيات في تعزيز جودة الخدمة.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للبرمجيات في تعزيز جودة الخدمة.

الجدول رقم (19-02): اختبار الفرضية الثالثة

معامل الارتباط (R)	معامل التفسير R^2	قيمة F	مستوى الدلالة (sig)	معاملات الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة (sig)
0.539	0.291	20.107	0.000	a	4.983	0.000
				b	4.484	0.000
معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y=1.633 +0.438x_4+e_i$						

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

تشير نتائج الجدول أعلاه أنه يوجد علاقة طردية متوسطة ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لجودة الخدمة في البرمجيات، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.291$) ما يدل على أن البرمجيات تفسر جودة الخدمة بنسبة (29.1%)، كما أنه قدرت قيمة F الجدولية ($F=20.107$) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

كما بلغت قيمة معامل الانحدار التي بلغت ($b=0.438$) دالة إحصائية أقل من (0.05)، حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للبرمجيات وجودة الخدمة.

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الثالثة: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للبرمجيات في تعزيز جودة الخدمة.

4. نتائج اختبار الفرضية الجزئية الرابعة

نص الفرضية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لشبكات الاتصال في تعزيز جودة الخدمة.

نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لشبكات الاتصال في تعزيز جودة الخدمة.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لشبكات الاتصال في تعزيز جودة الخدمة

الجدول رقم (20-02): اختبار الفرضية الرابعة

معامل الارتباط (R)	معامل التفسير R^2	قيمة F	مستوى الدلالة (sig)	معاملات الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة (sig)
0.644	0.415	34.799	0.000	A	4.719	0.000
				B	5.899	0.000

معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y=1.384 +0.551x_4+e_i$

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

تشير نتائج الجدول أعلاه أنه يوجد علاقة طردية متوسطة ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لجودة الخدمة تقدر بشبكات الاتصال، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.415$) ما يدل على أن شبكات الاتصال تفسر جودة الخدمة بنسبة (41.5%)، كما أنه قدرت قيمة F الجدولية ($F=34.799$) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

كما بلغت قيمة معامل الانحدار التي بلغت ($b=0.551$) دالة إحصائية أقل من (0.05)، حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين شبكات الاتصال وجودة الخدمة.

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الرابعة: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لشبكات الاتصال في تعزيز جودة الخدمة.

5. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

بعد اختبار الفرضيات الفرعية نستنتج قرار اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية حول مساهمة الإدارة الرقمية في تعزيز جودة الخدمة من خلال كل من: المقومات البشرية، معدات تكنولوجيا، البرمجيات، شبكات الاتصال. وعليه سوف نستخدم تحليل الانحدار المتعدد نص الفرضية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لإدارة المعرفة في تعزيز جودة الخدمة.

نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الرقمية في تعزيز جودة الخدمة عند مستوى معنوية 0.05

الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الرقمية في تعزيز جودة الخدمة عند مستوى معنوية 0.05.

الجدول رقم (02-21): اختبار الفرضية الرئيسية.

معامل الارتباط (R)	معامل التفسير R²	قيمة F	مستوى الدلالة (sig)	معاملات الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة (sig)
0.741	0.55	14.027	0.000	A	3.312	0.002
				b1	-1.265	0.212
				b2	0.339	0.003
				b3	0.171	0.118
				b4	0.271	0.025
معادلة نموذج الانحدار المتعدد:			Y= 1.121+0.339x₂+0.271x₄eᵢ			

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة الرقمية ببعديها معدات تكنولوجيا وشبكات الاتصال على جودة الخدمة، ولا يوجد أثر للمقومات البشرية والبرمجيات على جودة الخدمة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الخطي المتعدد 0.741، وهو ارتباط طردي وقوي وذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 وهذا ما دعمته قيمة " F المحسوبة المقدرة ب 14.027، بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 أما معامل التحديد فقد بلغ 0.55، أي أن ما نسبته 55% من التغيرات التي تطرأ على مستوى جودة الخدمة ناتجة عن التغير في مستويات الإدارة الرقمية بأبعادها وهي نسبة متوسطة، أما النسبة المتبقية أي 45% تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة.

-كما بلغت درجة التأثير (ميل معادلة الانحدار) " B " لكل من أبعاد إدارة الرقمية على التوالي:

المقومات البشرية -0.122، معدات تكنولوجيا 0.339، البرمجيات 0.171، شبكات الاتصال 0.271، بمستوى معنوية 0.212، 0.003، 0.118، 0.025 على التوالي، أي البعدين معدات تكنولوجيا وشبكات الاتصال أقل من 0.05 أي أنه دال إحصائياً، أما البعدين المقومات البشرية والبرمجيات فكانوا أكبر من 0.05 وهو غير دال إحصائياً.

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الرئيسية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإدارة الرقمية بالبعدين معدات تكنولوجيا وشبكات الاتصال في تعزيز جودة الخدمة.

ثالثاً: التفسير الاقتصادي للنتائج المتوصل إليها

1-عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمقومات البشرية في تعزيز جودة الخدمة:

-التفسير: قد يشير هذا إلى أن العامل البشري ليس العامل الحاسم في تحسين جودة الخدمة بجامعة الوادي، على الأقل في السياق الرقمي.

- النظريات ذات الصلة:

-نظرية رأس المال البشري: رواها غاري بيكر (Gary Becker) وثيرودور شولتز (Theodore Schultz). ربما يشير هذا إلى عدم توافق بين المهارات البشرية الحالية ومتطلبات الإدارة الرقمية، مما يقلل من تأثير العامل البشري في تحسين جودة الخدمة.

2-وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمعدات التكنولوجية في تعزيز جودة الخدمة:

-التفسير: هذا يشير إلى أن توفير المعدات التكنولوجية المناسبة يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة.

-النظريات ذات الصلة:

-نظرية النمو الاقتصادي: رواها روبرت سولو (Robert Solow) وبول رومر (Paul Romer). يتوافق هذا مع دور التكنولوجيا والبنية التحتية في تحسين الكفاءة والإنتاجية، حيث أن الاستثمار في المعدات التكنولوجية يؤدي إلى تحسين العمليات وتقديم خدمات أفضل.

3-وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في تعزيز جودة الخدمة:

-التفسير: هذا يدل على أن استخدام البرمجيات المناسبة له تأثير إيجابي كبير على جودة الخدمة.

-النظريات ذات الصلة:

- نظرية الابتكار التكنولوجي: رائدها جوزيف شومبيتر (Joseph Schumpeter). تشير هذه النظرية إلى أن الابتكار، بما في ذلك تطوير البرمجيات، يمكن أن يحسن الكفاءة التشغيلية ويقلل الأخطاء، مما يؤدي إلى خدمات ذات جودة أعلى.

4-وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال في تعزيز جودة الخدمة:

-التفسير: هذا يشير إلى أن البنية التحتية لشبكات الاتصال تلعب دوراً هاماً في تحسين جودة الخدمة.

-النظريات ذات الصلة:

-نظرية الشبكات الاقتصادية: تطويرها على يد العديد من الاقتصاديين والعلماء في مجال تكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك مانويلا جونزاليس-بروتو (Manuela Gonzalez Proto). تؤكد هذه النظرية أن البنية التحتية الجيدة لشبكات الاتصال تتيح تواصل أفضل وتبادل سريع للمعلومات، مما يحسن من كفاءة العمليات والخدمات.

5-وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الرقمية بمكوناتها (المعدات التكنولوجية وشبكات الاتصال) في تعزيز جودة الخدمة:

-التفسير: يشير إلى أن الإدارة الرقمية الشاملة التي تجمع بين المعدات التكنولوجية وشبكات الاتصال تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة.

-النظريات ذات الصلة:

-النظرية النظامية: رائدها لودفيغ فون بيرتالانفي (Ludwig von Bertalanffy). تشير هذه النظرية إلى أن الأنظمة المتكاملة والشاملة تعمل بشكل أفضل من الأجزاء الفردية. الإدارة الرقمية الفعالة التي تجمع بين جميع المكونات التكنولوجية والبشرية تحقق تحسناً شاملاً في جودة الخدمة.

التحليل الاقتصادي العام:

بشكل عام، تؤكد نتائج الدراسة على أهمية الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية والبرمجيات وشبكات الاتصال لتحسين جودة الخدمة. وهذا يتماشى مع النظريات الاقتصادية التي تركز على دور التكنولوجيا في تحسين الكفاءة والنمو الاقتصادي. كما يشير إلى أن التحسينات التكنولوجية قد تكون أكثر تأثيراً في سياقات محددة من التحسينات البشرية.

هذه التحليلات والنظريات الاقتصادية تسلط الضوء على ضرورة التركيز على تطوير التكنولوجيا والبنية التحتية الرقمية كاستثمار مربح لتحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية مثل جامعة الوادي.

خلاصة الفصل الثاني

من الدراسة التطبيقية التي تم القيام بها عن طريق اعداد استمارة استبيان والتي تهدف إلى معرفة تأثير الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة بجامعة الوادي، حيث تم توزيعها على عينة من طلاب وأساتذة قسم علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي، وبعد جمع البيانات التي جاءت بها الإستمارة والمدرجة في برنامج (Spss) والتطرق إلى المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، وتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها ومعالجتها، وإختبار صحة فرضيات الدراسة التي تم وضعها في مقدمة الدراسة، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمقومات البشرية في تعزيز جودة الخدمة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمعدات التكنولوجية في تعزيز جودة الخدمة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للبرمجيات في تعزيز جودة الخدمة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لشبكات الاتصال في تعزيز جودة الخدمة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإدارة الرقمية بالبعدين معدات تكنولوجية وشبكات الاتصال في تعزيز جودة الخدمة.

خاتمة

خاتمة

تمثل الإدارة الرقمية نقطة تحول حاسمة في الانتقال نحو الخدمات الرقمية والتحول من التفاعل المباشر بين المستخدمين ومؤسسات الخدمة العمومية إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الرقمية المختلفة. إن الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الرقمية وتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح مطلبًا ضروريًا لكل الحكومات بهدف تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين.

استناداً إلى هذا السياق، هدفت الدراسة الحالية إلى بيان الأثر المحتمل للإدارة الرقمية على جودة الخدمة من خلال جزئها النظري والتطبيقي. وفي الجزء التطبيقي، تم التركيز على قسم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي كحالة دراسية لتوضيح الواقع النظري عملياً.

أثارت الدراسة سلسلة من التساؤلات وقدمت فرضيات ترتبط بطبيعة العلاقة بين متغيراتها. خلصت نتائج الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات التي تساهم في حل مشكلة البحث والإجابة عن تساؤلاته وفرضياته، كما قدمت توصيات موجهة لأصحاب القرار بناءً على هذه النتائج. فيما يلي عرض لمختلف تلك النتائج والتوصيات:

أولاً: اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإدارة الرقمية بأبعادها في تعزيز جودة الخدمة، من خلال الدراسة التطبيقية توصلنا الى يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للإدارة الرقمية بالبعدين معدات تكنولوجيا وشبكات الاتصال في تعزيز جودة الخدمة.

الفرضية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المقومات البشرية في تعزيز جودة الخدمة، من خلال الدراسة التطبيقية للدراسة، توصلنا الى ان هذه

الفرضية خاطئة، أي لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المقومات البشرية في تعزيز جودة الخدمة

الفرضية الثاني: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمعدات التكنولوجية في تعزيز جودة الخدمة، من خلال الدراسة التطبيقية للدراسة، توصلنا الى ان هذه الفرضية صحيحة.

الفرضية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للبرمجيات في تعزيز جودة الخدمة. من خلال الدراسة التطبيقية للدراسة، توصلنا الى ان هذه الفرضية صحيحة.

الفرضية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لشبكات الاتصال في تعزيز جودة الخدمة. من خلال الدراسة التطبيقية للدراسة، توصلنا الى ان هذه الفرضية صحيحة.

ثانيا: نتائج الدراسة

✓ لا يعتبر العامل البشري العامل الحاسم في تحسين جودة الخدمة بقسم علوم التسيير بجامعة الوادي، على الأقل في السياق الرقمي.

✓ يسهم توفير المعدات التكنولوجية المناسبة بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة.

✓ يعتبر استخدام البرمجيات المناسبة له تأثير إيجابي كبير على جودة الخدمة

✓ الإدارة الرقمية الشاملة التي تجمع بين المعدات التكنولوجية وشبكات الاتصال تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة.

✓ تعمل الكلية إلى تنفيذ استراتيجيات الإدارة الرقمية في مختلف نشاطاتها وعملياتها، من خلال توفير البنية التحتية المطلوبة، من معدات وشبكات وبرمجيات.

✓ يقوم الأساتذة باستخدام التقنيات الرقمية، مثل تقديم الدروس عبر عروض الباوربوينت وعرض نتائج الامتحانات على الموقع الإلكتروني للكلية.

✓ فيما يتعلق بمنصة Moodle الخاصة بنشر الدروس على الإنترنت، فإن استخدامها لا يزال في مراحله الأولى. وتواصل الكلية بذل جهود حثيثة لتوسيع نطاق استخدام هذه المنصة ليشمل جميع الأقسام.

✓ أما بالنسبة لمنصة MOOC للدروس المرئية والمسموعة، فهي تقنية جديدة قامت الجامعة بتبنيها مؤخراً. وسيتم العمل على تعميم استخدامها في كافة الكليات والأقسام قريباً.

ثالثاً: التوصيات

✓ تعزيز القيادة الإدارية الواعية لمواكبة التطورات والتعامل بكفاءة مع التكنولوجيا الحديثة.

✓ زيادة التركيز على الإدارة الرقمية باعتبارها الأداة الأساسية لتحسين جودة الخدمات.

✓ توفير بنية تحتية ملائمة لتطبيق الرقمنة الإدارية أو تحديث البنية التحتية البرمجية لتوائم مع الخدمات الرقمية.

✓ تقديم الأجهزة والبرامج الحديثة اللازمة وتحديثها باستمرار، فضلاً عن تأهيل وتدريب العنصر البشري لتحقيق الأهداف بفعالية تضمن استدامتها.

✓ الاهتمام بتدريب وتأهيل الموظفين على التقنيات الحديثة مثل الحاسوب والبرمجيات المختلفة.

✓ ضرورة اعتماد التحول الرقمي بكافة أبعاده في المؤسسة محل الدراسة نظراً لأهميته الكبيرة في تحسين الخدمات وتعزيز إدارة الجودة الرقمية.

✓ توجيه التدريب المهني للموظفين الإداريين لكونهم القائمين على تنفيذ إجراءات التحول الرقمي، بالإضافة إلى تدريب رؤساء الأقسام المخططيين للتحول الرقمي ومتابعة السياسات.

✓ تصميم برامج تدريبية خاصة تركّز موضوعاتها على تحسين خدمات العملاء وتنمية قدرات ومهارات الموظفين لاكتساب المعرفة الجديدة.

✓ رصد الميزانيات الكافية لتلبية متطلبات الإدارة الرقمية.

- ✓ الحرص على المحافظة على سمعة الإدارة الجيدة والمكانة المرموقة التي تتمتع بها والعمل الدؤوب للحفاظ عليها وتعزيز مستوى الجودة المستمر.
- ✓ استفادة من تجارب المؤسسات الرائدة وطنياً ودولياً في مجال الإدارة الرقمية لتعزيز الابتكار والتنفيذ الفعال.
- ✓ متابعة آراء المرتفقين وملاحظاتهم حول نوعية الخدمات المقدمة لضمان تطوير وتحسين مستمر للخدمات.
- ✓ تنظيم ندوات وأيام مفتوحة للتعريف بأسلوب إدارة الأنظمة الرقمية وطريقة استخدامها بشكل أكثر شمولاً للمستخدمين.

رابعاً: آفاق الدراسة

- في إطار معالجة إشكالية الدراسة، تم تناول العديد من المواضيع التي استخلصت منها نتائج يمكن أن تشكل أساساً لأبحاث مستقبلية تسعى إلى إيجاد حلول للإشكاليات المرتبطة بهذه المحاور. ويمكن تلخيص هذه المواضيع على النحو التالي:
- تحليل واقع تطبيق الإدارة الرقمية في الجامعة وسبل تطويرها.
 - بحث مساهمة تطبيقات الإدارة الرقمية في تحسين جودة المناخ التنظيمي.
 - دراسة عن الإدارة الرقمية كمدخل استراتيجي لتحقيق الجودة الشاملة.

قائمة المراجع والمصادر

1-المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. أسامة محمد عبدالعليم الشريف، و هشام محمد بيومي. (2013). الادارة الالكترونية مدخل الى الادارة التعليمية الحديثة (المجلد الأولى). عمان، الأردن : دار المناهج للنشر والتوزيع.
2. حامد الشمري. (2005). الأساليب الإحصائية في اتخاذ القرار: تطبيقات في منظمات أعمال إنتاجية وخدمية. الاردن: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
3. رعد حسن الصرن. (2007). عولمة جودة الخدمة المصرفية. عمان، الاردن: دار التواصل العربي للطباعة و مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
4. سعد ياسين غالب، و بشير عباس العلاق. (2006). الأعمال الإلكترونية e-business. عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
5. عادل عبد الله. (2016). ادارة جودة الخدمات Management quality services. عمان، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
6. عامر ابراهيم قنديلي. (2013). منهجية البحث العلمي. الاردن: دار اليازوري العلمية.
7. علاء عبد الرزاق السالمي. (2006). الإدارة الالكترونية e-management. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
8. علي العزاوي. (2018). الأساليب الكمية الإحصائية في الجغرافية. الاردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
9. فتحي أحمد عاروري. (2013). المعاينة الاحصائية: طرقها واستخداماتها. الاردن: دار الأكاديميون للنشر والتوزيع.
10. فداء حامد. (2015). الادارة الالكترونية الأسس النظرية والتطبيقية (المجلد الأولى). عمان، الأردن: دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع .

11. فريد كورتل، و آسيا تيش سليمان. (2015). الإدارة الالكترونية (المجلد الأولى). عمان، الأردن: دار زمزم للنشر والتوزيع.
12. محمد بن فوزي الغامدي. (2021). الادارة الالكترونية. الدمام، السعودية : مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.
13. محمد بداوي، محمد دوة. (2017). الإحصاء المطبق في العلوم الاجتماعية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
14. محمود حسين الوادي، و علي فلاح الزعبي. (2011). أساليب البحث العلمي: مدخل منهجي تطبيقي. الاردن: دار المناهج.
15. محمود رضوان عبد الفتاح. (2014). الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية (المجلد 2). القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر .
- ثانيا: المذكرات والرسائل الجامعية**
16. ابرادشة عبد النور، و مرشد مالجي . (2023). دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة الوكالة المحلية للصندوق الوطني للتعاقد-برج بوعريج. مذكرة ماستر اكاديمي . برج بوعريج، جامعة محمد البشير الابراهيمي -برج بوعريج -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر .
17. حسان بوزيان. (2013). أثر جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر -العلمة -سطيف. البلدية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة سعد دحلب البلدية.
18. حميد قارة عشيرة. (2023). دور تطبيقات الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة عينة من البنوك الجزائرية (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر : جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

19. حورية قارطي، و ايمان مداوي. (2016). أثر استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر-دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري.
20. حيدر سامي عبد الوهاب، و أحمد رعد ناظم. (2017). أثر جودة الخدمة على مستوى طلب الخدمة الجامعية بحث تطبيقي في كلية دجلة الاهلية.
21. ساري عوض الحسنات. (2011). معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية (رسالة ماجستير). المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة -مصر: جامعة الدول العربية.
22. شهيناز زيغة، و أمينة زعيم. (2020). دور الرقابة الادارية في تحسين جودة الخدمة دراسة ميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر-وكالة جيجل. مذكرة ماستر في علم الاجتماع. جيجل، الجزائر.
23. قادة دليلة. (2018). الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
24. مصباح العاجز ايهاب فاروق. (2011). دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الادارة الالكترونية دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي محافظات غزة رسالة ماجستير. غزة، فلسطين: الجامعة الاسلامية غزة.
25. مصطفى وليد نور الله . (2014). فجوة جودة الخدمة في مصارف القطاع الخاص في محافظة اللاذقية ,سورية.
26. مومن عبد السميع حسن الحلبي. (2017). جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين دراسة حالة على برنامج برق بلس-غزة (رسالة ماجستير . غزة، فلسطين: الجامعة الاسلامية.

27. نور محي الدين محمد سعد. (2017). جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن دراسة ميدانية : البنك الاسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية(رسالة ماجستير). كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، السودان : جامعة شندي.

ثالثا: المجالات

28. أمل محمد حسن البدوي. (2019). استخدام نموذج الادراكات والتوقعات servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية. كلية التربية جامعة الأزهر العدد 184 الجزء الثاني .

29. إيناس عشري، (2019)، "دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجي".

30. حنان أبو دية. (2022). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، الحالة الدراسية (call center). مجلة إدارة (العدد 57).

31. سعدون حمود جثير الربيعاوي، شروق جاسم فيصل الدراجي. (2017). تأثير التوجه التسويقي في تحسين جودة الخدمة بحث تطبيقي في بعض شركات الهاتف النقال العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية (23) 100.

32. سمير عماري (2017/ 2018) "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية.

33. صلاح عبد السلام ضو، سألما مفتاح المصراطي (2021)، "الادارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة مؤسسات التعليم العالي في ليبيا دراسة نظرية للتجارب العربية والاجنبية الرائدة في هذا المجال".

34. عيسى مرازقة، وسهام مخلوف. (جوان، 2017). أمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل. مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12.

35. محمد خثير، وأسماء مرايمي. (2017). العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة. الريادة لاقتصاديات الأعمال العدد 01.

36. مختار محمد خليل ابراهيم (2023)، "أثر الادارة الالكترونية في تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على إدارة الامتحانات والشهادات بجامعة إفريقيا العالمية في الفترة من (2019 – 2022)"

37. موسى عبد الناصر، و محمد قريشي . (2011). مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي(دراسة حالةكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة -بسكرة-الجزائر. مجلة الباحث (العدد 09).

38. وهيبه عنينة، و وآخرون. (2021). متطلبات التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية و معوقاتهما. سكيكدة، جامعة 20 أوت 1955، الجزائر: مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية العدد 07.

رابعاً: المحاضرات

39. هدى برهان سيف الدين. (2014). محاضرات الاحصاء في علم النفس. السعودية.

II-المراجع باللغة الاجنبية

40. Al-Manaseer, S. (2021). The role of electronic administration in developing the electoral process. Electronic voting (model), an applied study on the electoral process in the Hashemite Kingdom of Jordan.

41. Bressolles, G., & Jacques Nantel. (2008). Measuring electronic service quality: improvements and application.

42. Bressolles, G., & Nantel, J. (2008). Measuring electronic service quality: improvements and application.

43. Dima Waswas and Mustafa Joyfel, (2019), "study title The role of university electronic management in achieving organizational excellence".

44. Ensour & Alinizi .hiyam s, ensour tareg M alinizi (2014) the impact of management information systems(miss) technologies on the quality of services provided at the university

45. Fadwa, s.,-z. (2019). Electronic administration: Concept, Challenges and Prospects. Revue Internationale des Sciences de Gestion ISSN 04.

46. Mudholkar, G., & Mohammed, M.-K. (2020). The Role of Electronic Management in Improving Performance Administrative. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) Issue 12.

47. Olimpia and amothr ,(2024) , Evaluation of the Quality of Higher Education Services by Revised IPA in the Perspective of Digitization
48. Saeedeh Asadpoor, A Bolfazl Abolfazli (2016) , The Effect of Electronic Service Quality , on Customer Satisfaction and loyalty Saderat Bank's customers
49. Sarita Satpathy and amothr ,(2023) , Impact of Service Quality, Dimension of Digitalization on CustomerSatisfaction at Banking Sector
50. Sulieman Ibraheem shelash AL-Hawary , Warda fares AL-Smeran (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan.

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستمارة

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

السلام عليكم، اتوجه إليكم بفائق التقدير والاحترام راجيا حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة الميدانية لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال الموسومة بعنوان:

تأثير الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة بجامعة الوادي

دراسة حالة في قسم علوم التسيير

لذا نرجو منكم التكرم بوضع علامة (X) في الموضع الذي تراه مناسب، مع العلم ان المعلومات تبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، شاكرين لكم حسن تعاونكم.

البيانات الشخصية

1- الجنس:

☐ أنثى

☐ ذكر

2- المستوى العلمي:

☐ الدراسات العليا

☐ جامعي

☐
☐ تقني سامي

☐ ثانوي

3- السن:

أقل من 25 سنة ☐ من 25 الى 45 سنة ☐ من 36 سنة الى 45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة ☐

4- الخبرة المهنية:

أقل من 10 سنوات ☐ من 10 سنوات الى 20 سنوات ☐ أكثر من 20 سنوات ☐

5- الوظيفة

أستاذ ☐طالب ☐

المحور الأول: معايير الإدارة الرقمية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: المقومات البشرية						
01	موظفو الادارة يتميزون بمهارات عالية لاستخدام الأدوات الرقمية بفعالية					
02	يوجد فعالية في التواصل الرقمي بين الموظفين					
03	تتوفر تدريبات وتكوينات من طرف الإدارة لتقديم خدمات ذات جودة					
04	للإدارة هياكل بشرية مؤهلة لصيانة الأجهزة الالكترونية وتطوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة					
البعد الثاني: معدات تكنولوجيا						
01	تتوفر لدى قسم علوم التسيير أجهزة تكنولوجيا تلبى احتياجاته					
02	المعدات التكنولوجية متاحة بسهولة لجميع الموظفين والطلاب					
03	البنية التحتية التكنولوجية نادرا ما تواجه أعطالا					
04	الإدارة تقوم بتطوير وتحديث معداتها التكنولوجية بصفة دورية ومستمرة					
البعد الثالث: البرمجيات						
01	البرامج المستخدمة في الادارة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب					
02	يتم تحديث البرمجيات بانتظام لضمان الحماية اللازمة للنظام					

					الالكتروني	
					البرمجيات سهلة الاستخدام وتساعد على فصل المهام وتحديد الصلاحيات	03
					البرمجيات المستخدمة تتواءم مع التطور المعلوماتي الحديث	04
البعد الرابع: شبكات الاتصال						
					تتوفر لدى الإدارة شبكات اتصال سريعة التدفق	01
					نظام الاتصال يضمن الأمان والخصوصية للمستخدمين	02
					شبكات الاتصال متاحة وبسهولة في جميع أنحاء القسم /الجامعة	03
					لدى الادارة موقع الكتروني تتوفر فيه مختلف الاحتياجات	04

المحور الثاني: معايير جودة الخدمة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: الاعتمادية						
01	الخدمات المقدمة موثوقة ويمكن الاعتماد عليها دائما					
02	تلتزم الادارة بالوعود والمواعيد في تقديم الخدمات					
03	تتم معالجة الطلبات والاستفسارات بدقة وفي الوقت المحدد					
04	تقوم الادارة بتقديم معلومات دقيقة وواضحة					
البعد الثاني: الاستجابة						
01	تقوم الادارة بالرد الفوري والمناسب على الاستفسارات					
02	موظفي الادارة متاحون ومستعدون لتقديم مساعدة عند الحاجة					
03	لدى الادارة القدرة على التعامل الفعال مع كل المتطلبات والاستجابة للشكاوى					
04	هناك جهودا كافية من قبل الادارة لتلبية الاحتياجات					
البعد الثالث: الملموسة						
01	المرافق والمعدات الداعمة للخدمات الرقمية في حالة جيدة وتبدو محترفة					
02	البنية التحتية للإدارة تساهم بشكل فعال في تحسين جودة					

					الخدمات	
03					أن الخدمات والدعم الرقمي متوفر بجودة عالية	
04					البيئة الخدماتية مجهزة بشكل يعزز تجربة الخدمة	
البعد الرابع: الأمن والسلامة						
01					يتم المحافظة على خصوصية المعلومات الشخصية من التهديدات الإلكترونية	
02					الجامعة تتخذ خطوات فعالة للتوعية حول الأمن والسلامة الرقمية	
03					هناك اجراءات كافية لضمان سلامتك الشخصية داخل الحرم الجامعي	
04					تشعر بالاطمئنان في التعامل عند تقديم الخدمات	

الملحق رقم 02: مخرجات SPSS

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	21	41.2	41.2	41.2
Valid أنثى	30	58.8	58.8	100.0
Total	51	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
جامعي	46	90.2	90.2	90.2
Valid دراسات عليا	5	9.8	9.8	100.0
Total	51	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 25 سنة	30	58.8	58.8	58.8
من 25 الى 35 سنة	9	17.6	17.6	76.5
Valid 36-45	10	19.6	19.6	96.1
+445	2	3.9	3.9	100.0
Total	51	100.0	100.0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
طالب	39	76.5	76.5	76.5
Valid موظف	9	17.6	17.6	94.1
أستاذ	3	5.9	5.9	100.0
Total	51	100.0	100.0	

سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
-10	32	62.7	62.7	62.7
Valid 10-20	15	29.4	29.4	92.2
+20	4	7.8	7.8	100.0
Total	51	100.0	100.0	

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
موظفو الإدارة يتميزون بمهارات عالية لاستخدام الأدوات الرقمية بفعالية	51	0	2.86	1.149
يوجد فعالية في التواصل الرقمي بين الموظفين	51	0	2.94	1.066
تتوفر تدريبات وتكوينات من طرف الإدارة لتقديم خدمات ذات جودة	51	0	2.96	1.232
للإدارة هياكل بشرية مؤهلة لصيانة الأجهزة الإلكترونية و تطوير البرمجيات المستخدمة بكل سهولة	51	0	3.20	1.281
تتوفر لدى قسم علوم التسيير أجهزة تكنولوجية تلبي احتياجاته	51	0	2.88	1.336
المعدات التكنولوجية متاحة بسهولة لجميع الموظفين والطلاب	51	0	2.53	1.189
البنية التحتية التكنولوجية نادرا ما تواجه أعطالا	51	0	2.45	1.189
الإدارة تقوم بتطوير وتحديث معداتها التكنولوجية بصفة دورية ومستمرة	51	0	3.04	1.131
البرامج المستخدمة في الإدارة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب	51	0	3.24	1.159
يتم تحديث البرمجيات بانتظام لضمان الحماية اللازمة للنظام الإلكتروني	51	0	3.16	1.302
البرمجيات سهلة الاستخدام وتساعد على فصل المهام وتحديد الصلاحيات	51	0	3.37	1.148
البرمجيات المستخدمة تتواءم مع التطور المعلوماتي الحديث	51	0	3.18	.994
تتوفر لدى الإدارة شبكات اتصال سريعة التدفق	51	0	2.55	1.301
نظام الاتصال يضمن الأمان والخصوصية للمستخدمين	51	0	3.61	1.201
شبكات الاتصال متاحة وبسهولة في جميع أنحاء القسم /الجامعة	51	0	2.53	1.391
لدى الإدارة موقع الكتروني تتوفر فيه مختلف الاحتياجات	51	0	3.41	1.388
الخدمات المقدمة موثوقة ويمكن الاعتماد عليها دائما	51	0	3.20	1.200
تلتزم الإدارة بالوعد والمواعيد في تقديم الخدمات	51	0	2.84	1.155
تتم معالجة الطلبات والاستفسارات بدقة وفي الوقت المحدد	51	0	2.59	1.152
تقوم الإدارة بتقديم معلومات دقيقة وواضحة	51	0	3.04	1.095
تقوم الإدارة بالرد الفوري والمناسب على الاستفسارات	51	0	2.80	1.217
موظفي الإدارة متاحون ومستعدون لتقديم مساعدة عند الحاجة	51	0	3.20	1.114
لدى الإدارة القدرة على التعامل الفعال مع كل المتطلبات والاستجابة للشكاوى	51	0	3.14	1.114
هناك جهودا كافية من قبل الإدارة لتلبية الاحتياجات	51	0	3.02	1.122
المرافق والمعدات الداعمة للخدمات الرقمية في حالة جيدة وتبدو محترفة	51	0	2.61	1.115
البنية التحتية للإدارة تساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات	51	0	3.25	1.214
أن الخدمات والدعم الرقمي متوفر بجودة عالية	51	0	2.78	1.189
البيئة الخدماتية مجهزة بشكل يعزز تجربة الخدمة	51	0	2.86	1.149
يتم المحافظة على خصوصية المعلومات الشخصية من التهديدات الإلكترونية	51	0	3.47	1.206
الجامعة تتخذ خطوات فعالة للتوعية حول الأمن والسلامة الرقمية	51	0	3.41	1.219
هناك اجراءات كافية لضمان سلامتك الشخصية داخل الحرم الجامعي	51	0	3.27	1.234
تشعر بالأطمئنان في التعامل عند تقديم الخدمات	51	0	3.33	1.125

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	32

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	16

Reliability Statistics

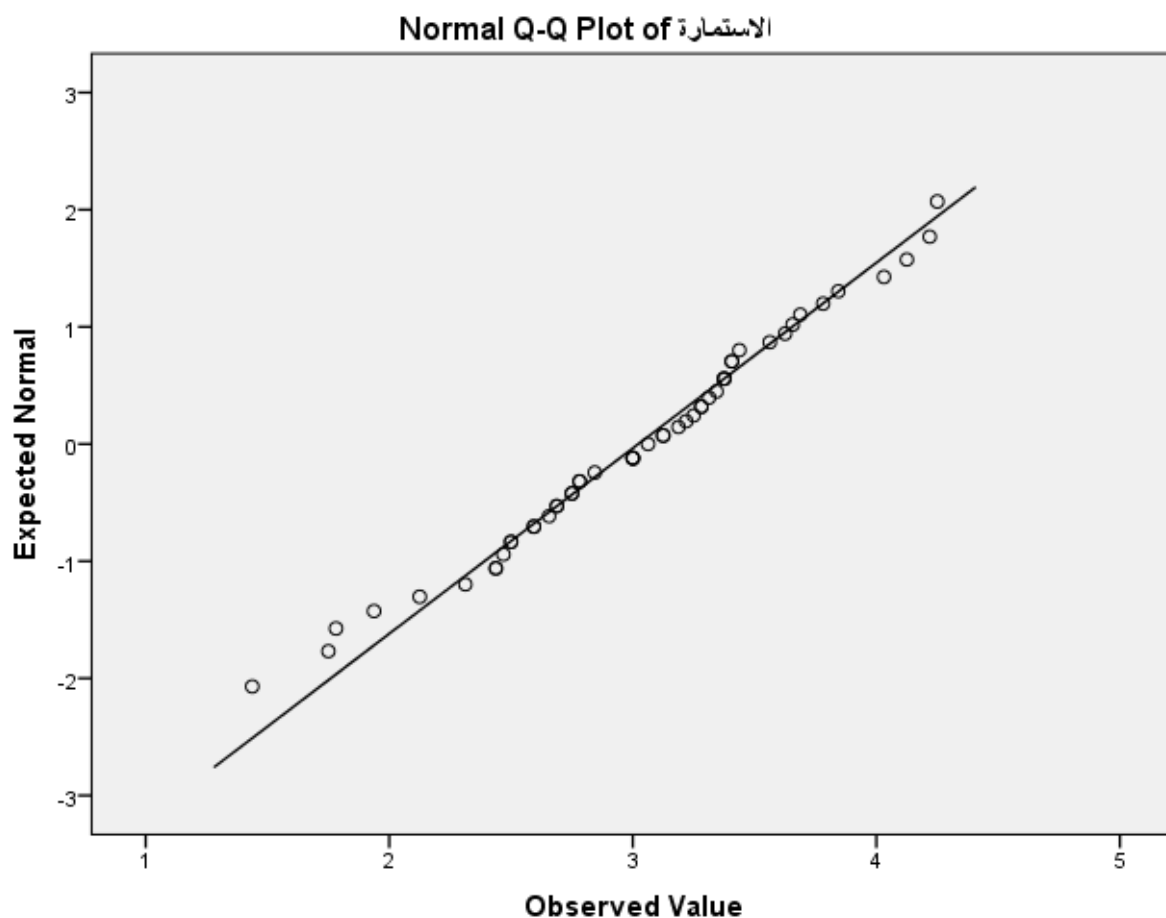
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	16

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الاستثمار	.074	51	.200*	.984	51	.727

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction



[DataSet0]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المقوماتالبشرية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.182 ^a	.033	.014	.72005

a. Predictors: (Constant), المقوماتالبشرية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.874	1	.874	1.685	.200 ^b
Residual	25.405	49	.518		
Total	26.279	50			

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. Predictors: (Constant), المقومات البشرية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.584	.374		6.910	.000
المقومات البشرية	.156	.120	.182	1.298	.200

a. Dependent Variable: المحور الثاني

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	معدات تكنولوجيا ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.640 ^a	.409	.397	.56299

a. Predictors: (Constant), معدات تكنولوجيا

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10.748	1	10.748	33.909	.000 ^b
Residual	15.531	49	.317		
Total	26.279	50			

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. Predictors: (Constant), معدات تكنولوجيا

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.588	.263		6.030	.000
معدات تكنولوجيا	.537	.092	.640	5.823	.000

a. Dependent Variable: المحور الثاني

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البرمجيات ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.539 ^a	.291	.276	.61666

a. Predictors: (Constant), البرمجيات

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7.646	1	7.646	20.107	.000 ^b
Residual	18.633	49	.380		
Total	26.279	50			

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. Predictors: (Constant), البرمجيات

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.633	.328		4.983	.000
البرمجيات	.438	.098	.539	4.484	.000

a. Dependent Variable: المحور الثاني

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	شيكات الاتصال ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.644 ^a	.415	.403	.56000

a. Predictors: (Constant), شيكات الاتصال

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10.913	1	10.913	34.799	.000 ^b
Residual	15.366	49	.314		
Total	26.279	50			

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. Predictors: (Constant), شبكات الاتصال

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.384	.293		4.719	.000
شبكات الاتصال	.551	.093	.644	5.899	.000

a. Dependent Variable: المحور الثاني

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	شبكات الاتصال, المقومات البشرية, معدات تكنولوجيا, البرمجيات ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741 ^a	.550	.510	.50731

a. Predictors: (Constant), شبكات الاتصال, المقومات البشرية, معدات تكنولوجيا, البرمجيات

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	14.440	4	3.610	14.027	.000 ^b
Residual	11.839	46	.257		
Total	26.279	50			

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. Predictors: (Constant), شبكات الاتصال, المقومات البشرية, معدات تكنولوجيا, البرمجيات

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.121	.338		3.312	.002
المقومات البشرية	-.122	.096	-.142	-1.265	.212
1 معدات تكنولوجيا	.339	.109	.403	3.102	.003
البرمجيات	.171	.107	.210	1.592	.118
شبكات الاتصال	.271	.117	.317	2.315	.025

a. Dependent Variable: المحور الثاني

Statistics

	المقومات البشرية	معدات تكنولوجيا	البرمجيات	شبكات الاتصال
Valid	51	51	51	51
N Missing	0	0	0	0
Mean	2.9902	2.7255	3.2353	3.0245
Std. Deviation	.84552	.86350	.89220	.84743

جَمَلُ الدِّينِ