

دور الإدارة الإلكترونية فى تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة

بالمدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجى

The role of electronic management in achieving the quality of educational service at Taibah University in Medina from the viewpoint of the external customer

د/ إيناس عشرى *

ملخص

تهدف الدراسة إلى قياس مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية فى العملية التعليمية، ودورها فى 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. ومدى وجود فروق دالة احصائيا فى كل من تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بحسب بعض المتغيرات الشخصية والاكاديمية. لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير قائمة استقصاء لأبعاد ومحاور الدراسة فى 75 عبارة تم جمع بياناتها من عينة حجمها (1110) مفردة من طلاب وطالبات جامعة طيبة. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالدراسة.

كانت أهم نتائج الدراسة أنه يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية فى العملية التعليمية وتحقق جودة الخدمة التعليمية بدرجة مرتفعة بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب محل الدراسة كعميل خارجي. وتبين من النتائج وجود علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية كمتغيرات مستقلة وتحقق جودة الخدمة

* مدرس إدارة اعمال بالمعهد العالي للدراسات النوعية بالجيزة

التعليمية كمتغير تابع عند مستوى معنوية 0.01 من وجهة نظر الطلاب محل الدراسة. والإدارة الإلكترونية كبعد إجمالي تفسر ما نسبته 69.1% (R2)، وبشكل منفرد تفسر ما نسبته 68.6% من التباين فى جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع. وكان من أبرز العوامل الأكثر تأثيراً فى جودة الخدمة التعليمية بعدى البرمجيات والأجهزة الإلكترونية (72.6%)، ومصادر ووسائط التعلم الإلكترونية (89.9%) وفقاً لقيمة المعلمات Estimate. كما أظهرت النتائج وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية فى كل من تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية بحسب المتغيرات الشخصية: النوع لصالح الطلاب الذكور، وبحسب العمر لصالح الفئات العمرية الأصغر. وبحسب المتغيرات الأكاديمية منها بحسب نوع الكلية لصالح طلاب الكليات العملية. وبحسب مقر الكلية لصالح فرعى الجامعة بدر وخيبر عن المقر الرئيسى وباقى الفروع، وبحسب المستوى الدراسى لصالح المستوى الأقل. فى حين لم توجد فروق دالة إحصائية بحسب الدرجة الجامعية ومعدل الطالب.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الجودة، جودة الخدمة التعليمية، العميل الخارجى، الخدمة التعليمية، جامعة طيبة، المدينة المنورة.

Abstract

The study aims to measure the extent of application of electronic management in the educational process, and its role in achieving the quality of educational service at Taibah University from the point of view of the students as an external customer, and the extent to which there is an impact of the application of electronic management as an independent variable on the quality of the educational service as a dependent variable. And the extent of the presence of statistically significant differences in both the application of electronic management and the achievement of the quality of educational service at Taibah University, according to some personal and academic variables. To achieve the aims of the study,

a survey list was developed for the dimensions and axes of the study in 75 terms whose data were collected from a sample size (1110) from a single male and female university student. An analytical descriptive approach was used in the study.

The most important results of the study were that the electronic administration is applied in the educational process and the quality of the educational service is achieved to a high degree at Taibah University from the viewpoint of the students under study as an external customer. The results show that there is a positive impact relationship of statistical significance between the dimensions of electronic management as independent variables and the quality of the educational service as a dependent variable is achieved at the level of significance 0.01 from the viewpoint of the students under study. Electronic management, as a whole, interprets a ratio of 69.1% (R²), and separately, 68.6% of the variation in the quality of the educational service is explained as a dependent variable. Among the most prominent factors affecting the quality of the educational service were software and electronic devices (72.6%), and electronic learning media sources (89.9%) according to the value of the Estimate parameters. The results also showed that there are statistically significant differences in both the application of electronic management and the quality of the educational service according to personal variables: gender in favor of male students, and according to age in favor of younger age groups. According to academic variables, according to the type of college, for the benefit of students of practical colleges. According to the headquarters of the college for the benefit of the university's branches, Badr and Khaybar, for the main headquarters and the rest of the branches, according to the academic level in favor of the lower level While there were no statistically significant differences according to the university degree and the student's rate.

key words: Electronic management, quality, quality of educational service, external customer, educational service, Taibah University, Medina.

1 - مقدمة:

التغيير سنه الكون، لكن التطورات المعلوماتية والتكنولوجية المتلاحقة والمتسارعة يوماً بعد يوم كانت بمثابة ثورة فرضت نفسها على مختلف المجالات، بما فيها المجالات التعليمية. لذا توجب نوجيه بوصلة هذه الثورة لنستفيد منها في تطوير أداء جامعتنا.

في ضوء الزواج المعروف بين الثورة التكنولوجية المعلوماتية وثورة الاتصالات والانترنت، أنجبت لنا مداخل وأساليب إدارية جديدة وعديدة من أهمها الإدارة الإلكترونية E-management، وإدارة العصر الرقمي Management of the digital age، وإدارة المعرفة knowledge management. وتناول عدة كتب أن الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها هي المظلة الأكبر التي تضم ادارة المعرفة والعصر الرقمي وما صاحب ذلك من ظهور مؤسسات تعليمية وجامعات الكترونية وتعليم الكتروني، أثر بدوره على تطوير أداءها وخدماتها في مختلف الإجراءات والمعاملات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين من الطلاب بما يحقق جودة الخدمة التعليمية (الحربي، 2015، ص3؛ الفايز، 2017، ص142).

الخلفية النظرية:

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

توجد تعريفات عديدة للإدارة الإلكترونية من عدة زوايا احداها أن الادارة الإلكترونية كأسلوب ومنهج للتحويل من العمل اليدوي إلى العمل الإلكتروني. كما عرفها رضوان (2004، ص2) "هي انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال الى الادارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق مع اهدار الوقت والجهد والطاقات" (الأسدي

2009، ص115). وكذا عرفها عامر(2007، ص28) بأنها"منظمة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي الى اعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة" وتناولها السالمى والسليطى (2008، ص32) "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات" (الفايز،2017،ص143). وركز(الحسن 2009 ، ص4) على أنها هي منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين باستخدام الوسائل الإلكترونية. زاوية أخرى تناولها الباحثين للإدارة الالكترونية من حيث مزايا أتمتة العملية الإدارية كما عرفها(نجم عبود2009، ص185) "هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة" وعرفتها (المسعودى2011) هي "استخدام كافة التقنيات الإدارية الحديثة وشبكات الاتصالات لإنجاز العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة لكي تتمكن إدارة الموارد البشرية من تحقيق اهدافها بأقل وقت وجهد ممكن" وعرفتها (بالخير2016،ص10) بأنها "الإدارة التى تستخدم وسائل التقنية الحديثة المختلفة وتوظيفها توظيفاً فاعلاً فى عملياتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتنسيق ومتابعة وتقييم لتنفيذ كافة أعمالها الكترونياً من أجل تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للتغيرات داخليا وخارجيا".

قد تناولها غنيم،أحمد(2009،ص27) بتحليل بعدى هذا المفهوم، أحدهما الإدارة كأساس، وارتباط الإدارة بالتقنية الإلكترونية. بداية مفهوم الإدارة هى انجاز الأعمال من خلال جهود الآخرين لتحقيق الاهداف المطلوبة.والتقنية الإلكترونية استخدام أداة وتقنية لتطبيقات الانترنت والاتصالات فى أداء الأعمال(العتيانى2012،ص10).

بناء على التعريفات آنفة الذكر قامت الباحثة بتعريف الإدارة الإلكترونية كمفهوم يتم الاعتماد عليه في هذه الدراسة: الإدارة الإلكترونية هي انجاز وتنفيذ الخدمات التعليمية والمعاملات المقدمة للمستفيدين من عملائها الخارجين من الطلاب الكرونيبا باستخدام تقنية تكنولوجيا المعلومات والمعرفة والاتصالات والانترنت.

جودة الخدمة التعليمية

تعد جودة الخدمة التعليمية إحدى القضايا الجوهرية والمحك الاساسى فى التعليم الجامعى. الأمر الذى يدفع أى جامعة للاهتمام بمفهوم إدارة الجودة الشاملة فى كافة عناصر العملية التعليمية من مدخلات وعمليات للحصول على جودة نوعية وليست عددية لمخرجاتها التعليمية، تلبى احتياجات العملاء الخارجيين والمستفيدين(من أطراف متعددة الطلاب، والمجتمع، ومؤسسات بسوق العمل) تمييزا لهم عن العملاء الداخليين. وتبدو أهمية جودة المخرجات التعليمية للجامعة حيث تتلقاها المؤسسات العامة والخاصة بالمجتمع. وتناولت بعض الدراسات السابقة أن الطالب كعميل أومستفيد يمثل جوهر العملية التعليمية، فهو يعد المدخل والمخرج الرئيسى لها فى آن واحد. ويعد رضاه عن الخدمة التعليمية هو العنصر الجوهري للجودة، ويعد من التوجهات الحديثة فى المؤسسات التعليمية توجها بالعميل الخارجى أوالمستفيد أو الزبون. واعتبار العميل هو مركز اهتمام المؤسسة فى بناء كل الخطط والاستراتيجيات لتلبية احتياجاته وتوقعاته وما يفوق هذه التوقعات (العزاوى، وكريم 2014، ص23، قدورى، 2009، ص168).

فى الأدب الإداري، تناول الكتاب مفاهيم مختلفة لمفهوم الجودة من منظور المستفيد(العميل) ليدور مضمونها حول: التحسين المستمر للخدمات لتقديم منتج تعليمى مميز يلبى ويحقق إشباع حاجات وتوقعات المستفيد حاضرا ومستقبلاً (درندري وهوك 2008، ص88؛ على، 2016، ص32).

- وتناول كتاب آخرون تعريف الجودة فى مجال التعليم منها:
- أنها "إستراتيجية عمل أساسية تسهم فى تقديم المنتجات والخدمات لإرضاء الزبون الداخلي والخارجي وتلبي توقعاته الضمنية والمعلنة" وعرفها عشيبية (2012)، ص12) "بمجموعة المعايير والخصائص التى ينبغى أن تتوفر فى جميع عناصر العملية التعليمية سواء ما يتعلق منها بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات التى تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم" (الظالمى وآخرون 2012، ص150).
 - أن التوجه بالجودة كما وضحها(Ciampa) إما أن يركز على تلبية احتياجات المستفيد ورضاه، وإما يركز على النتائج النهائية، وإما يركز على الادوات والأساليب لتحقيق الجودة (سيفون، 2019، ص71)
 - قد استعرض الشمري (2009، ص71) ثلاثة مناهج عامة فى مفهوم إدارة الجودة الشاملة فى مجال التعليم، المنهج الأول يركز على الزبون، ويركز الثاني على الموظفين العاملين، بينما يركز الثالث على العقد ويسعى للتوافق مع المواصفات المتفق عليها فى العملية التعليمية(عالم2014، ص6).
- من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف: جودة الخدمة التعليمية: هى فلسفة إدارية يتكاتف فيها جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية لتحقيق وتلبية احتياجات وتوقعات العميل الخارجى (الطلاب) وتحقيق رضاه عن أداء الخدمة التعليمية.
- العلاقة بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة التعليمية
- تناولت عديد من الدراسات السابقة الإدارة الالكترونية كأحد الأساليب لم تعد اختياراً بل متطلب حتمى من المتطلبات الاساسية لتحقيق معايير جودة الخدمة التعليمية. واعتبرتها أخرى أنها أحد متطلبات الجودة الشاملة، وانها مفتاح النجاح وحجر الزاوية لجودة الخدمة التعليمية(على2016، ص32؛ قدورى2010، ص168).

من هنا نتضح العلاقة بين الدور الذي تؤديه الإدارة الإلكترونية في تحسين الجودة النوعية للعملية التعليمية وتحقيق رضا العميل الخارجى من الطلاب عن النظام التعليمى بكافة عناصره. حيث أن رضا الطلاب كأحد المستفيدين هو عنصر جوهري من عناصر الجودة سواء فى التعليم الاساسى أو الجامعى. فهدف المؤسسة التعليمية السعى لإرضاء هؤلاء المستفيدين عن الخدمة التعليمية وتلبية احتياجاتهم لكافة الجهات المستفيدة. ويتم ذلك بتبنى شراكات وعلاقات قوية مع هؤلاء الزبائن الممثلين فى الطلاب لتعزيز قيمة هذا الزبون (الشواورة 2012، الجناى 2008).

1- مشكلة الدراسة:

فقد حظيت المملكة العربية السعودية بتطبيق الادارة الإلكترونية فى كافة أجهزتها الحكومية من وزارات ومؤسسات حكومية وجامعات بمستوى أداء جيد 60.05%، وتحديدًا حصل قطاع التعليم والابحاث على 70% فى نسبة التحول نحو التعاملات الإلكترونية، الا انه لم يكن ملبياً للتوقعات. قد دعمت المملكة التحول للتعاملات الإلكترونية فى كافة خدماتها بوجود برنامج (يسر) التابع لوزارة الاتصالات والتقنية بالمملكة لمتابعة وقياس هذا التحول بالأجهزة الحكومية السعودية بصفة دورية. وجاءت نتائج تقرير القياس السابع الاخير لعام 2016 ببرنامج (يسر)، أن مؤشرات النضج فى التحول الإلكتروني للجامعات الحكومية السعودية تشير الى مستويات أداء متواضعة (الفئة الحمراء 0-59%). حيث أن 61% من الجامعات السعودية تقع فى فئة الأداء المتواضع، و9% من هذه الجامعات تقع بفئة الاداء الجيد، و30% من تلك الجامعات تقع بفئة الاداء المتميز.

ومع تدنى مستوى أداء التحول الإلكتروني بالجامعات السعودية بشكل لا يتناسب مع الامكانيات المادية المتوافرة لها والميزانيات الضخمة المخصصة لهذه

الجامعات، كان الأداء أقل من التوقعات فى مستوى تطبيق الادارة الالكترونية فى جامعة طيبة السعودية الحكومية التى تقع فى فئة الأداء المتواضع (الفئة الحمراء) وفقا لمؤشرات برنامج يسر، رغم ما حصلته بعض الجامعات الأخرى على أداء متميز منها جامعة الملك سعود، وجامعة الملك عبد العزيز مقارنة بجامعة طيبة. ولم تحصل جامعة طيبة على مركز ضمن التصنيف العالمى السنوى لأفضل 1000 جامعة فى العالم (QS (Quacquarelli Symonds) وفقا لتصنيف عام 2019م، رغم وجود 8 جامعات سعودية فى التصنيف العالمى QS تتصدرها جامعة الملك فهد للبترول والمعادن فى المرتبة الأولى عربيا والمرتبة 189 عالميا، يليها جامعة الملك عبد العزيز فى السعودية بالمرتبة الثانية عربيا و231 عالميا. ولم تدخل ضمن تصنيف مؤسسة "تايمز للتعليم العالى Times Higher Education" الذى شمل 1250 جامعة فى 86 دولة لعام 2019، بينما جاءت جامعة الملك عبد العزيز، الأولى عربيا. لكن ظهرت جامعة طيبة بتصنيف على مستوى الدول العربية فى المركز 81-90 من ضمن أفضل 100 جامعة عربية. وحصلت على المركز 39 عربيا والمركز 2224 عالميا من حيث عدد مرات الزيارة لموقع الجامعة الإلكتروني وفقا لتصنيف Arab World Web Ranking لعام 2019. ومازالت جامعة طيبة تبذل الجهود الحثيثة لتطوير أدائها وجودة خدماتها لتدخل التصنيف العالمى.

من هنا يبرز السؤال الذى يبلور مشكلة الدراسة، برغم تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية بجامعة طيبة، فما زال مستوى أداءها وجودة خدماتها لم يصل بها للحصول على مركز بالتصنيف العالمى. فإلى أى مدى يرى الطلاب كعميل خارجى من وجهة نظرهم مستوى تطبيق الجامعة للإدارة الالكترونية، ومدى تأثيرها على تحقق جودة الخدمة التعليمية؟ لتمثل بذلك مشكلة الدراسة فى مستوى تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية كمدخل لتطوير أداء خدماتها التعليمية.

2- أسئلة الدراسة:

1- ما هو مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية (التبادل والتفاعل الإلكتروني، الخدمات والانظمة التعليمية الإلكترونية، التعاملات الإلكترونية في البيئة الجامعية، البرمجيات والأجهزة الإلكترونية، مصادر ووسائط التعلم الإلكتروني) بجامعة طيبة من وجهة نظر طلابها كعميل خارجي؟

2- ما هو مستوى جودة الخدمة التعليمية (محور مهاري ومعرفي، محور برامجي أكاديمي، محور تدريسي، محور كادر أكاديمي، محور مؤسسي وإداري) بجامعة طيبة من وجهة نظر طلابها؟ وهل يلبي احتياجات هؤلاء الطلاب؟

3- هل توجد علاقة ارتباط دالة احصائيا بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلابها؟

4- هل تتأثر جودة الخدمة التعليمية بمستوى تطبيق الادارة الإلكترونية من وجهة نظر طلابها.

5- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى تطبيق الادارة الإلكترونية بالعملية التعليمية، ومستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة طيبة من وجهة نظر طلابها بحسب بعض المتغيرات الشخصية (النوع والعمر) والاكاديمية (مقر الكلية، نوع الكلية، الدرجة الجامعية، المستوى الدراسي، معدل الطالب)؟

3- أهداف الدراسة:

من ثم فإن الدراسة تسعى إلى تحقيق عدة أهداف محددة تتمثل فيما يلي:

1- قياس مستوى تطبيق الادارة الإلكترونية بأبعادها (التبادل والتفاعل الإلكتروني، الخدمات والانظمة التعليمية الإلكترونية، التعاملات الإلكترونية في البيئة الجامعية، البرمجيات والأجهزة الإلكترونية، مصادر ووسائط التعلم الإلكتروني) في العملية التعليمية بجامعة طيبة من وجهة نظر طلابها كعميل خارجي.

- 2- قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية بأبعادها (محور مهارى ومعرفى للطلاب، محور برامجى اكاىمى، محور تدريسى، محور كادر اكاىمى، محور مؤسسى وادارى) فى جامعة طيبة من وجهة نظر طلابها.
- 3- قياس مدى وجود علاقة ارتباط بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر العميل الخارجى بجامعة طيبة.
- 4- قياس مدى تأثر جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع بمستوى تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل من وجهة نظر العميل الخارجى.
- 5- قياس مدى وجود فروق ذات دلالة احصائية فى كل من:
 - أ- مدى تطبيق أبعاد الادارة الإلكترونية بالعملية التعليمية فى جامعة طيبة من وجهة نظر طلابها وفقا لبعض المتغيرات الشخصية (النوع والعمر) والاكاديمية (مقر ونوع الكلية، الدرجة الجامعية، المستوى الدراسى، معدل الطالب).
 - ب- مستوى جودة الخدمة التعليمية فى جامعة طيبة من وجهة نظر طلابها بحسب بعض المتغيرات الشخصية والاكاديمية.
- 6- وضع نموذج مقترح لقياس أثر استخدام الإدارة الإلكترونية فى تحقيق جودة الخدمة التعليمية فى جامعة طيبة من وجهة نظر طلابها كعميل خارجى.
- 7- تقديم مقترحات تساعد فى تفعيل آلية لتنفيذ وتطبيق الإدارة الإلكترونية بالشكل الذى يرفع من مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعة طيبة.

4- فروض الدراسة:

- 1- تحرص جامعة طيبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية (التبادل والتفاعل الإلكتروني، الخدمات والانظمة التعليمية الإلكترونية، التعاملات الإلكترونية فى البيئة الجامعية، البرمجيات والأجهزة الإلكترونية، مصادر ووسائط التعلم الإلكتروني) بدرجة مرتفعة فى العملية التعليمية من وجهة نظر طلابها.

- 2- تحرص جامعة طيبة على تحقيق مستوى مرتفع لجودة الخدمة التعليمية بها (محور مهاري ومعرفي، محور برامجي اكايمي، محور تدريسي، محور كادر اكايمي، محور مؤسسي واداري) من وجهة نظر طلابها.
 - 3- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة من وجهة نظر طلابها.
 - 4- تتأثر جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة كمتغير تابع بمستوى تطبيق الادارة الالكترونية كمتغير مستقل من وجهة نظر طلابها.
 - 5- توجد فروق ذات دلالة احصائية في كل من:
 - أ- تطبيق أبعاد الادارة الالكترونية بالعملية التعليمية بجامعة طيبة من وجهة نظر طلابها وفقا لبعض المتغيرات الشخصية (النوع والعمر) والاكاديمية (مقر الكلية، نوع الكلية، الدرجة الجامعية، المستوى الدراسي، معدل الطالب).
 - ب- مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة طيبة من وجهة نظر طلابها بحسب بعض المتغيرات الشخصية والاكاديمية.
- 5- أهمية الدراسة:**

- 1- تأتي أهمية الدراسة من أهمية قطاع التعليم الذي يعد الشريان الحيوي لتقديم مخرجات نوعية من إعداد خريجين ذو مهارة وكفاءة تساعد في تقدم المجتمع.
- 2- اسهام الدراسة في موضوعها بمجال تطبيقي لم يتم القيام به من قبل على جامعة طيبة كإحدى الجامعات الحكومية التي تضم 28 كلية وما يقرب من 70 الف طالب، والاستفادة من هذه التجربة بما لها وما عليها.
- 3- تبدو أهمية الدراسة العلمية في قياس مستوى تطبيق الادارة الالكترونية بجامعة طيبة، ومستوى رضا طلابها عن جودة خدماتها التعليمية من وجهة نظرهم كعملاء خارجين، بما يساعد الجامعة في تلبية احتياجاتهم ومعالجة أى اخفاقات أو نقاط ضعف لتحسين مستوى أداء خدماتها التعليمية بالشكل

الذى يرضى هؤلاء العملاء. وهو لم يتم قياسه من قبل بالدراسات السابقة على حد علم الباحث.

4- تبرز أهمية الدراسة العملية فى الحصول على تحديد مستوى الجودة النوعية والمهارية لطلاب وخريجي جامعة طيبة، لتحسينها وتجويدها بما يساهم فى تلبية احتياجات سوق العمل السعودى ورفع الاداء الاقتصادى وتقدمه.

5- محاولة الدراسة تقديم نموذج مقترح لقياس العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة. خاصة أن الدراسات السابقة اقتصرت على تناول بعض الجامعات السعودية لمتطلبات التطبيق للإدارة الإلكترونية أو معوقاتهما، دون الربط بين هذه المتطلبات وجودة الأداء بالعملية التعليمية وهو ما لم تتوافر عنه دراسات كافية.

6- الاسهام بدراسة ميدانية تربط بين تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية بشكل شمولى من منظور إدارى وليس تربوى، ومحدودية الدراسات فى أدب إدارة الأعمال لذلك، أما تركيز على الادارة الإلكترونية أو ادارة الجودة الشاملة كل على حده، دون الربط بينهما على حد علم الباحث.

6- مصطلحات الدراسة:

تتمثل أهم مصطلحات الدراسة بمفهوم إجرائى فيما يلى:

أ- الإدارة الإلكترونية: هى انجاز كافة الخدمات التعليمية والأنظمة والمعاملات المقدمة للمستفيدين من عملائها الخارجين من الطلاب الكترونيا باستخدام تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ب- الجودة: هى تلبية احتياجات وتوقعات المستفيد أو العميل الخارجى فى الخدمة التعليمية المقدمة له.

ج- جودة الخدمة التعليمية: هي فلسفة إدارية يتكاتف فيها جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية لتحقيق وتلبية احتياجات وتوقعات العميل الخارجي (الطلاب) وتحقيق رضاه عن أداء الخدمة التعليمية.

7- أدبيات الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوعي الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية كل على حده، والقليل منها تناولت دور الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة التعليمية. ومن ثم يتم عرضها في ثلاث محاور رئيسية كما يلي:

- ❖ المحور الأول: الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية.
- ❖ المحور الثاني: الدراسات التي تناولت جودة الخدمة التعليمية.
- ❖ المحور الثالث: الدراسات التي تناولت العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية. وسيتم تناولهم تباعاً فيما يلي:

المحور الأول: الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية

تعددت الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت الإدارة الإلكترونية من حيث متطلبات ومعوقات ومزايا تطبيقها في بعض المؤسسات الخدمية عموماً وفي قطاع التعليم خاصة، وفي الجامعات في بعض الدول العربية ومنها الجامعات السعودية. ولكن لم تتناول مجال التطبيق الذي بصده الدراسة وهو جامعة طيبة، فلكل تجربة سمات متفردة تكون نبراساً لمثيلاتها. وقد تم تصنيف عرض هذه الدراسات بما يحقق أهداف الدراسة الحالية في المحاور الآتية:

دراسات تناولت متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات العربية: -أ حددت متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة (الحسنات، ساري 2011) في الجامعات الفلسطينية (بالتطبيق على الإداريين من كافة المستويات من عمداء الجامعات ونوابهم ورؤساء الأقسام كعينة بحثية) في متطلبات تنظيمية، وتقنية وبشرية،

ومالية. وكذا حددتها دراسة (عطير، وشفيق 2017) فى المدارس الخاصة بالصفة الغربية فى 5 مجالات (متطلبات المادية، والبشرية الفنية، والادارية، والمالية، والامن والسلامة). وكذا أظهرت نتائج دراسة (أبو عاشور وآخرون 2013) مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية فى جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية كانت بدرجة مرتفعة، وجاء مجال التنفيذ الإلكتروني في المرتبة الأولى ثم مجال التنظيم الإلكتروني، ومجال الرقابة والتقييم الإلكتروني في المرتبة الثالثة وبدرجة متوسطة، اما مستوى تطبيقها من وجهة نظر الإداريين كانت بدرجة متوسطة. وتناولت معوقات تطبيقها دراسة (محمد وعقيلان 2010) بالتعليم الثانوي الأردني ممثل في ارتفاع خدمة الاتصالات، وضعف البنية التحتية لنظام الاتصالات داخل الأردن، والرغبة والتمسك بالنظام التقليدي خوفا من ضياع المراكز. وتناولت متطلبات تطبيقها بجامعة تكساس الأمريكية دراسة (Jackson, 2006)، بأن إدارة الموارد البشرية بهذه الجامعة تقوم بتدريب أعضاء هيئة التدريس على التخطيط الإلكتروني، وتوظيف التقنية. وتدريب الإداريين على الإدارة بشكل عام. كما اوضحت أهمية الإدارة الالكترونية فى توفير الوقت والجهد والدقة وتوسيع العمل الإداري الإلكتروني والتحول فى عمليات الجامعة الى العمليات الالكترونية.

هناك دراسات أخرى تناولت علاقة تطبيق الإدارة الالكترونية ببعض المتغيرات التنظيمية منها دراسة (الأغا، وحجاج، وكساب 2012) تناولت أن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية ومتطلباتها يرتبط بمتغيرات تنظيمية والثقافة التنظيمية وانماط القيادة بالجامعات الفلسطينية بغزة، دراسة اخرى للشواورة (2012)، توصلت الى إن هناك أثر للإدارة الالكترونية (المتتمثلة في الأجهزة والبرمجيات والأنظمة الالكترونية) والموارد البشرية على المتغير التابع المتمثل في رفع مستوى الرضا لدى الطلبة في جامعة مؤتة الاردنية من وجهة نظر هؤلاء الطلاب.

ب- الدراسات التي تناولت تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات السعودية
دراسات تناولت أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية منها دراسة (الدوسري 2007)
في جامعة الملك فيصل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس على كليتي الآداب
والعلوم للبنات في الدمام، وكذا دراسة (العريشي 2008) في الإدارة العامة للتربية
والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين من وجهة نظر العاملين بالادارة، وأن هناك عوامل
مساعدة لتطبيقها في هذه الإدارة. كما تناولت دراسة (العميري 2008) توافر
متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة عمداء وكلاء ورؤساء الأقسام بكليات
جامعة أم القرى بدرجة متوسطة. وكذلك تناولت دراسة (علي وعبدالرحيم 2009)
أهمية تطبيقها في تطوير بعض وظائف الإدارة بجامعة تبوك من تخطيط، وتنظيم،
وصنع قرار، ورقابة من وجهة نظر الإداريين الأكاديمين والموظفين بالمستويات
الإدارية الثلاثة. وتبين وجود إجراءات لتأمين سرية المعلومات والبيانات بها،
وحفظها من خلال الأرشيف الإلكتروني، وقنوات اتصال متعددة لتبادل المعلومات
الالكترونية بين مختلف كليات الجامعة، ومشاركة الإداريين في صنع القرار. وتوصلت
دراسة (الكعكي، 2011) الى أن هناك احتياج لتنظيم البيئة التقنية، واحتياج
لاستغلال عضو هيئة التدريس للبيئة الإلكترونية وتوظيفها بشكل مناسب بالعملية
التعليمية واحتياج لتوفير العدد المناسب من التجهيزات الإلكترونية بجامعة الاميرة
نورة بالرياض من وجهة نظر الطالبات وأعضاء هيئة التدريس.

دراسات أخرى تناولت مزايا الإدارة الإلكترونية بالجامعات السعودية منها دراسة
الصبحي، والسليمانى (2009) بالتركيز على التعاملات الادارية التي تتم الكترونيا
على بوابة الادارة الإلكترونية لمكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز الجامعية بجامعة
ام القرى من وجهة نظر الإداريين. من أكثر المزايا تسهيل العمل وتحسنه من حيث
السرعة والدقة في انجاز العمل. وتناولتها دراسة شلبي (2011) في السرعة في

إنجاز العمل وتوفير الجهد والتكلفة، والتوافق مع مستجدات التكنولوجيا وأثرها على التطوير التنظيمي في الجامعة الإسلامية من وجهة نظر الإدارة العليا والوسطى. وتبين بعض العاملين لم تكن لديهم معرفة ببعض التطبيقات الالكترونية لوجود معوقات من نقص الحوافز التشجيعية، ونقص الإمكانيات المادية والفنية والبشرية. وتناولت دراسة العيتاني(2012) وجود موافقة تامة من الفئات الثلاث(من وجهة نظر الأكاديميين والطلاب والإداريين)على تحقق مزايا تطبيق الإدارة الالكترونية بجامعة الملك عبد العزيز في مجالات عملهم، وتحقق عائد على الاداء العام للجامعة. دراسات أخرى تناولت الإدارة الالكترونية وعلاقتها بمتغيرات تنظيمية بالجامعات السعودية منها دراسة (كناني2010) أظهرت نتائجها أن واقع تطبيق الإدارة الالكترونية ومستوى الفعالية التنظيمية جاء بدرجة متوسطة في الجامعات السعودية الحكومية والخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وكذلك المقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة. وتوصلت دراسة العريشي والغنام (2011) لوجود علاقة ارتباط عكسية بين الإدارة الالكترونية والفساد الإداري من خلال تقييم بوابات الجامعات السعودية المتاحة على الانترنت في ضوء المعايير الدولية. أكدت ما توصلت اليه دراسة بالخير(2016)بوجود علاقة بين دور ومزايا الإدارة الالكترونية(سرعة الانجاز،وتخفيض التكلفة، وتوفيرالوقت والجهد، والشفافية) كمتغير مستقل والحد من الفساد الإداري كمتغير تابع من وجهة نظر موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجده. وتناولت دراسة بكرى، بدور(2012) دورها في تطوير أداء الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجده، بشكل فعال وانه يوجد وعى محدود بمفاهيم الادارة الالكترونية لدى الموظفين.

دراسات أخرى تناولت متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعات السعودية منها دراسة(بخش،فوزية 2007) حددت أبرز المتطلبات لتطبيق الإدارة

الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر عميدات ووكلاء ورؤساء أقسام الكليات في وجود رؤية وخطة استراتيجية، واستثمار الامكانيات المادية والبشرية ودعم المناخ التنظيمي للعمل في فريق. وحددت معوقات تطبيقها دراسة (البشري، 2009) في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وأعضاء هيئة التدريس في قلة التدريب على الإدارة الإلكترونية، ووجود معوقات بشرية كضعف مهارات اللغة الانجليزية، والنقص في عدد الاداريات، ومعوقات مالية، وأن درجة استخدام الإدارة الإلكترونية كانت متوسطة. وتناولتها أيضا دراسة الكبيسي (٢٠١٠) بكليات التربية بجدة، ودورها في تحسين الأداء الإداري. وحددتها دراسة الحربى (2015) في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الادارية والاكاديمية في معوقات إدارية يليها معوقات بشرية ثم معوقات تقنية بالجامعة. ووجود فروق ذات دلالة في هذه المعوقات بحسب السن والخبرة والمؤهل العلمي. ايضا توصلت دراسة أبو ناصر (2018) الى توافر تطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة في الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء هيئة تدريس بجامعة الملك فيصل، من حيث 4 مجالات اساسية التخطيط الإلكتروني والهيكل التنظيمي للجامعة، والتنظيم والتنفيذ الإلكتروني، والكوادر البشرية والتدريب الإلكتروني، والتقييم والتحفيز الإلكتروني. ووجود معوقات تنظيمية ادارية لتطبيقها.

بينما دراسة الفايز (2017) تناولت بعد هام في الإدارة الإلكترونية بخلاف الدراسات عالية وهوسيناريوهات مستقبلية بديلة للتحويل للإدارة الإلكترونية بالجامعات السعودية من خلال تحديد 3 مجالات رئيسية: مستوى اعلامي، ومستوى تفاعلي، ومستوى إجرائي لهذا التحويل الإلكتروني من وجهة نظر القيادات وأعضاء هيئة التدريس لكن واجهتها مجموعة من المعوقات الداخلية والخارجية. وكذلك تناولت دراسة الجنابي (2008) من منظور اداري بعد مختلف وهو أن تتبنى المنظمة

التعليمية شراكات وعلاقات قوية مع زبائنها المتمثلين بالطلبة من خلال تناول أثر أبعاد جودة التعليم التقني في تعزيز قيمة الزبون (إدراك الزبون من ناحية الجودة، الصورة الذهنية للمنظمة، الخدمة المرافقة من أجل زيادة أو الإبقاء على مستوى متفوق من إرضاء المستفيدين) من وجهة نظر التدريسيين بالكلية التقنية بالعراق.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت جودة الخدمة التعليمية.

تناولت دراسات عديدة تقييم جودة الخدمة التعليمية بمناهج مختلفة منها ما يركز على مدخلات العملية التعليمية، ومنها ما يركز على أبعادها، ومنها ما يركز على مخرجاتها في ضوء معايير الجودة لعملية الخدمة التعليمية سيتم تناولها فيما يلي:

أ- الدراسات التي تناولت جودة الخدمة التعليمية في الجامعات العربية

دراسات تناولت مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي من وجهة نظر الطلاب بالجامعات الفلسطينية لـ أبو عودة، وأبو ملح (2010) وكذلك دراسة أبو سمرة وآخرون (2008) حددت محاورها في الفلسفة والرسالة والأهداف، المناهج الدراسية، الطلبة، البحث العلمي، استراتيجيات التعليم والتعلم ووسائلها، البيئة الخارجية، التقويم والتطوير بجامعات فلسطين بغزة. وعدم وجود فروق ذات دلالة في مؤشرات إدارة الجودة الشاملة بحسب النوع، والمستوى الدراسي والكلية، ووجود فروق بحسب الجامعة، والكلية، والكثافة الصفية للطلاب. وتناولت مؤشرات أيضا دراسة خضير، وآخرون (2011) في أبعاد العملية التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الآداب جامعة البصرة. من ضعف المناهج، وقلة الامكانيات، وقلة المنجزات العلمية، وقلة استخدام الوسائل الحديثة في العملية التعليمية. وكذا دراسة دواي، جاسم (2012) ودراسة العزاوي وآخرون (2012) ودراسة البداح، والصريره (2012) وتناولت دراسة الظالمى وآخرون (2012) ودراسة عالم (2014) هذه المؤشرات من

خلال قياس جودة مخرجات التعليم العالي من حيث نقاط القوة والضعف. ودعمت النتائج توافر جودة بعض المخرجات وانخفاض البعض الآخر، واختلفت النتائج من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس بالجامعات العراقية عن مسؤولي مؤسسات سوق العمل. وتناولت هذه المعايير دراسة سيدهم والحمزة (2014) بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية كدراسة مقارنة لأداء هيئة التدريس بجامعة باتنة وتبسة-شرق الجزائر. وتوصلت الى قصور في تقييم استراتيجيات التعليم والتعلم ومتابعة المخرجات التعليمية للبرامج الأكاديمية بنسبة 70%. وتوصلت دراسة الطرابلسية (2011) الى تدني مستوى تطبيق مجالات التقويم الذاتي(الرسالة، أعضاء هيئة التدريس، التعليم، البحث العلمي، الموارد والانفاق).

كان هناك دراسات أخرى تناولت مبررات ومتطلبات تطبيق الجودة الشاملة بالجامعات الجزائرية منها دراسة لرقط(2009)من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين. ودراسة بوزيان(2010) في التعليم الجامعي بالجزائر فى ضرورة دعم الادارة العليا لثقافة إدارة الجودة ومشاركة جميع العاملين، التعليم والتدريب المستمر وتفويض الصلاحيات. اما المعوقات هى عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية مع متطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة والمركزية في اتخاذ القرارات، ضعف الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة، عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم. وكذا دراسة الخطيب، ورداح (2010). وحددت معوقاتها دراسة رقاد (2014) فى مؤسسات التعليم الجامعى الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فى 3 جوانب قيادى، ادارى وتنظيمى، وسلوكى. وتناولت دراسة الهراشمة (2016) وجود دور للالتزام بالمسؤولية الأخلاقية في ضمان جودة التعليم العالي بالجامعات الأردنية، من وجهة نظر الطلبة.

الدراسات التي تناولت جودة الخدمة التعليمية فى الجامعات السعودية:

دراسات تناولت معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة منها دراسة العضاضى (2012) حددتها فى مؤسسات التعليم العالى بالسعودية بعدم قناعة بعض القيادات الأكاديمية بتطبيق الجودة الشاملة، وغموض سياسات واستراتيجيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ضعف الحوافز المالية والمعنوية. وتوصلت دراسة جعفر وآخرون (2012) الى وجود وعي لدى أعضاء هيئة التدريس فى جامعة الطائف لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لكن هناك نقص فى القاعات التدريسية والمعامل والمكتبات المتخصصة، البيئة الجامعية المتميزة، ونقص فى استخدام أساليب حديثة فى التقويم وقياس الأداء، للطلبة والأساتذة، والخدمات المقدمة لا تلبى احتياجات المجتمع المحلي. وكذلك تناولت دراسة المسعودى (2013) تحديد مواصفات المخرجات التعليمية (التخصصية المهنية، والشخصية، والعامة) بكلية التربية-جامعة أم القرى من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وكذا دراسة الهويد (2012)، وتناولت دراسة آل مهدى (2014) وجود التحديات لتطبيق معايير الاعتماد الأكاديمى وتحقيق الجودة فى كلية العلوم الادارية والمالية جامعة الباحة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية. وجاء ترتيب أهميتها تحديات مادية، ثم تحديات خدمة المجتمع، تحديات تنظيمية، تحديات بحث علمي، تحديات تعليمية، تحديات بشرية وقيادية. وتوصلت دراسة الجارودى (2017) الى أن درجة تطبيق معايير جودة التعلم والتعليم المرتبطة بأعضاء هيئة التدريس وفق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي فى قسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا جاءت بدرجة متوسطة. لا توجد فروق دالة إحصائياً بحسب الجنس ولكن توجد بحسب مستوى البرنامج الدراسى بعضو هيئة التدريس وبالقسم.

دراسات أخرى تناولت مدى رضا الطلاب أنفسهم عن الخدمة التعليمية كاحد أبعاد تحقيق الجودة في الجامعات منها. دراسة حامد القضاة وآخرون (2013) توصلت الى ان متوسط رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم. وكذا دراسة أخرى لـ حلس (2015)، ودراسة صوالحة والعمري (2013). كما توصلت دراسة الفايز (2017) الى أن مستوى الرضا الاكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الاسلامية بغزة بلغ ما نسبته 74.40%، وحصل مجال عضو هيئة تدريس على المرتبة الاولى، يليه كل من مجالى "الارشاد والتوجيه"، و"البيئة التعليمية". ولم توجد فروق بين آراء الطلبة فى مستوى الرضا الاكاديمي بحسب متغير الجنس، والمستوى الدراسى، والمعدل التراكمى. ودراسة هامه لـ جليدان (2010) تناولت الحاجات الاكاديمية ومدى الرضا عن اشباع وتحقق هذه الحاجات للطلبة الجامعية بالمدينة المنورة بجامعة طيبة، وتوصلت الى ان الطالبة المتعلمة لها حاجات اكاديمية (فى 3عوامل هي الحاجة للأنشطة الجماعية، الشعور بالانتماء، الحاجة الى التنمية الذاتية في ظل حرية فكرية) لا بد من اشباعها كعوامل ذات تأثير على مستوى الرضا عند الطالبة وجودة الخدمة التعليمية بالمدينة المنورة بجامعة طيبة. وما يميز هذه الدراسة مجال تطبيقها على جامعة طيبة وهى محل الدراسة الحالية.

اما الدراسات الأجنبية التى تناولت رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية، توصلت كما توصلت دراسة (Kara and Deshield, 2004) الى وجود علاقة ايجابية بين رضا الطلبة ونيتهم في البقاء في الكلية أو الجامعة في جامعة بنسلفينيا، وبناء عليه أن مؤسسات التعليم ذات التوجه نحو الاهتمام بالطالب يكون لديها فرصة أكبر لإشباع حاجات طلابها ورغباتهم، ومن ثم الاحتفاظ بهم حتى تخرجهم، مقارنة مع غيرها من الجامعات التي لاتهتم بمدى رضى الطلبة الدارسين فيها. وأكدت ذلك دراسة (Baykal, et al. 2005) بأن متوسط رضا طلبة كلية التمريض فى جامعة

اسطنبول كان عالياً في السنة الأولى وانخفض في السنة الثانية ثم عاد وارتفع في السنة الثالثة، ومن ثم لينخفض إلى أدنى حد في السنة الرابعة كما أعلن طلبة الكلية أنهم إذا أُتيحت لهم فرصة الاختيار فسوف يختارون اختصاصاً آخر، لأن الكلية أخفقت في تلبية رغباتهم وتلبية احتياجاتهم.

المحور الثالث: دراسات تناولت العلاقة بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة التعليمية.

توجد دراسات محدودة تناولت العلاقة بين احد أو بعض ابعاد الإدارة الالكترونية بتطبيق الجودة الشاملة في التعليم في الدول العربية منها دراسة عبد الناصر وقريشى (2011) تناولت وجود علاقات ارتباط دالة وموجبة بين الإدارة الالكترونية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكة الاتصالات، صناع المعرفة) في تطوير العمل الإداري (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، الرقابة، واتخاذ القرار) بمؤسسات التعليم العالى بالجزائر. وادكتها دراسة على، علا (2016) بوجود فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية بأبعادها لتحقيق مفهوم الجودة الشاملة والامتياز ورفع مستوى كفاء الاداء للبرامج الاكاديمية بالتعليم الالكتروني والتقييم الذاتى، بما يزيد الثقة والدقة فى مخرجات التعليم بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في السودان من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس والطلاب والاداريين. وماتناولته دراسة قريشى (2016) وضع مقترح نظرى للإدارة الالكترونية ودورها فى تحقيق الجودة الشاملة فى التعليم قبل الجامعى فى مصر.. أما دراسة نكي صقر (2012) ودراسة أبو سليم واخرون (2007) توصلوا الى وجود علاقة ايجابية بين تطبيق الحكومة الالكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة فى تحسين جودة الخدمة الجامعية.

اما الدراسات التي تناولت العلاقة بين احد أبعاد الإدارة الالكترونية وتطبيق الجودة الشاملة في الجامعات السعودية فهي محدودة للغاية منها دراسة البقور

(2016) تناولت العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات المعلومات) والتشارك بالمعرفة وأثرهما في ضمان جودة التعليم العالي في جامعة الطائف. وتوصلت دراسة الرحومي، وأدريس(2016) الى أن استخدام الانظمة الالكترونية في جامعة الملك خالد يؤثر ايجابياً في تجويد الوظائف الادارية من خلال تجويد عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة الادارية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الاكاديمين والموظفين. وتوصلت دراسة الشريف(2016) الى أن درجة تطبيق جودة التعليم في ضوء معايير الهيئة الوطنية السعودية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية في الجامعات السعودية الناشئة(نجران، والطائف، وشقراء، وحائل، والدمام) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جاءت بدرجة متوسطة.

8- التعليق على الدراسات السابقة:

- 1- معظم الدراسات السابقة التي تناولت الإدارة الالكترونية بالدراسة كان التركيز عليها فقط كموضوع مستقل وأغلبها بالادب التربوي عن الأدب الإداري،بتناول موضوعات محددة مزايا تطبيقها أومتطلباتها في مختلف انواع المؤسسات العمومية العربية او بالجامعات السعودية دون ربطها بجودة الخدمة التعليمية .
- 2- معظم الدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمة التعليمية في المؤسسات الجامعية كان تركيزها على تناول دراستها كموضوع مستقل وأغلبها من منظور تربوي وتطبيقها بالجامعات العربية والسعودية بالتركيز على مدى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية، ومعايير ومؤشرات الجودة والاعتماد الاكاديمي.
- 3- ندرة في الدراسات السابقة التي تناولت أحد أو بعض أبعاد الإدارة الالكترونية فقط دون أبعادها بشكل شمولي بالأدب الاداري وعلاقتها بتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العربية أو السعودية على حد علم الباحث.

4- لم تتوافر هذه الدراسة من قبل بجامعة طيبة بالمدينة المنورة، والمبادرة بمجال تطبيقها على هذه الجامعة.

5- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فى الربط بشكل شامل بين دور الإدارة الالكترونية فى جودة للخدمة التعليمية من حيث المخرجات من وجهة نظر العميل الخارجى المستفيد من الخدمة المتمثل فى الطلاب بتطبيق لأول مره فى جامعة طيبة بالمدينة المنورة.

6- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فى إثراء الجانب النظرى، وتحديد المتغيرات، وأسلوب وأداة الدراسة وإعداد الاستقصاء.

9- نموذج الدراسة:

بناء على نتائج الدراسات السابقة، تم تحديد متغيرات الدراسة وتصميم نموذج الدراسة ليوضح العلاقة بين هذه المتغيرات التابعة والمستقلة فى شكل (1) فيما يلى:
المتغير المستقل: أبعاد الإدارة الالكترونية الخمس (التبادل والتفاعل الالكترونى، الخدمات والانظمة التعليمية الالكترونية، التعاملات الالكترونية فى البيئة الجامعية، البرمجيات والأجهزة الالكترونية، مصادر ووسائط التعلم الالكترونى).

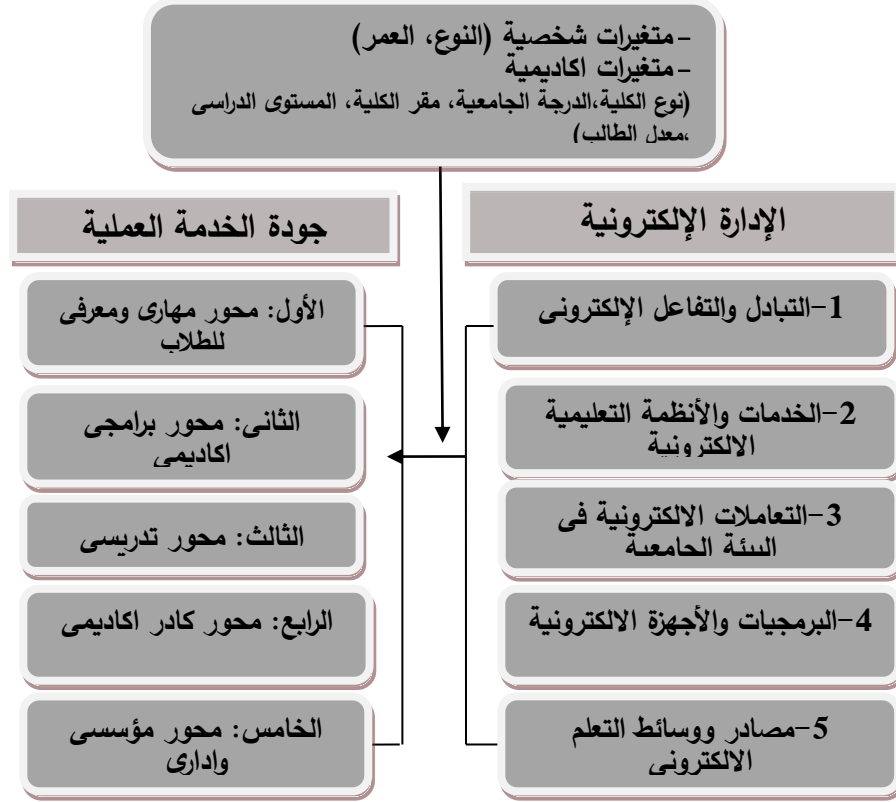
المتغير التابع: محاور جودة الخدمة التعليمية الخمس (محورمهارى ومعرفى للطلاب، محووربرامجى اكايدمى، محوور تدريسى، محوور كادر اكايدمى، محوور مؤسسى وادارى).

المتغيرات الوسيطة هي نوعين:

المتغيرات الشخصية: (النوع، والعمر)

المتغيرات الاكاديمية: (نوع الكلية (علمية، انسانية)، الدرجة الجامعية (دبلوم مشارك، بكالوريوس)، مقر الكلية (المقر الرئيسى، الحناكية، بدر، العلا، المهدي، خير، ينبع)، المستوى الدراسى الحالى (المستوى الثالث.. الثامن) معدل الطالب (A,B,C,D,F..).

شكل (1) نموذج مقترح لأثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجي بالتطبيق على جامعة طيبة



10- نبذة تعريفية عن جامعة طيبة:

تعد جامعة طيبة إحدى الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية مقرها بالمدينة المنورة، تم انشائها عام 1424هـ-2003م، بدأت الجامعة ب(7) كليات حتى أصبحت الآن تضم (28) كلية، منها (16) بالمقر الرئيسي بالمدينة المنورة، والباقي في 6 فروع (ينبع-العلا-الحناكية-خيبر-المهد-بدر). يبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة (1409) عضواً بالإضافة إلى (1606) معيد ومحاضر. وعدد طلابها (69210) طالب وطالبة بالعام الجامعي 2018/2019م موافق 1439-1440هـ.

¹ بيانات منشورة بموقع الجامعة الإلكتروني لعام 1440/1439هـ.

يبلغ عدد البرامج العلمية بالجامعة 89 برنامجاً (6 برامج درجة مشارك، و47 بكالوريوس، و36 دراسات عليا)، تطبق الجامعة في دراستها نظام الساعات المعتمدة. حصلت جامعة طيبة على الاعتماد الأكاديمي المؤسسي الكامل من الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد لمدة 7 سنوات في العام الجامعي 1439/1440هـ-2018/2019. وتكثف الجامعة جهودها الآن في سبيل الحصول على الاعتماد البرامجي للبرامج العلمية بالجامعة بعد حصولها على الاعتماد المؤسسي في هذا العام.

تحولت الجامعة للتعاملات الالكترونية منذ عام 1431هـ/2010م بناء على توجيه وزير التعليم العالي بالمملكة لكافة الجامعات للتوجه بالتعاملات الالكترونية. حيث تحول مركز تقنية المعلومات بجامعة طيبة الى "عمادة تقنية المعلومات" وتم تطبيق الادارة الالكترونية بالجامعة تدرجيا لكافة المنسوبين بها من اداريين وأعضاء هيئة تدريس وطلاب وكافة المستويات الادارية للعمادات والكليات بالجامعة بتوفير الخدمات الالكترونية للمستفيدين إداريا واكاديميا وخدمة التعليم الالكتروني بالجامعة (منها النظام الاكاديمي لأعضاء هيئة التدريس وللطلاب، التقويم الجامعي الالكتروني، منصة الخدمات الالكترونية للمنسوبين، نظام الاستفسار الالكتروني عن المعاملات، البريد الالكتروني الجامعي). حيث أن كل منسوبي الجامعة له اسم مستخدم (عبارة عن رقم الموظف أو الرقم الاكاديمي أو رقم الطالب) وباسورد للدخول على نظام الجامعة بموقعها الالكتروني والاستفادة من الخدمات الالكترونية المقدمة.

منهجية الدراسة:

منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتشخيص وتوصيف واقع العلاقة بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة التعليمية وتقييمها وتحليلها وتفسيرها، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة وفرضياتها باستعراض الأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة. واستخدام الدراسة الميدانية لتغطية الجانب التطبيقي لاختبار الفروض ونموذج الدراسة والوصول لنتائج هذا الاختبار.

أ- مجتمع الدراسة والعينة:

تمثل مجتمع البحث في جميع الطلاب والطالبات بكل كليات وفروع جامعة طيبة بالمدينة المنورة الذين اكملوا عامهم الأول، أي بداية من المستوى الدراسي الثالث فما فوق بما فيهم طلبة الدراسات العليا بالفصل الدراسي الثاني لعام 2018/2019، وكان حجم هذا المجتمع (55571) طالب وطالبة. تتضح سمات هذا المجتمع بجدول (1).

جدول (1) إحصائية بتوزيع الطلاب والطالبات بكليات جامعة طيبة

الكليات العملية بالجامعة			الكليات النظرية بالجامعة				
المجموع	طالبة	طالب	المجموع	طالبة	طالب	عدد	
43365	26359	17006	12206	7057	5149		
%100	60.80	%39.2	%100	57.8	42.2	%	
43365 (%78.1)			12206 (%21.9)				%الطلاب للجامعة ككل
			22155 (%40)				%الطلاب الذكور بالجامعة
			33416 (%60)				%الطالبات للجامعة ككل
			55571 (%100)				المجموع الكلي بالجامعة

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على إحصائية بموقع جامعة طيبة الإلكتروني لعام 1440/1439 هـ.

يغلب على مجتمع الدراسة بجامعة طيبة طلاب الكليات النظرية الانسانية (78%) عن الكليات العملية (21.9%) للمجموع الكلي للجامعة، ويغلب عليها الطالبات (60%) عن الطلاب الذكور (40%) لاجمالي الطلاب بالجامعة (55571) طالبا وطالبة. وأغلب حجم المجتمع من الطلاب والطالبات يدرسن بالمقر الرئيسي بالمدينة المنورة يليها الفروع ومن أكبر الفروع لجامعة طيبة هو فرعها بينبع، ويضم 4 كليات عملية و2 كلية انسانية نظرية، يليها في الحجم فرع الجامعة العلا تضم 3 كليات (1 كلية عملية و2 كلية انسانية). اما باقى الفروع لا تضم سوى كلية واحدة فقط هي كلية المجتمع (دبلوم مشارك دراسته 2سنة) بخيبر والحناكية والمهد وبدر. اما عينة الدراسة: تمثلت في عينة عشوائية بسيطة من طلاب وطالبات من كل كليات وتخصصات وفروع جامعة طيبة بالمدينة المنورة لمن اكملوا عامهم الأول،

أى بداية من المستوى الثالث فما فوق بما فيهم طلاب الدراسات العليا وتم اختيارها بطريقة عشوائية علمية من مجتمع الدراسة وتوزيع وتوجيه الاستبيانات اليهم. في البداية، قد تم تحديد حجم عينة البحث باستخدام المعادلة الرياضية لـ سييتفن ثامبسون K.Thompson equation علاوة على الرجوع الى الجداول الإحصائية تبين أن حجم العينة المطلوب لهذا المجتمع (55571 طالب/طالبة) عند نسبة خطأ عشوائية 5% ليكون حجم العينة=382 مفردة. وقامت الباحثة بزيادة حجم العينة لتكون نسبة 2% من حجم المجتمع لتمثل (1110) مفردة لتعكس التوزيع الطبيعي للمجتمع الفعلى، والدقة فى النتائج. وحدة المعاينة هى الطالب/والطالبة بكليات جامعة طيبة بالمقر الرئيسى بالمدينة المنورة وفروعها بداية من المستوى الثالث.

ب- حدود الدراسة: اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

- ❖ **الحدود الموضوعية:**تناول اثراستخدام الإدارة الالكترونية فى تحقيق جوده الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجي بجامعة طيبة بالمدينة المنورة.
- ❖ **الحدود الزمانية:** تم اجراء الدراسة الميدانية وجمع البيانات الأولية بالاستبيان بجامعة طيبة بالفصل الدراسى الثانى للعام الجامعى 2018/2019م، 39/ 41هـ.
- ❖ **الحدود المكانية:** تركز الدراسة على كل كليات جامعة طيبة بالمركز الرئيسى بالمدينة المنورة وكل فروعها ال 6من ينبع، العلا، المهدي، الحناكية، بدر، خيرير.
- ❖ **الحدود البشرية:** يمثل العميل الخارجى للجامعة فى عدد من المستفيدين من خدماتها ممثلا فى الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع ومؤسسات سوق العمل، وتقتصر الدراسة على العميل الأهم من الطلاب والطالبات باعتبارهم المستفيد المباشر من المخرجات التعليمية كعميل خارجى، وتبذل كل جهود الجامعة من اجل ارضاءه كعميل. وبناء عليه كان الاستبيان يمثل وجهات نظر الطلاب والطالبات دون غيرهم بكل كليات وفروع جامعة طيبة بالمدينة المنورة.

ج- أداة الدراسة:

الاستبيان: تم الاعتماد في الدراسة الميدانية على الاستبيان كأداة لها. واعتمدت الباحثة على مقياس من اعدادها تم بناءه وتطويره بناء على ما ورد في الأدبيات السابقة لمعرفة استجابات العينة من جهات نظر الطلبة والطالبات كعميل خارجي عن مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة طيبة وجودة الخدمة التعليمية بهذه الجامعة بما يحقق أهداف الدراسة والاجابة على تساؤلاتها. وتم صياغة أسئلة الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) 5 نقاط باعتباره الأنسب مع دراسة وجهات نظر الطلاب، قد تم اعداد الاستبيان ليضم 3 أجزاء أساسية فيمايلي:

الجزء الأول يضم المتغيرات الشخصية والمتغيرات الاكاديمية،

اما الجزء الثاني: يمثل عبارات تقيس خمس أبعاد رئيسية للإدارة الإلكترونية في (35) عبارة، كل بعد يشمل 7 عبارات باستخدام مقياس ليكرت 5 نقاط للعبارات لقيس مدى تطبيق هذه الأبعاد الخمس من وجهة نظر الطلاب بجامعة طيبة كمايلي: دائما (5)، غالبا (4)، أحيانا (3)، نادرا (2)، أبدا (1).

اما الجزء الثالث: يمثل عبارات تقيس خمس محاور أساسية لجودة الخدمة التعليمية في (40) عبارة، كل محور يضم 8 عبارات باستخدام مقياس ليكرت 5 نقاط للعبارات تقيس مدى تطبيق هذه المحاور الخمس من وجهة نظر الطلاب بجامعة طيبة كما يلي: أوافق بشدة (5)، أوافق (4)، صحيح لحد ما (3)، لا أوافق (2)، لا أوافق بشدة (1). اجمالي عبارات الاستبيان للابعد والمحاور ككل (75) عبارة (مرفق بالملحق).

قد تم الاعتماد في توزيع الاستبيانات على الطلاب من خلال استبيان الكتروني تم اعداده وتصميمه على جوجل درايف Google Drive، مع الأخذ في الاعتبار أنه تم تصميم الإجابة على كل سؤال من الأسئلة بشكل اجباري. ويتسم الاستبيان الإلكتروني بسهولة تداوله الكترونيا، حيث أن الطلاب يتعاملون في معظم مهماتهم

الالكترونى فکان ضرورى التجاوب باستبيان إلكترونى يتفق معهم. وعندما تم استيفاء عدد المفردات المقررة لعينة الدراسة تم اغلاق الاستبيان الإلكتروني. وقد استغرقت فترة جمع بيانات الاستبيان للعينة المقررة فترة شهرين بأواخر الفصل الدراسى الثانى للعام الجامعى 1440/1439هـ الموافق 2019/2018م.

د- طرق الحصول على البيانات:

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين لجمع البيانات هما:

البيانات الثانوية: تم الحصول عليها من الدراسات السابقة من كتب ودوريات وأبحاث منشورة عربية وأجنبية واحصائيات مرتبطة بموضوع الدراسة، التي تم الاستفادة منها في اعداد الإطار النظرى وبناء نموذج الدراسة.

البيانات الأولية: تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية باستخدام الاستبيان (الإلكترونى) للحصول على نتائج الدراسة واختبار الفروض وتحليل هذه النتائج ونقسيها. تم جمع بيانات هذه الاستبيانات من خلال التواصل الشخصى من الباحثة مع ما يزيد على 3000 عضو من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بكل كليات جامعة طيبة بالمقر الرئيسى والفروع من خلال الايميلات وأرقام الجوالات على الواتس اب لهم المتوفرة بالموقع الإلكتروني للجامعة (أسلوب شائع بالجامعة ان كل أستاذ ينشئ جروب لطلابه أو طالباته لكل ماده يدرسونها للتواصل معهم مباشرة)، كوسيلة أسرع فى التواصل لنشر رابط الاستبيان الإلكتروني بهذه الجروبات للطلاب والطالبات. كان عمل مضمنى التواصل مع الاف الايميلات وارقام الجوالات لأعضاء هيئة التدريس (مع ارفاق خطاب توضيحي من الباحثة اسمها وهويتها كعضو هيئة تدريس بنفس الجامعة، وهدف البحث والتفضل بالتعاون معها في نشر رابط الاستبيان الإلكتروني بين طلابهم وطالباتهم). ولزيادة نسبة الاستجابة تم تكرار التواصل معهم على الواتس اب لاعادة نشره بين طلابهم لاستيفاء الحجم المطلوب للعينة.

هـ- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

في التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان تم استخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS باصدار 25. أوضحت الدراسات بالأحصاء أن البيانات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي يعد مقياس ترتيبي، والبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان فهي بيانات ترتيبية (لابارامترية ولا معلمية) يناسبه اختبارات لامعلمية nonparametric tests، لذلك تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات محل الدراسة وطبيعة المتغيرات، وذلك تفصيلا فيما يلي:

- اختبار كرونباخ الفا لقياس ثبات أداة الدراسة من الاستبيان وفقراتها.
- معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation لقياس الاتساق الداخلى لارتباط عبارات كل مجال من مجالات الاستبيان بالدرجة الكلية للمجال نفسه.
- أساليب الإحصاء الوصفي: لوصف سمات عينة الدراسة بحسب المتغيرات الشخصية والمتغيرات الأكاديمية. من المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والمتوسط المرجح لمعرفة الاتجاه السائد لأراء أفرادالعينة حول متغيرات الدراسة.
- معامل ارتباط اسبيرمان Spearman لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات.
- تحليل التباين الاحادي "ANOVA one way" لقياس مدى وجود فروق ذات دلالة احصائية في أبعاد ومحاور الدراسة بحسب المتغيرات الشخصية والأكاديمية ماعدا النوع (ذكور، وأناث) ونوع الكلية (انسانية، وعملية) باستخدام اختبار (ت) للعينتين المستقلتين (T) Independent Samples Test المناسب لطبيعة هذه المتغيرات (ينقسم الى مجموعتين فقط).
- الانحدار الترتيبي Ordenail Logistic Regrsson لقياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

و- صدق أداة الدراسة وثباتها:

تم إجراء عديد من الإجراءات على أداة الدراسة (الاستبيان) للتأكد أن أسئلة الاستبيان تقيس ما وضعت لقياسه بالفعل وتحقق أهداف الدراسة من خلال ما يلي:

- **الصدق الظاهري (صدق المحكمين) Trustees validity:** بعرض الاستبيان على عدد من الاساتذة المحكمين من أعضاء هيئة التدريس من ذوى الخبرة في مجال الإدارة والاحصاء والاقتصاد بعدد من الجهات العلمية في مصر والسعودية بلغ عددهم 8 أعضاء لآداء الرأي والملاحظات على مدى انتماء العبارة للمجال المحدد التي أدرجت به، ومدى قياس العبارات لابعاد ومحاور الاستبيان فعلا، وصياغة وسلامة العبارة لغويا، ووضوح المعنى وسهولة الفهم. فى ضوء ملاحظاتهم تم تعديل صياغتها بعض العبارات، وحذف البعض الآخر حيث تم تخفيض عدد العبارات، لتستقر استمارة الاستبيان على اجمالى 75 عبارة في صورتها النهائية.

- ثبات الاستبيان Reliability:

من أهم القياسات للتأكد من مدى ثبات واستقرار أداة الدراسة (الاستبيان) في الحصول على نفس النتائج كلما تم تطبيقها تقريبا لنفس العينة بعد فترة. بعد إعداد الاستبيان بصورته النهائية بعد تحكيمه من المحكمين، تم استخدام معامل كرونباخ الفا Cronbach's Alpha Coefficient على عينة استطلاعية مكونة من (30) مفردة من مجتمع الدراسة تم استبعادها من العينة الكلية المختارة للإجابة على الاستبيان. يتضح من الجدول (2) إن معامل الثبات العام لأبعاد ومحاور الدراسة مرتفع، أذ بلغ (.0992) لاجمالي عبارات الاستبيان الـ 75 عبارة. فيما تراوح معامل ثبات المحاور بين (.0878) كحد أدنى إلى (.0966) كحد أعلى ليبدل على أن الاستبيان يتميز بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه بحسب مقياس نانلى (Nunnally & Bemstein, 1994, p.264) الذى اعتمد 0.70 كحد أدنى للثبات.

جدول (2) معامل كرونباخ الفا لقياس ثبات أداة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
أبعاد الإدارة الإلكترونية:		
1- التبادل والتفاعل الإلكتروني	7	0.878
2- الخدمات والانظمة التعليمية الإلكترونية	7	0.931
3- التعاملات الإلكترونية فى البيئة الجامعية	7	0.967
4- البرمجيات والأجهزة الإلكترونية	7	0.939
5- مصادر ووسائط التعلم الإلكتروني	7	0.941
محاور جودة الخدمة التعليمية:		
1- محور مهارى ومعرفى للطلاب	8	0.966
2- محور برامجى اكاديمى	8	0.955
3- محور تدريسى	8	0.966
4- محور كادر اكاديمى	8	0.961
5- محور مؤسسى وادارى	8	0.941
الثبات العام للمقياس		
	75	0.992

- صدق الاتساق الداخلى Internal Validity:

هو التأكيد من مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع البعد أو المحور الذى تنتمى اليه هذه العبارة وأن المقياس يقيس الغرض الذى اعد من اجله، ومدى ما توفره الاستبيان من بيانات مرتبطة بمشكلة وأسئلة الدراسة. وتم قياس الاتساق الداخلى من خلال حساب معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين كل عبارة من عبارات أبعاد ومحاور الاستبيان والدرجة الكلية للبعد أو المحور نفسه فيما يلى:

يتضح من نتائج الارتباط بجدول (3) أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات كل بعد والدرجة الكلية للبعد الذى تنتمى اليه من أبعاد الإدارة الإلكترونية الخمس دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.1، حيث تتراوح معاملات الارتباط بين عبارات الدرجة الكلية وعبارات التبادل والتفاعل الإلكتروني (0.601-0.862) وعبارات الخدمات والانظمة التعليمية الإلكترونية (0.773-0.877)، وعبارات التعاملات الإلكترونية فى البيئة الجامعية (0.623-0.856)، وعبارات البرمجيات والأجهزة الإلكترونية (0.733-0.901)، وعبارات البرمجيات والأجهزة الإلكترونية (0.830-0.893). علاوة على ارتفاع معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الإدارة

الإلكترونية بالدرجة الكلية لمقياس الإدارة الإلكترونية كبعد اجمالى لتترواح ما بين (0.886-0.949) بدرجة مرتفعة. لتؤكد الصدق والاتساق البنائى له. بناء عليه فإن جميع عبارات كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية الخمس متسقة داخليا مع البعد الذى تنتمى اليه، مما يثبت صدق الاتساق الداخلى لعبارات هذه الأبعاد.

جدول (3) نتائج الاتساق الداخلى بمعاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية

الابعاد العبارات	الارتباط/ والدلالة	1-التبادل والتفاعل الإلكترونى	2-الخدمات والانظمة التعليمية الإلكترونية	3التعاملات الإلكترونية فى البيئة الجامعية	4البرمجيات والأجهزة الإلكترونية	5-مصادر ووسائط التعلم الإلكترونى
1	معامل الارتباط	**0.601	**0.861	**0.623	**0.733	**0.830
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
2	معامل الارتباط	**0.605	**0.773	**0.824	**0.901	**0.840
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
3	معامل الارتباط	**0.723	**0.865	**0.713	**0.850	**0.893
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
4	معامل الارتباط	**0.834	**0.858	**0.864	**0.893	**0.862
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
5	معامل الارتباط	**0.835	**0.877	**0.855	**0.875	**0.863
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
6	معامل الارتباط	**0.845	**0.842	**0.799	**0.842	**0.856
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
7	معامل الارتباط	**0.862	**0.826	**0.856	**0.876	**0.877
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
الإدارة الإلكترونية	معامل الارتباط	**0.957	**0.886	**0.947	**0.949	**0.898
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

يتضح نتائج الارتباط بجدول(4) أن جميع معاملات ارتباط بيروسون بين عبارات كل محور من محاور جودة الخدمة التعليمية الخمس والدرجة الكلية لهذه المحاور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.1، اذ تترواح معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية وعبارات المحور المهارى والمعرفى للطلاب (0.795-0.942)، وعبارات المحور البرامجى الاكاديمى (0.802-0.913) وعبارات المحور التدريسى

(0.853-0.953) وعبارات محور الكادر الاكاديمي(0.790-0.948)، وعبارات المحور المؤسسي والاداري(0.631-0.917). من ثم فإن جميع عبارات كل محور من المحاور الخمس لجودة الخدمة التعليمية متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي اليه، مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لعبارات هذه المحاور. بالاضافة الى ارتفاع معاملات ارتباط كل محور من محاور جودة الخدمة التعليمية بالدرجة الكلية لهذا المقياس لتؤكد الصدق البنائي لهذا المقياس.

بناء علي نتائج الثبات والاتساق الداخلي السابقة، يتضح ثبات أداة الدراسة واتساقها الداخلي (الاستبيان) بدرجة مرتفعة مما يدفعنا لتعميمها على كامل العينة.

جدول(4) معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لكل محور لجودة الخدمة التعليمية

الابعاد العبارات	الارتباط/ والدلالة	1محور مهاري ومعرفي	2محور برامجي اكاديمي	3-محور تدريسي	4-محور كادر اكاديمي	5-محور مؤسسي واداري
1	معامل الارتباط	**0.919	**0.902	**0.883	**0.919	**0.914
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
2	معامل الارتباط	**0.929	**0.891	**0.853	**0.917	**0.836
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
3	معامل الارتباط	**0.926	**0.862	**0.913	**0.948	**0.887
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
4	معامل الارتباط	**0.925	**0.860	**0.913	**0.900	**0.893
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
5	معامل الارتباط	**0.942	**0.913	**0.953	**0.859	**0.917
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
6	معامل الارتباط	**0.795	**0.873	**0.880	**0.886	**0.795
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
7	معامل الارتباط	**0.895	**0.802	**0.904	**0.882	**0.890
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
8	معامل الارتباط	**0.880	**0.881	**0.894	**0.790	**0.631
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
جودة الخدمة التعليمية	معامل الارتباط	**0.957	**0.968	**0.967	**0.954	**0.947
	الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

11- نتائج الدراسة:

أولاً: الإحصاء الوصفي لسمات عينة الدراسة بحسب المتغيرات الشخصية والأكاديمية يتضح من نتائج الإحصاء الوصفي بجدول (5) أن نسبة الطالبات بالعينة بلغت (53.6%) فى حين بلغ نسبة الطلاب (46.4%) وهذا يقارب تمثيل مجتمع الدراسة الفعلى الذى يغلب عليه الطالبات (60%) عن الطلاب الذكور (40%). وكذا يلاحظ تركيز عينة الدراسة من الطلاب فى شريحة العمر (من 20 سنة إلى 22 سنة) بنسبة 45.8%، يليها الفئة العمرية (أكبر من 22 سنة) بنسبة 35.9% لاجمالي حجم العينة.

جدول (5) نتائج الإحصاء الوصفي لتوزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المتغيرات الشخصية

الترتيب	%	التكرار	المتغيرات الشخصية
1	53.6%	595	1- النوع الطالبات
2	46.4%	515	الطلاب
6	0.5%	5	2- العمر أقل من 18 سنة
5	3.1%	34	من 18-لاقل من 19 سنة
4	14.8%	164	من 19-لاقل من 20 سنة
2	24.1%	268	من 20-لاقل من 21 سنة
3	21.7%	241	من 21-لاقل من 22 سنة
1	35.9%	398	22 سنة فأكثر
	100%	1110	المجموع

يتضح من جدول (6) تركيز عينة الدراسة فى المقر الرئيسى بنسبة تبلغ 80% من اجمالى حجم العينة، يليها أكبر فرع من فروع الجامعة (بينبع) بنسبة 12.7%، يليها فرع الجامعة (بالعلا) بنسبة 2.3% من اجمالى حجم العينة، أما باقى الفروع فكان الطلاب منها بنسب قليلة. وهذا يعكس إلى حد ما واقع فعلى لتوزيع الطلاب ما بين المقر الرئيسى والفروع بنسب متقاربة من توزيع العينة، علاوة على صعوبة شديدة فى التواصل مع بعض فروع الجامعة منها المهد (لم يصل أى ردود باتا)،

وفرعى (الحناكية، وبدر) بردود قليلة، وذلك لقلة بيانات التواصل المتاحة على الموقع الإلكتروني للجامعة سوى الايميل الجامعي فقط لأعضاء هيئة التدريس.
جدول (6) توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المتغيرات الأكاديمية

الترتيب	%	التكرار	المتغيرات الشخصية
1	80.3%	891	1- مقر الكلية
4	1.9%	21	المقر الرئيسي
4	1.9%	21	الحناكية
3	2.3%	25	بدر
-	-	-	العلا
5	1.1%	11	المهد
2	12.7%	141	خبير
1	72.8%	808	ينبع
2	27.2%	302	2- نوع الكلية
2	9.7%	108	انسانية
1	84.9%	942	عملية
3	3.9%	43	3- الدرجة الجامعية
4	1.5%	17	دبلوم
1	27.4%	304	بكالوريوس
6	3.9%	43	ماجستير
2	24.7%	274	دكتوراه
7	3.2%	36	4- المستوى الدراسي
3	20.2%	224	الثالث
5	5.8%	64	الرابع
4	14.9%	165	الخامس
1	38.1%	423	السادس
2	34.3%	381	السابع
3	21.2%	235	الثامن
4	6.0%	67	غير ذلك
5	0.4%	4	5- معدل الطالب
	100%	1110	A-A+
			B-B+
			C-C+
			D-D+
			F
			المجموع

كما يتضح من جدول (6) يتركز الطلاب بعينة الدراسة الدرجة الجامعية بمرحلة البكالوريوس (48.9%)، أما باقى الدرجات دبلوم، وماجستير ودكتوراه بنسب قليلة على التوالي 9.7%، 3.9%، 1.5%. وما يخص نوع الكلية فيغلب على العينة محل الدراسة طلاب الكليات الانسانية النظرية بنسبة (72.8%) عن طلاب الكليات العملية بنسبة (27.8%) لاجمالي حجم العينة ليعكس نسب مجتمع الدراسة الفعلى.

فيما يخص المستوى الدراسي، تتركز العينة من الطلبة في المستوى الدراسي الثالث (27.4%)، والخامس (24.7%)، والسابع (20.2%) وباقي المستويات بنسب قليلة جدا. ويرجع هذا الى أن سياسة الجامعة تركز التدريس على 4 مستويات دراسية فقط كل ترم مع بعض المواد القليلة جدا للخريجين من باقي المستويات، فتركزت المستويات بالفصل الدراسي محل الدراسة في المستوى الأول، والثالث، والخامس، والسابع. اما غير ذلك لمن يدرس ماجستير ودكتوراه. ومايخص معدل الطالب، تتركز عينة الدراسة في أعلى المعدلات (A-A+) (38.1%)، (B-B+) (34.3%).

النتائج المرتبطة بالسؤال الأول: ما هو مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في العملية التعليمية (التبادل والتفاعل الالكتروني، الخدمات والانظمة التعليمية الالكترونية، التعاملات الالكترونية في البيئة الجامعية، البرمجيات والأجهزة الالكترونية، مصادر ووسائط التعلم الالكتروني) بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجي؟

قد تم إجراء الاحصاء الوصفي لأبعاد الإدارة الالكترونية من خلال المتوسط المرجح Weighted Mean كمعيار للتعرف على الاتجاه السائد لأراء عينة الدراسة عن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية. وقد تناولت العديد من الدراسات فئات المتوسط المرجح أو الموزون في اطار مقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

جدول (7) معيار المتوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي لمعرفة الرأي السائد لعينة الدراسة

الاتجاه السائد للتطبيق	قيمة المتوسط المرجح	الاستجابة
درجة منخفضة جدا	من 1 الى 1.80	أبدا / لا أوافق بشدة
درجة منخفضة	من 1.81 الى 2.60	نادرا / لا أوافق
درجة متوسطة	من 2.61 الى 3.40	أحيانا/ صحيح لحد ما
درجة مرتفعة	من 3.41 الى 4.20	غالبا/ أوافق
درجة مرتفعة جدا	من 4.21 الى 5	دائما/ أوافق بشدة

يتضح من نتائج الجدول (8) الاتجاه نحو تطبيق الإدارة الالكترونية بكل أبعادها الخمس بدرجة مرتفعة بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجي، وفقا

لقيم المتوسط المرجح بالجدول (7). حيث أنه بشكل عام تتجه قيم الوسط الحسابي للأبعاد الخمس نحو وجود درجة مرتفعة فيأخذ بعد "الخدمات والأنظمة التعليمية الالكترونية" المرتبة الأولى كأعلى قيمة للوسط الحسابي (4.08 من 5)، يليها بعد "التبادل والتفاعل الإلكتروني" (3.58) ويأتي في المرتبة الأخيرة بعد "مصادر ووسائط التعلم الإلكتروني" بوسط حسابي (3.34) وكذا تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية كبعد إجمالي بدرجة مرتفعة من قيمة الوسط الحسابي الموزون له (3.60). وهذا يعني أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها تتم بدرجة مرتفعة في جامعة طيبة من وجهة نظر طلابها ما عدا بعد مصادر ووسائط التعلم الإلكتروني كان بدرجة متوسطة مرضية بشكل غير كافي لهؤلاء الطلاب وفقا لقيم الوسط المرجح. وتعزى الباحثة ذلك الى أن الجامعة قطعت شوطا كبيرا فيما يخص الخدمات والأنظمة الالكترونية بكل أعمالها لكافة منسوبيها من كادر تدريسي واداري وطلبة، لكن مازالت لم تصل للرضا العالى بتطبيق التقنية العالية في مصادر ووسائط التعلم والبرمجيات والأجهزة الالكترونية المستخدمة بالجامعة لم تصل بعد لمرحلة الرضا الكافي من وجهة نظر مستفيديها وعملائها من الطلبة كأهم بعد لجودة الخدمة التعليمية.

جدول (8) نتائج المتوسطات المرجحة والانحراف المعياري لاستجابات العينة لأبعاد الإدارة الالكترونية بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب

أبعاد الإدارة الإلكترونية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق	الأهمية
التبادل والتفاعل الإلكتروني	3.58	0.89	مرتفعة	2
الخدمات والأنظمة التعليمية الإلكترونية	4.08	0.77	مرتفعة	1
التعاملات الإلكترونية في البيئة الجامعية	3.56	1.04	مرتفعة	3
البرمجيات والأجهزة الإلكترونية	3.43	1.08	مرتفعة	4
مصادر ووسائط التعلم الإلكتروني	3.34	1.19	متوسطة	5
المتوسط العام لهذا البعد ككل	3.60	0.89	درجة مرتفعة	

توضح النتائج بجدول (8) تدنى قيم الانحراف المعياري للابعاد الخمس للإدارة الالكترونية بما بين (0.77-1.19) وحتى الانحراف المعياري لمتغير الإدارة الالكترونية ككل يبلغ (0.89)، أى أقل من 1. وهذا يعنى أن تشتت الاستجابات محدود للغاية فى عينة الدراسة ولا توجد قيم شاذة (outlayers)، بما يؤكد عدم تشتت اجابات الطلاب لتطبيق الإدارة الالكترونية بأبعادها الخمس وتتركز حول الوسط الحسابى. ويلاحظ أن كل قيم الوسط الحسابى لأبعاد الإدارة الالكترونية تزيد عن 3 كوسط افتراضى، فيلزم معه اجراء اختبار (ت) للعينة الواحدة لاختبار معنوية هذه الزيادة والاتجاه نحو الموافقة.

كما توضح النتائج بجدول (9) أن الاختلاف معنوى وذو دلالة احصائية لكل الأبعاد بقيمة معنوية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05). وهذا يؤكد الاتجاه نحو تطبيق أبعاد الإدارة الالكترونية بدرجة مرتفعة فى جامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب.

جدول (9) نتائج اختبار One-Sample Test للتأكد من معنوية الزيادة نحو الموافقة لأبعاد الإدارة الالكترونية بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب

أبعاد الإدارة الالكترونية	الوسط الحسابى	قيمة ت	درجات الحرية	المعنوية Sig., *	الدلالة
1- التبادل والتفاعل الالكترونى	3.58	21.919	1109	0.000	معنوبا
2- الخدمات التعليمية الالكترونية	4.08	46.965	1109	0.000	معنوبا
3- التعاملات الالكترونية الجامعية	3.56	17.861	1109	0.000	معنوبا
4- البرمجيات والأجهزة الالكترونية	3.43	13.301	1109	0.000	معنوبا
5- مصادر التعلم الالكترونى	3.34	9.680	1109	0.000	معنوبا
المتوسط العام لهذا البعد ككل	3.60	22.565	1109	0.000	معنوبا

*significant at the 0.05 level (2-tailed).

النتائج المرتبطة بالسؤال الثانى: ماهو مستوى جودة الخدمة التعليمية (محور مهارى ومعرفى للطلاب، محور برامجى اكايدمى، محور تدريسي، محور كادر اكايدمى، محور مؤسسى وادارى) فى جامعة طيبة من وجهة نظر طلابها؟ وهل يلبي احتياجات هؤلاء الطلاب؟

جدول (10) نتائج المتوسطات المرجحة والانحراف المعياري لاستجابات العينة لمحاور جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب

الأهمية	درجة التطبيق	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	محاور جودة الخدمة التعليمية
2	مرتفعة	1.05	3.59	1- محور مهاري ومعرفي للطلاب
3	مرتفعة	1.01	3.53	2- محور برامجي أكاديمي
3	مرتفعة	1.03	3.53	3- محور تدريسي
1	مرتفعة	1.01	3.68	4- محور كادر أكاديمي
4	مرتفعة	1.06	3.45	5- محور مؤسسي وإداري
	درجة مرتفعة	0.95	3.56	المتوسط العام لهذا البعد ككل

تشير النتائج بجدول (10) أن الاتجاه نحو تحقيق جودة الخدمة التعليمية بكل محاورها الخمس بدرجة مرتفعة بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجي وفقاً لقيم الوسط المرجح. حيث تراوحت قيم الوسط الحسابي ما بين (3.45-3.68) لتحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة. يأتي في المرتبة الأولى محور الكادر الأكاديمي (3.68)، وفي المرتبة الأخيرة المحور المؤسسي والإداري (3.45). وهذا يعني أن توافر المناخ المؤسسي وسياساتها في القبول ولوائح عادلة والتواصل مع قيادات الجامعة هي بدرجة متوسطة ومرضية بشكل محدود لطلاب جامعة طيبة كعملاء لها، ويعزو ذلك أن هذه الجامعة ما تزال من الجامعات الناشئة بالمملكة العربية السعودية بإمكانيات متواضعة نوعاً ما مقارنة بجامعات أخرى، وتحاول زيادة مخصصاتها لتستوفي مواصفات الجودة والحصول على الاعتماد البرامجي إضافة لما حققته من الاعتماد المؤسسي. ورغم ذلك يتضح أن محور الكادر الأكاديمي كأحد محاور جودة الخدمة التعليمية كان من أعلى الأوساط الحسابية. وهذا يعكس رضا طلاب الجامعة عن أداء أعضاء هيئة التدريس ويرون قيامهم بدورهم لدرجة الرضا بدرجة موافقة عالية.

يلاحظ أيضاً انخفاض قيمة الانحراف المعياري لتتراوح بين (1.01-1.06) لكل محاور جودة الخدمة التعليمية مما يؤكد أن تشتت الاستجابات لعينة الدراسة محدود

للغاية وتمركزها حول الوسط الحسابي. وملاحظة زيادة هذا الوسط عن 3 كوسط افتراضى فكان من الضروري اجراء اختبار(ت) للتأكد من معنوية هذا الاختلاف. تشير نتائج اختبار(ت) بجدول(11) أن الاختلاف معنوى ودال احصائيا للوسط الحسابى لكل محاور جودة الخدمة التعليمية وللبعد الإجمالى بالزيادة عن 3 كوسط افتراضى بقيمة معنوية(0.000) أقل من مستوى الدلالة(0.05). وهذا يؤكد أن تطبيق جودة الخدمة التعليمية بدرجة مرتفعة بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب.

جدول(11) نتائج اختبار One-Sample Test للتأكد من معنوية الزيادة نحو الموافقة لمحاور جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة

الدلالة	المعنوية Sig.,*	درجات الحرية	قيمة ت	الوسط الحسابى	محاور جودة الخدمة التعليمية
معنوبا	0.000	1109	18.771	3.59	1- محور مهارى ومعرفى للطلاب
معنوبا	0.000	1109	17.688	3.53	2- محور برامجى اكاديمى
معنوبا	0.000	1109	17.194	3.53	3- محور تدرسى
معنوبا	0.000	1109	22.401	3.68	4- محور كادر اكاديمى
معنوبا	0.000	1109	14.035	3.45	5- محور مؤسسى وادارى
معنوبا	0.000	1109	19.527	3.56	المتوسط العام لهذا البعد ككل

*significant at the 0.05 level (2-tailed).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين

تطبيق الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب؟

للإجابة على هذا السؤال تم اجراء اختبار **Nonparametric Correlations**

بمعامل ارتباط اسبيرمان Spearman تم اختيار هذا المعامل لتناسبه مع طبيعة البيانات الترتيبية (اللابارامترية) محل الدراسة.

من نتائج العلاقة الارتباطية الموضحة بجدول(12) تبين وجود علاقة ارتباط قوية طردية ذات دلالة احصائية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة التعليمية كبعد اجمالى بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجى عند مستوى معنوية 0.01. حيث بلغ معامل الارتباط(0.82) ليؤكد أن الاهتمام بتطبيق الإدارة

دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة

الإلكترونية يعكس ايجابيا على جودة الخدمة التعليمية. كذلك وجود علاقة ارتباط قوية طردية ذات دلالة احصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية من جهة ومحاور جودة الخدمة التعليمية من جهة أخرى، حيث بلغت معاملات الارتباط (0.570-0.788) عند مستوى معنوية 0.01. فكانت أقلها بين بعد (الخدمات والأنظمة التعليمية الإلكترونية) وكل محاور جودة الخدمة التعليمية (0.570-0.609) وأعلىها بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والمحور المؤسسي والإداري (59.3%-75.7%) وتحديدًا بين البرمجيات والأجهزة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية كبعد إجمالي بمعامل ارتباط (0.778).

جدول (12) نتائج العلاقة الارتباطية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية ومحاور جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة من وجهة نظر طلابها بمعامل ارتباط Spearman ن=1110

جودة الخدمة التعليمية الإدارية الإلكترونية	م.ارتباط	محور مهاري ومعرفي	محور برامجي أكاديمي	محور تدريسي	محور كادر أكاديمي	محور مؤسسي وإداري	جودة الخدمة التعليمية كبعد إجمالي
التبادل والتفاعل الإلكتروني	0.647 Sig., 0.000	0.679 0.000	0.619 0.000	0.606 0.000	0.664 0.000	0.697 0.000	
الخدمات التعليمية الإلكترونية	0.609 Sig., 0.000	0.593 0.000	0.570 0.000	0.579 0.000	0.593 0.000	0.639 0.000	
التعاملات الإلكترونية الجامعية	0.699 Sig., 0.000	0.704 0.000	0.660 0.000	0.654 0.000	0.717 0.000	0.747 0.000	
البرمجيات والأجهزة الإلكترونية	0.719 Sig., 0.000	0.744 0.000	0.691 0.000	0.665 0.000	0.757 0.000	0.778 0.000	
مصادر ووسائل التعلم الإلكتروني	0.727 Sig., 0.000	0.728 0.000	0.675 0.000	0.633 0.000	0.737 0.000	0.764 0.000	
البعد الإجمالي	0.765 Sig., 0.000	0.779 0.000	0.727 0.000	0.704 0.000	0.788 0.000	0.820 0.000	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

تعزى الباحثة ذلك أن بعد(الخدمات والانظمة التعليمية الالكترونية) لإجراء كل ما يلزم العملية التعليمية الكترونيا على موقع الجامعة الالكترونى، الذى يتعرض فى اوقات موسمية لمشكلات متعددة تواجه الطلاب فى بداية كل ترم (لعمل الجداول الدراسية، والارشاد الاكاديمى، والحذف والاضافة للمواد) عند أداءها الكترونيا مع الضغط الكبير على هذا الموقع من شريحة كبيرة من منسوبى الجامعة، مما يقلل الرضا نوعا ما لتطبيق هذا البعد، ومن ثم علاقته بجودة الخدمة التعليمية بدرجة متوسطة.

النتائج المرتبطة بالسؤال الرابع: هل تتأثر جودة الخدمة التعليمية بمستوى تطبيق الادارة الالكترونية من وجهة نظر الطلاب؟ كان من الضرورى للإجابة على هذا السؤال معرفة وقياس مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع من خلال اختبار الانحدار الترتيبى Ordinal Regression الذى يتناسب مع طبيعة البيانات محل الدراسة. وقبل اجراء هذا الاختبار تم التأكد من تحقق شروطه وفرضياته. من حيث أن طبيعة المتغيرات المستقلة والتابعة ترتيبية، والبيانات تتبع التوزيع الطبيعى Normal distribution (بكبر حجم العينة 1110 مفردة)، ولا توجد تعددية خطية بإجراء اختبار Multicollinearity (من حيث قيمة tolerance الاكبر من 0.1 (0.421-0.198) وقيمة VIF اقل من 10 (2.3 الى 5.06)) وان كان يتضح من نتائج معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة أنها اقل من 80% وهذا ينفى وجود تعددية خطية. وعليه تم اجراء اختبار الانحدار PLUM-Ordinal Regression .

توضح نتائج الانحدار بجدول (13) و(14) وجود علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية للمتغير المستقل الإدارة الالكترونية كبعد كلى وجودة الخدمة التعليمية كبعد كلى بقيمة كاي تربيع (1283.589) بدرجات حرية (5) بمستوى معنوية 0.000. وتبين جودة نموذج الانحدار للعلاقة بين هذه المتغيرات عند مستوى معنوية 0.05 توضح قيمة معامل التحديد (PseudoR-Square) بجدول (14) أن

الإدارة الكترونية تقسرها نسبته 68.6% (R²) من الاختلاف في جودة الخدمة التعليمية.

جدول (13) نتائج صلاحية وجودة Model Fitting نموذج الانحدار للعلاقة بين متغير الإدارة الإلكترونية كبعد اجمالي والمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية)

المعنوية	* Sig., المعنوية	درجات الحرية df	Chi-Square كاى تربيع	-2 Log Likelihood	النموذج **
				7209.590	Intercept (المقدار الثابت)
معنوى	0.000	5	1286.589	5923.001	النموذج النهائي

* المعنوية عند مستوى 0.05

Link function: Logit. ** وقد تم اخذ قيمة Nagelkerke باستخدام طريقة Logit

يوضح جدول (14) أن المتغير المستقل كبعد واحد في تقديره كعملمة (Estimate) بلغت قيمته 3.024 بدرجات حرية (1) وقيمة معنوية (0.000). وهذا يعنى أن الإدارة الإلكترونية كمتغير تنبؤى عند زيادته وحده واحدة من الاهتمام والتوسع في تطبيقه بجامعة طيبة يؤدي الى احتمالية زيادة وتحسين جودة الخدمة التعليمية بما قدره 3.024 أى بما يتجاوز 3 اضعاف من وجهة نظر العميل الخارجى.

جدول (14) نتائج تقديرات المعلمات للانحدار الترتيبى Ordinal Regression للعلاقة بين الإدارة الإلكترونية كبعد اجمالي والمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) ن=1110

الدالة	المعنوية Sig.	درجات الحرية Df	التقديرات Estimate	جودة النموذج **
معنوى	0.000	1	3.024	جودة الخدمة التعليمية مع الإدارة الإلكترونية كبعد اجمالي
0.686				* Pseudo R-Square * معامل التحديد (R ²)

Link function: Logit. * وقد تم اخذ قيمة Nagelkerke باستخدام طريقة Logit

** مستوى المعنوية عند 0.05

تشير نتائج اختبار الانحدار بجدول (15) و (16) الى وجود علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية لجميع المتغيرات المستقلة لأبعاد الإدارة الإلكترونية الخمس على المتغير التابع جودة الخدمة التعليمية كبعد اجمالي بجامعة طيبة من وجهة نظر عميلها الخارجى بنموذج الانحدار، بقيمة كاي تربيع (1304.077) ودرجات حرية (5) بقيمة معنوية 0.000 (أقل من 0.05). وتبين أن صلاحية وجودة نموذج

الانحدار للعلاقة بين هذه المتغيرات معنوية، ويمكن الاعتماد عليه فى تفسير والتنبؤ بالمتغير التابع (جودة الخدمة العلمية) من خلال المتغيرات المستقلة. وتوضح قيمة الشبيه لمعامل التحديد (**Pseudo R-Square**) بجدول (16) أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته 69.1% (R^2) من الاختلاف فى جودة الخدمة التعليمية.

جدول (15) نتائج صلاحية وجودة **Model Fitting** نموذج الانحدار للعلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد الإدارة الالكترونية) والمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) كبعد اجمالى

النموذج**	-2 Log Likelihood	Chi-Square كاي تربيع	درجات الحرية df	* المعنوية Sig.,	الدلالة
Intercept (المقدار الثابت)	10047.165				
النموذج النهائي	8743.088	1304.077	5	0.000	معنوى

* المعنوية عند مستوى 0.05

** Logit. Link function: Logit. وقد تم اخذ قيمة Nagelkerke فى طريقة Logit

أهم العوامل الأكثر تأثيراً من المتغيرات المستقلة هما بعدى البرمجيات والأجهزة الالكترونية (0.899 بنسبة 89.9%)، ومصادر ووسائط التعلم الالكترونى (0.726 بنسبة 72.6%) اعتماداً على قيمة المعلمات **Estimate**. وهذا يعنى أنه كلما زاد تحسين البرمجيات والأجهزة بوحدة واحدة ينعكس ايجابياً فى احتمال رفع مستوى جودة الخدمة التعليمية بنسبة 89.9% وهو أكبر معامل لتفسير الاختلاف، يليه بعد مصادر ووسائط التعلم الالكترونى فمع الاهتمام بزيادة تطويره يكون معه احتمال رفع مستوى جودة الخدمة التعليمية بنسبة 72.6%. وهذا يعنى وجود علاقة تأثير قوية، فمع اهتمام الجامعة بتوفير وسائط ومصادر تعلم الكترونية على موقعها الالكترونى وفى قاعاتها التدريسية تؤثر بقوة على رفع جودة خدماتها التعليمية.

جدول (16) نتائج تقديرات المعلمات للانحدار الترتيبى **Ordinal Regression** للعلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد الإدارة الالكترونية) والمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) $n=1110$

ابعد الإدارة الالكترونية	التقديرات Estimate	درجات الحرية Df	* المعنوية Sig.,	المعنوية
التبادل والتفاعل الالكترونى	0.401	1	0.000	معنوى
الخدمات والأنظمة التعليمية الالكترونية	0.478	1	0.000	معنوى
التعاملات الالكترونية فى البيئة الجامعية	0.437	1	0.000	معنوى
البرمجيات والأجهزة الالكترونية	0.899	1	0.000	معنوى
مصادر ووسائط التعلم الالكترونى	0.726	1	0.000	معنوى
* Pseudo R-Square معامل التحديد (R^2)				
0.691				

Link function: Logit. وقد تم اخذ قيمة Nagelkerke باستخدام طريقة Logit

** مستوى المعنوية عند 0.05

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مدى تطبيق الادارة الالكترونية ووحدة الخدمة التعليمية في جامعة طيبة من وجهة نظر طلابها بحسب بعض المتغيرات الشخصية والاكاديمية؟ للإجابة على هذا السؤال تم اجراء نوعين من الاختبارات:

اولا: اختبار **Independent Samples T Test** ت للعينات المستقلة للفروق في تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعاده بحسب النوع ونوع الكلية: قبل البدء في اجراء هذا الاختبار تم التأكد من توافر فرضياته ومدى ملائمته البيانات محل الدراسة وهي طبيعة البيانات عشوائية وتتبع التوزيع الطبيعي، والمتغير المستقل ينقسم الى مجموعتين مستقلتين، وتجانس او تساوى التباين لكلا المجموعتين، باختبار ليفينى لتجانس التباين **Levene's Test for Equality of Variances** وبناء عليه تم اجراء اختبار (ت).

جدول (17) نتائج اختبار ت للعينتين المستقلتين **Independent Samples T Test** لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية /جودة الخدمة التعليمية بحسب النوع

المتغيرات	النوع/ العدد	وسط حسابى Mean	ح. معيارى St.d	قيمة ت T	*معنوية Sig.	الدلالة الاحصائية
التبادل والتفاعل الالكترونى	طلاب 515	3.75	0.898	5.630	0.000	دالة احصائيا
	طالبات 595	3.45	0.860			
الخدمات والانظمة التعليمية الالكترونية	طلاب 515	4.14	0.784	2.218	0.027	دالة احصائيا
	طالبات 595	4.04	0.760			
التعاملات الالكترونية فى البيئة الجامعية	طلاب 515	3.73	1.04	5.078	0.000	دالة احصائيا
	طالبات 595	3.41	1.02			
البرمجيات والأجهزة الالكترونية	طلاب 515	3.69	1.04	7.463	0.000	دالة احصائيا
	طالبات 595	3.21	1.07			
مصادر ووسائط التعلم الالكترونى	طلاب 515	3.57	1.18	5.829	0.000	دالة احصائيا
	طالبات 595	3.16	1.19			
الادارة الالكترونية ككل	طلاب 515	3.77	0.888	6.097	0.000	دالة احصائيا
	طالبات 595	3.45	0.867			
محور معرفى ومهارى	طلاب 515	3.79	1.00	6.061	0.000	دالة احصائيا
	طالبات 595	3.41	1.07			
محور برامجى اكاديمى	طلاب 515	3.80	0.957	8.417	0.000	دالة احصائيا
	طالبات 595	3.30	1.01			
محور تدريسي	طلاب 515	3.78	0.991	7.04	0.000	دالة

احصائيا			1.02	3.31	طالبات 595	
دالة	0.000	7.149	0.957	3.91	طلاب 515	محور كادر اكاديمى
احصائيا			1.02	3.48	طالبات 595	
دالة	0.000	9.288	1.02	3.75	طلاب 515	محور مؤسسى وإدارى
احصائيا			1.02	3.18	طالبات 595	
دالة	0.000	8.416	0.907	3.81	طلاب 515	جودة الخدمة
احصائيا			0.944	3.34	طالبات 595	التعليمية كعبد اجمالى

*دالة عند قيمة معنوية أقل من مستوى الدلالة (0.05).

توضح نتائج تحليل التباين لاختبار ت بجدول (17) وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية فى تطبيق الإدارة الالكترونية، وجودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة لكل الأبعاد الفرعية للإدارة الالكترونية وجودة الخدمة التعليمية وللبعد الاجمالي لهم وفقا للنوع بقيمة معنوية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05) كانت الفروق لصالح الطلاب فهي الأعلى فى المتوسطات بكل الأبعاد الفرعية لمتغيرات الدراسة. حيث أن المتوسط الحسابى للطلاب (3.57-4.14) أعلى من الطالبات (3.18-4.04). فجاءت قيمة ت دالة احصائيا بقيمة معنوية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05).

جدول (18) نتائج اختبار ت للعينتين المستقلتين Independent Samples T Test لدرجة تطبيق الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة التعليمية وفقا لنوع الكلية (انسانية/عملية)

أبعاد الإدارة الالكترونية	النوع الكلية	وسط حسابى Mean	ح. معيارى St. d	قيمة ت T	*المعنوية Sig.	الدالة الاحصائية
التبادل والتفاعل الالكترونى	عملية	3.71	0.823	3.93	0.003	دال احصائيا
	انسانية	3.54	0.909			
الخدمات والانظمة التعليمية الالكترونية	عملية	4.11	0.727	0.782	0.434	غير دال احصائيا
	انسانية	4.07	0.788			
التعاملات الالكترونية فى البيئة الجامعية	عملية	3.65	1.00	1.860	0.063	غير دال احصائيا
	انسانية	3.52	1.05			
البرمجيات والأجهزة الالكترونية	عملية	3.57	1.03	2.688	0.007	دال احصائيا
	انسانية	3.38	1.10			
مصادر ووسائط التعلم الالكترونى	عملية	3.46	1.19	1.927	0.054	غير دال احصائيا
	انسانية	3.30	1.19			
الإدارة الالكترونية كعبد اجمالى	عملية	3.70	0.843	2.334	0.020	دال احصائيا
	انسانية	3.56	0.905			
محور معرفى ومهارى	عملية	3.63	0.995	0.735	0.463	غير دالة احصائيا
	انسانية	3.58	1.080			
محور برامجى اكاديمى	عملية	3.63	0.957	1.859	0.063	غير دال احصائيا
	انسانية	3.50	1.03			
محور تدريسى	عملية	3.59	0.998	1.116	0.265	غير دال

دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة

احصائيا			1.04	3.51	انسانية	
غير دال	0.062	1.869	0.956	3.77	عملية	محور كادر اكايمي
احصائيا			1.03	3.64	انسانية	
غير دال	0.165	1.389	0.997	3.52	عملية	محور مؤسسى وإدارى
احصائيا			1.08	3.42	انسانية	
غير دال	0.132	1.506	0.890	3.63	عملية	جودة الخدمة التعليمية
احصائيا			0.978	3.53	انسانية	كبعد اجمالى

**دالة عند قيمة معنوية أقل من مستوى الدلالة (0.05).
عدد الكليات العملية=302 طالب، وعدد الكليات الانسانية=808 طالب

توضح نتائج التباين باختبار ت الموضحة بجدول (18) وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية في تطبيق الإدارة الإلكترونية بحسب متغير نوع الكلية لبعدين فقط من أبعادها الفرعية (التبادل والتفاعل الإلكتروني، والبرمجيات والأجهزة الإلكترونية)، وكذا للبعد الاجمالي لها، بقيمة معنوية 0.003، 0.007، 0.020 على التوالي أقل من مستوى الدلالة (0.05) من وجهة نظر طلاب الكليات العملية عنها بالكليات الانسانية لصالح الكليات العملية الأعلى في المتوسطات الحسابية (3.49-4.11) عن طلاب الكليات الانسانية (3.30-4.07) فى كل الأبعاد الفرعية للإدارة الإلكترونية والبعد الإجمالي لها. فى حين لم تظهر أى فروق فيما يخص أبعاد للإدارة الإلكترونية الأخرى، ولم تظهر أى فروق جوهرية دالة احصائيا فى مستوى جودة الخدمة التعليمية وفقا لنوع الكلية عند مستوى دلالة (0.05).

جدول (19) نتائج اختبار التباين الاحادى (ANOVA) لتطبيق الإدارة الإلكترونية/جودة الخدمة التعليمية وفقا للعمر

أبعاد الإدارة الإلكترونية	قيمة ف	* المعنوية Sig.	الدلالة الاحصائية
التبادل والتفاعل الإلكتروني	3.536	0.004	دالة احصائيا
الخدمات التعليمية الإلكترونية	2.814	0.000	دالة احصائيا
التعاملات الإلكترونية الجامعية	3.519	0.004	دالة احصائيا
البرمجيات والأجهزة الإلكترونية	3.514	0.004	دالة احصائيا
مصادر ووسائط التعلم الإلكتروني	4.929	0.000	دالة احصائيا
الإدارة الإلكترونية كبعد اجمالى	4.564	0.000	دالة احصائيا
محور معرفى ومهارى	1.837	0.103	غير دال احصائيا
محور برامجى اكايمي	1.981	0.079	غير دال احصائيا
محور تدريسي	3.925	0.012	دال احصائيا
محور كادر اكايمي	2.045	0.070	غير دال احصائيا

محور مؤسسى وإدارى	3.000	0.011	دالة احصائيا
جودة الخدمة التعليمية كبعد اجمالى	2.644	0.022	دالة احصائيا
*دالة عند مستوى معنوية أقل من 0.05			

وفقا لما تشير له نتائج تحليل التباين ANOVA بجدول (19) يتضح وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية فى كل الأبعاد الفرعية والبعد الاجمالى لتطبيق الإدارة الالكترونية وفى مستوى جودة الخدمة التعليمية كبعد اجمالى ولمحورين فرعيين لها فقط (المحور التدريسى، والمحور المؤسسى والإدارى) وفقا لمتغير العمر بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب. حيث كانت قيمة المعنوية بين (0.000 الى 0.022) عند مستوى الدلالة (0.05) لذا كان من الضرورى معرفة سبب الفروقات ولصالح أى فئة عمرية، فتم إجراء اختبار المقارنات البعدية باستخدام طريقة أقل فرق معنوى (LSD (Least Significant Difference). توضح نتائج المقارنات البعدية بجدول (20) أن الفروق الدالة احصائيا فى الإدارة الالكترونية كبعد إجمالى وفقا لمتغير العمر كانت لصالح الفئة العمرية الأصغر، حيث فجاءت الفروق الدالة احصائيا بين الفئات العمرية الثلاث الأصغر (أقل من 18 سنة لأقل من 20 سنة) والفئات العمرية الثلاث الأكبر (أقل من 21 سنة الى 22 سنة فأكثر). بقيمة معنوية (0.01-0.047) (أقل من مستوى الدلالة (0.05). حيث أن المتوسط الحسابى للفئات الأصغر عمرا (3.77-4.37) أكبر منها للفئات العمرية الأكبر عمرا (3.21-3.52)، اما الفروق بين باقى الفئات العمرية الأخرى غير دالة احصائيا.

جدول (20) نتائج اختبار المقارنات البعدية (LSD) لتحليل التباين فى تطبيق الإدارة الالكترونية وفقا للعمر

فئات العمر	الوسط معنوية الحسابى *	18 لأقل من 19 سنة	19 لأقل من 20 سنة	20 لأقل من 21 سنة	21 لأقل من 22 سنة	22 سنة فأكثر
أقل من 18 سنة	4.30 ف	0.245 (0.562)	0.533 (0.184)	0.728 (0.06)	*0.731 (0.047)	*0.791 (0.04)
18 لأقل من 19 سنة	4.06 ف		0.287 (0.85)	*0.483 (0.003)	*0.485 (0.003)	*0.546 (0.001)
19 لأقل من 20 سنة	3.77 ف			*0.195 (0.026)	*0.197 (0.027)	*0.258 (0.002)

دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة

0.063 (0.367)	0.002 (0.978)	ف م	3.57	20 لأقل من 21 سنة
0.060 (0.399)		ف م	3.57	21 لأقل من 22 سنة
			3.51	22 سنة فأكثر

*ف: فرق المتوسطات، م: قيمة المعنوية وهي دالة عند مستوى دلالة أقل من (0.05).

توضح نتائج المقارنات البعدية للفروق الموضحة بجدول (21) أن الفروق الدالة احصائياً في جودة الخدمة التعليمية كبعد إجمالي بجامعة طيبة من وجهة نظر العميل الخارجي لصالح الفئة العمرية الأصغر (18 لأقل من 19 سنة) عن باقي الفئات الأخرى الأكبر (من 19 إلى 22 سنة فأكثر) بقيمة معنوية (0.001-0.024) أقل من مستوى الدلالة (0.05). حيث كان المتوسط الحسابي لها هو الأكبر (4.05) عن باقي الفئات العمرية الأخرى (3.50-3.65).

جدول (21) نتائج اختبار المقارنات البعدية (LSD) لتحليل التباين في جودة الخدمة التعليمية وفقاً للعمر

فئات العمر	الوسط الحسابي *	معدنية	18 لأقل من 19 سنة	19 لأقل من 20 سنة	20 لأقل من 21 سنة	21 لأقل من 22 سنة	22 سنة فأكثر
أقل من 18 سنة	3.83	ف م	0.225 (0.621)	0.179 (0.679)	0.321 (0.455)	0.258 (0.549)	0.324 (0.449)
18 لأقل من 19 سنة	4.05	ف م	0.405 (0.024)	*0.546 (0.002)	*0.483 (0.006)	*0.550 (0.001)	
19 لأقل من 20 سنة	3.65	ف م	0.141 (0.134)	0.078 (0.414)	0.145 (0.100)	0.062 (0.457)	0.036 (0.961)
20 لأقل من 21 سنة	3.50	ف م	0.066 (0.392)				
21 لأقل من 22 سنة	3.57	ف م					
22 سنة فأكثر	3.50						

*ف: فرق المتوسطات، م: قيمة المعنوية وهي دالة عند مستوى دلالة أقل من (0.05).

نتائج تحليل التباين ANOVA الموضحة بجدول (22) تبين وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية في تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها الفرعية وكبعد إجمالي وفي جودة الخدمة التعليمية بكل محاورها الفرعية (معدا المحور المعرفي المهاري

للطلاب) وكبعد اجمالى وفقا لمتغير مقر الكلية بجامعة طيبة من وجهة نظر العميل الخارجى بقيمة معنوية (0.028-0.003) أقل من مستوى الدلالة (0.05).

جدول (22) نتائج اختبار التباين (ANOVA) لتطبيق الإدارة الالكترونية تبعا مقر الكلية			
الابعاد الإدارية الالكترونية	قيمة ف	* المعنوية Sig.	الدلالة الاحصائية
التبادل والتفاعل الالكتروني	3.628	0.003	دال احصائيا
الخدمات والانظمة التعليمية الالكترونية	2.595	0.024	دال احصائيا
التعاملات الالكترونية الجامعية	2.698	0.020	دال احصائيا
البرمجيات والأجهزة الالكترونية	3.637	0.003	دال احصائيا
مصادر ووسائط التعلم الالكتروني	2.516	0.028	دال احصائيا
الإدارة الالكترونية كبعد اجمالى	3.409	0.005	دال احصائيا
محور معرفى ومهارى	1.347	0.242	غير دال احصائيا
محور برامجى اكاىمى	2.320	0.041	دال احصائيا
محور تدريسى	2.744	0.018	دال احصائيا
محور كادر اكاىمى	2.996	0.011	دال احصائيا
محور مؤسسى وإدارى	3.899	0.002	دال احصائيا
جودة الخدمة التعليمية كبعد اجمالى	2.887	0.013	دال احصائيا

*دالة عند قيمة معنوية أقل من مستوى الدلالة (0.05).

توضح نتائج المقارنات البعدية الموضحة بجدول (23) أن الفروق الجوهرية الدالة احصائيا فى تطبيق الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة التعليمية كبعد اجمالى بجامعة طيبة وفقا لمتغير مقر الكلية كانت لصالح فرعى بدر وخيبر من جهة والمقر الرئيسى وباقى الفروع الأخرى من جهة أخرى. حيث أن المتوسط الحسابى لتطبيق الإدارة الالكترونية كبعد اجمالى بفرع الجامعة فى بدر (4.23) وخيبر (4.18) اكبر من المتوسط الحسابى لها بالمقر الرئيسى (3.58) وباقى الفروع (3.42-3.60).

جدول (23) نتائج اختبار المقارنات البعدية (LSD) لتطبيق الإدارة الالكترونية وفقا لمقر الكلية							
مقر الكلية	الوسط الحسابى	معنوية*	الحناكية	بدر	العلا	خيبر	ينبع
المقر الرئيسى	3.58	ف	0.161	0.644*	0.121	1.597**	0.016
الحناكية	3.42	م	(0.408)	(0.001)	(0.498)	(0.026)	(0.839)
بدر	4.23	ف		0.806*	0.040	0.759*	0.178
		م		(0.003)	(0.878)	(0.021)	(0.390)
		ف			0.766*	0.047	0.628*

دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة

(0.002)	(0.887)	(0.004)	م		
0.138	0.719*		ف	3.46	العلا
(0.473)	(0.025)		م		
0.583*			ف	4.18	خيبر
(0.036)			م	3.60	ينبع

*ف: فرق المتوسطات، م: قيمة المعنوية، دالة عند مستوى أقل من الدلالة (0.05).

توضح نتائج المقارنات البعدية الموضحة بجدول (24) أن الفروق الجوهرية الدالة احصائياً في جودة الخدمة التعليمية كبعد اجمالى بحسب متغير مقر الكلية كانت لصالح الفروع بدر وخبير عن المقر الرئيسى وباقي فروع الجامعة بقيمة معنوية أقل من مستوى الدلالة (0.05). فهي الأعلى في المتوسط الحسابى (4.18 - 4.23) عن المقر الرئيسى (3.58) وفروع الجامعة بدر، وخبير، وينبع من جهة أخرى. ورغم أنه لا يوجد بهذه الفروع بالحناكية وبدر وخبير سوى كلية واحدة كلية المجتمع تمنح درجة دبلوم مشارك (سنتين) وانخفاض اعداد الطلاب بها عن المقر الرئيسى.

جدول (24) نتائج اختبار المقارنات البعدية (LSD) لجودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقر الكلية

مقر الكلية	الوسط الحسابى	معنوية*	الحناكية	بدر	العلا	خبير	ينبع
المقر الرئيسى	3.58	ف	0.428*	0.419*	0.208	0.630*	0.027
الحناكية	3.42	ف	(0.042)	(0.046)	(0.280)	(0.029)	(0.749)
بدر	4.23	ف		0.847*	0.219	1.058*	0.455*
العلا	3.46	ف			(0.436)	(0.003)	(0.041)
خبير	4.18	ف			0.628*	0.211	0.391
ينبع	3.60	م			(0.026)	(0.551)	(0.079)
		م				0.839*	0.236
		م				(0.015)	(0.253)
		م					0.603*
		م					(0.043)

*ف: فرق المتوسطات، م: قيمة المعنوية، دالة عند مستوى أقل من الدلالة (0.05).

تشير نتائج تحليل التباين ANOVA بجدول (25) لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية في تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الطلاب بكل الأبعاد الفرعية والبعد الإجمالى له وفقاً لمتغيرى الدرجة الجامعية ومعدل الطالب (الا فى بعد واحد فقط هو البرمجيات والأجهزة الالكترونية بقيمة معنوية أقل من مستوى الدلالة 0.05).

حيث كانت قيمة المعنوية (0.269-0.938) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ولم تظهر أى فروق جوهرية دالة احصائيا فى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب وفقا لمتغيرى الدرجة الجامعية ومعدل الطالب عند مستوى معنوية 0.05. توضح نتائج المقارنات البعدية بجدول (26) أن الفروق الدالة احصائيا فى تطبيق الإدارة الالكترونية وفقا لمتغير معدل الطالب كانت لصالح أقل معدل (D+-D). الأعلى فى الوسط الحسابى (3.68). بقيمة معنوية أقل من مستوى الدلالة (0.05)

جدول (26) نتائج اختبار المقارنات البعدية لتطبيق البرمجيات الالكترونية وفقا لمعدل الطالب

مقر الكلية	و.حسابى	معنوية*	(B+-B)	(C+-C)	(D+-D)	(F)
(A+-A)	3.32	ف	0.116	0.225*	0.365*	0.390
		م	(0.128)	(0.011)	(0.011)	(0.474)
(B+-B)	3.44	ف	0.108	0.108	0.248	0.274
		م	(0.227)	(0.227)	(0.084)	(0.616)
(C+-C)	3.54	ف	0.165	0.139	0.139	0.165
		م	(0.763)	(0.353)	(0.353)	(0.763)
(D+-D)	3.68					

*ف: فرق المتوسطات، م: قيمة المعنوية عند مستوى دلالة (0.05).

جدول (25) نتائج اختبار التباين الاحادى (ANOVA) لتطبيق الإدارة الالكترونية/جودة الخدمة التعليمية تبعا (للدرجة الجامعية، ومعدل الطالب)

الإدارة الالكترونية	قيمة ف	*معنوية Sig.	الدلالة الاحصائية	جودة الخدمة التعليمية	قيمة ف	*معنوية Sig.	الدلالة الاحصائية
الدرجة الجامعية							
التبادل الالكترونى	0.093	0.964	غير دال احصائيا	محور معرفى ومهارى	0.277	0.842	غير دال احصائيا
الخدمات التعليمية الالكترونية	0.354	0.786	غير دال احصائيا	محور برامجى اكاديمى	0.200	0.897	غير دال احصائيا
التعاملات الالكترونية الجامعية	0.069	0.976	غير دال احصائيا	محور تدريسى	0.137	0.938	غير دال احصائيا
البرمجيات والأجهزة الالكترونية	0.296	0.828	غير دال احصائيا	محور كادر اكاديمى	0.788	0.501	غير دال احصائيا
ووسائط التعلم الالكترونى	0.346	0.792	غير دال احصائيا	محور مؤسسى وإدارى	0.508	0.328	غير دال احصائيا
الإدارة الالكترونية كبعداجمالى	0.071	0.976	غير دال احصائيا	جودة الخدمة التعليمية كبعداجمالى	0.848	0.269	غير دال احصائيا

دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة

معدل الطالب							
التبادل والتفاعل الإلكتروني	1.129	0.341	غير دال احصائيا	محور معرفي ومهارى	0.203	0.937	غير دال احصائيا
الخدمات التعليمية الإلكترونية	0.181	0.948	غير دال احصائيا	محور برامجى اكاىمى	2.054	0.085	غير دال احصائيا
التعاملات الإلكترونية الجامعية	0.746	0.561	غير دال احصائيا	محور تدريسى	1.127	0.342	غير دال احصائيا
البرمجيات والأجهزة الإلكترونية	2.745	0.027	دال احصائيا	محور كادر اكاىمى	0.259	0.904	دال احصائيا
ووسائط التعلم الإلكتروني	0.907	0.459	غير دال احصائيا	محور مؤسسى وإدارى	1.916	0.106	غير دال احصائيا
الإدارة الإلكترونية كبعداً جمالى	0.881	0.474	غير دال احصائيا	جودة الخدمة التعليمية كبعداً اجمالى	1.038	0.386	غير دال احصائيا

*دالة عند مستوى معنوية أقل من 0.05

كذلك توضح النتائج بجدول (27) توجد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية فى تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الطلاب وفقاً للمستوى الدراسى، حيث جاءت القيمة المعنوية (0.023-0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05). وأظهرت فروق جوهرية ذات دلالة احصائية وفقاً للمستوى الدراسى فى جودة الخدمة التعليمية كبعداً اجمالى (0.029) فى 3 محاور فرعية فقط (محور برامجى، محور تدريسى، محور مؤسسى وإدارى) بقيمة معنوية (0.011-0.031) أقل من مستوى الدلالة (0.05). ولمعرفة سبب الفروق لصالح أى مستوى تم إجراء اختبار المقارنات البعدية (LSD).

جدول (27) نتائج اختبار التباين الأحادى (ANOVA) لتطبيق الإدارة الإلكترونية/جودة الخدمة التعليمية تبعاً للمستوى الدراسى

الإدارة الإلكترونية	قيمة ف	*معنوية Sig.	الدلالة الاحصائية	جودة الخدمة التعليمية	قيمة ف	*معنوية Sig.	الدلالة الاحصائية
التبادل الإلكتروني	3.526	0.002	دال احصائيا	محور معرفي ومهارى	1.612	0.140	غير دال احصائيا
الخدمات التعليمية الإلكترونية	2.450	0.023	دال احصائيا	محور برامجى اكاىمى	2.330	0.031	دال احصائيا
التعاملات	2.838	0.010	دال	محور تدريسى	2.525	0.020	دال

احصائيا				احصائيا			الالكترونية الجامعية
غير دال احصائيا	0.097	1.794	محور كادر اكاديمي	دالة احصائيا	0.018	2.563	البرمجيات والأجهزة الالكترونية
دال احصائيا	0.011	2.770	محور مؤسسى وادارى	دال احصائيا	0.000	5.192	ووسائط التعلم الالكترونى
دال احصائيا	0.029	2.347	جودة الخدمة التعليمية كبعد اجمالى	دال احصائيا	0.000	4.094	الإدارة الالكترونية كبعداجمالى

*دالة عند مستوى معنوية أقل من 0.05

تشير نتائج المقارنات البعدية بجدول(28) أن الفروق الدالة احصائيا فى تطبيق الإدارة الالكترونية كبعد اجمالى بجامعة طيبة فيما بين المستويات الدراسية المختلفة كانت لصالح أقل مستوى دراسى(المستوى الثالث) عن باقى المستويات الأعلى، حيث كان هو الأعلى بقيمة الوسط الحسابى(3.79) بقيمة معنوية أقل من مستوى الدلالة(0.05). أما الفروق بين باقى المستويات الدراسية غير دالة احصائيا. جدول(28)نتائج اختبارالمقارنات البعدية (LSD)تطبيق الإدارة الالكترونية وفقاًللمستوى الدراسى

مقر الكلية	م.الرابع	م.الخامس	م.السادس	م.السابع	م.الثامن	غير ذلك
م.الثالث	0.439*	0.183*	0.221	0.332*	0.214	0.264*
	(0.002)	(0.013)	(0.156)	(0.000)	(0.078)	(0.002)
م.الرابع	0.255	0.218	0.107	0.225	0.174	
	(0.078)	(0.274)	(0.465)	(0.196)	(0.248)	
م.الخامس	0.375	0.148	0.304	0.812		
	(0.811)	(0.063)	(0.804)	(0.351)		
م.السادس	0.110	0.007	0.043			
	(0.485)	(0.969)	(0.788)			
م.السابع	0.117	0.067				
	(0.347)	(0.459)				
م.الثامن	0.050					
	(0.697)					
غير ذلك	3.52					

*ف: فرق المتوسطات، م: قيمة المعنوية عند مستوى دلالة أقل من (0.05).

تشير نتائج المقارنات البعدية بجدول(29) أن الفروق الدالة احصائيا فى جودة الخدمة التعليمية كبعد اجمالى فيما بين المستويات الدراسية المختلفة كانت لصالح

المستوى الدراسي الأقل (المستوى الثالث) عن المستويات الأعلى فهو أعلى المتوسطات (3.72) بقيمة معنوية أقل من مستوى الدلالة (0.05). أما الفروق بين باقى المستويات الدراسية غير دالة احصائياً.

جدول (29) نتائج اختبار المقارنات البعدية (LSD) جودة الخدمة التعليمية وفقاً للمستوى الدراسي							
مقر الكلية	وسط حسابي	*معنوية	م.الرابع	م.الخامس	م.السادس م.السابع	م.الثامن	غير ذلك
م.الثالث	3.72	ف	0.182	0.186*	0.321	0.285*	0.158
		م	(0.239)	(0.019)	(0.056)	(0.001)	(0.026)
م.الرابع	3.53	ف	0003	0.138	0.102	0.024	0.022
		م	(0.981)	(0.520)	(0.518)	(0.896)	(0.892)
م.الخامس	3.53	ف	0.134	0.098	0.028	0.018	0.018
		م	(0.425)	(0.250)	(0.831)	(0.844)	(0.844)
م.السادس	3.40	ف	0.035	0.116	0.162	0.116	0.116
س		م	(0.834)	(0.507)	(0.412)	(0.507)	(0.507)
م.السابع	3.43	ف	0.080	0.080	0.127	0.080	0.080
		م	(0.411)	(0.347)	(0.347)	(0.411)	(0.411)
م.الثامن	3.56	ف	0.046	0.046	0.046	0.046	0.046
		م	(0.739)	(0.739)	(0.739)	(0.739)	(0.739)
غير ذلك	3.51						

*ف: فرق المتوسطات، م: قيمة المعنوية عند مستوى دلالة أقل من (0.05).

تعقيباً على النتائج السابقة يتبين صحة العلاقات المفترضة بالنموذج المقترح للدراسة بتأثير الإدارة الإلكترونية بأبعادها الفرعية وكبعد اجمالى ودورها على جودة الخدمة التعليمية بعلاقة طردية قوية دالة احصائية. علاوة على تأثير بعض المتغيرات الوسيطة سواء الشخصية أم الاكاديمية ماعدا الدرجة الجامعية ومعدل الطالب. وهذا يعكس الدور الهام للإدارة الإلكترونية فى رفع مستوى جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجى مع الأخذ فى الاعتبار أهمية المتغيرات الوسيطة.

16- ملخص النتائج مقارنة بالفروض والأهداف:

جدول (30) يوضح العلاقة بين أهداف الدراسة وفروضها والنتائج

النتائج	الفروض	الأهداف
أن تطبيق الإدارة الالكترونية بكل أبعادها الخمس بجامعة طبية من وجهة نظر العميل الخارجى تتجه نحو الموافقة بدرجة مرتفعة ما عدا بعد مصادر ووسائط التعلم الالكترونى كان بدرجة متوسطة مرضية بشكل غير كافى لهؤلاء الطلاب. بما يثبت صحة الفرض الأول	1- تحرص جامعة طبية على تطبيق الإدارة فى العملية التعليمية من وجهة نظر طلابها كعميل خارجى.	1- قياس مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية بأبعادها فى العملية التعليمية بجامعة طبية من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجى تحقق الهدف
أن مستوى تحقيق جودة الخدمة التعليمية بكل محاورها الخمس تتجه نحو الموافقة بدرجة مرتفعة بجامعة طبية من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجى. بما يثبت صحة الفرض الثانى	2- حرص جامعة طبية على مستوى جودة الخدمة التعليمية (محور مهارات ومعرفى، محور برامجى اكاديمى، محور تدريسي، محور كادر اكاديمى، محور مؤسسى) من وجهة نظر طلابها كعميل خارجى.	2- قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية بأبعادها (محور مهارى ومعرفى للطلاب، محور برامجى اكاديمى، محور تدريسي، محور كادر اكاديمى، محور مؤسسى) فى جامعة طبية من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجى تحقق الهدف
وجود علاقة ارتباط قوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين أبعاد الإدارة الالكترونية كمتغيرات مستقلة وجودة الخدمة التعليمية بجامعة طبية من وجهة نظر العميل الخارجى عند مستوى معنوية 0.05. بما يثبت صحة الفرض الثالث	3- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة التعليمية بجامعة طبية من وجهة نظر أفراد العينة	3- قياس مدى وجود علاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيب من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجى . تحقق الهدف

تابع جدول (30) يوضح العلاقة بين أهداف الدراسة وفروضها والنتائج

النتائج	الفروض	الأهداف
*وجود علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية لكل ابعاد الإدارة الالكترونية بشكل منفرد وكبعد اجمالى كمتغيرات مستقلة على جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع بجامعة طبية عند مستوى معنوية (0.05) بنموذج الانحدار. • أبعاد الإدارة الالكترونية كبعد اجمالى تفسر 68.6% (R2) و 69.1% بشكل منفرد من الاختلاف فى جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع. وأهم عاملين مستقلين ساهموا فى هذا التأثير بعدى البرمجيات والأجهزة الالكترونية	4- تتأثر جودة الخدمة التعليمية بجامعة طبية كمتغير تابع بمستوى تطبيق الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل من وجهة نظر أفراد العينة.	4- قياس مدى تأثير جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع بمستوى تطبيق أبعاد الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل من وجهة نظر العميل الخارجى.

دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة

تحقق الهدف		72.6%)، ومصادر ووسائط التعلم الإلكتروني (89.9%)بناء على قيمة المعلمات Estimate بما يثبت صحة الفرض الرابع
5- قياس مدى وجود فروق ذات دلالة احصائية وفقا لبعض المتغيرات الشخصية (النوع والعمر) والمتغيرات الأكاديمية (مقر ونوع الكلية، الدرجة الجامعية، المستوى الدراسي، معدل الطالب) في كل من: معدل الطالب في كل من: مدى تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية بالعملية التعليمية في جامعة طيبة من وجهة نظر طلابها	5-توجد فروق ذات دلالة احصائية وفقا لبعض المتغيرات الشخصية (النوع والعمر) والمتغيرات الأكاديمية (مقر ونوع الكلية، الدرجة الجامعية، المستوى الدراسي، معدل الطالب) في كل من: أ- تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية بالعملية التعليمية بجامعة طيبة من وجهة نظر طلابها ب- مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة طيبة من وجهة نظر طلابها	• وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية في تطبيق الإدارة الإلكترونية كبعد اجمالي وبشكل منفرد وفقا لمتغير النوع لصالح الطلاب، ووفقا لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية الأصغر، ووفقا لمتغير نوع الكلية لبعدين فقط لصالح طلاب الكليات العملية، ووفقا لمتغير مقر الكلية لصالح فرعى بدر وخيبر عن المقر الرئيسى وباقى الفروع، ووفقا لمتغير المستوى الدراسى لصالح أقل مستوى دراسى(المستوى الثالث). ولكن لم تظهرأى فروق دالة وفقا لمتغيرى الدرجة الجامعية ومعدل الطالب الا فى بعد واحد فقط (البرمجيات الإلكترونية)عند مستوى دلالة (0.05).
أ- مدى تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية بالعملية التعليمية في جامعة طيبة من وجهة نظر طلابها ب- مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة طيبة من وجهة نظر طلابها.	• وجود فروق ذات دلالة احصائية فى جودة الخدمة التعليمية كبعد اجمالي وبشكل منفرد وفقا لمتغير النوع لصالح الطلاب، ووفقا لمتغير العمر اقتصرت على محورين فقط لصالح الفئة العمرية الأصغر، ووفقا لمتغير مقر الكلية (ماعد المحور المعرفى المهارى)لصالح فرعى بدر وخيبر، ووفقا للمستوى الدراسى لصالح أقل مستوى دراسى بمستوى دلالة (0.05). ولا توجد أى فروق دالة احصائيا وفقا لمتغير نوع الكلية، ومعدل الطالب،والدرجة الجامعية بمستوى دلالة (0.05).	بما يثبت صحة الفرض الخامس جزئيا

17- التوصيات:

- ❖ أن تهتم وتحرص الجامعة على استشراف واستقصاء رغبات واحتياجات عملائها الخارجيين من الطلاب وسوق العمل باستمرار بما يلبى احتياجاتهم بشكل مرضى. ويتم تنفيذ ذلك باستطلاع آراء الطلاب من خلال اسبيان.
- ❖ أن توفر وتطور جامعة طيبة بكل كلياتها البنية التحتية الاساسية المناسبة والبرمجيات والأجهزة الإلكترونية بالمقر الرئيسى والفروع باعتبارها من العوامل

- الأساسية التى أكد عليها معظم مفردات العينة من الطلاب فى اجاباتهم كبعد اساسى لتحقيق جودة الخدمة التعليمية بهذه الجامعة وآلية تنفيذ ذلك من خلال:
- أ- شراء وتزويد جامعة طيبة بأحدث البرمجيات والأجهزة الكترونية بما يتناسب مع احتياجات وطبيعة الدراسة بكل كلية من كليات الجامعة لاستيفائها بعد محورى من وجهة نظر عملائها الطلاب فى جودة الخدمة التعليمية.
- ب- توفير مخصصات مالية لتفعيل تطبيقها بشكل ناجح فى كافة الخدمات التعليمية والإدارية التى تقدمها الجامعة.
- ج- عمل دورات تدريبية للطلاب ولكافة منسوبي الجامعة على التقنيات الحديثة لتعظيم استفادتهم من البرمجيات والأجهزة الالكترونية بالفعل.
- ❖ أن تحرص على توفير المصادر والوسائط الالكترونية المتعددة التى تناسب احتياجات عملائها من الطلاب على موقع الجامعة الالكترونى. نظرا لان الطلاب محل الدراسة لم يكونوا على رضا كافي عنها بشكل لا يلبى احتياجاتهم الدراسية بجامعة طيبة بما يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة التعليمية بها.
- ❖ أن تهتم جامعة طيبة بمزيد من الانفاق على تطبيق أبعاد الادارة الالكترونية، حيث أن انفاق وحدة واحدة عليها تنعكس فى تأثيرها الايجابى على تحسين جودة الخدمة التعليمية بما يصل الى 69.1% (كما وضحت نتائج الانحدار). مع مزيد من التأكيد على عاملين هما الأكثر أهمية وساهموا فى هذا التأثير هما بعدى البرمجيات والأجهزة الالكترونية (72.6%)، ومصادر ووسائط التعلم الالكترونى (89.9%) على جودة الخدمة التعليمية.
- ❖ أن تهتم جامعة طيبة بتحسين جودة الخدمة التعليمية وآلية تنفيذها من خلال:
- أ- أن تهتم جامعة طيبة بسمعتها المؤسسية، والعدالة والشفافية فى سياسة القبول والبعدهن المحاباه للاقارب والمعارف، وتطبيق لوائح وأنظمة جامعية نافذة.

- ب- أن تهتم الجامعة بتفعيل دورها المجتمعي بمشاريع تنموية في المدينة المنورة وتلبى احتياجات المجتمع السعودي بما يرضى منسوبها والمجتمع عنها.
- ج- أن تهتم الجامعة بتحديث البرامج الأكاديمية والتخصصات العلمية بما يلبي احتياجات ومتطلبات سوق العمل.
- د- أن تحرص الجامعة على تحسين قدرات التفكير الإبداعي والابتكاري وحل المشكلات لدى طلابها ومنسوبيها فيما يدرسه من برامج تخصصية.
- هـ- أن تهتم الجامعة بتحسين أداء وقدرات أعضاء هيئة التدريس بها بشكل مستمر، والاستعانة بذوى الخبرات العلمية في كل مجال تخصصي بكلياتها المتعددة باعتبارهم من أهم أركان العملية التعليمية وجودتها لرفع الأداء التنافسي للجامعة.
- ❖ أن تهتم الجامعة بشطر الطالبات كما اهتمامها بشطر الطلاب بكل كلياتها بالمقر الرئيسي والفروع، فيما يخص تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية بها. لوجود فروق في نتائج التابيين لصالح شطر الطلاب.
- ❖ أن تهتم الجامعة بما تقدمه من خدمات تعليمية لطلابها في شرائح العمر الأكبر والمستويات الدراسية الأعلى بداية من المستوى الخامس والسابع والخريجين والدراسات العليا فيما يخص تطبيق الإدارة الإلكترونية من البرمجيات والخدمات والمعاملات الإلكترونية ووسائل التواصل الإلكتروني والأنظمة التعليمية الإلكترونية ومحاور جودة خدماتها التعليمية من برامج أكاديمية ومصادر ومراجع وكادر أكاديمي مؤهل وبيئة جامعية مناسبة تستوعب احتياجاتهم بشكل مرضي.
- ❖ أن تهتم جامعة طيبة بخدماتها التعليمية بالفروع كما اهتمامها بالمقر الرئيسي خاصة فرع الحناكية والعلا وينبع لما تفتقره هذه الفروع من التقنيات والبرمجيات الحديثة، والاساتذة من أعضاء هيئة التدريس المؤهلين، وكافة الخدمات التعليمية

والادارية التي تتطلب استيفاء البعض منها بالمقر الرئيسي دون الفروع من خلال عمادة الفروع بالجامعة.

❖ أن تهتم الجامعة بمزيد من الانفاق فيما يخص تطبيق الإدارة الالكترونية بكلياتها النظرية لما وجد من فروق بينها وكلياتها العملية من وجهة نظر طلابها على كافة الخدمات والأنظمة والمعاملات الالكترونية. فجودة الخدمة التعليمية تعتمد على ارضاء وتلبية احتياجات كافة العملاء لها دون التركيز على فئة دون الأخرى.

❖ أن تحرص جامعة طيبة على مراجعة كافة خدماتها وتطويرها باستمرار بما يناسب المواصفات العالمية لتحصل على ترتيب عالمي في مصاف الجامعات العالمية.

18- قائمة المراجع:

أولا المراجع العربية:

1. أبو سليم زيد، مجمد خير؛ حجازي، هيثم على(2007)،"أثر تطبيق الحكومة الالكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الاردنية" مجلة البحوث التجارية والمالية، العدد الثاني يوليو ديسمبر، كلية تجارة، جامعة قناة السويس.
2. أبو سمرة، محمود أحمد وعلاونة، معزوز جابر والعباسي، عمر موسى (٢٠٠٨) مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في جامعة القدس من وجهة نظر طلبتها، مجلة جامعة القدس المفتوحة، ع ١٢، ص٤٦- ١١.
3. أبو عاشور، خليفة مصطفى؛ النمري، وديانا جميل(2013)،"مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين"،المجلة الاردنية في العلوم التربوية،مجلد9،عدد2،199-220.
4. أبو عودة، فوزي؛ أبو ملوح، محمد(٢٠٠٤) مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي، بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الأول " التربية في فلسطين و تغيرات العصر" المنعقد بكلية التربية في الفترة من ٢٠٠٤/١١/٢٤-23 الجامعة الإسلامية
5. أبو ناصر، فتحى محمد؛ اليوسف، ابراهيم يوسف(2018)،"واقع ومعوقات الإدارة الالكترونية في الأقسام الاكاديمية كما يراها أعضاء هيئة تدريس بجامعة الملك فيصل"، مجلة جامعة شقراء،العدد العاشر، 63-90.
6. الأسدي، م م.أفنان(2009)،"الإدارة الالكترونية بين النظرية ومتطلبات التطبيق في بيئة منظمات الأعمال العراقية، مركز دراسات الكوفة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة.

7. آل دحوان، عبد الله بن سعيد(2008)،"دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الالكترونية: دراسة مسحية على العاملين بالهيئة الملكية للجبيل وينبع"، رسالة ماجستير، قسم الإدارة، كلية إدارة أعمال، جامعة الملك سعود.
8. آل مهدي، أسماء مهدي على حازم(2014)،"تحديات تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي وتحقيق الجودة وآليات التغلب عليها:دراسة ميدانية على كلية العلوم الادارية والمالية جامعة الباحة"،رسالة ماجستير كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة الباحة.
9. بالخير، نسيبه بنت محمد بن أحمد (2016)،"دور الإدارة الالكترونية في الحد من الفساد الإداري: دراسة ميدانية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجده"، رسالة ماجستير كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز.
10. بخش، فوزية حبيب(2006)،"الإدارة الالكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة"خطة مقترحة"، رسالة دكتوراه، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى.
11. البداح، أحمد والصريره، خالد(2012)،"تصور مقترح لتطوير معايير إدارة الجودة وضمانها في الجامعات الاردنية"، المجلة العربية ضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الخامس، العدد(9) ص181-209.
12. البشري، منى عطيه (٢٠٠٩)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس، رسالة ماجستير منشورة، جامعة أم القرى .مكة المكرمة.
13. البقور، خيرو خلف محمود(2016)،"دور تكنولوجيا المعلومات والتشارك بالمعرفة واثرها في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية في جامعة الطائف، دراسات العلوم الادارية(الأردن)، مجلد(43)،ج(1)، 19-41.
14. بكرى، بدور سامى أحمد(2012)، "دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الموظفين: دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والادارة بجامعة الملك عبد العزيز بجده"، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز بجده.
15. بن قسمى، طارق(2016)"دورالإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية العمومية"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، No.2،vol.2، ص 23-38.
16. بو زيان، راضية،" واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية "في الملتقى الدولي الأول حول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي 20/21نوفمبر 2010، جامعة 20 أوت .
17. الجارودي، ماجدة بنت ابراهيم (2017)،" درجة تطبيق معايير جودة التعلم والتعليم وفق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في قسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود من منظور طلبة القسم"،مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية،المجلد12،العدد(1)،ص190-124.
18. جعفر، إدريس موسى الله وأحمد،أحمد إبراهيم عثمان وعبد الله الأخت،بن عبد الرحمن (2012)،"امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية- دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة"، مجلة امارياك تصدر عن الاكاديمية الامريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد الثالث، العدد السابع، ص 39-62.

19. الجنابي، عبد الستار شفيق (٢٠١٢)، وسائل تحسين أداء عضو هيئة التدريس في التعليم الجامعي، كلية الفقه، جامعة الكوفة، ص ص ١
20. حامد القضاة، محمد أمين؛ خليفات، عبد الفتاح صالح(2013)، "درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم" المنارة، المجلد 19، العدد 1.
21. الحرامشة، محمد عبد (٢٠١١) "تقييم الأداء الجامعي في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين، الإداريين في جامعة آل البيت، بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة ٢٠١١/٥/10-١٢-التعليم العالي في جامعة الزرقاء الخاصة.
22. الحربي، بدرية بنت فهد سبيل(2015)، "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الادارية والاكاديمية بالجامعة" رسالة ماجستير في الادارة التربوية والتخطيط، كلية تربية، جامعة أم القرى.
23. الحسنات، ساري عوض(2011)، "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية"رسالة ماجستير، الإدارة التربوية، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية.
24. خضير، على عبد الصمد وحسن، هاشم شريف(2011)، "جودة التعليم لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الآداب جامعة البصرة"، مجلة اداب البصرة، العدد(59)العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الثالث لكلية الاداب جامعة البصرة.
25. درندري، إقبال زين العابدين وهوك، طاهر(2007)، "دراسة استطلاعية لآراء بعض المسؤولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات تطبيق عمليات التقويم وتوكيد الجودة في الجامعات العربية السعودية"، المؤتمر السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم النفسية.
26. الدوسري، عبد الله (٢٠٠٧) "إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك فيصل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس / دراسة ميدانية على كليتي الآداب والعلوم للنبات في الدمام" رسالة ماجستير غير منشورة. ٣٤ -جامعة الملك فيصل، السعودية، ص ٢٥.
27. ذكي صفقر(2012) "اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات جامعة الزقازيق" شبكة سيسان للبحوث، المكتبة الخاصة، دراسات عربية، المجلد 21 .
28. الرحومي، أحمد أحمد؛ أدریس، عبد الجلال عثمان(2016)، "دور الأنظمة الالكترونية في تجويد الوظائف الادارية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الاكاديمين والموظفين" أماراباك : مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد(7)، العدد(23)، 27-42.
29. رقاد، صليحة (2014)، "تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري"، رسالة دكتوراة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر .
30. الزفري، خالد(2012)، "الجامعات الخاصة نحو تطبيق الاعتمادية الأوروبية ومعوقات الحصول عليها دراسة حالة(الجامعة العربية الدولية- كلية الهندسة المدنية نموذجاً) "، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، القاهرة.

31. سيدهم، خالدة هناء والحزمة، منير (2014)، "تقويم معايير جودة الأداء بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية من أجل ضمان جودة أكاديمية مستقبلية: دراسة مقارنة لأداء هيئة التدريس بجامعة باتنة وجامعة تبسة- شرق الجزائر" المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بعنوان "معايير جودة الأداء في المكتبات مراكز المعلومات والأرشيفات" بالتعاون مع دار الكتب الوطنية - تونس.
32. سيفون، بايه (2019)، "دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسة العمومية" ملتقى كلية حقوق، جامعة بوضياف بالمسيلة، المحور الخامس.
33. الشريف، طلال عبد الله (2016)، "جودة التعلم والتعليم في الكليات التربوية في الجامعات السعودية الناشئة في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي" مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية، مجلد (12)، العدد (3)، ديسمبر.
34. شلبي، جمانة عبد الوهاب (2011)، "واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة.
35. شلطان، فايز كمال (2017)، "مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه"، المجلة الدولية للتربية المتخصصة، المجلد (6)، العدد (6).
36. شيراز محمد طرابلسية (2011)، إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي، عمان: مكتبة الأتمتع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
37. الصبحي، حميدة والسليمان، عبد الله (2009)، بوابة الإدارة الإلكترونية لمكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز الجامعية بجامعة أم القرى "المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)"، بعنوان نموذج جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية، 9-10 ديسمبر، السعودية.
38. الصرايرة، خالد أحمد والعساف، ليلي (2008)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، عمادة البحث العلمي، جامعة مؤسسة، مج (1)، العدد (1)، ص 46.
39. الظالم، محسن والامارة، أحمد والاسدي، أفنان (2012)، " قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل دراسة تحليلية في منطقة الفرات الأوسط"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 34، 90.
40. عالم، وصال إبراهيم أحمد (2014)، "أهمية ومبادئ وفلسفة معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس واستخدامها دراسة تطبيقية لعضو هيئة التدريس في كلية دراسات المجتمع والتنمية الريفية جامعة بحري" المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم بالتعاون مع دار الكتب الوطنية- تونس بعنوان "معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات" 28-30/10/2014 -تونس.
41. عبد الجبار، شيماء سعيد (2009)، "الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لموظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجده"، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز.
42. عبد اللطيف، أفنان (2002)، تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدماتية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس.

43. عبد الناصر، موسى؛ قريشي، محمد(2011)، "مساهمة الادارة الالكترونية فى تطوير العمل الادارى بمؤسسات التعليم العالى: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا-جامعة بسكرة-الجزائر"، مجلة الباحث، عدد9.
44. العريشى، جبريل بن حسن؛ والغانم، منى(2011)، "تقييم بوابات الجامعات السعودية المتاحة على الانترنت فى ضوء المعايير الدولية"مجلة دراسات المعلومات، العدد 11، مايو، الرياض.
45. العريشى، محمد بن سعيد محمد(2008)، امكانية تطبيق الإدارة الالكترونية فى الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة(بنين)"، رسالة ماجستير، الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى.
46. عساف، عبد و الحلو، غسان (٢٠٠٩)، واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر الطلبة، مجلة جامعة النجاح الوطنية ، مج ٢٣ ، ع ٣، ص ص٧٤٤-٧١٣.
47. عشبية، فتحي (٢٠٠٠) ، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، دراسة تحليلية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد (٣)، ص ص ٥٢٠-566.
48. عامر، طارق عبدالرؤوف(2007)الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة القاهرة:دا السحاب للنشر.
49. العضاضى، سعيد بن علي(2012)، "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالى :دراسة ميدانية"في المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الخامس، العدد9.
50. عطير،ربيع شفيق لطفى(2017)،"درجة توافر متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية فى المدارس الخاصة بالصفه الغربية"،مجلة الجامع فى الدراسات النفسية والعلوم التربوية، مجلد 12، العدد(6).
51. على، علا عبد الغنى عمر(2016)،"الإدارة الإلكترونية أداة لتحقيق إدارة الجودة الشاملة والامتيازفي السودان:دراسة تحليلية وتطبيقية على جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا"، رسالة دكتوراة كلية الدراسات العليا،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
52. غنيم، أحمدعلى(2006)،"دورالإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإدارى ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة"المجلة التربوية، ع 81،مج 21،ص 1
53. العيتانى، فهد يوسف(2012)، "تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك عبدالعزيز : دراسة استكشافية لاتجاهات الأكاديميين والطلاب والإداريين" مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والادارة، المجلد26، العدد2، ص3-51.
54. الفايز، هيلة بنت عبد الله سليمان(2017)،"سيناريوهات مستقبلية بديلة للتحوّل للإدارة الالكترونية بالجامعات السعودية"،المجلة الدولية التربوية المتخصصة،المجلد6،العدد2شباط
55. قدورى، سحر(2010)،"الإدارة الالكترونية وامكانياتها فى تحقيق الجودة الشاملة"،مجلة المنصور، عدد14، جزء1.
56. قريشى،الحسين حامد(2016)،"الإدارة الالكترونية مدخل لتحقيق الجودة الشاملة فى التعليم قبل الجامعى فى مصر"،المجلة التربوية،العدد ال45،يوليو،كلية التربية،جامعة سوهاج.

57. العزوى، سامى مهدي وكريم، وفاء قيس (2014)، "دراسة استطلاعية لمدى توافر مؤشرات الجودة والاعتمادية في اختيار الهيئة التدريسية في جامعة ديالى من وجهة نظر تدريسيها"، مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية،
58. الكبسي، آمال علي (2010) متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بجدة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
59. الكبسي، كلثم (2008)، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر"، رسالة ماجستير، إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية الدولية.
60. كعكي، سهام بنت محمد صالح (2015)، "التحديات التي تواجه نظم ضمان الجودة والاعتماد للبرامج الافتراضية في ضوء التجارب الدولية"، المؤتمر السنوى السادس، ابريل 2015.
61. كناني، محمد. (2010). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات السعودية وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية من وجهة نظر القادة الأكاديميين. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
62. لرقط، علي، (2009)، "امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر (المبررات - المتطلبات الأساسية) دراسة ميدانية بكلية الآداب والعلوم الانسانية جامعة الحاج لخضر باتنة"، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، الجزائر.
63. ليلي العساف، وخالد الصرايرة (2008)، "ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد (1).
64. المزين، حسين سليمان وسكيك، سامية إسماعيل (2012)، "مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في ضوء بعض المتغيرات"، المؤتمر الدولي للتعليم العالي في الوطن العربي.
65. المسعودي، حورية بنت رديد بن رده (2013)، "مواصفات المخرجات التعليمية لتجويد قسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية-جامعة أم القرى من وجهة نظر الخبراء"، رسالة ماجستير كلية التربية جامعة ام القرى.
66. المسعودي، سميرة مطر (2018)، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية"، رسالة ماجستير، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية.
67. الهراشمة، حسين عليان (2016)، "دور الالتزام بأخلاقيات التعليم الجامعي في ضمان جودة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية"، دراسات العلوم الإدارية (الأردن)، مجلد (43)، ملحق 1، صص 363-377.
68. الهويد، ندى على سالم (2012)، "مساهمة تقويم أداء عضو هيئة تدريس في رفع جودة التعليم العالي: دراسة ميدانية من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس والطالبات في جامعة ام القرى"، رسالة ماجستير قسم الادارة التربوية والتخطيط المشارك، جامعة أم القرى.
69. يوسف أحمد أبو فارة (2008)، "دراسة تحليلية لواقع ضمان الجودة بجامعة القدس" في كتاب الجودة في التعليم- دراسات تطبيقية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

70. الشمري ، أسيل على مزهر (2009)، "دور إدارة الجودة الشاملة في عملية تقييم الأداء الجامعي : دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة القادسية"، *مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية*، مج(11)، ع(2).
71. محمد، محمد ماهر عقيلان وخميس محمد خميس (٢٠١٠)، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالتعليم الثانوي الأردني في ضوء التحديات العالمية المعاصرة". *مجلة كلية التربية ببنها العدد (٨٢)*، ج ٢ ابريل.
72. العميري، حمود (2008)، "متطلبات استخدام الإدارة الإلكترونية فى الجامعات السعودية- دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- ثانيا: المراجع الأجنبية:
1. Baykal, Ulku *et al* (2005): **Determining Student Satisfaction in a Nursing College, Nurse Education Today**, Volume 25, issue 4, pp (255-262).
 2. Boufalta, Mohamed Seif Eddine & Azizi Nadir (2019), " **Quality Assurance in Higher Education Institutions Using Six Sigma Methodology**", *Route Educational & Social Science Journal* Volume 6(3).
 3. Jackson, H. (2006). Perceived Technological Processes in Texas Technical University. *Higher Education*, 9 (11), 292 - 329.
 4. Kara, A. and DeShield, O. W. (2004): **Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation**, Pennsylvania State University-York Campus , pp (11-54).
 5. Padhi, Nayantara (2010): "The eight elements of TQM". 8. Roger, G. (1993) : **ISO 9000 Quality Systems Application to Higher Education**, ERIC, No. ED363136.
 6. Thompson, Steven K (2012), *Sampling*, third Edition, Canada, p.59-60.
 - 7.

رابط الاستبيان الإلكتروني:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfIO0Yc0YikdZFYH27oCzGiE-v1ozes6XWEVmqzcyqIcx5cg/viewform?usp=sf_link

رابط الموقع الإلكتروني لجامعة طيبة

<https://www.taibahu.edu.sa/Pages/AR/Home.aspx>

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

عزيزى الطالب /عزيزتى الطالبة الدارس/ة بجامعة طيبة

تحية طيبة وبعد،،،

تتشرف الباحثة أن تضع بين أيديكم هذا الإستبيان المتعلق بمجال دراستي بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجى". وهذا الإستبيان متعلق بالتعرف على مستوى تطبيق الادارة الإلكترونية فى العملية التعليمية بجامعة طيبة ودورها فى تحقيق جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومدى رضاهم عنها، وذلك من وجهه نظر طلاب وطالبات الجامعة. ألمي في الله ثم في تعاونكم الكريم في اتمام هذه الدراسة من خلال استيفاء هذا الاستبيان بمنتهى الدقة والموضوعية، مع العلم ان اجاباتكم ستعامل بسرية تامة لاغراض البحث العلمى فقط.

ملاحظة يشترط في من يقوم بملئ هذا الاستبيان أن يكون الطالب أو الطالبة قد

أمضى عاما جامعيًا كاملاً بإحدى كليات جامعة طيبة.

وأسأل الله أن يجزيكم خير الجزاء على حسن تعاونكم معنا

ولكم مني جزيل الشكر والتقدير

د/ ايناس عشرى

استاذ مساعد إدارة أعمال

كلية المجتمع - جامعة طيبة (سابقاً)

مدرس إدارة أعمال قسم نظم معلومات إدارية

المعهد العالى للدراسات النوعية بالجيزة

أولاً: المتغيرات الشخصية والأكاديمية

النوع:	نكر	انثى				
العمر:	أقل من 18 سنة	18 لاقل من 19 سنة	19 لاقل من 20 سنة	20 لأقل من 21 سنة	21 لاقل من 22 سنة	22 سنة فأكثر
مقر الكلية:	المركز الرئيسى	حناكية بدر	العلا	المهد	خير	ينبع
نوع الكلية:	عملية (مثل طب، هندسة، علوم طبية، صيدلة، العلوم)	انسانية (مثل إدارة الأعمال، المجتمع)				
الدرجة الجامعية:	دبلوم	بكالوريوس	الماجستير	دكتوراه		
مستوى الدراسى الحالى:	الثالث الرابع	الخامس	السادس	السابع	الثامن	غير ذلك
معدل الطالب:	A ⁺ A	B ⁺ B	C + C	D + D	F	

ثانياً: متغيرات أبعاد الإدارة الالكترونية:

1. أبدا - تعنى أن العبارة لا تنطبق بشكل نهائي أو لم تؤدي أصلاً
2. نادراً - تعنى أن العبارة لا تنطبق الا في حالات محدودة أو بشكل ضعيف أولم تؤدي في معظم الاحيان
3. أحياناً - تعنى أن العبارة صحيحة وتنطبق بشكل متوسط
4. غالباً - تعنى أن العبارة صحيحة وتنطبق في أغلب الاحيان
5. دائماً - تعنى أن العبارة تنطبق في كل الاحيان تقريباً

1- التبادل والتفاعل الالكتروني:

1	2	3	4	5	العبارات
أبدا	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	
					1. يتسم الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة التفاعل والتعامل معه دون أى مشكلات.
					2. تتوافر لدي مهارة استخدام تقنيات وأنظمة التواصل الإلكتروني بموقع الجامعة.
					3. تتوافر خدمة الانترنت واى فاى فى مقر الجامعة للتواصل الإلكتروني المستمر بين منسوبيها.
					4. يتم التواصل السريع والفورى مع الاساتذة ومنسوبي الجامعة عبر أنظمة الكترونية.
					5. تهتم الجامعة بتشجيع منسوبيها على التواصل رسمياً عبر البريد الإلكتروني الجامعى.
					6. يتيح موقع الجامعة متابعة كافة الأنشطة والمستجدات الكترونياً من خلال البوابة الاخبارية
					7. تستحدث الجامعة وسائل وأشكال جديدة ومنتوعة للتواصل والتفاعل بين منسوبيها(من بريد جامعى ورسائل نصية، واجتماعات الكترونية وغيرها).

2. الخدمات والانظمة التعليمية الالكترونية:

العبارات					
1	2	3	4	5	
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	
					1. اجراء كل ما يخص العملية التعليمية الكترونيا عبر بوابة النظام الاكاديمي بسهولة ودقة في أى وقت وأى مكان دون أى مشكلات.
					2. يتميز النظام على موقع الجامعة بالمحافظة على سرية وخصوصية المعلومات الاكاديمية.
					3. سرعة الاطلاع على المعلومات الاكاديمية الكترونيا فى أى وقت ومن أى مكان(من حضور وغياب،درجات المواد الفصلية والنهائية وغيرها).
					4. توفر الجامعة بموقعها نظاما كفاءً يسهل التعامل معه للتسجيل الكترونيا عبر بوابة القبول الإلكتروني
					5. تتوافر لدي مهارة التعامل بكفاءة مع بوابة النظام الاكاديمي الإلكتروني من تسجيل وحذف واطافة
					6. يتسم الكادر الاكاديمي بخبرة ومهارة فى اداء كافة الاجراءات الاكاديمية الكترونيا (من تسجيل مواد وحذف واطافة وحضور وغياب واعمال فصلية ونهائية وغيرها).
					7. تلتزم الجامعة بعرض التقييم الجامعي للانشطة التعليمية على مدار العام على موقعها الإلكتروني.

3- التعاملات الالكترونية فى البيئة الجامعية:

العبارات					
1	2	3	4	5	
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	
					1. يمكن اداء كافة المعاملات الكترونيا بكفاءة دون الاضطراب للذهاب لمبنى الكلية أو الجامعة.
					2. توفر الجامعة أنظمة للخدمات الذاتية يمكن من خلالها اجراء أى معاملة الكترونيا بدقة وكفاءة.
					3. سرعة اداء المعاملات الكترونيا دون اى مشكلات تقنية أو فنية.
					4. توفر الجامعة منصة للخدمات الالكترونية تتيح لنا اجراء كافة المعاملات الاكاديمية والادارية بشكل كفاء
					5. امكانية الاستفسار عن المعاملات الكترونيا بشكل تفصيلي وفعال.
					6. حرص الجامعة باستمرار على تطوير أنظمة وتعاملات الكترونية جديدة فى البيئة الجامعية .
					7. تلبى الأنظمة الالكترونية الحالية بموقع الجامعة كل ما يحتاجه الطلبة من خدمات في دراستهم.

4- البرمجيات والأجهزة الإلكترونية:

1	2	3	4	5	العبارات
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	
					1. حرص الجامعة على اقتناء وتحديث مستمر للأجهزة والبرمجيات والتقنيات في البيئة الجامعية من قاعات ومعامل ومختبرات وغيرها.
					2. توفر الجامعة تدريباً كافياً لمنسوبيها للتعامل بكفاءة مع البرمجيات الإلكترونية والأجهزة الحديثة.
					3. خدمات موقع الجامعة الإلكتروني متوفرة باستمرار دون أي أعطال فنية أو تقنية في التعامل معه
					4. يمكن اعتبار الجامعة في كل تعاملاتها " جامعة بلا ورق"
					5. تتوافر مهارة عالية لدى منسوبي الجامعة من طلاب وكوادر أكاديمية في التعامل مع الأجهزة والبرمجيات الإلكترونية.
					6. حرص الجامعة على توفير بيئة تكنولوجية مناسبة للأجهزة ومستلزماتها (من مكيفات، وأماكن مغلقة وغيرها).
					7. وجود فريق للدعم الفني يقدم المساعدة الإلكترونية بسرعة وكفاءة وقت الحاجة إليه.

5- مصادر ووسائل التعلم الإلكتروني:

1	2	3	4	5	العبارات
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	
					1. يوفر موقع الجامعة وسائل تكنولوجية وتعليمية إلكترونية مرتبطة بتخصصي من عروض وشروحات سمعية ومرئية وغيرها.
					2. توفر الجامعة لطلابها روابط المواقع الإلكترونية المتخصصة بمجال دراستهم.
					3. توفر الجامعة أنظمة قواعد بيانات عالمية للبحث العلمي على موقعها بشكل شمولي وكفء.
					4. استفيد مما توفره الجامعة من مكتبة إلكترونية رقمية ومواقع بحثية على موقعها لخدمتنا في كافة مجالات تخصصاتنا.
					5. لا اجد عناء أو صعوبة في البحث عن أي موضوع أو بحث علمي في المكتبة الإلكترونية وقواعد البيانات بموقع الجامعة.
					6. توفر لنا الجامعة المراجع والكتب العلمية والدراسية الإلكترونية على موقعها.
					7. تقوم الجامعة بتدريبنا على كيفية ومهارة التعامل مع قواعد البيانات والمكتبة الرقمية للاستفادة منها بشكل كفء.

ثالثاً: متغيرات جودة الخدمة التعليمية:

1. لا أوافق بشدة - تعنى أن العبارة لا تنطبق بشكل نهائي أو لم تؤدي أصلاً
2. لا أوافق - تعنى أن العبارة لا تنطبق إلا في حالات محدودة أو لم تؤدي في معظم الأحيان
3. صحيح لحد ما - تعنى أن العبارة صحيحة وتنطبق بشكل متوسط
4. أوافق - تعنى أن العبارة صحيحة وتنطبق في أغلب الأحيان
5. أوافق بشدة - تعنى أن العبارة تنطبق في كل الأحيان تقريباً

1- محور مهارى ومعرفى للطلاب:

1	2	3	4	5	العبارات
لا أوافق بشدة	لا أوافق	صحيح لحد ما	أوافق	أوافق بشدة	
					ما تعلمته بالجامعة
					1. يشعرنى بالرضا بشكل عام عن جودة الخدمة التعليمية بالجامعة.
					2. ساعدنى على تحسين قدراتى على التفكير الابداعى والابتكارى وحل المشكلات.
					3. طور مهاراتى فى التعليم الذاتى من خلال تدريب اساتذتنا عليه .
					4. اكسبى مهارات مهنية فى مجال تخصصى الدراسى سيفيدنى مستقبلا فى الحياة العملية.
					5. ساعدنى على التفوق وزاد حصيلتى المعرفية.
					6. يتوافق مع ميولى واهتماماتى فى اختيارى لبرنامج التخصص.
					7. يلبى توقعاتى عن الخدمة التعليمية بالجامعة
					8. ما تعلمته بالجامعة يشجعنى فى إجراء المشاريع البحثية المرتبطة باحتياجات المجتمع.

2. محور برامجى اكاديمى

1	2	3	4	5	العبارات
لا أوافق بشدة	لا أوافق	صحيح لحد ما	أوافق	أوافق بشدة	
					1. تلائم البرامج الاكاديمية والتخصصات العلمية فى الجامعة احتياجات ومتطلبات سوق العمل.
					2. ما يميز جودة وكفاءة البرامج التخصصية لجامعتنا هو اقبال مؤسسات المجتمع على توظيف خريجينا.
					3. ما ندرسه من مقررات دراسية يتوافق مع احتياجاتنا وميولنا وقدراتنا العلمية.

					4. تساهم المقررات الدراسية التى ندرسها فى تحسين الجانب المعرفى التخصصى والمهارة المهنية.
					5. تساعدنى محتويات المقررات التى ادرسها على الاثارة والتحفيز الفكرى لنا.
					6. مرونة الجامعة فى استحداث وتطوير برامج وتخصصات اكاديمية لمواكبة اى مستجدات وحاجات المجتمع.
					7. الاعتماد على مراجع علمية حديثة فيما ندرسه من مقررات دراسية.
					8. الحرص على التدريب الميدانى فى دراستنا بشكل يعمق المهارات المهنية فى التخصص.

3. محور تدريسي

1	2	3	4	5	العبارات
لا اوافق بشدة	لا اوافق	صحيح لحد ما	أوافق	أوافق بشدة	1. يستخدم الاساتذة أسلوب تشويقي جذاب فيما يقومون بتدريسه لنا بشكل يحفزنا للتعليم.
					2. يمتاز أسلوب الاساتذة بمهارة جعل المحتوى العلمى سهلا ومدمجا مع المهارات التطبيقية والفنية فى الواقع العلمى.
					3. اتباع أحدث اساليب التدريس والتقنيات التعليمية المناسبة للمحتوى العلمى للمقررات سواء نظرية أو عملية بشكل فعال.
					4. التزام الكادر الاكاديمى من بداية العام الدراسى باعداد خطط دراسية واضحة للمقررات بما يتناسب مع قدراتنا.
					5. تنفيذ وتدريس المقررات الدراسية لنا بما يتناسب مع متطلبات ومعايير الجودة بشكل فعلى.
					6. ساعدتنى متطلبات المقررات الدراسية (من واجبات ومعامل، وأنشطة صفية وغيرها) على تطوير وتنمية قدراتى ومهاراتى الابتكارية
					7. حرص الكادر الاكاديمى على تنوع أساليب التقييم والتقويم لنا(من وتحريرى، وعملى، وأنشطة وغيرها)
					8. يعتمد أسلوب التقييم والتقويم على الشمولية فى اتقان مهارات التعليم المختلفة التى أكتسبتها من المقررات الدراسية.

دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة

4. محور كادر اكاديمي

1	2	3	4	5	العبارات
لا اوافق بشدة	لا اوافق	صحيح لحد ما	أوافق	أوافق بشدة	
					1. يتسم الاساتذة بانهم ذوو خبرة وموهلون علميا فيما يقومون بتدريسه من مقررات دراسية.
					2. يتميز الكادر الاكاديمي بقاعدة معرفيه علميه عريضة في مجال تخصصاتهم تزيد من حصيلتنا المعرفية .
					3. يتسم الكادر الاكاديمي بقدرته على فهم دوافع الطلاب في تقبل المادة العلمية وتوظيفها بشكل ناجح
					4. يتميز الاساتذه باداء اكاديمي متميز من حيث القدرة والمهارة على توصيل المعلومة والمادة العلمية بأسلوب سهل.
					5. يتوفر لدى الاساتذه الحماس للتطوير الذاتى لمواكبه المستجدات التكنولوجية باستمرار.
					6. اتقان الكادر الاكاديمي استخدام اساليب وتقنيات التدريس الحديثة في المواقف التعليمية.
					7. حرص الكادر الاكاديمي على الامانه والعدالة في التعامل معنا فيما يخص الدرجات والاختبارات.
					8. يتسم الكادر الاكاديمي بسلوك راق في التعامل معنا باحترام وتقدير.

5. محور مؤسسى وإدارى

1	2	3	4	5	العبارات
لا اوافق بشدة	لا اوافق	صحيح لحد ما	أوافق	أوافق بشدة	
					1. تشتهر الجامعة بسمعه طيبه في الاوساط العلميه .
					2. حرص الجامعة على تطبيق اللوائح والتشريعات والأنظمة الجامعية بعدالة تامة (مثل تنظيم الاختبارات ومتابعة السلوكيات في الحرم الجامعي وغيرها).
					3. تطبق الجامعة معايير وسياسات عادله لقبول الطلاب دون محاباه.
					4. تساهم الجامعة بدور مجتمعى في تنفيذ مشاريع تنموية تلبي حاجات المجتمع السعودى.
					5. سهوله التواصل مع قيادات الجامعة فى اى مشكلات.
					6. الإداريون بالجامعة موهلون ومتعاونون معنا فى تأدية الخدمات الادارية بشكل كفاء.
					7. ننظم الجامعة فعاليات وأنشطة لاصفيه تساعدنا فى تنمية شخصياتنا وابرز مهارتنا الابداعية.
					8. ما توفره الجامعة من مرافق ومستلزمات جامعيه ذات جودة تلبي احتياجات الطلاب (من مسرح، وملاعب رياضية، مطاعم، اماكن للجلوس، وغيرها).

شكرا على وقتك الثمين