

## أثر الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة بجامعة مصراته

أسرور بشير علي الطويل / كلية الاقتصاد - جامعة مصراته

### الملخص

هدف البحث إلى دراسة وتحديد أثر أدوات الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمات بجامعة مصراته، وذلك باستقراء آراء عينة من الموظفين تمثلت في 100 موظف، واستنادا إلى المنهج الوصفي التحليلي وباستخدام البرنامج الاحصائي SPSS توصل البحث إلى أن واقع الادارة الالكترونية لا يؤثر في تحقيق جودة الخدمات بالجامعة، حيث أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين متغيرات استخدام الأرشفة الالكترونية والحاسوب في تخزين واسترجاع البيانات والمعلومات والتقارير الالكترونية في تقييم الأداء ومنظومة الحضور والغياب، الأمر الذي يوجب بضرورة تفعيل نظم الادارة الالكترونية والقيام بدورات تدريبية للموظفين للاستفادة منها في تحقيق جودة الخدمات بالجامعة.

**الكلمات الدالة:** الادارة الالكترونية، جودة الخدمات، التقدم العلمي، تكنولوجيا المعلومات.

### Abstract:

*This research aims to study and identify the effect of Electronic management tools in achieving service quality in Misrata University. Based on analytical descriptive approach through analyzing 100 questionnaires of the university employees. The results of this study demonstrate that there is no statistical correlation between variables, which are using the electronic archiving and computer in saving and recovering data, information and electronic reports in assessing performance as well as attendance and absence system. Therefore, it is a necessity to activate electronic management systems and train the employees to achieve service quality in the university*

**Keywords:** *electronic management, service quality, scientific progress, information technology*

### مقدمة :

يشهد العصر الحالي نموا متزايدا في قطاعات الأعمال وانتشار واسع للمنظمات وزيادة رقة خدماتها حول العالم ، و ما رافق ذلك من تطورات متسارعة للتكنولوجيا، سيما في مجال المعلومات والاتصالات، التي بدورها فرضت على هذه المنظمات التحول من أعمالها وتطويرها من حيث المعايير الضابطة للعمل وادوات وأساليب العمل المستخدمة، انسجاما مع تطلعات ورغبات العاملين والعملاء الخارجيين.

من هذا المنطلق يواجه علم الادارة تحديات تحتم عليه إحداث التغييرات في العمل الإداري والتحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتغيير نمط وأساليب تعامل وتفاعل العاملين والزبائن والمنظمات الحكومية والخاصة على اختلاف توجهاتها وأنواعها واحجامها ، وقد أشارت دراسة ( قدوري، 2009 ) أن المفهوم الجديد للادارة الالكترونية يحتم ضرورة تنظيم المعاملات والخدمات ، وإعادة هيكلتها الكترونيا للتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الاعمال والمهام العامة لترتبط باحتياجات المستفيدين المختلفة من خلال التكنولوجيا المتقدمة والتي اصبحت متاحة وتعمل على توفيرها خطط البنية الاساسية في الدول المتقدمة.

وتجدر الإشارة إلى أن السنوات الاخيرة شهدت اهتماما متزايدا بالجودة من قبل المنظمات تمثلت في مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال ادخال الأساليب الإلكترونية لإنجاز الأعمال الإدارية الروتينية كالأرشفة الإلكترونية والمنظومات المتنوعة. مما سبق تبرز أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلورة تحقيق جودة الخدمات

وتدعيمها ونشرها على نطاق واسع في كافة ادارات المنظمات وتسهيل اعداد الإجراءات والوثائق للوصول الى تقدم أفضل الخدمات الإلكترونية وتحقيق التواصل والتضافر بين الجامعة والمستفيدين منها ( أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، والموظفين ) وأيضاً تدعيم دور الجامعة في خدمة المجتمع المحلي وتنميته والمساعدة في حل مشاكله.

### المشكلة :

تعد التطورات في نظم المعلومات والإنترنت إحدى سمات التطور في المنظمات وخاصة في مجال زيادة قدرات معالجة المعلومات في ظل توفر وانتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية "الإنترنت"، مما أدى الى الانتقال من مجتمع الصناعة الى مجتمع المعلومات، وترتب على ذلك التحول التدريجي من الأنشطة العادية الى الأنشطة الإلكترونية، فنشأ ما يعرف باسم الإدارة الإلكترونية التي تهدف الى تقليص الإجراءات واختصارها، والسرعة في تنفيذها الأمر الذي يترتب عليه تكاملها مع منظومة المعلومات التي تمتلكها المنظمات وتكوين ذاكرة تشكل قوة تضمن تحقيق الجودة وتحسينها وديموميتها في سياق المنافسة والبقاء، ومن خلال الزيارة الاستطلاعية اتضح للباحث أن جامعة مصراته تجتهد في اعتماد سياسة منهجية وخطة واضحة للرفع من مستوى جودة الخدمة في المستويات الإدارية المختلفة . وذلك في محاولة منها لتسهيل المعاملات والإجراءات بين موظفيها ومن ضمن هذه السياسات تفعيل الإدارة الإلكترونية واستخدام تطبيقاتها وتكوين ذاكرة كقاعدة تضمن تحقيق الجودة وتحسينها، وهذا ما أكدته دراسة فيلك (Felck,2010) حيث توصلت الى أن الإدارة الإلكترونية تخفف من عبء العمل على رؤساء الاقسام، وتسرع وتيرة العمل وتقلل الأخطاء، كما أكدت دراسة سيرشت (Seresht,2009) الى فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في اختصار الوقت الإداري ويتضح من الدراستين السابقتين قدرة الإدارة الإلكترونية على المساعدة في انجاح العمل الإداري وبالتالي الوصول الى مستوى الجودة المرغوب ، وهذا ما تفتقر إليه جامعة مصراته على الرغم من وجود بداية فعلية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية ولكن توجد بعض الصعوبات والعقبات في التطور وزيادة الاستخدام بشكل واسع النطاق و قلة إهتمام المستفيدين بالتكنولوجيا بشكل عام . الامر الذي يجعل أهمية للبحث لمعرفة القصور في استخدام الإدارة الإلكترونية للوصول الى جودة الخدمة المرغوبة داخل المنظمة، ومن هنا تنبع مشكلة البحث من خلال التساؤل التالي :- ما هو أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة في جامعة مصراته من خلال التطبيقات التي تتيحها؟

ونظراً لأهمية الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة توجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع البحث وتطرقت الى متغيري البحث ( المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية، المتغير التابع : جودة الخدمة ).

من هذا المنطلق تناولت دراسة (أبوزيد، حجازي، 2007) أثر العلاقة التكاملية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وبين ادارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة المقدمة، وبلغت عينة الدراسة (70) مبحوثاً وقد بينت الدراسة وجود علاقة ايجابية بين تطبيق ابعاد ادارة الجودة الشاملة والحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى الجودة، وهذا ما أكدته دراسة سرشت (Seresht,2009) في ايران عن فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الإيرانية حيث اظهرت أن فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في اختصار الوقت والجهد، وهذا ما أكدته أيضاً مع الاعتراف بأن عدم وجود الوعي التكنولوجي والدافع والرغبة لزيادة الخبرة التكنولوجية أهم المعوقات تطبيقها وهذا ما أكدته أيضاً دراسة فيلك (Felck,2010) في الولايات المتحدة عن مدى استخدام الادارة الالكترونية في ادارة الأقسام الإدارية في الجامعات، حيث أظهرت أن الإدارة الإلكترونية تخفف من عبء العمل، وتسرع من وتيرة اداء المهام، وتقلل الأخطاء. ودراسة (قدوري،2010) لمعرفة الإدارة الإلكترونية و امكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية وقد أظهرت أن الإدارة الإلكترونية تساعد على التحول في كيفية

عمل المنظمة، وإدارة المعلومات وإدارة الوظائف الداخلية بالمنظمة وخدمة الزبائن ورجال الأعمال. بالإضافة إلى دراسة (الواعر، 2012) التي أكدت أيضا على أهمية الحكومة الإلكترونية لتتماشى الدولة مع متطلبات العصر في الوصول إلى جودة وسرعة المعاملات وكسر الحواجز البيروقراطية، والروتين الذي يكتنف تأدية الأعمال الإدارية، كما أن الفروقات حول تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقا لدراسة (أبو عاشور، 2013) يعزى لاختلاف الرتبة الأكاديمية الأمر الذي يجعل من الأهمية بمكان التركيز على تنمية الموارد البشرية من خلال الدورات التدريبية. وبناءً على ما سبق يمكن القول بعدم وجود دراسات تناولت البيئة اليبية في هذا الجانب ، مما يشير إلى افتقار الدراسات في ليبيا لمثل هذا النوع من الدراسات فيما يتعلق باستخدام وتفعيل دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة الأمر الذي نأمل أن يساهم هذا البحث في رفع كفاءة وفعالية الجامعات الليبية.

### أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث في الإجابة على الأسئلة المطروحة ، ويكمن الهدف العام في التعرف على أثر أدوات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة بجامعة مصراته، ولذا فإن البحث يهدف إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على أثر استخدام الحاسوب والانترنت في تخزين واسترجاع وإدارة العمليات على تحقيق جودة الخدمة.
- معرفة أثر الدورات التدريبية في تحقيق جودة الخدمة.
- التعرف على أثر استخدام منظومة الأرشيف والتقارير الإلكترونية على تحقيق جودة الخدمة.

### أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي يعالجه وبصفة عامة يمكن توضيح الأهمية في النقاط التالية:

- الدور المتوقع لمستوى الإدارة الإلكترونية في تسهيل اعداد الإجراءات والوثائق للوصول إلى تقديم أفضل الخدمات الإلكترونية وتحقيق التواصل والتضافر بين الجامعة والمستفيدين وتدعيم دور الجامعة في خدمة المجتمع المحلي وتنميته والمساعدة في حل مشاكله.
- يتطرق البحث إلى أهم التقنيات الحديثة وهي الإدارة الإلكترونية، والتي تعتبر من الموضوعات الهامة في الفكر الإداري الحديث، باعتباره مصدرا من مصادر بقاء المؤسسات، وخاصة التي تسعى إلى تبني استراتيجية الإدارة الحديثة في زيادة قدرتها التنافسية والإبداعية.
- فتح المجال لأبحاث أخرى تتناول الموضوع من جوانب مختلفة .

### فرضيات البحث:

لتحقيق أهداف البحث والإجابة على تساؤلاته تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأدوات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة بجامعة مصراته .  
وتنبثق من هذه الفرضية مجموعة الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الحاسوب والانترنت في تخزين واسترجاع وإدارة العمليات على تحقيق جودة الخدمة.

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتفعيل الدورات التدريبية على تحقيق جودة الخدمة.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام منظومة الأرشيف والتقارير الإلكترونية على تحقيق جودة الخدمة.

### الادارة الإلكترونية :

زحر الأدب الإداري بالعديد من التعريفات لإدارة الإلكترونية فقد عرفت بأنها: منظومة إلكترونية متكاملة تهدف الى تحويل العمل الإداري العادي من ادارة يدوية الي ادارة باستخدام الحاسوب وذلك بالإعتماد علي نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت واقل تكاليف كما أن الإدارة الإلكترونية يمكن ان تشمل كلا من الإتصالات الداخلية والخارجية لأي منظمة. (الوليد، 2009: 184) فهي عملية تحويل ونقل وتغيير شكل الاعمال والخدمات التقليدية وجعلها أعمال تنفيذ عبر الأجهزة الإلكترونية من خلال الاستعانة بالبرمجيات المساندة بمعنى الإستغناء عن الإدارة بالأسلوب الورقي التقليدي(شامخ، 2014: 33).

ولذا فالإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة هي اطار يشمل كل من الاعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال. والحكومة الإلكترونية للدلالة على الادارة الإلكترونية العامة أو الادارة الإلكترونية لأعمال الحكومية الموجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال أو الموجهة للمنظمات والدوائر الحكومية المختلفة.

إن خطوات سير العمل في الإدارة الإلكترونية، تتم الكترونياً أي أن الموظف والمدير يقوم بالكتابة الكترونياً على المعاملة، وارسالها الكترونياً عبر الشبكة ولا يستطيع أي احد منهم إخفاء المعاملة وتدوين التفاصيل باليوم والساعة التي تم فيها الاجراء. بالإضافة الى اىصال الخدمات العامة بطريقة الكترونية ومتكاملة الى المستفيدين من خلال تزويدهم بخدمات تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم وتطلعاتهم (حامد، 2007: 65). إن الإدارة الإلكترونية استحدثت لحل سلبيات الإدارة الإلكترونية، كتلف المعاملات الورقية بسبب التقادم، وصعوبة الحصول على بعض المعلومات من هذه المعاملات

وعلى هذا الأساس تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة او الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصالات الدائمة. فضلا عن ذلك تمثل الادارة الالكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديد عالم القرن الواحد والعشرون الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية لكل متغيراته وحركة اتجاهاته. (غالبا، 2005: 35) كما تتمثل الأهمية في : (الوليد، 2009: 186)

- المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار.
  - السرعة في إنجاز العمل وتوفير الوقت والجهد.
  - تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات.
  - رفع كفاءة العاملين في الإدارة ومعالجة البيروقراطية والرشوة.
- ولتحقيق الأهمية سالفة الذكر فإن الإدارة الإلكترونية ينبغي أن تتكون من أربعة ادوات أساسية هي: عتاد الحاسوب، البرمجيات والشبكات، صناع المعرفة وعلى النحو التالي : (عبدالناصر وقريشي، 2012: 5)

**عتاد الحاسوب :** يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المنظمات فانه من الأفضل للمنظمة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما :

-توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

-ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

**البرمجيات والشبكات :** تتمثل في مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة. بينما الشبكات تتمثل في الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت، الإكسترنات التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.

**صناع المعرفة :** هو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية والمديون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.

#### الجودة :

إن تبني منهج الجودة في المنظمات يؤدي إلى أحداث تغييرات إيجابية تمس كل جوانب المنظمة وتمكنها من تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية وتضمن لها التفوق والتميز والنجاح على منافسيها وبالتالي تكسبها ثقة العملاء والمجتمع ككل.

و قد تعددت التعريفات التي اوضحها الباحثون والمهتمون بموضوع الجودة،

فقد عرفها فايجينوم: الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع الصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبائن. (طابل، 2013: 42)

لذا تعبر الجودة عن قدرة المنتج أو الخدمة على إشباع حاجات الفرد بالتركيز على الخصائص والسمات الكلية لهذا المنتج. (النجار، 1997: 397)

ويرجع اهتمام الباحثين بجودة الخدمة إلى التأثير المباشر لمستوى جودة الخدمة المقدمة على ربحية المنظمة ومركزها التنافسي. ويتبين أن هناك علاقة معنوية بين مستوى جودة الخدمة المقدمة وكل من ربحية المنظمة وحصتها، وكذلك زيادة جودة الخدمة قد أدى إلى تخفيض التكاليف بشكل معنوي في المنظمات (Thompsonetal 1985)، وقد قامت الجمعية الأمريكية للإدارة في عام 1992 بدراسة اتضح من خلالها أن حوالي 78% من مديري منظمات الخدمات في كل من أمريكا وكندا وأوروبا الغربية واليابان يعتقدون ان تحسين الخدمة هو اهم عناصر الميزة التنافسية بالنسبة لمنظمات تقديم الخدمات.

وقد أدى ذلك إلى تركيز الباحثين خلال الثمانينات على البحث في طبيعة الخدمة والخصائص التي تميز عملية تقديم الخدمة عن عملية انتاج السلعة بالإضافة إلى وجود محاولات لوضع مقياس يتسم بالصدق والثبات لقياس جودة الخدمة كما يدركها العميل. (حامد، 2012: 11)

### العلاقة بين الادارة الالكترونية وتحقيق جودة الخدمات:

تشعبت وظيفة الإدارة وتوسعت وأصبحت تضم تحت مظلتها العديد من العناصر والمكونات والوظائف. لذا أصبح من الضروري الاهتمام بتجديد الإدارة وتطويرها وتحديثها باستمرار بحيث تواكب التطورات التي تطرأ في البيئة المحيطة.

وللإدارة دورها الهام في تحقيق جودة الخدمات من خلال تحسين عمليات التخطيط واتخاذ القرار والتنظيم والاتصال والحفز والتوجيه والرقابة والتقييم وفي توفير الوقت والجهد والمال.

فالإدارة دور كبير في تعميق اللامركزية والاستقلالية حيث تتوفر من خلالها معلومات ذات جودة لتخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار والضبط والتقييم. كما أنها تتيح فرص التعاون والمشاركة في جمع وتحليل واستخدام البيانات والمعلومات بين كافة القطاعات والإدارات والاقسام. (ابومن، 2005: 90) كما تتيح الإدارة الإلكترونية الوصول السريع للمعلومات وامكانية التواصل المباشر بين الجهات المختلفة بالمنظمة وزيادة فرص المشاركة بين الموظفين. كما تتيح فرص تكامل المعلومات المأخوذة من مصادر عديدة والتعامل مع نفس المعلومات داخل مكاتب العمل أو من خارجها.

ويسهم التوظيف الجيد للتكنولوجيا في تدفق العمل وتحسين جودة الانشطة الإدارية من خلال استخدام برمجيات الإدارة الإلكترونية كما تتيح فرص المعالجة السريعة للأخطاء والتقليل منها لاحقاً. في ضوء ما سبق أن الإدارة الإلكترونية يمكنها أن تسهم في تحقيق العديد من مبادئ الجودة الشاملة والمتمثلة في: (على، 2016: 46)

- الإدارة بالحقائق أي الاعتماد على البيانات والمعلومات حيث يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقيق الربط بين كافة الوحدات الإدارية داخل الجامعة بالإضافة الى تحسين عملية تواصلها مع البيئة الخارجية.
- التخطيط الاستراتيجي واستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في صنع القرارات. كونها توفر الاساس والقاعدة السليمة من البيانات والمعلومات على مدار الساعة بحيث تستخدم لبناء الخطط المستقبلية الفعالة وتساعد على صنع واتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب.
- المشاركة الشاملة لكل عناصر المنظمة الطلاب - العاملون أعضاء هيئة التدريس و المستفيدين. حيث يساعد التعامل الإلكتروني توفير الدخول المباشر على المعلومات الاساسية للجامعة وتقليل فحوات الإتصال وبالتالي اتاحة الفرص لتبادل الآراء ووجهات النظر بطريقة موضوعية وصحيحة.
- تحقيق التحسين المستمر لجودة أداء العمل الجامعي. حيث يتم تقديم المعرفة في أي وقت وأي مكان، والاطلاع على احدث التطورات الإدارية للموظفين ويزيد من فرص مشاركتها بينهم، كما تتيح فرص عقد المؤتمرات للمناقشة وأخذ الآراء وتقديم المقترحات والتغذية الراجعة مما يؤدي كل هذا الى الرفع من مستوى أداء الجامعة والوصول الى المستوى المرغوب من التقدم والرقى.
- تنمية وتطوير الموارد البشرية وذلك لأن التعليم والتواصل الإلكتروني يبنى على مشاركة الفرد في النشاطات المختلفة ويخلق الرغبة في متابعة كافة التطورات داخل الجامعة ويكسب مهارة التعلم الذاتي مما يحسن مع مرور الوقت الاداء الجامعي ككل.

إن تحقيق التميز في مجال الادارة الالكترونية يساهم في الرفع من جودة الخدمة المقدمة بالجامعة ولا يتم ذلك الا بجلب الكفاءات البشرية المتميزة في هذا المجال من خبراء واستشاريين لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية ، مما يبعث الثقة والطمأنينة في نفوس الموظفين وجميع المستفيدين من خدمات الجامعة ويتم التخلص من البيروقراطية وتسهيل الإجراءات واتمام المعاملات بأقل جهد وأقل تكاليف وتصل الى مستوى عالى من جودة الخدمات المقدمة .

### المنهجية والاجراءات :

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه طريقة تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هى في الواقع دون تدخل الباحث في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل مع الظاهرة ويصفها ويحللها، وعلى هذا الأساس اعتمد البحث على نوعين أساسيين من البيانات. البيانات الأولية: وذلك بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصص وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن تم تفريغها وتحليلها باستخدام التحليل الاحصائي spss بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع البحث. البيانات الثانوية: وذلك بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد البحث، وهو أثر الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمات ، وكذلك أخذ تصور عام عن أحر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال البحث.

### مجتمع وعينة البحث :

يتكون مجتمع البحث (420) من الموظفين العاملين بجامعة مصراته، حيث تم توزيع 100 صحيفة استبيان عشوائيا على الموظفين بالوحدات الادارية داخل الادارة الرئيسية بالجامعة.

### قياس المتغيرات :

يوضح قياس متغيرات البحث الأسئلة المستخدمة لقياس كل متغير من المتغيرات، حيث تم تصميم صحيفة استبيان تتضمن كل المحاور ذات العلاقة بالموضوع لتحقيق هدف البحث، وتتضمن قسمين هما: القسم الأول: يتضمن 10 فقرات استنادا إلى الاطار النظري والدراسات السابقة لقياس المتغيرات المستقلة التي تمثل أساليب الادارة الالكترونية المتعلقة باستخدام الحاسوب في والانترنت والأرشفة والتقارير الالكترونية وتقارير الأداء والتغذية العكسية. القسم الثاني: يتضمن 9 فقرات استنادا إلى الدراسات السابقة لقياس مستوى تحقيق جودة الخدمة بالجامعة، وقد استخدم مقياس ليكارت (Likert Scale) ذو المستويات الخمس باعتباره أنسب المقاييس الخاصة بقياس الاتجاهات في العلوم الاجتماعية.

### ثبات المقياس :

يقصد بالثبات إمكانية الحصول على نتائج مشابهة للنتائج التي تم الحصول عليها في حالة تكرار الاختبار بنفس الأداة وفي ظروف مشابهة، وقد تم استخدام معادلة (كرونباخ ألفا) لهذا الغرض، وهذا المقياس يعتبر جيدا إذا زادت النسب الناتجة عنه عن (60%) وبالرجوع إلى نتائج الاختبار تبين أن قيمة كرونباخ ألفا بلغت (79%)

وهي نسبة مقبولة (سكران، 2003)، وهنا تشير هذه النسبة للمقاييس المستخدمة في الاستبيان إلى صدق وثبات المقاييس بما يضمن تحقيق الغرض الذي وضعت من أجله.

### تجميع البيانات :

تم توزيع عدد 100 صحيفة استبيان بطريقة عشوائية على أفراد العينة أستلم منها 80 صحيفة استبيان صالحة لاجراء التحليل الاحصائي، أى بنسبة (80%) من اجمالي الاستبيانات الموزعة، وهذا يعنى امكانية الاعتماد عليها في تحليل البيانات.

### تحليل البيانات :

لتحقيق أغراض البحث، تم استخدام نموذج الانحدار الخطى المتعدد والمتمثل بالمعادلة التالية:

$$Y = a_0 + a_1.x_1 + a_2.x_2 + a_3.x_3 + e$$

حيث:

Y: تحقيق جودة الخدمات

X1 استخدام الحاسوب والانترنت في تخزين واسترجاع وادارة العمليات.

X2 تفعيل الدورات التدريبية.

X3 استخدام منظومة الأرشفة والتقارير الإلكترونية.

### الارتباط بين المتغيرات :

لاختبار قوة نموذج الانحدار الخطى المتعدد تم استخدام جملة من الاختبارات، أولها اختبار استقلالية المتغيرات المستقلة، حيث تم حساب مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون (person) لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة، وذلك بهدف الكشف عن وجود ارتباط خطى بين هذه المتغيرات ، ومن خلال نتائج الاختبار تبين أن بعض العلاقات بين متغيرات الدراسة معنوية وذات دلالة إحصائية ، حيث تبين أن أقوى ارتباط كان بين استخدام الحاسوب في التخزين والتواصل مع الكليات بالانترنت، وأضعفها كان بين استمرارية استخدام الحاسوب ومتغير الدورات التدريبية، وبوجه عام يمكن أن نستقرئ عدم وجود ارتباطى بين معظم المتغيرات المستقلة.

### تحليل الانحدار المتعدد :

للتأكد من عدم وجود مشكلة التعدد الخطى كشرط أساسي لاعتماد نتائج تحليل الانحدار تم استخدام اختبار التداخل الخطى Multicollinearity Test وذلك باحتساب معامل التباين المسموح Tolerance ومعامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) Factor للمتغيرات المستقلة، مع الأخذ بالاعتبار أن تزيد قيمة التباين المسموح به عن (0.05) وعدم تخطي معامل تضخم التباين القيمة (10) (Gujarati, 1988). كما تم احتساب معامل الالتواء Skewness لمتغيرات الدراسة المتصلة Continuous Variables للتأكد من إتباع البيانات التوزيع الطبيعي مع مراعاة أن البيانات تتبع هذا التوزيع إذا كانت قيمة معامل الالتواء ما بين (-1 & 1) (Doane & Seward, 2011). ويتبين من الجدول رقم ( 2 ) الذي يلخص الاختبارات المذكورة، أن قيم اختبار التباين المسموح تراوحت بين (0.277 - 0.832) ، وهي أكبر من (0.05)، فضلا عن أن قيم اختبار معامل تضخم التباين كانت اقل من (10) إذ تراوحت بين (1.202 - 3.608)، مما يدل على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة. كما كانت قيم معامل الالتواء اقل من (-1) الأمر الذي يؤكد التوزيع الطبيعي للبيانات.



جدول رقم ( 2 ) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء للمتغيرات

| رمز المتغير | المتغيرات المستقلة                        | التباين المسموح tolerance | معامل التضخم VIF | معامل الالتواء (Skewness) |
|-------------|---|---------------------------|------------------|---------------------------|
| QD          | تحقيق جودة الخدمة                         | --                        | --               | -.919                     |
| Q1          | استخدام الحاسوب والانترنت                 | .632                      | 1.583            | -.245                     |
| Q2          | استمرارية استخدام الحاسوب                 | .663                      | 1.508            | .062                      |
| Q3          | استخدام الحاسوب في الاحصاءات              | .832                      | 1.202            | 560.-                     |
| Q4          | استخدام الحاسوب في التخزين                | .646                      | 1.547            | 133.-                     |
| Q5          | التواصل بين ادارات الجامعة                | .279                      | 3.588            | .028                      |
| Q6          | التواصل مع الكليات بالانترنت              | .277                      | 3.608            | .305                      |
| Q7          | الدورات التدريبية                         | .782                      | 1.279            | -.483                     |
| Q8          | استخدام الارشفة الالكترونية               | .597                      | 1.676            | -.585                     |
| Q9          | استخدام منظومة الكترونية للحضور والانصراف | .383                      | 2.612            | .158                      |
| Q10         | توفير تقارير الكترونية عن الأداء          | .397                      | 2.516            | -.601                     |

من خلال ما تقدم من اختبارات سابقة تبين أنه لا توجد مشكلة ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة, وأنه لا توجد مشكلة الارتباط الداخلي بين المتغيرات المستقلة, وعلى هذا الأساس يسمح بمواصلة المرحلة الثانية وهي اختبار الفرضيات, وذلك بالتعرف على أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (تحقيق جودة الخدمة). وبهذا يتم استخدام نموذج الانحدار المتعدد لدراسة أثر هذه المتغيرات المستقلة على المتغير التابع .  
وبين الجدول رقم (3) نتائج تحليل الانحدار المتعدد .

جدول رقم (3) ملخص النموذج b (Model Summary)

| النموذج | R    | R <sup>2</sup> | Adjusted R <sup>2</sup> | Std. Error of the Estimate | Durbin Watson |
|---------|------|----------------|-------------------------|----------------------------|---------------|
| 1       | .592 | .351           | .235                    | .486                       | 2.028         |

المتغيرات المستقلة (استخدام الحاسوب والانترنت، الدورات التدريبية، الأرشفة والتقارير الإلكترونية) المتغير التابع (تحقيق جودة الخدمة)

يتبين من الجدول رقم (3) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (.592). كما يتبين ان قيمة معامل التحديد والمحددة بـ (R<sup>2</sup>) بقيمة (.351). والذي يدل على ان المتغيرات المستقلة تفسر بنسبة (35.1%) من التغير الذي يطرأ على المتغير التابع ولكن هناك مأخذ على المعامل لصغره لأنه لو أضيف متغير مستقل آخر للنموذج فإن قيمته سوف ترتفع حتى لو لم يكن هناك أهمية للمتغير المستقل في النموذج (زيادة مجموع المربعات العائدة للانحدار SSR مع ثبات مجموع

المربعات الكلية (SST) ولهذا يتم حساب معامل (Adjusted) الذي يأخذ بالاعتبار الزيادة الحاصلة في درجات الحرية، وكما هو موضح أعلاه فقد بلغت قيمة (235)، وعليه فإن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر (23.5%) فقط من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والباقي تعزى إلى عوامل أخرى ولم تدخل في هذا النموذج. كما تم استخدام اختبار المعنوية الاجمالية لنموذج الانحدار المتعدد. ويقدم الجدول رقم (4) نتائج التباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار.

جدول رقم (4) نتائج تحليل التباين

| النموذج | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | F     | Sig  |
|---------|--------------|----------------|-------------|----------------|-------|------|
| 1       | Regression   | 6.382          | 5           | .638           | 3.024 | .004 |
|         | Residual     | 11.821         | 56          | .211           |       |      |
|         | المجموع      | 18.203         | 66          |                |       |      |

المتغيرات المستقلة (استخدام الحاسوب والانترنت، الدورات التدريبية، الأرشفة والتقارير الإلكترونية) المتغير التابع (تحقيق جودة الخدمة)

يوضح الجدول رقم (4) تحليل التباين والذي يهدف إلى التعرف على القوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائي (F). وتم صياغة فرضياته كالآتي:

الفرضية الصفرية: نموذج الانحدار المتعدد غير معنوي "لا يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع"

الفرضية البديلة: نموذج الانحدار المتعدد معنوي "يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع"

ومن خلال ما بينه الجدول رقم (4) فإنه يتضح وجود معنوية عالية للاختبار (F) مقدرة ب (3.024) بدرجة حرية (10) وبمستوى الدلالة قدرة ب (Sig= .004) أقل من مستوى الدالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبهذا يكون نموذج الانحدار ملائم لقياس العلاقة السببية بين المتغيرات المستقلة (استخدام الحاسوب والانترنت، الدورات التدريبية، الأرشفة والتقارير الإلكترونية) والمتغير التابع (تحقيق جودة الخدمة) ومن هذا المنطلق يتبين عدم قبول الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن "نموذج الانحدار المتعدد معنوي" يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع" وعليه فإنه يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع إذ نلاحظ أن المتغيرات المستقلة فسرت ما مقداره (23.5%) من المتغير التابع. وهكذا يمكن القول انه يوجد على الأقل متغيرين من المتغيرات المستقلة يؤثران على المتغير التابع ، والذي يكون معنويا، ويتم معرفة ذلك من خلال اختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار المتعدد والتي تتضح من الجدول التالي.

جدول رقم (5) اختبار المعاملات (coefficient) a

| Sig  | t     | Beta | Standarbized | Unstandarbized | Model                     |
|------|-------|------|--------------|----------------|---------------------------|
|      |       |      | Coefficients | Coefficients   |                           |
|      |       |      | Std. Error   | B              |                           |
| .000 | 4.495 |      | .371         | 1.668          | الحد الثابت               |
| .033 | 2.181 | .295 | .074         | .161           | استخدام الحاسوب والانترنت |

|      |       |       |      |       |   |
|------|-------|-------|------|-------|---|
| .387 | -.872 | -.106 | .062 | -.054 | استمرارية استخدام الحاسوب                 |
| .550 | -.602 | -.080 | .067 | -.040 | استخدام الحاسوب في الاحصاءات              |
| .278 | 1.096 | .153  | .076 | .083  | استخدام الحاسوب في التخزين                |
| .028 | 2.263 | .267  | .070 | .157  | التواصل بين ادارات الجامعة                |
| .565 | .579  | .078  | .075 | .043  | التواصل مع الكليات بالانترنت              |
| .344 | .955  | .195  | .099 | .095  | الدورات التدريبية                         |
| .816 | -.234 | -.048 | .090 | -.021 | استخدام الارشفة الالكترونية               |
| .272 | 1.109 | .193  | .087 | .096  | استخدام منظومة الكترونية للحضور والانصراف |
| .729 | -.348 | -.059 | .083 | -.029 | توفير تقارير الكترونية عن الأداء          |

من خلال الجدول رقم ( 5 ) فإن اختبار (t) يسعى لاختبار الفرضية التالية لمعلمة التقاطع "الحد الثابت" :

الفرضية الصفرية: قيمة الحد الثابت تساوي الصفر.

الفرضية البديلة: قيمة الحد الثابت لا تساوي الصفر.

وبالتالي من خلال ما هو موضح في الجدول رقم (5) فإن معلمة الحد الثابت (Sig=0.000) أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) ولهذا ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص أن "قيمة الحد الثابت لا تساوي الصفر"، وعليه فإن ظهور معلمة الميل معنوية يعكس أهمية المتغير المستقل في النموذج وإدخال قيمة الحد الثابت في معادلة الانحدار وحيث بلغة قيمته (1.668).

#### اختبار الفرضيات :

$H_0$  "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( 0.05 ) للمتغيرات التي تمثل أدوات الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع (تحقيق جودة الخدمة)

وعلى هذا الأساس انبثقت عن هذه الفرضية فرضيات فرعية، وفما يلي اختباراتها:

#### الفرضية الفرعية الأولى:

$H_0$  "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لاستخدام الحاسوب والانترنت في تخزين واسترجاع وإدارة العمليات على تحقيق جودة الخدمة"

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أن قيمة (t) لاستخدام الحاسوب والانترنت بلغت (2.181)، وهي أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.033) أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لاستخدام الحاسوب والانترنت على تحقيق جودة الخدمة"، كما أن قيمة ( $\beta$ ) (معامل الانحدار غير المعياري) بلغت (1.161) وهي تشير إلى مقدار الزيادة المتحقق في قيمة

المتغير التابع تحقيق مستوى الجودة نتيجة انخفاض المتغير المستقل " استخدام الحاسوب والانترنت " بوحدة واحدة , أما  $(\beta)$  (معامل الانحدار المعياري) فقد بلغت (295). وهي تعزز النتيجة المتحصل عليها.

كما يتضح أن قيمة (t) للاستخدام المستمر للحاسوب والانترنت بلغت (-602)، وهي أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.550). وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه فإنه يتم قبول الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاستخدام المستمر للحاسوب والانترنت على تحقيق جودة الخدمة "، كما أن قيمة (B) (معامل الانحدار غير المعياري) بلغت (-0.040) وهي تشير إلى مقدار الزيادة المتحقق في قيمة المتغير التابع لتحقيق جودة الخدمة نتيجة زيادة المتغير المستقل " للاستخدام المستمر للحاسوب والانترنت " بوحدة واحدة، أما  $(\beta)$  (معامل الانحدار المعياري) فقد بلغت (-0.080). وهي تعزز النتيجة المتحصل عليها.

ويتضح أيضا أن قيمة (t) لاستخدام الحاسوب في الاحصاءات بلغت (2.263) عند مستوى معنوية (0.028). وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لاستخدام الحاسوب في الاحصاءات على تحقيق جودة الخدمة. كما أن قيمة (B) (معامل الانحدار غير المعياري) بلغت (157). وهي تشير إلى مقدار الزيادة المتحققة في قيمة المتغير التابع نتيجة لزيادة المتغير المستقل بوحدة واحدة، أما  $(\beta)$  (معامل الانحدار المعياري) فقد بلغت (267).

كما أن قيمة (t) لاستخدام الحاسوب في تخزين البيانات بلغت (579)، وهي أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.565). وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه فإنه يتم قبول الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لاستخدام الحاسوب في تخزين البيانات على تحقيق جودة الخدمة "، كما أن قيمة (B) (معامل الانحدار غير المعياري) بلغت (0.043). وهي تشير إلى مقدار الزيادة المتحقق في قيمة المتغير التابع تحقيق جودة الخدمة نتيجة زيادة المتغير المستقل " استخدام الحاسوب في تخزين البيانات " بوحدة واحدة، أما  $(\beta)$  (معامل الانحدار المعياري) فقد بلغت (0.078). وهي أيضا تعزز النتيجة المتحصل عليها.

ويؤكد ذلك قيمة (t) للتواصل بين الإدارات حيث بلغت (955)، وهي أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.344). وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه فإنه يتم قبول الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتواصل بين الإدارات على تحقيق جودة الخدمة "، كما أن قيمة (B) (معامل الانحدار غير المعياري) بلغت (0.095). وهي تشير إلى مقدار الزيادة المتحقق في قيمة المتغير التابع تحقيق جودة الخدمة نتيجة زيادة مستوى التواصل بين الإدارات بوحدة واحدة، أما  $(\beta)$  (معامل الانحدار المعياري) فقد بلغت (195). وهي بالفعل تعزز النتيجة المتحصل عليها، بالإضافة إلى أن قيمة (t) للتواصل مع الكليات بلغت (-234)، وهي أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.816). وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه فإنه يتم قبول الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتواصل مع الكليات على تحقيق جودة الخدمة، كما أن قيمة (B) (معامل الانحدار غير المعياري) بلغت (-0.021). وهي تشير إلى مقدار الزيادة المتحقق في قيمة المتغير التابع تحقيق جودة الخدمة نتيجة زيادة المتغير المستقل بوحدة واحدة، أما  $(\beta)$  (معامل الانحدار المعياري) فقد بلغت (-0.048). وهي أيضا تعزز النتيجة المتحصل عليها.

الفرضية الفرعية الثانية:

$H_0$  "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتفعيل الدورات التدريبية على تحقيق جودة الخدمة"

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أن قيمة (t) بلغت (-0.872)، وهي أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.387) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه فإنه يتم قبول الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتفعيل الدورات التدريبية على تحقيق جودة الخدمة "، كما أن قيمة (B) (معامل الانحدار غير المعياري) بلغت (-0.54) وهي تشير إلى مقدار الزيادة المتحقق في قيمة المتغير التابع تحقيق جودة الخدمة نتيجة زيادة تفعيل الدورات التدريبية بوحدة واحدة، أما (β) (معامل الانحدار المعياري) فقد بلغت (-0.106) أيضاً وهي تعزز النتيجة المتحصل عليها.

#### الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_0$  "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لاستخدام منظومة الأرشيف والتقارير الإلكترونية على تحقيق جودة الخدمة"

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أن قيمة (t) المتعلقة باستخدام الأرشيف الإلكترونية بلغت (-0.811)، وهي أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.421) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه فإنه يتم قبول الفرضية والتي تنص على أنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لاستخدام الأرشيف الإلكترونية على تحقيق جودة الخدمة "، كما أن قيمة (B) (معامل الانحدار غير المعياري) بلغت (0.083) وهي تشير إلى مقدار الزيادة المتحقق في قيمة المتغير التابع تحقيق جودة الخدمة نتيجة انخفاض المتغير المستقل " لاستخدام الأرشيف الإلكترونية " بوحدة واحدة، أما (β) (معامل الانحدار المعياري) فقد بلغت (0.153) وهي تعزز النتيجة المتحصل عليها.

كما يتضح أن قيمة (t) لاستخدام منظومة الغياب والحضور بلغت (1.109)، وهي أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.272)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه فإنه يتم قبول الفرضية والتي تنص على أنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لاستخدام منظومة الغياب والحضور على تحقيق جودة الخدمة "، كما أن قيمة (B) (معامل الانحدار غير المعياري) بلغت (0.096) وهي تشير إلى مقدار الزيادة المتحقق في قيمة المتغير التابع تحقيق جودة الخدمة نتيجة زيادة المتغير المستقل " لاستخدام منظومة الغياب والحضور " بوحدة واحدة، أما (β) (معامل الانحدار المعياري) فقد بلغت (1.109) وهي أيضاً تعزز النتيجة المتحصل عليها.

وتعزز النتائج السابقة استخدام التقارير الإلكترونية في التقرير عن الأداء، حيث بلغت قيمة (t) بلغت (-0.348)، وهي أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.729) وأكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه فإنه يتم قبول الفرضية والتي تنص على أنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لاستخدام التقارير الإلكترونية في التقرير عن الأداء على تحقيق جودة الخدمة "، كما أن قيمة (B) (معامل الانحدار غير المعياري) بلغت (-0.029) وهي تشير إلى مقدار الزيادة المتحقق في قيمة المتغير التابع تحقيق جودة الخدمة نتيجة زيادة المتغير المستقل " استخدام التقارير الإلكترونية في التقرير عن الأداء " بوحدة واحدة، أما (β) (معامل الانحدار المعياري) فقد بلغت (-0.059) وهي بالفعل تعزز النتائج المتحصل عليها.

مما سبق يتضح وجود دعم محدود جداً لتأثير أدوات الإدارة الإلكترونية على تحقيق جودة الخدمة، حيث تبين وجود تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية لمتغيري استخدام الحاسوب في الانترنت والاحصاءات فقط مع متغير تحقيق جودة الخدمة، في حين أظهرت النتائج الإحصائية عدم وجود علاقة لباقي المتغيرات على متغير تحقيق جودة الخدمة.

## مناقشة النتائج:

هدف البحث الى توضيح أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة بجامعة مصراته، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم اختبار فرضية البحث التي تنص على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لأدوات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة بجامعة مصراته"، وباستخدام اختبار ANOVA أظهرت إحصاءه الاختبار F المعنوية قبول النموذج المستخدم في البحث استنادا عليها، كما أن قيمة اختبار t أظهرت أن استخدام الحاسوب في الانترنت والاحصاءات فقط لها علاقة ذات دلالة احصائية، وهذا يتفق مع دراسة Felck ، 2010 ، بأن الإدارة الإلكترونية تخفف من عبء العمل وتسرع من وتيرة أداء المهام، بالإضافة الى دراسة كلا من (قدورة 2010 ، الواعر، 2012) بأن الإدارة الإلكترونية تساعد على ادارة الوظائف الداخلية بالمؤسسة وتساهم في كسر الحواجز والروتين وتحقيق جودة وسرعة المعاملات، كما أظهرت نتائج البحث أنه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية لمتغيرات استخدام الحاسوب بشكل مستمر وتفعيل الدورات التدريبية والارشفة الالكترونية والمنظومة وتقارير الإداء الإلكترونية، وهنا يمكن القول بأن هذه النتيجة متوقعة نظرا للواقع الذي تم دراسته في الزيارة الميدانية الاستطلاعية لمجتمع البحث بأن هناك صعوبات في التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية وأنها مازالت في بداية استخدام تطبيقاتها المختلفة وأن الجامعة في بداية تكوين قاعدة للبيانات والمعلومات من أجل الاستخدام واسع النطاق بما يظهر دلالة احصائية لمتغيرات البحث. وما يفسر هذه النتيجة أيضا ما توصلت اليه دراسة (Seresht، 2009) و(أبو عاشور، 2013) من غياب الوعي بأهمية التكنولوجيا والدافع والرغبة والاستخدام غير الفعال لنظم الإدارة الإلكترونية.

## التوصيات

- استنادا إلى العرض السابق وما تم مناقشته يمكن تقديم جملة من التوصيات التي قد تساهم في زيادة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء جامعة مصراته بالشكل الذي يعكس في خدماتها المقدمة، من أهمها:
- توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيقات الادارة الالكترونية بالشكل الذى يواكب التغيرات التقنية المتسارعة، لبناء قاعدة بيانات تسهم في انجاز المهام والأعمال الادارية والخدمات التي تقدمها الجامعة.
  - نشر أهمية ثقافة الادارة الالكترونية عبر وسائل الاعلام المناسبة، وزيادة الوعي بضرورة استخدام التكنولوجيا الحديثة.
  - التنسيق بين الادارات والمكاتب والأقسام داخل الجامعة للاستفادة من مزايا الادارة الالكترونية وتحقيق التواصل الفعال لإنجاز المهام وتوفير الخدمات بالصورة المثلى.
  - تحفيز الكادر الوظيفي بالجامعة على تفعيل التحول نحو ممارسة الادارة الالكترونية من خلال منح حوافز مادية ومعنوية للمتميزين في هذا المجال.
  - اعداد برامج تدريبية وبشكل مستمر لزيادة كفاءة وفعالية الكادر الوظيفي في التعامل مع التقنيات الحديثة في مجال تقنية المعلومات.

- توحيد الأجهزة والبرمجيات المستخدمة داخل الجامعة وضرورة ارتباطها من خلال منظومة موحدة بالشكل الذى يدعم التواصل بين مراكز وكليات الجامعة ويحقق الكفاءة والفعالية في الخدمات المقدمة.

### المراجع :

#### العربية :

- بشار يزيد الوليد(2009)، نظم المعلومات الادارية، (دار الراهية، الاردن).
- خليفة أبو عاشر، ديانا النمري(2013)، "مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والاداريين"، المجلة الادارية في العلوم التربوية، مجلد9، العدد2.
- سحر قدوري(2009)، " الادارة الالكترونية في تحقيق الجودة الشاملة"، المؤتمر العلمي العاشر، مجلة المنصورة، الجزء الاول، العدد 14.
- سعد غالب(2005)، الادارة الالكترونية وآفاق تطبيقها،( معهد الادارة العامة، المملكة العربية السعودية).
- العاني مزهر شعبان، جواد شوقي شامخ(2014)، الادارة الالكترونية، (دار الثقافة، الاردن).
- علاء عبدالرزاق السلمي، الادارة الالكترونية،( جامعة العلوم التكنولوجية، الجزائر).
- علا عبدالغني علي(2016)، " الادارة الالكترونية اداة لتحقيق ادارة الجودة الشاملة والامتياز في السودان"، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- فداء محمود حامد، الادارة الالكترونية،( دار البداية للنشر، الاردن).
- فريد راغب النجار(1997)، ادارة الانتاج وعمليات التكنولوجيا-مدخل تكاملي تجريبي-،( دار الاشعاع للطباعة).
- محمد شعحاته أبومن(2005)، "ادارة الجامعة الالكترونية والتعليم عن بعد"، مجلة شبكة جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا، مجلد10، العدد1.
- محمد خير ابوزيد، هيثم علي حجازي(2007)، " أثر تطبيق الحكومة الالكترونية وأبعاد ادارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة"، مجلة البحوث المالية والادارية، العدد 2.
- مصطفى كامل طایل(2013)، معايير الجودة الكاملة، (دار اسامة للنشر، الاردن).
- موسى عبدالناصر، محمد قريشي(2011)، "مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي"، مجلة الباحث، العدد9.
- وسيلة واعر(2015)، "دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية"، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، الجزائر.

#### الاجنبية :

- Felck,C,(2010). Using Computers in Croatia National University Divisions. Journal of Research in Higher Education, 2(1).
- Seresht, H . (2009). E-Management: Barriers and challenges in Iran. Phd. Dollamed Tabatebe University.
- Thompson et al,1985, Education Efficiency in USA school.Harvard, Pt,1.