

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية
وعلوم التسيير
شعبة: علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية، تجارية
وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطالبتين:

خميس شيماء
خطاب هاجر

تحت عنوان:

مكانة الإدارة الإلكترونية في تأثيرها على الجودة الشاملة
بقطاع التعليم العالي
دراسة حالة مجمع الكليات - تيارت

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	أستاذ محاضر أ	د. عابد عدة
ممتحنا	أستاذ محاضر أ	د. بوزكري جمال الدين
مشرفا و مقرر	أستاذ محاضر ب	د. بوشقيفة حميد

السنة الجامعية: 2024/2023م



الإهداء

من قال أنا لها ... نالها

وأنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها

الحمد لله حبا وشكرا وإمتنانا على البدء والختام

(و آخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين)

إلى من كلل العرق جبينه وعلمي أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار، إلى النور الذي أثار دري والسراج الذي

لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا، من بذل الغالي والنفيس واستمدت منه قوتي واعتزازي بذاتي

" إلى والدي العظيم "

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها ، إلى الإنسانية العظيمة التي لطالما تمت أن تقر

عينها برؤيتي في يوم كهذا

" إلى العظيمة أمي "

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي ، إلى من شددت عضدي بهم

" إخواني وأخواتي "

إلى خيرة أيامي وصفوتها للأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين

إلى روحي جدتي، المرأة العظيمة التي لم تقرأ حرفا ولم تفقه علما لكنها علمتني أن قيمة الإنسان تقاس بعلمه وأدبه

أهديكم هذا العمل وثمره نجاحي الذي طالما ركضت نحوه، ها أنا اليوم أتمت أول ثمراته بفضل من الله عز وجل،

فالحمد لله على ما وهبني، وأن يعينني ويجعلني مباركة أينما كنت.



شكر وتقدير

في البداية الحمد والشكر كله لله عز وجل على توفيقه لنا جل في علاه، فإليه ينسب الفضل كله في إكمال هذا العمل والكمال يبقى لله وحده.

وبعد الحمد لله، فإننا نتوجه إلى الأستاذ الدكتور "بوشقيفة حميد" بالشكر والتقدير الذي لن نفيه أي كلمات حقه، فلولا مثابرته ودعمه ما تم هذا العمل فبارك الله فيه وبعدها بالشكر موصول لكل أساتذتنا الذين تتلمذنا على أيديهم في كل مراحل دراستنا ونشكر أيضا أعضاء اللجنة المناقشة كل بإسمه ومقامه الأستاذ "عابد عدة" والأستاذ "بوزكري جمال الدين" ونتشرف بوقوفنا أمام حضاراتكم اليوم.

كما نشكر كل من قدم لنا يد المساعدة، دون أن ننسى الأهل والأحبة الذين طالما دعمونا بدعائهم لنا بالنجاح والتوفيق.

فهرس المحتويات

.....	اهداء
.....	شكر وتقدير
.....	فهرس المحتويات
.....	قائمة الجداول:
.....	قائمة الأشكال:
.....	قائمة الملاحق:
أ.....	مقدمة:

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة.

8.....	تمهيد الفصل
9.....	المبحث الأول: مدخل للإدارة الإلكترونية
9.....	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
12.....	المطلب الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها وأبعادها
18.....	المطلب الثالث: معوقات الإدارة الإلكترونية
21.....	المبحث الثاني: ماهية الجودة الشاملة
21.....	المطلب الأول: مفهوم الجودة الشاملة
21.....	الفرع الأول: مفهوم الجودة
22.....	الفرع الثاني: مفهوم الجودة الشاملة
25.....	المطلب الثاني: متطلبات ومراحل تطبيق الجودة الشاملة
28.....	المطلب الثالث: فوائد ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة

30	المبحث الثالث: الإدارة الالكترونية والجودة الشاملة.
30	المطلب الأول: الأدوات الالكترونية والمجالات المستخدمة في إدارة الجودة الشاملة.
32	المطلب الثاني : الخطوات والمعايير المتبعة لتحسين الجودة الشاملة في الإدارة الالكترونية.
33	المطلب الثالث: تأثيرات وأهمية الإدارة الالكترونية على الجودة الشاملة.
35	خلاصة الفصل :
الفصل الثاني الدراسة الميدانية - دراسة حالة مجمع كليات السيميطةل -	
37	تمهيد الفصل:
38	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة.
38	المطلب الأول: تعريف جامعة ابن خلدون - تيارت.
38	المطلب الثاني: التعريف بمجمع الكليات سيميطةل (محل الدراسة).
39	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.
39	المطلب الأول: منهجية الدراسة.
41	المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة.
43	المطلب الثالث: ثبات و صدق أداة الدراسة.
45	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان.
45	المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية.
49	المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان.
52	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.
59	خلاصة الفصل

63 خاتمة
67 قائمة المصادر والمراجع
69 الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان	40
02	مقياس " ليكارت " الخماسي	42
03	مجالات مقياس ليكارت الخماسي	43
04	الثبات للاستبيان ومحاور الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ	43
05	صدق البناء الداخلي بين الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة	44
06	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	45
07	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	46
08	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	48
09	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	49
10	محور الإدارة الإلكترونية	50
11	المحور الثاني الجودة الشاملة	51
12	نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية الأولى	53
13	تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية الأولى	53
14	نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية الثانية	54
15	تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية الثانية	54
16	نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية الثالثة	55
17	تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية الثالثة	55
18	نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية الرابعة	56
19	تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية الرابعة	56

57	نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية الخامسة	20
58	تقدير النموذج و معامل التحديد والارتباط للفرضية الخامسة	21
58	نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية الرئيسية	22
59	تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية الرئيسية	23

قائمة الأشكال:

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
17	أبعاد الإدارة الإلكترونية	01
39	النموذج الافتراضي للدراسة	02
42	طول مجال الفئة	03
46	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	04
47	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	05
48	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	06
49	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	07

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق
ملحق 01	استمارة الاستبيان
ملحق 02	معامل الفا كرونباخ
ملحق 03	صدق البناء الداخلي
ملحق 04	البيانات الشخصية
ملحق 05	متوسطات و الانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان
ملحق 06	الفرضية الفرعية الأولى
ملحق 07	الفرضية الفرعية الثانية
ملحق 08	الفرضية الفرعية الثالثة
ملحق 09	الفرضية الفرعية الرابعة
ملحق 10	الفرضية الفرعية الخامسة

مقدمة

لقد زاد اهتمام الحكومات وصناع القرار، وواضعي السياسات التعليمية بالمؤسسات الجامعية في البلدان المتقدمة، نظرا لزيادة توسعها، وتعدد أهدافها، وإسهاماتها في الكشف عن العديد من مشكلات المجتمع، وتقديم الحلول العلمية والعملية القادرة على معالجتها، لذا أصبحت المؤسسات الجامعية أحد أهم الركائز التي تعتمد عليها المجتمعات الإنسانية من أجل تحقيق التنمية والازدهار على مختلف الأصعدة.

حيث فرضت التحديات العالمية ضرورة الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ويقصد بالإدارة الإلكترونية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة في تنفيذ الأعمال الإدارية، وتقديم الخدمات إلكترونيا، عبر شبكات الحاسب الآلي والانترنت، وتطوير التنظيم الإداري وتبسيط الإجراءات والحد من انتشار التجاوزات الإدارية، وتوفير المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.

كما أن الإدارة الإلكترونية يمكن أن تساهم في رفع وتحسين الجودة الشاملة في مختلف القطاعات من بينها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي كون التكنولوجيا تعتبر أهم أداة للبحث العلمي.

من خلال كل هذا نسعى في دراستنا هذه إلى تحليل ماهية الإدارة الإلكترونية وأثرها على الجودة الشاملة ومساهمتها في تحسين قطاع التعليم العالي، وذلك من خلال الإطلاع على مدى تبني الجامعات الجزائرية للإدارة الإلكترونية في إنجاز مهامها.

حيث الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي تمثل تحولا هاما في كيفية تنظيم وإدارة المؤسسات التعليمية، وتأثيرها على الجودة الشاملة في التعليم العالي يمكن أن يكون إيجابيا بعدة طرق، منها تحسين الوصول إلى الموارد التعليمية، تحفيز التفاعل والتواصل بين الطلاب والمدرسين، وتوفير بيئة تعليمية مرنة ومبتكرة.

ومن خلال استخدام التكنولوجيا والبرامج الذكية يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين عمليات التقييم والمتابعة، مما يساهم في رفع مستوى جودة التعليم وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للجامعات والمؤسسات التعليمية.

تعتبر الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين المؤسسات الإنتاجية اليابانية والأمريكية والأوروبية ونظرا للنجاح الكبير الذي حققه هذا المنهج الإداري في المجال الصناعي، بدأ الاهتمام باستخدامه في مختلف المجالات، وأوجد ميلا شديدا لتطبيقه بالمؤسسات التعليمية في العديد من الدول، كما أصبح تقييم التعليم العالي جزءا لا يتجزأ من العملية التعليمية، وبذلك أصبح الحديث عن الجودة الشاملة من القضايا الأكثر إلحاحا في العالم.

عملت الجزائر منذ الاستقلال على إنشاء العديد من مؤسسات التعليم العالي وتطويرها وكذا تزويدها بمختلف الإمكانيات المادية، البشرية والتنظيمية، قصد تحقيق التنمية الشاملة من أجل تحقيق الطموحات المرجوة نحو استثمار بشري ذو نوعية عالية ورفع مستوى الوعي والتطور والرقي للفرد الجزائري.

مقدمة

إن أسلوب الجودة الشاملة لا يعدو أن يكون مجرد متطلبات يفرض الالتزام بها، ولكنه فلسفة عمل وثقافة تستدعي امتلاكها من قبل جميع أفراد المنظمة.

1. الإشكالية:

من خلال كل ما سبق سنتطرق إلى موضوعنا الذي سنحاول فيه الإجابة عن الإشكالية التالية:

- ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي؟

وانطلاقاً من الإشكالية الرئيسية تتفرع مجموعة من الأسئلة الأخرى نوجزها في النقاط التالية:

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة؟

- هل توجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة؟

- كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على الجودة الشاملة؟

2. فرضية الدراسة:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية، نقوم بصياغة الفرضية الرئيسية التالية:

- تطبيق جامعة ابن خلدون تيارت (مجمع السيميغال) متطلبات الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة بدرجة عالية

والتي يمكن أن نشق منها الفرضية الفرعية التالية:

• H_0 لا يوجد أثر بين الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة بقطاع التعليم العالي.

3. أهداف الدراسة:

يتمثل هدف الدراسة في معرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة التعليم العالي بشكل شامل، وهل تسهم فعلاً الإدارة الإلكترونية في تحسين تجربة الطلاب وتطوير الأداء الإداري في المؤسسات التعليمية وهل يمكن ربط تبني الإدارة الإلكترونية بتحقيق معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي، ومن كل ما سبق نهدف من خلال هذا البحث إلى ما يلي:

- إجراء دراسات تحليلية لقياس تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة التعليم في الجامعات.

- تقديم برامج توعية للمسؤولين والموظفين حول أهمية تبني الإدارة الإلكترونية.

- إجراء استطلاعات رأي موسعة لاستطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس والإداريين حول تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة التعليم والأداء الإداري وتقديم توصيات.

مقدمة

4. أهمية الدراسة:

إن موضوع الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة من المواضيع المهمة والمعاصرة التي تناقش على المستوى الأكاديمي نظرا للتطور التكنولوجي الحاصل وانتشار المعلوماتية، حيث له أهمية كبيرة، فهو يهتم بمحاولة تسريع الوظائف والمهام وحل المشكلات الناتجة عن الاعتماد على أساليب الإدارة التقليدية التي تتطلب جهد وتكلفة أكثر، وأيضا تحسين جودة الخدمات المقدمة وتفاذي الخطأ، والإسهام بمواكبة العصر وما فيه من تطورات

5. أسباب اختيار الموضوع:

• أسباب ذاتية:

- العلاقة المباشرة للموضوع وتماشيه مع التخصص المدروس "إدارة أعمال".
- توفر المؤسسة المناسبة لتبني موضوع البحث.
- قلة الدراسات والأبحاث المتعلقة بمكانة الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي.
- من أجل لفت أنظار القائمين على التعليم العالي لضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة.

• أسباب موضوعية:

- الميول الشخصي للإطلاع على تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وحب هذا المجال.

6. صعوبات البحث:

عند إعداد هذا البحث واجهتنا العديد من الصعوبات أهمها:

- قلة المراجع والدراسات المتخصصة في هذا المجال خاصة في الجزائر.
- عدم وجود استجابة من بعض الإداريين المعنيين بملي الاستثمار.
- صعوبة تقسيم واسترداد الاستثمارات في هذه الفترة.

7. حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة الميدانية خلال السداسي الثاني للموسم الجامعي 2024/2023
- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على عينة من الإداريين بجامعة ابن خلدون مجمع السيميطةل

8. الدراسات السابقة:

موسى عبد الناصر، محمد قريشي (2011): مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة - الجزائر) هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة وكذلك التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية محل الدراسة ومدى مساهمتها في تطوير العمل الإداري وتقديم بعض التوصيات المناسبة في هذا المجال كما يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة والبالغ عددهم 142 عامل، وتم اعتماد طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث البالغ حجمها 50 عامل، وقد تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد عينة البحث، أستردها منها 40 استبانة، وبعد فحصها لم يستبعد أي منها نظرًا لتحقيقها شروط الإجابة الصحيحة، تم الاعتماد على التقارير الرسمية للجامعة والكلية محل الدراسة وعلى الاستبانة وتعد أداة البحث الأساسية في جمع كافة البيانات والمعلومات المتعلقة باختبار الفرضيات

توصلت هذه الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال مساهمتها الجادة في رفع إنتاجية العاملين، توفير وقت وجهد العاملين، وتقليل التكاليف.

طيباوي سعدية، علوطي عاشور (2019): واقع التخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائري (دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة وضوح مفهوم التخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة من وجهة نظر الهيئة التدريسية، تكونت عينة الدراسة من 52 عضو هيئة تدريس من العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى من الأكاديميين والإداريين في الجامعة، وقد تم اختيارها عشوائياً، كما تم استخدام استبيان لقياس مستوى التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة وهو مقياس تم تصميمه، توصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في مجال كل من الرؤية الإستراتيجية للجامعة وأعضاء هيئة التدريس والأهداف الإستراتيجية للجامعة مرتفع.

يعقوبي خليفة (2014): تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر - وجهة نظر عضو في هيئة التدريس، (رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان)، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر من وجهة نظر عضو في هيئة التدريس وتوصلت إلى أن أعضاء هيئة التدريس يلتزمون بمعايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة كما أنه لا يوجد اختلاف في اتجاهات أعضاء هيئة التدريس الممثلة للعينة محل الدراسة نحو تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة مرده إلى متغير الجنس وخلصت الدراسة إلى أنه لا يوجد اختلاف في تطبيقهم لمعايير الجودة الشاملة بل هناك شبه إتفاق كبير بين الجنسين في اتجاهيهما لتطبيق هذه المعايير وتوصلت هذه الدراسة إلى أن متغير الجامعة

مقدمة

أو مكان العمل له تأثير على تطبيق هذه المعايير من قبل هيئة التدريس وهذا ما يفسره الاختلاف في الإمكانيات المادية التي توفرها كل جامعة لأعضائها، من جهة أخرى فإن متغير المؤهل العلمي له تأثير على تطبيق إدارة الجودة الشاملة فأعضاء هيئة التدريس الحاصلين على شهادة الدكتوراه تختلف نظرتهم في تطبيق معايير الجودة الشاملة بالجامعات عن الأساتذة المساعدين الحاملة لشهادة الماجستير فالحاملين لشهادة الدكتوراه هم أكثر انشغالا بالمهام الإدارية عن المهام البيداغوجية عكس الأساتذة المساعدين الذين مازالوا منشغلين بتحضير رسالتهم.

يزيد قادة(2012): واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية- دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير من إعداد جامعة أبي بكر بلقايد- تلمسان)، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية دراسة أجريت على متوسطات ولاية سعيدة وتوصلت إلى أن المؤسسات التعليمية الجزائرية تطبق إدارة الجودة الشاملة من منظور المدراء، أيضا لا تطبق المؤسسات التعليمية الجزائرية إدارة الجودة الشاملة من منظور الأساتذة والتلاميذ ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجوده كل من الإدارة المدرسية، الأساتذة، التلميذ، المنهج الدراسي والمناخ التعليمي وملائمته، كذلك عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزى المتغيرات الشخصية والتي هي الجنس، المؤهل العلمي والخبرة المهنية.

ما ميز دراستنا عن الدراسات السابقة:

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة تبين أن الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية وموضوع تحقيق الجودة الشاملة متعددة ومتشعبة، وقد طبقت على مجتمعات متنوعة، لذا سيتم إلقاء الضوء على أوجه الشبه وكذلك أوجه الاختلاف ما بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وكيفية الاستفادة من الدراسات السابقة، وأهم ما تميزت به هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها الدراسة الوحيدة التي تميزت بموضوع مكانة الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي والتي تناولت مجتمع "جامعة تيارت- مجمع كليات سيميطةل" بالبحث.

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة والتي تناولت موضوعي الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة، واختلفت في مجتمع الدراسة مع بعض الدراسات، كما اختلفت في استخدام المنهج الوصفي واستخدام الإستبانة لتحقيق أهداف الدراسة.

9.منهج الدراسة:

- للإجابة على الإشكالية المطروحة ومن أجل إثبات صحة الفرضيات أو عدمها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يساعدنا في الإلمام بمختلف جوانب الدراسة النظرية للوصول إلى نتائج تساعد

مقدمة

في فهم الظاهرة محل الدراسة ومحاولة العمل بها وتطويرها في المستقبل بالاعتماد على المؤلفات العلمية والكتب والدراسات المتخصصة والبحوث التي لها علاقة بالموضوع.

- تم إجراء دراسة تطبيقية على كليات مجمع السيميطةل جامعة ابن خلدون تيارت لمعرفة مكانة الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي، من خلال توزيع استبيانات على الإداريين بمختلف كليات مجمع السيميطةل.

- تم العمل ببرنامج spss V25 في معالجة المعطيات ومعرفة مختلف المؤشرات وتحليلها.

10. هيكل الدراسة:

قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين الفصل الأول سنستعرض فيه الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة، قسم هذا الفصل إلى مبحثين حيث خصصنا المبحث الأول لماهية الإدارة الإلكترونية وأهم متطلباتها، والمبحث الثاني سنتطرق فيه إلى أساسيات الجودة الشاملة، أما الفصل الثاني هو فصل تطبيقي والذي سنتطرق فيه إلى مكانة الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي، حيث قمنا بإجراء دراسة تطبيقية بجامعة تيارت مجمع السيميطةل لمعرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في الجودة الشاملة وذلك بتوزيع استبيان على الإداريين والقيام بمعالجتها إحصائياً واستخلاص النتائج.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي

لإدارة الإلكترونية

والجودة الشاملة

تمهيد الفصل

تعتمد الإدارة الإلكترونية على استخدام التكنولوجيا والأنظمة الإلكترونية لتنظيم وتبسيط العمليات الإدارية والتشغيلية ويشمل ذلك استخدام البرمجيات والتطبيقات الذكية لإدارة الموارد البشرية والمالية والعمليات التشغيلية بشكل فعال ويهدف ذلك إلى تحسين كفاءة العمل، تقليل التكاليف، تحسين جودة الخدمات المقدمة.

بحيث تعتبر الجودة الشاملة منهجية تهدف إلى تحسين جميع جوانب الأعمال في المؤسسة، بدءاً من العمليات وصولاً إلى الإدارة والإستراتيجية، تركز على تحقيق رضا العميل وتحسين أداء المؤسسة، سواء كانت إدارية، تشغيلية أو إستراتيجية بهدف تحقيق الرضا التام للعملاء وتحقيق الأهداف المحددة.

تتقطع هذه المفاهيم في استخدام التكنولوجيا لتحسين عمليات الجودة مثل استخدام أنظمة إدارة الجودة الشاملة بواسطة أنظمة إدارة الموارد البشرية والإنتاج الإلكترونية.

بالتالي يمكن أن تؤدي التكنولوجيا إلى تعزيز جودة المنتجات والخدمات وزيادة كفاءة عمليات الإدارة وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث المبحث الأول وهو ماهية الإدارة الإلكترونية، المبحث الثاني ماهية الجودة الشاملة أما المبحث الثالث فهو تأثير الإدارة الإلكترونية على الجودة الشاملة.

المبحث الأول: مدخل للإدارة الإلكترونية

سننتظر في هذا المبحث إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية من حيث المفهوم و كيفية التحول إليها و أهم متطلباتها.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

شهدت الإدارة فكرا و ممارسة تطورا ملحوظا بواسطة التطورات الحديثة في تقنية المعلومات، إذ أن التحولات السريعة التي شهدها القرن الحالي إنما هي نتائج التراكمات الحاصلة في الماضي وتعد الإدارة على هذا النحو هدفا متحركا يصعب التنبؤ بمستقره وحركته إلا أن الإدارة اليوم أصبحت تسير على هدف ومعطيات الثقافة وتطورها وأن عدد كبير من الأنشطة الإدارية تتعرض الآن لتحولات كبيرة بسبب الثقافة.

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية في معناها الحديث هي استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية.¹

والمفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية على أنها الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.²

تعرف أيضا على أنها عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقيام بكافة العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما من أجل تحقيق فاعلية الأداء بها.³

بشكل عام الإدارة الإلكترونية هي نهج حديث في إدارة المؤسسات والمنظمات يعتمد بشكل أساسي على استخدام التكنولوجيا الحديثة والوسائل الإلكترونية في تنظيم وإدارة العمليات والموارد ، تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحسين كفاءة وفعالية الإدارة من خلال تبني أساليب وأدوات تقنية متطورة، تشمل الإدارة الإلكترونية مجموعة واسعة من الأنشطة مثل إدارة المعلومات والاتصالات والتسويق الرقمي وإدارة المشاريع وغيرها.

¹ محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، الأردن، 2009، ص25.

² علاء عبد الرزاق السالمي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص32.

³ فريد كورتل، آسيا تيش سليمان: الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، زمزم، الجزائر، 2015، ص17.

يتضمن ذلك استخدام البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية والشبكات الاجتماعية والتطبيقات الذكية وأنظمة إدارة العلاقات مع العملاء، وأنظمة إدارة المحتوى والعديد من التقنيات الأخرى.

تعتبر الإدارة الإلكترونية أساسية في العصر الحديث لتحسين تنظيم العمل وزيادة الإنتاجية وتحسين تجربة المستخدم، كما أنها تسهل عملية اتخاذ القرارات بشكل أفضل وأسرع.

ثانياً: خصائص الإدارة الإلكترونية

تتميز بالعديد من الخصائص هي:¹

- أنها إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية.
- إدارة بلا مكان: والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، واستخدام الهاتف المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية.
- إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.
- السرعة في إنجاز المعاملات التجارية: تساهم الإدارة الإلكترونية بشكل فعال في إتمام العمليات التجارية بين الطرفين على وجه السرعة، ثم تتم الصفقات التجارية ابتداء من مرحلة التفاوض وإبرام العقود، وحتى الدفع الإلكتروني، والانتهاؤ بتسليم المنتجات والخدمات، دون الحاجة إلى انتقال الطرفين والتقاءهما في مكان معين وبذلك توفير للجهد والوقت والمال.

ثالثاً: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية:

أ/ أهمية الإدارة الإلكترونية:

إن اهتمام العالم بالإدارة الإلكترونية وتوسع استعمالها يدل على الأهمية الكبيرة التي تتطوي عليها:²

¹ ضيف الله نسيمه ، بن زيان إيمان : صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة ، دراسة حالة كلية الاقتصاد جامعة باتنة ، 2022 ، ص4.

- **تبسيط الإجراءات والقضاء على البيروقراطية:** حرصاً على تقديم خدمة إدارية ذات نوعية من خلال اللجوء إلى عصنة الإدارة لجئت الكثير من الإدارات إلى إدخال تقنية المعلومات والاتصال إلى مصالحتها، ذلك لتلبية حاجة المواطنين بشكل مبسط وسريع.
- **الشفافية و الوضوح:** تتميز الإدارة الإلكترونية بعنصر الشفافية من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الإدارية.
- **تخفيض التكاليف والوقت:** إذا كان التحول إلى الإدارة الإلكترونية في بداية الأمر يتطلب أموال كبيرة لتنفيذ هذا المشروع إلا أنه يوفر بعد ذلك ميزانيات طائلة سواء تعلق الأمر في تقليص اليد العاملة وريح الوقت وتحقيق النوعية في معالجة البيانات وإنجاز المعاملات بين مختلف القطاعات الحكومية.
- **الأرشفة الإلكترونية:** يقصد بالأرشفة الإلكترونية تحويل المستندات الورقية إلى مستندات إلكترونية يمكن استرجاعها والتعامل بها بعملية إلكترونية فمعالجة المعلومات وحفظها وتداولها في الإدارة يعد بمثابة بنك الوثائق والمعلومات.

ب/ أهداف الإدارة الإلكترونية:

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وقد قسمت إلى ما يلي:¹

- **الأهداف الإدارية:** وتتمثل في:
 - ✓ توفير المجال الواسع للتعامل الفوري بين الموظفين الإداريين مع بعضهم البعض.
 - ✓ التقليل من الإجراءات الإدارية وتبسيطها وسرعة إنجازها، وتحسين وتنمية أداء وقدرات الإدارة، ورفع مستوى أداء الخدمات وبالتالي تقديم خدمة للزبائن ذات جودة تتناسب مع طبيعة الإدارة الإلكترونية.
 - ✓ التوجه نحو الشفافية والوضوح الإداري من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الدقة والموثوقية، مما تسهل عملية اتخاذ القرار.
 - ✓ زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال استخدامها لتقنيات حديثة.

¹ مصطفى مفيد مصطفى عبيد: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة فلسطين، 2021، ص 16 و 17.

✓ تطبيق نظام الأرشيف الإلكتروني بدلا من الأرشيف اليدوي.

ويرى الباحث أن من أهم الأهداف الإدارية للإدارة الإلكترونية، التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة والتي تعني إتمام الأعمال الإدارية على أكمل وجه، من خلال تقسيم العمل والتخصص فيه، وربط دوائر المؤسسة مع بعضها البعض وكأنها وحدة مركزية، مما يسهل توفير البيانات والمعلومات بصورة فردية وموحدة وبالتالي استيعاب أكبر عدد من المراجعين في وقت واحد، والذي يقلل من وقت الانتظار لإنجاز المعاملات.

• الأهداف الاجتماعية: وتتمثل في:

✓ خلق تأثير إيجابي وإيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني، من خلال

ترويج وتنمية المعارف والمهارات التكنولوجية بين أفراد المجتمع.

✓ الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات.

و يرى الباحث أن أهم الأهداف الاجتماعية هو تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المؤسسة، من خلال إتباع أسلوب موحد في تقديم الخدمات، مما يؤدي إلى التقليل من الوساطة والمحسوبية.

• الأهداف العلمية: وتتمثل في:

✓ ضمان سرية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدها.

✓ دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات.

• الأهداف الاقتصادية: وتتمثل في:

✓ تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وجعله بتكلفة مالية مناسبة.

المساهمة في تنفيذ العمليات الروتينية، والتي من الممكن أن تكون من المعوقات الإدارية في العمل.

المطلب الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها وأبعادها

تعتبر الإدارة الإلكترونية طريقة حديثة لتحسين العمليات وزيادة فعالية إدارة المؤسسات في العصر الرقمي وذلك بواسطة مجموعة من الوظائف والمتطلبات.

أولا/ وظائف الإدارة الإلكترونية:

هناك عدة وظائف تقوم بها الإدارة الإلكترونية نذكر منها:¹

تفرض طبيعة الإدارة الإلكترونية وخصائصها مجموعة من الوظائف التي لم تكن في مقدور الإدارة التقليدية ممارستها، فهناك مهام جديدة وواقع مغاير تمارس فيه الإدارة الإلكترونية عملها وتتيح له إمكانية دمج الانترنت لتصبح الهياكل الإدارية مرنة التعامل مع مؤسساتها، وتتمثل وظائف هذه الإدارة الإلكترونية في:

1/ التخطيط الإلكتروني:

يركز التخطيط الإلكتروني بصفة أساسية على استخدام نظم جديدة بالمعرفة كنظم دعم القرار والنظم الخبيرة ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضا على التخطيط الإستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية، وهذا ما يشترك فيه مع التخطيط التقليدي إلا أنه يبقى هناك مجال شاسع بين كلتا الإدارتين كون إجراءات العمل في ظل الإدارة التقليدية تتسم بالتعقيد مقارنة مع بساطتها وسلاستها في الإدارة الإلكترونية، ومرونتها في التنفيذ ووجود حلول دائمة لكل ما يعترض مسيرة خطط الإدارة الإلكترونية.

2/ التنظيم الإلكتروني:

قد حدث في مكونات التنظيم انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي كما حدث التغير في مكونات التنظيم.

بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.

ويمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط الآتية:

¹ مغربي شهرزاد مروى، حاكمي اكرام، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص القانون الإداري، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 202، ص 27-31.

- التنظيم الإلكتروني تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.

التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة العنكبوتية وما يحقق الصلة القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة.

- تحقيق نمط جديد من المؤسسات يعمل على إنتاج سلع معينة كما هو الحال في المصنع الافتراضي.

- تحقيق تغييرات مهمة في قوى العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة.

- تحويل الزبائن من متلفين سلبيين إلى مشاركين فعالين وذلك من خلال مشاركتهم في تصميم المنتجات التي يطلبونها واختيار الاختصاصات.

3/ القيادة الإلكترونية (التوجيه):

لا يمكن تصور نجاح خطة معينة دون أن تتناولها العقول والأيدي والآلات لتنفيذها وفق مراحلها المحددة وصولاً إلى أهدافها المقررة وتلك الأعمال تتطلب وجود الإداري القائد الفعال الذي يوجهها ويأخذ بيدها وينسق بينها ويتواصل مع جمهورها.

يمكن تقسيم الإدارة الإلكترونية إلى ثلاثة أنماط:

- القيادة التقنية العملية: تستند في إدارة عملها إلى استخدام تقنية الانترنت وتؤسس عملها على المعلوماتية والسرعة مع الجودة.

- القيادة البشرية الناعمة: يعني بها القيادة ذات الحس الإنساني القادرة على جذب القوى البشرية العاملة و ربطها بالإدارة وتوثيق الصلة مع الفئة المستهدفة بخدمات الإدارة ومنتجاتها.

- القيادة الذاتية: يعني بها قدرة القائد الإلكتروني على الاعتماد على نفسه وضرورة امتيازه بالحرفية والزيادة المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، والقدرة العالية على إدارة المنافسة والتركيز على عنصر التجديد في تقديم الخدمات للمتعاملين.

4/ الرقابة الإلكترونية:

تعرف الرقابة الإلكترونية بأنها إحدى الوسائل الحديثة لحل المشكلات التي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحديثة في كشف الإساءة الوظيفية وتسريب البيانات.

وفي إطار التغيير من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني تعرضت وظيفة الرقابة إلى تغيير كونها أصبحت الرقابة الإلكترونية، فإذا كانت الرقابة التقليدية تعتمد على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو شبكة الانترنت مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة.

ثانياً / متطلبات الإدارة الإلكترونية:

يجب توفر مجموعة من المتطلبات التي تمكن من تطبيق الإدارة الإلكترونية منها:¹

1/ المتطلبات الإدارية:

- **وضع الإستراتيجيات وخطط التأسيس:** يتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- **القيادة والدعم الإداري:** من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أي عمل أو فشله إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دوراً رئيسياً في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمراً ضرورياً لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة.
- **الهيكل التنظيمي:** يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية.
- **تعليم وتدريب العاملين، توعية وثقافة المتعاملين:** تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة

¹ موسى عبد الاصر، محمد قريشي: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث ، العدد 09 ، بسكرة ، 2011 ، ص 90-92.

متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

• **وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات:** أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية.

2/ المتطلبات البشرية: هم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاقد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم: المديرون والوكلاء والمساعدون والمبرمجون، ضابط البيانات، والمشغل أو المحرر.

3/ المتطلبات التقنية: وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد وتنقسم البنية التحتية إلى:

✓ البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية.

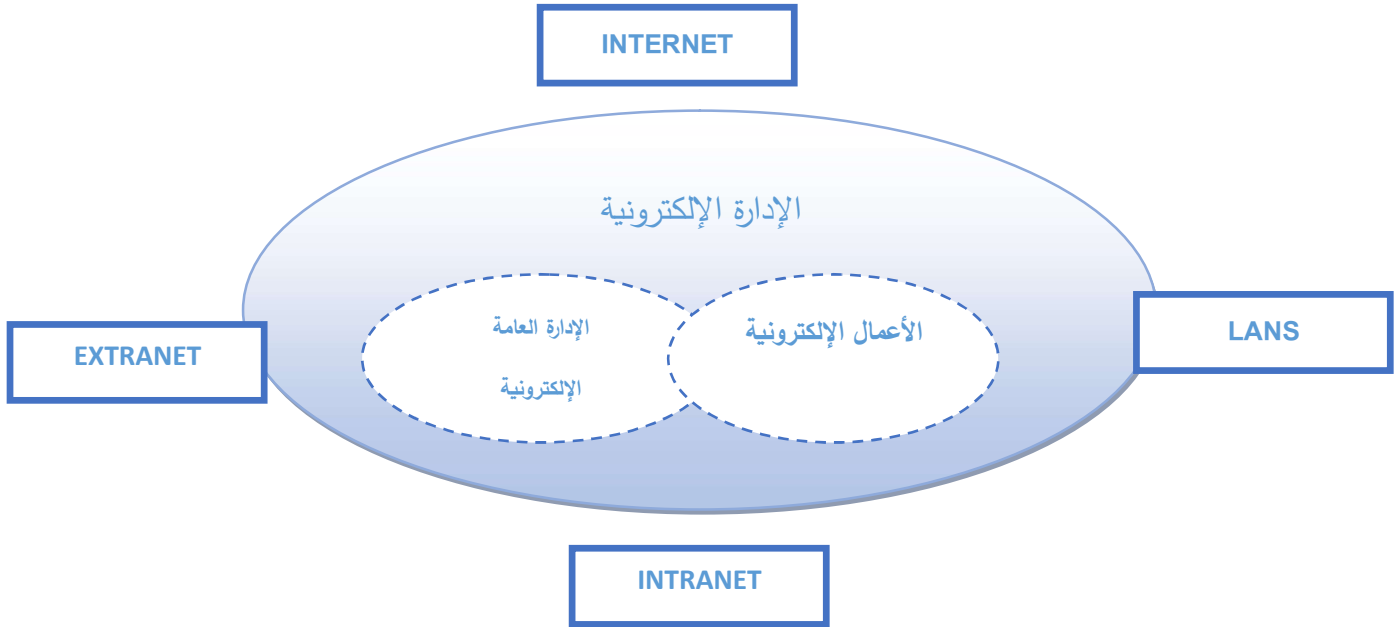
✓ البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية وشبكات الاتصال (شبكة الانترنت والشبكة الداخلية، الشبكة الخارجية).

4/ المتطلبات الأمنية: يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عالي لحماية المعلومات الوطنية والشخصية والأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة أو الأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة باستخدام التوقيع الإلكتروني أو كلمة المرور.

ثالثاً / أبعاد الإدارة الإلكترونية:

الشكل التالي يوضح أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية باختصار:¹

الشكل رقم 01: أبعاد الإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص21

يتضح من خلال الشكل المبين أن الإدارة الإلكترونية تتمثل في كل من الأعمال الإلكترونية والإدارة العامة الإلكترونية، التي تكون ذات طابع خدماتي والتي تقدم خدماتها للأفراد أو المؤسسات، وتعمل الإدارة الإلكترونية وفق آلية شبكة نظام الانترنت والإكسترنات والإنترانت في ظل وجود نظم المعلومات.

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، 2005، ص21.

المطلب الثالث: معوقات الإدارة الإلكترونية.

يمكن إجمال المعوقات التي توجه الإدارة الإلكترونية في ما يلي:¹

1. المعوقات الإدارية: تتمثل فيما يلي:

العشوائية في التخطيط وضعف التنسيق على المستوى الإستراتيجي في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- عدم القيام بتنظيمات جديدة مطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها.
- الرؤية الضبابية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقلة الوعي بالأهداف التي ترمي إليها.
- الاعتماد على الأساليب التقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.

2. المعوقات البشرية: وتتمثل فيما يلي:

- الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التدريبية، ورسكلة موظفي الإدارة، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه بين فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفقدها أدى إلى ازدياد حدة التفرق، وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية.
- مشكل البطالة التي يمكن القول أنها تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفا على امتيازاته ومنصبه.

¹ بوبكر عبد القادر، تدريب الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2023، ص 37 إلى 39.

3. المعوقات المالية والتقنية: تتمثل فيما يلي:

- ارتفاع تكاليف توفير التحتية للإدارة الإلكترونية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات.
- ارتفاع تكاليف الصيانة.
- محدودية المخصصات المالية الموجهة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يحد من تطبيقها على المستوى الوطني.
- محدودية انتشار الانترنت واستخدام الحواسيب.
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد وهذا ما يعرف بالفجوة الرقمية.
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

المعوقات السياسية والقانونية: تتمثل فيما يلي:

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل المعلومات وتنتشر في الآراء فيما يخص تقويم برامج التحول الإلكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية فوق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

4. المعوقات الأمنية:

- التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، بما قد ينجر عنها من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية وفقدان الأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية (التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان).

وتحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:

- **العنصر المادي:** من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- **العنصر التقني:** باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
- **العنصر البشري:** بالعمل على تنمية مهارات، ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال.

المبحث الثاني: ماهية الجودة الشاملة.

انتشر مصطلح إدارة الجودة الشاملة في أدبيات الإدارة المعاصرة، والتي تعبر عن التوجه العام الذي يسيطر على فكر و تصرفات ممارسي الإدارة في المؤسسات التي تنتهجها.

حيث أصبحت من معايير تقييم الإدارة في تلك المؤسسات والحكم على كفاءتها، و ضمن هذا المبحث سنحاول التطرق إلى مفهوم الجودة وصولاً إلى إدارة الجودة الشاملة ومتطلباتها ومراحل تطبيقها، إضافة إلى إسهامات ومعوقات تطبيق هذه الأخيرة.

المطلب الأول: مفهوم الجودة الشاملة

- يصادفنا عادة الخلط بين مصطلحي الجودة وإدارة الجودة الشاملة، فغالبا ما يستعمل أحدهما للدلالة على الآخر.

الفرع الأول: مفهوم الجودة

أولاً: تعريف الجودة

يرجع مفهوم الجودة QUALITY إلى الكلمة اللاتينية QUALITIES التي يقصد بها طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة صلاحيته وكانت تعني قديما الدقة والإتقان.¹

عرفها المهندس "JURAN" أن الجودة هي ملائمة المنتج للمستهلك.²

وتعرفها المنظمة الدولية للتقييس (ISO) بأنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية

ومن التعاريف السابقة نستخلص أن مفهوم الجودة: هي ملائمة والقابلية للاستخدام وهي المطابقة للمواصفات وتحسين الأداء وإشباع حاجات العميل.³

ثانياً: خصائص الجودة.

¹ مصطفى يوسف الكافي: إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات، الطبعة 1، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، 2021، ص 21.

² عبد الستار العلي: تطبيق في الإدارة الشاملة، الطبعة 1، دار المسيرة، عمان، 2008، ص 25.

³ بواب كريمة، لخريف ساسية: إدارة الجودة في المؤسسات الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن سينا، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة أدرار، 2015.

تتمثل فيما يلي:¹

- الشمولية: أي أنها تتناول جميع الجوانب في البناء والتنفيذ.
- الموضوعية: وهي لا بد من أن تتوفر عند الحكم على مدى ما تتوفر من أهداف.
- المرونة: مراعاة كافة المستويات وكافة البيئات.
- المجتمعية: أي أنها ترتقي مع احتياجات المجتمع وظروفه وتعديلها.
- الاستمرارية والتطوير: أي إمكانية تطبيقها وتعديلها.
- تحقيق مبدأ المشاركة في التصميم واتخاذ القرارات.

ثالثاً: أبعاد الجودة.

تشمل ما يلي:²

- الأداء: يشير إلى قدرة المنتج أو الخدمة على أداء مهمة المطلوبة بشكل فعال وفي الوقت المحدد.
- الموثوقية: تشير إلى قدرة المنتج أو الخدمة على الحفاظ على أدائها دون حدوث مشاكل.
- الجمالية: تشير إلى الجهود المبذولة لتحسين جودة المنتجات أو خدمة بشكل مستمر من خلال تطوير وتحسين التصميم.
- التواصل: يشير إلى قدرة المنتج أو الخدمة على تقديم المعلومات والتوجيهات بشكل واضح و فعال.
- التكلفة: تشير إلى جودة المنتج أو الخدمة بالنسبة إلى التكلفة، وهذا يعني أنه يجب أن تكون جودة المنتج أو الخدمة تتناسب بشكل جيد مع سعرها.

الفرع الثاني: مفهوم الجودة الشاملة.

¹مخاوفة سعاد: الجودة في المؤسسات (دراسة نظرية)، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد الخامس عشر، باتنة، ص8.

²مصطفى يوسف الكافي، نفس المرجع السابق، ص26.

أولاً: مفهوم الجودة الشاملة

يعتبر مفهوم الجودة الشاملة واحداً من أكثر المفاهيم الإدارية والفكرية الحديثة تداولاً وأكثرها تعرضاً للمناقشات في العصر الحديث إلا أنه من الملاحظ عدم وجود تعريف محدد للجودة الشاملة وقد يرجع ذلك لاختلاف وجهات نظر المختصين بناءً على المداخل و الرؤى الخاصة بها.

حدد معهد الفيدرالي مفهوم الجودة الشاملة بأنها "منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل".¹

وتعرف الجودة الشاملة بأنها "خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل كافة أفراد التنظيم بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستهلك وأداء العمل مع تحقيق الجودة بشكل أفضل بكفاءة عالية وفي أقصر وقت".²

كما تعرف بأنها التفوق في الأداء لإسعاد العملاء عن طريق عمل المديرين والموظفين مع بعضهم البعض من أجل تزويد المستهلكين بجودة عالية، من خلال تأدية العمل بشكل صحيح.³

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الجودة الشاملة هي مدخل إداري شامل وثقافة تنظيمية متميزة لا تقتصر على شخص واحد فقط، أو مستوى إداري معين، بل تشمل الجميع بالمؤسسة.

من خلال استعراضنا لمفهوم الجودة والجودة الشاملة يتضح لنا أن المفهوم الأول ينصرف إلى جودة المنتج النهائي، أما المفهوم الثاني فينصرف إلى فلسفة إدارية معاصرة تصلح أن تطبق في كافة القطاعات والإدارات والأقسام و فرق العمل بالمؤسسة على أن يكون تحسن مستمر.

ثانياً: خصائص الجودة الشاملة

¹ - هدى بنت صالح أبو حميد: الجودة الشاملة في إدارة المعلومات، الطبعة 1، مركز البحوث، تيارت، 2006، ص 15.

² - سليمان زيدان: إدارة الجودة الشاملة، الطبعة 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 25.

³ - أسماء عمير: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة التعليم العالي (دراسة حالة جامعة جيجل)، مذكرة ماجستير في العلوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة جيجل، 2003، ص 06.

تتميز الجودة الشاملة بعدة خصائص أهمها:¹

- مراقبة الجودة على مستوى المنظمة وفي جميع المجالات وبمساهمة جميع الموظفين.
- الرقابة النوعية ووضع معايير دقيقة للمنافسة والتفوق.
- تنظيم نشاطات لجان الجودة أو فرق الجودة.
- تطبيق الطرق الإحصائية في الجودة.
- التدريب للعاملين ومتابعة التعليم من خلال الدورات والمؤتمرات.
- تقليل وإتقان العمليات الإدارية.
- تبسيط النماذج والإجراءات.
- زيادة الإنتاجية.
- التحسين المستمر داخل المؤسسة.

ثالثاً: أهداف الجودة الشاملة.

تسعى الجودة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:²

- فهم حاجات الزبون لتحقيق ما يريد.
- التكيف مع المتغيرات التقنية والاقتصادية بما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة.
- توقع احتياجات ورغبات الزبون في المستقبل وجعل ذلك عملاً مستمراً.
- مواكبة مسيرة التطوير وتحسين الأساليب لتقديم المنتجات والرقي للوصول إلى مستويات عالمية.
- التميز في الأداء.

¹ مريم فارس، مروة عزوزي: إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مطاحن عمر بن عمر)، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل التنمية، قالمة، 2017، ص14.

² أسماء عمير، مرجع سابق، ص12.

- زيادة كفاءة الموارد البشرية بالمنظمة، وذلك باكتساب مهارات مضافة عن طريق الاشتراك في برامج التدريب والتطوير.
- عدم وجود استقرار وثبات في الأهداف.
- التغيير المستمر في القيادة الإدارية.
- اتخاذ القرارات على أساس المعلومات المرئية، مع اهتمام القليل بما هو غير معروف أو صعب المعرفة.

المطلب الثاني: متطلبات ومراحل تطبيق الجودة الشاملة.

يعتبر تطبيق الجودة الشاملة في مختلف المؤسسات عملية ليست سهلة، وتحتاج إلى وقت طويل لاستكمال مراحلها وتوفير متطلبات تطبيقها، وتعد منهجية علمية متطورة ترتبط بكافة نشاطات المؤسسة، وتهدف في نهايتها إلى تحقيق رضا العميل.

أولاً: مراحل تطبيق الجودة الشاملة.

يمكن تحديد أهم المراحل العملية على النحو التالي:¹

- **تقييم ثقافة المؤسسة:** أي تقييم مدى قبول ثقافة المؤسسة لمبادئ الجودة الشاملة.

- **مرحلة الإعداد:** تتضمن هذه المرحلة مجموعة من الخطوات أهمها:

* قرار تطبيق الجودة الشاملة والذي ينبع من اقتناع الإدارة العليا بضرورة تطبيقها.

* تدريب المدربين على إدارة الجودة الشاملة وصياغة رؤية المؤسسة.

مرحلة التخطيط:

¹ سيد حياة: نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، المجلد 26، العدد 01، جامعة الجزائر 3، ص 07.

في هذه المرحلة يتم استراتيجيات مناسبة لتحقيق أهداف المنظمة وتحليل البيئة الداخلية والبيئة الخارجية، وتحليل مجال المنافسة، وفهم فرص النجاح واستخدامها ومحاولة تجنب التهديدات الخارجية، ومن ثم تعيين أعضاء لجنة الجودة التي تضم الرئيس، وكبار المسؤولين.

ومن مهامها:

- إزالة العقبات الموجودة بين الكيانات الوظيفية والتغلب على مقاومة التغيير.
- تدريب لجنة الجودة ومستشار الجودة حول قضايا الجودة الشاملة.
- مناقشة خطة التطبيق وتحديد مضامينها عند نهاية هذه المرحلة وتخصيص الموارد اللازمة.
- **مرحلة التقييم:** التي تشمل الخطوات التالية:
- **تقييم العاملين:** أي تقييم وعي وإدراك العاملين بأهمية تطبيق الجودة الشاملة لتحديد الفجوة بين الثقافة التنظيمية الحالية والمستهدفة.
- **تقييم رأي العملاء:** أي معرفة ما ينظر إليه العملاء بالضبط من المؤسسة.
- **تقييم تكاليف الجودة:** أي تقدير التكاليف المالية اللازمة لإقامة هذا المشروع.
- **مرحلة التنفيذ:** التي تتضمن ما يلي:
- تعيين من سيتولى التدريب في المؤسسة، غالباً ما يتم دعوة هيئات خارجية متخصصة في مثل هذا النوع من التدريب.
- غرس وتنمية عناصر الإدراك والوعي بأهمية الجودة الشاملة.
- التدريب على اكتساب المعرفة والمهارات التي تتعلق بمهارات بناء الفرق ودينامكية الجماعة والاتصال وحل المشاكل.
- تشكيل فرق العمل للمساهمة في جمع المعلومات وتقديم الاقتراحات والحلول الممكنة المطروحة نحو تحسين الأداء المؤدي إلى تطوير الجودة.

- مرحلة تبادل الخبرات:¹

في هذه المرحلة تتوفر المعلومات والبيانات الأساسية للمنظمة حيث تساعد في تحقيق التفاعل وتنويع الخبرات وتبادلها بين المصالح والإدارات، ومنه انجاز وتحضير التوصيات الضرورية بعد كسب ثقة المنظمة.

ثانيا: مقومات تطبيق الجودة الشاملة.

إن مدخل الجودة الشاملة لا يتم بالتمني أو بالتظاهر إنما هو منهج عمل يتطلب التزاما صريحا وقاطعا من الإدارة العليا التي يتوقع منها عدة توجيهات أهمها:²

- تهيئة الاعتمادات المالية اللازمة لتمويل برنامج الجودة الشاملة.
- زرع ثقافة الجودة الشاملة في العاملين بشتى تخصصاتهم ومستوياتهم الإدارية.
- زرع ثقافة الإبداع في العاملين.
- تشجيع العملاء الداخليين والخارجيين على تقديم اقتراحات التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى الجودة.
- تهيئة نظام فعال للاتصال يكفل نقل الأفكار بين العاملين والعملاء وتوجيهات الإدارة.
- تطوير نظام الحوافز لربطه بالأفكار المبتكرة.
- تغشي روح المنافسة بين العاملين.
- تخطيط لتدريب مستمر للعاملين.
- تعزيز قدرات العاملين على التزود بتكنولوجيا المعلومات واستخدامها في شتى المجالات.
- تبني وتطور علاقات تعاون وتحالف مع الموردين.

¹ بن غربي عثمان، سعدي فاطنة: إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمائية، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، المجلد 04، العدد 07، جامعة الجلفة، ص 351.

² احمد سيد مصطفى: إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000، دليل عصري للجودة والتنافسية، المعاري للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة 1، 2004، ص 99.

المطلب الثالث: فوائد ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة.

أولاً: فوائد تطبيق الجودة الشاملة.

إن الهدف الأساسي من تطبيق الجودة الشاملة في المنظمات هو تطوير الجودة ويترتب عن ذلك:¹

- خفض التكاليف: إن الجودة تتطلب القيام بالعمل بشكل صحيح من أول مرة، وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة انجازها وتقليل الأخطاء الشائعة داخل المنظمة.
- تقليل الوقت: أي تقليل الوقت لإنهاء المهام والمسؤوليات.
- تقليل عمليات المراقبة المستمرة بدون جدوى.
- تحديد المسؤوليات وعدم إلقاء الأعباء على الآخرين عند حدوث أمر غير مبرر.
- تحسين بيئة العمل وتحديد أنماط القيادة المناسبة.
- التحول الكبير في التركيز الإدارة من داخل المؤسسة إلى خارجها ومن نظام الإنتاجي إلى التركيز على الزبون.
- تحقيق الجودة.²

كما أن هناك فوائد يتجنبها الأفراد العاملون في المؤسسة نتيجة التزامهم بتطبيق الجودة الشاملة منها:³

- استخدام العاملين لخبراتهم وقدراتهم ومنحهم فرصة.
- تنمية مهارات العاملين في المؤسسة من خلال إشراكهم في تطوير أساليب وإجراءات العمل.
- توفير و تسهيل التدريب اللازم للعاملين.
- منح العاملين حوافز نتيجة جهودهم المبذولة.

¹ مكي ياسر: تطبيق نظام الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (دراسة ميدانية بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة محمد بوضياف)، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، المسيلة، 2015، ص33.

² - مريم فارس، مروة عزوزي: مرجع سابق، ص26.

³ - محمد عوض الترتوري، واغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة، في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، 2008، ص39.

ثانياً: معوقات تطبيق الجودة الشاملة.

من جهة أخرى هناك معوقات لتطبيق الجودة الشاملة نذكر منها:¹

- ضعف جهاز الرقابة على الإدارات والأقسام.
- عدم فهم بعض المسؤولين للمتغيرات الداخلية والخارجية.
- عدم اتساق سلوكيات القادة مع أقوالهم أي التصريح بشئ والعمل بخلافه وهذا يعبر عن غياب القيادة.
- الفشل في توفير المعلومات عن النجاحات المحققة.
- عدم الإنصات الكافي للمستهلك والمورد.
- جودة العاملين أي عدم إيجاد توازن بين عناصر المتمثلة بجودة العنصر البشري والتقنيات وبيئة العمل لا يخدم بشكل متكامل مع عملية تطبيق الجودة الشاملة.
- توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد.²
- مقاومة التغيير سواء كان من الإدارة أو العاملين لان برامج تحسين الجودة تستدعي تغييرا تاما في المنظمة.³
- تخوف بعض العاملين من تحمل المسؤولية والالتزام بمعايير حديثة بالنسبة لهم.

¹ أسماء عمير، مرجع سابق، ص26.

² محمد عوض الترتوري، وأغادير عرفات جويحان، مرجع سابق، ص50.

³ محمد عوض الترتوري، وأغادير عرفات جويحان، مرجع سابق ص50.

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة.

إن الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة هما مصطلحان مختلفان يتعلقان بمجالين مختلفين ولكن يمكن أن يتلازما معا لتحقيق أهداف مشتركة، ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى أهم الأدوات المستخدمة في إدارة الجودة الشاملة ومراحل تحسين الجودة الشاملة في الإدارة الإلكترونية وتأثيرهما على بعضها البعض.

المطلب الأول: الأدوات الإلكترونية والمجالات المستخدمة في إدارة الجودة الشاملة.

أولاً: الأدوات الإلكترونية المستخدمة في إدارة الجودة الشاملة.

تشير الدراسات إلى أن هناك عدة أدوات إلكترونية تستخدم في إدارة الجودة الشاملة، ومن بين هذه الأدوات

ما يلي:¹

- **نظم إدارة الجودة الشاملة:** تعتبر هذه الأنظمة جزءاً أساسياً من إستراتيجية الجودة الشاملة وتساعد في تحقيق التحسين المستمر.
- **نظم إدارة العلاقات مع العملاء:** تساهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم من خلال تحليل بياناتهم وتوفير خدمات مخصصة.
- **نظم إدارة المعرفة:** تساعد في جمع وتخزين المعرفة والخبرات داخل المنظمة لتحقيق التحسين المستمر.
- **برامج مراقبة الجودة:** تستخدم لضمان أن المنتجات أو الخدمات تلبى معايير الجودة المطلوبة.
- **أنظمة إدارة علاقات الموردين:** تهدف إلى تحسين التعاون مع الموردين لضمان المواد والخدمات التي يقدمونها.

إن استخدام الأدوات الإلكترونية في إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يكون له تأثير كبير على تحسين الجودة وتسهيل عمليات الإدارة، ويمكن استخدام هذه الأدوات في:²

- تحسين عمليات التواصل والتعاون داخل المؤسسة من خلال استخدام برامج التواصل الإلكتروني.
- مراقبة وتحليل أداء المؤسسة باستخدام نظم إدارة الأداء لضمان تحقيق أهداف الجودة.

¹ سحر قدوري: الإدارة الإلكترونية وإمكانيتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد 14، الأردن، 2010، ص168.

² سحر قدوري، نفس المرجع السابق، ص170.

- تبادل المعرفة والخبرات بين أفراد المؤسسة باستخدام نظم إدارة المعرفة.
 - فهم احتياجات العملاء وتحسين تجربتهم من خلال برامج إدارة علاقات العملاء.
- باستخدام هذه الأدوات بشكل فعال، يمكن للمؤسسات تحقيق تطورات ملحوظة في جودة خدماتها وإدارتها بشكل فعال.

ثانياً: المجالات المستخدمة في إدارة الجودة الشاملة.

- هناك العديد من المجالات المستخدمة في إدارة الجودة الشاملة باستخدام الإدارة الإلكترونية ونذكر منها:¹
- **تركيب نظام إدارة الجودة:** تساعد الإدارة الإلكترونية على تركيب نظام إدارة الجودة مما يمكن للجهات المسؤولة في المؤسسة أن يتبعون أمورهم المهمة وتحقيق هدف تحسين الجودة والكفاءة.
 - **تحديد أهداف ومبادئ الجودة:** إن الإدارة الإلكترونية تساعد في تحديد أهداف ومبادئ الجودة الشاملة وتوفير البيانات والمعلومات للجهات المسؤولة.
 - **مراقبة وتقييم الأداء:** الإدارة الإلكترونية تساعد في مراقبة وتقييم الأداء للموظفين والمنتجات والخدمات لتحقيق الجودة الشاملة.
 - **تحسين التبادل المعلوماتي:** تساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين التبادل المعلوماتي بين الموظفين والمستخدمين لتحقيق الجودة الشاملة والتي تعتبر أساس النجاح.
 - **تطبيق النظام الإلكتروني:** تساعد الإدارة الإلكترونية في تطبيق النظام الإلكتروني للمنتجات والخدمات وتحقيق الجودة الشاملة.

¹العبد الله: دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة، دراسة تطبيقية في قطاع الخدمات الحكومية، مجلة الجودة والكفاءة في الخدمات، مجلة 05، العدد 02، 2018، ص 123-136.

المطلب الثاني : الخطوات والمعايير المتبعة لتحسين الجودة الشاملة في الإدارة الإلكترونية.

أولاً: خطوات تحسين الجودة الشاملة في الإدارة الإلكترونية.¹

لتحسين الجودة الشاملة في الإدارة الإلكترونية يمكن أن نتبع ما يلي:

1. تحديد أهداف و معايير الجودة: قبل كل شيء يجب تحديد أهداف ومعايير الجودة التي يجب تحقيقها من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

تقييم الوضع الحالي: يجب إجراء تقييم شامل للوضع الحالي للإدارة الإلكترونية وتحديد نقاط القوة والضعف.

2. تطوير إستراتيجية تحسين: بناء على التقييم يتم وضع إستراتيجية تحسين تستهدف تطوير نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة.

3. تنفيذ التغييرات: يجب تنفيذ التغييرات المطلوبة بشكل فعال لضمان تحسين جودة التطبيقات الإلكترونية.

4. مراقبة وتقييم: يجب مراقبة أداء التغييرات المطبقة وتقييمها بانتظام واستمرارية لتحسين جودة الإدارة الإلكترونية.

5. التدريب والتطوير: يعد التدريب المستمر للموظفين على استخدام التكنولوجيا وتطبيقاتها جزءاً أساسياً من عملية تحسين جودة الإدارة.

ثانياً: المعايير المتبعة لتحسين الجودة الشاملة في الإدارة الإلكترونية.

تتمثل فيما يلي:²

- توفير موقع إلكتروني متكامل وسهل الاستخدام.
- توفير الوسائل المناسبة للتسليم والاستلام والتبادل بين الموظفين والعملاء.
- توفير الوسائل الملائمة للتعليم والتدريب والتطوير المهني.

¹ القحطاني: خطوات تحسين الجودة الشاملة في بيئة الإدارة الإلكترونية، دراسة تحليلية في قطاع التعليم العالي، مجلة إدارة الجودة والتطوير، المجلد 06، العدد 03، ص 89.

² معاذ غسان إسماعيل العاني، تأثير إدارة الجودة الشاملة في التطوير الإداري، المجلة الأكاديمية العالمية للاقتصاد والعلوم الإدارية، مجلد 03، العدد 01، بغداد، 2021، ص 45.

- توفير الوسائل للتعليم المستمر والتحديث للموظفين.
- توفير الوسائل المناسبة للتسويق والتواصل مع العملاء.
- توفر الوسائل المناسبة للتحليل والتقييم والتوجيه للعمليات والخدمات، للموارد البشرية والموارد التكنولوجية.

المطلب الثالث: تأثيرات وأهمية الإدارة الإلكترونية على الجودة الشاملة.

أولاً: تأثيرات الإدارة الإلكترونية على الجودة الشاملة.

إن تأثير الإدارة الإلكترونية على الجودة الشاملة يعتمد على عدة عوامل وآليات ويمكن تلخيصها فيما يلي:¹

- **تحسين الكفاءة والفعالية:** يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين كفاءة العمل وزيادة الفعالية من خلال تبسيط العمليات وتحسين التواصل وتوزيع المهام بشكل أفضل.
 - **زيادة الشفافية والوضوح:** يمكن لأنظمة الإدارة الإلكترونية زيادة مستوى الشفافية والوضوح في عمليات اتخاذ القرارات وإدارة المعلومات، مما يساهم في تعزيز جودة الخدمات والمنتجات.
 - **تحسين التواصل والتفاعل:** يعتبر التواصل الإلكتروني وسيلة فعالة لتحسين التفاعل بين مختلف أقسام المؤسسة مما يؤدي إلى تحسين جودة العلاقات داخل المؤسسة وبالتالي جودة الخدمات.
- هذه النقاط تظهر بعض التأثيرات التي قد تكون للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات أو المنتجات بشكل شامل.

ثانياً: أهمية تحسين الجودة الشاملة في الإدارة الإلكترونية.

تتمثل أهميتها فيما يلي:²

- **تقليل تكلفة الإجراءات:** أي تسهيل العمليات الإدارية وتقليل تكلفتها بشكل منتظم ومتكامل.
- **زيادة كفاءة العمل:** تحسين كفاءة العمل وتقديم خدمات أفضل للعملاء والموظفين.

¹ نضال جعيدي: الإدارة الإلكترونية وأثرها في تطبيق معايير الجودة الشاملة، المركز الأردني، الطبعة 1، الأردن، 2011، ص 13.

² مصطفى يوسف كافي: الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011، ص 69-71.

- تحسين التواصل: أي تحسين الاتصال والتفاعل بين الموظفين والعملاء.
- تحسين التشغيل: تحسين التشغيل والعمل والتنفيذ للخدمات والمنتجات الإلكترونية.
- تحسين التواصل الإلكتروني: تحسين التواصل الإلكتروني وتوفير الوسائل المناسبة للتعاون والمشاركة بين الموظفين.
- تحسين التواصل مع العملاء: تحسين وصول المعلومات وتوفير الخدمات المتميزة لهم.

خلاصة الفصل :

يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية، من المفاهيم الحديثة التي تبلورت نتيجة دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمجال الإداري، فالإدارة الإلكترونية تعتمد على مبادئ محددة، يمكن إجمالها في تيسير سبل ربط المرتفقين للخدمات الإدارية للجامعة، حيث يكفي فقط الولوج إلى الشبكة العنكبوتية، بدون الحاجة للتنقل لمكان إدارة الجامعة، كذلك بفضل الإدارة الإلكترونية، يتمكن المرتفق من سهولة الاستعمال دون تعقيدات، وأخيرا زيادة الشفافية والفعالية، فإنجاز الأنشطة الكترونيا أدى إلى تقليل كلفة الإجراءات والعمليات الإدارية، وعليها كان التوجه القوي لأغلب الجامعات الحكومية والخاصة إلى التحول إلى القيام بأعمالها وتقديم خدمات إلكترونية وهو يعرف بالإدارة الإلكترونية والتي تمثل اتجاها جديدا في الإدارة المعاصرة، لذلك أصبح العمل ضمن الجودة الشاملة ضرورة على كل المؤسسات وهذا من أجل البقاء والنمو والاستمرار في ظل المنافسة السائدة وتحقيق الميزة التنافسية والحفاظ عليها مما يزيد من كفاءة العمل ويقلل من الأخطاء بالإضافة إلى ذلك تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين تواصل الموظفين وتعزيز التفاعل بينهم مما يعزز الجودة الشاملة في الجامعة وكذلك جعل الإدارة أكثر مرونة وفعالية والقضاء على الكثير من المشاكل التي تعاني منها الإدارة التقليدية.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية - دراسة حالة

مجمع كليات السيميطال -

تمهيد الفصل:

بعد تحديد الإطار النظري العام لهذه الدراسة في الفصل الأول سنحاول من خلال هذا الفصل تحديد أثر الإدارة الالكترونية على الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي بجامعة ابن خلدون تيارت، حيث تأتي أهمية هذا الفصل التطبيقي الذي يهدف إلى الربط بين الدراسة النظرية والواقع العملي بالجامعة وهذا من خلال إعطاء لمحة حول المؤسسة الجامعية والتعرف على أهم ظروف العمل فيها بالإضافة إلى تحليل استمارة الاستبيان التي تم توزيعها على عينة من الإداريين المتواجدين داخل الجامعة.

وقد اعتمدنا على خطة منهجية حيث قسمنا الفصل إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول التعريف بميدان الدراسة أما المبحث الثاني الإطار المنهجي للدراسة والمبحث الثالث عرض وتحليل نتائج الاستبيان.

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة.

سننطرق في هذا المبحث إلى تقديم عام لجامعة ابن خلدون ونشأتها وسنتحدث بشكل خاص عن المؤسسة محل الدراسة أي مجمع كليات السيميطةل.

المطلب الأول: تعريف جامعة ابن خلدون - تيارت.

جامعة ابن خلدون تيارت هي إحدى الجامعات الحكومية الجزائرية تأسست سنة 1989، تمتاز الجامعة بتقديم تعليم عالي الجودة في مختلف التخصصات الأكاديمية، تهدف جامعة ابن خلدون إلى تطوير المعرفة والبحث العلمي وتوفير الخدمات التعليمية والاستشارية للمجتمع المحلي والوطني.

تتضمن تخصصات كثيرة منها الهندسة، العلوم الإنسانية، العلوم الاقتصادية والتجارية، الطب، العلوم الاجتماعية والقانونية والعديد من التخصصات الأخرى، كما تقدم جامعة ابن خلدون برامج دراسية متنوعة على مستوى الماجستير والدكتوراه.

تسعى إلى تحقيق رؤية تتمثل في تطوير مهارات وقدرات الطلاب وتحفيزهم على التفكير النقدي والإبداع والابتكار، كما تولي اهتماما خاصا بالبحث العلمي والابتكار التكنولوجي لدفع عجلة التقدم والتطور في مختلف المجالات.

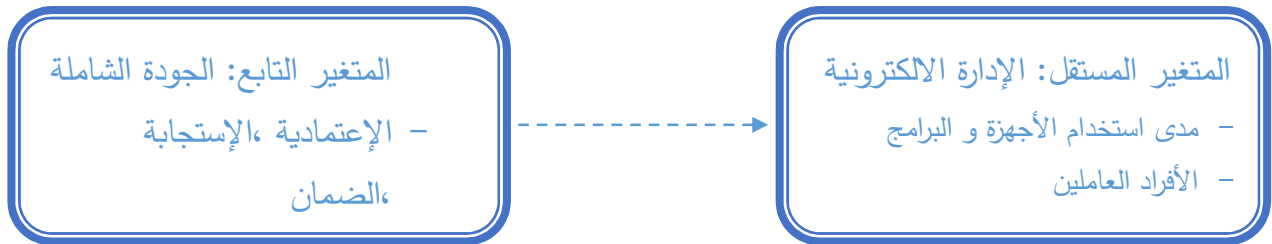
المطلب الثاني: التعريف بمجمع الكليات سيميطةل (محل الدراسة).

يعتبر مجمع كليات السيميطةل أحد فروع جامعة ابن خلدون تيارت، يتشكل من عدد من الكليات ، كلية اللغات الأجنبية وتضم كل من كلية الأدب العربي واللغة الإنجليزية واللغة الفرنسية ، يضم أيضا كلية الحقوق والعلوم السياسية وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بفرعيها (الكلية القديمة والجديدة) ، وهي محل دراستنا ، بالإضافة إلى الإدارات التابعة للكليات والمطعم المركزي والمكتبات .

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

يتناول هذا المبحث الدراسة الميدانية الخاصة بمعرفة وتحديد أثر الإدارة الإلكترونية على الجودة الشاملة في المؤسسة الجامعية ، لمجتمع العينة المختارة والمتمثلة في مجمع الكليات " سيميطال " بجامعة ابن خلدون تيارت ، حيث تم الاعتماد على أداة الدراسة من حيث بناءها ومحاور الاستبيان ، والتحقق من صدقها وثباتها ، من خلال استجواب عينة الدراسة.

الشكل رقم 02: النموذج الافتراضي للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الأول: منهجية الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة.

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة، وذلك لكونه أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية ولأنه يتناسب والظاهرة محل الدراسة، فعلى صعيد المنهج الوصفي تم الرجوع إلى الدراسات السابقة والبحوث النظرية التي تعزز الإطار النظري الذي تقوم عليه الدراسة، أما من الناحية التحليلية فقد تم جمع المعلومات من خلال الاستبانة التي تم تطويرها وتحليلها لاستنتاج الأثر المتوقع بين المتغيرات المستقلة والتابعة وتفسير العلاقة بينهما، وتم الاعتماد على البيانات الثانوية لتكوين الإطار النظري وخاصة الدراسات السابقة والدوريات العلمية المتخصصة والكتب، وتم الإعتماد على البيانات الأولية من خلال قوائم الاستقصاء لجمع البيانات اللازمة.

ثانياً: عينة و مجتمع الدراسة.

لم يتم تحديد حجم عينة الدراسة بشكل مسبق قبل توزيع الاستبيان، حيث قمنا بتوزيع حوالي 100 استبيان شملت جميع الإداريين بمجمع الكليات سيميطال بجامعة ابن خلدون تيارت، وقد اعتمدنا طريقة التسليم والاستلام المباشر لمفردات العينة.

بعد عملية الفرز والتبويب والتنظيم، تقرر لإبقاء على 82 استبيان من مجموع 100 استبيان لتمثل عينة الدراسة، بعدما قمنا باستبعاد 18 استمارة استبيان لعدم الإجابة عليها من طرف بعض مفردات الدراسة أو بسبب غيابهم، والجدول التالي يبين الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان.

جدول رقم 01: الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان

البيان		الاستبيان
النسبة المئوية	العدد	
100	100	عدد الاستمارات الموزعة
18	18	عدد الاستمارات الغير المجاب عليها
82	82	عدد الاستمارات الصالحة

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الاستبيان

ثالثا: طرق جمع البيانات والمعلومات.

تم الاعتماد على مصدرين مهمين في جمع بيانات الدراسة:

يعتبر الاستبيان أحد وسائل البحث العلمي، المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال أفراد عينة الدراسة وميولاتهم، وقد قمنا بتوزيع استبيانات لدراسة بعض أجزاء البحث وحصص وتجميع المعلومات اللازمة للموضوع المدروس ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي والاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول للدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة

رابعا: بناء أداة الدراسة.

أداة الدراسة: لقد استخدمنا الاستبيان في الدراسة كونه أداة جمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة باعتباره أنسب أدوات البحث العلمي، وقد صمم الاستبيان لتحقيق أهداف الدراسة لتشمل كافة المتغيرات وأبعاد الدراسة وتعطي صورة واقعية عن الدراسة وهي مكونة من:

القسم الأول: وهو عبارة عن المعلومات الشخصية للعمال وهي على النحو التالي:

(الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

القسم الثاني: وهو القسم الخاص بمحاور الاستبيان.

أ- المحور الأول: أبعاد الإدارة الإلكترونية على 10 فقرات.

ب- المحور الثاني: أبعاد الجودة الشاملة على 12 فقرة.

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة.

تم الاستفادة من حزمة إحصائية (spss) في تحليل البيانات التي جمعت في ما يلي:

النسب المئوية والتكرارات: وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات.

اختبار ألفا كرونباخ: يستخدم مقياس ألفا كرونباخ بهدف التحقق من مقدار الاتساق الداخلي لأداة القياس، كأحد المؤشرات على ثباتها.

الانحراف المعياري: يعرف بأنه "الجذر التربيعي للتباين غير السالب، وهو من أفضل مقاييس التشتت وأدقها ويتأثر بالقيم الشاذة بصورة غير مباشرة كونه يعتمد عند إيجاده على الوسط الحسابي"، حيث يتم استخدامه للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد العينة لكل العبارات ولكل محور من محاور الاستبيان الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في إجابات أفراد عينة البحث لكل عبارات الاستبيان.

المتوسط الحسابي: يعد من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها شيوعا واستخداما في وصف بيانات المجموعات أو التوزيعات التكرارية المتجانسة، لما يتميز به من خصائص جيدة جعلته يقف في مقدمة مقاييس النزعة المركزية".

معامل ارتباط بيرسون: يستخدم لمعرفة هل هناك علاقة بين المتغيران (x.y) ويقاس قوة العلاقة، حيث يكون الارتباط قويا عند اقتراب قيمته إلى الواحد الصحيح، وضعيفا عند اقترابه من الصفر، وتكون قيمته موجبة عندما يكون الارتباط طرديا والارتباط العكسي عندما تكون القيمة سالبة.

تحليل الانحدار: أستخدم بهدف معرفة درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

بالإضافة إلى هته الأساليب الإحصائية المستخدمة في عملية التحليل ومن أجل معرفة أو تحديد اتجاه رأي عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات الاستبيان ثم تحديد مجال التقييم المعروف بمجال رأي العينة، أما عن طريقة إعداد هذا المجال فهي موضحة فيما يلي:

1/ تم تحديد مقياس " ليكارت " بدرجاته الخمس كما هو موضح:

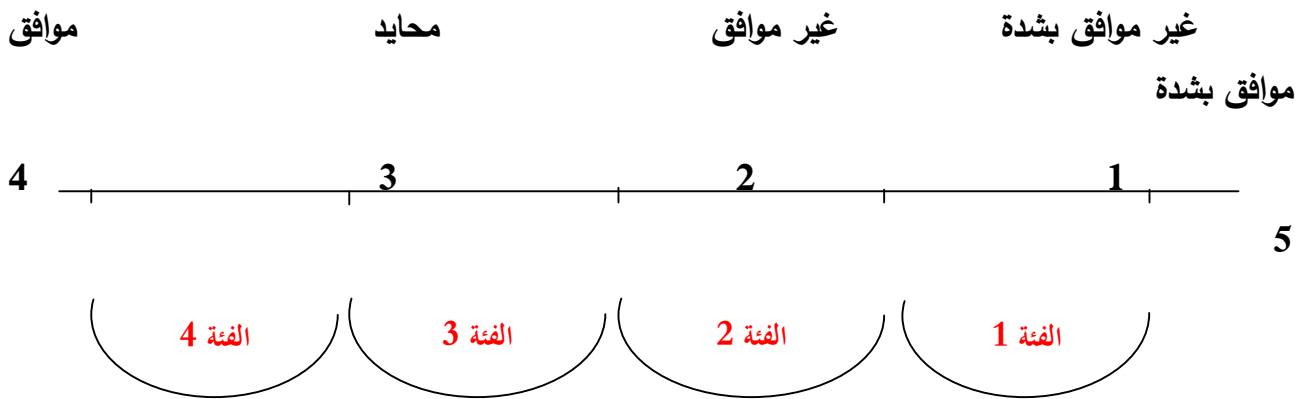
الجدول رقم 02: مقياس " ليكارت " الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبين.

2/ حساب المدى بين أعلى قيمة وأصغر قيمة لهذا المقياس وهذا من أجل تحديد طول المجال الذي تتوزع عليه درجات مقياس "ليكارت" حيث أن قيمة المدى تساوي ($4=1-5$)، من خلال قيمة المدى نستنتج أن درجات مقياس "ليكارت" تتوزع على مجال طوله أربعة (4) فئات كما هو موضح:

الشكل رقم 03: طول مجال الفئة



3/ تقسيم المدى على عدد درجات مقياس "ليكارت" لنحصل في الأخير على طول الفئة الصحيح ($0.8 = 5/4$) .

4/ نضيف القيمة (0.8) إلى أقل قيمة في المقياس وهي "1" وذلك لتحديد الحد الأعلى لأول فئة ($1.8 = 0.8+1$)، وهكذا تصبح الفئة الأولى محددة في المجال التالي:

[1.8 ؛ 1] التي تمثل الاتجاه أو الرأي الأول لأفراد عينة الدراسة وهو: غير موافق بشدة.

5/ نضيف طول الفئة أو الخلية (0.8) إلى الحد الأعلى للفئة الأولى (1.8) لنحصل على الفئة الثانية الممثلة بالمجال التالي:

[2.6 ؛ 1.8] التي تمثل الإتجاه أو الرأي الثاني لأفراد عينة الدراسة وهو: غير موافق.

ونكمل نفس العملية مع الفئات الثلاث المتبقية ليصبح لدينا في النهاية مجال كامل يسمى بمجال رأي العينة المكون من الفئات التالية:

جدول رقم 03: مجالات مقياس ليكارت الخماسي

درجة الموافقة	مقياس ليكارت	مجال المتوسط الحسابي	
درجة منخفضة جدا	غير موافق بشدة	من 01 إلى 1.80 درجة	[[1.80 - 1
درجة منخفضة	غير موافق	من 1.81 إلى 2.60 درجة	[[2.60 - 1.81
درجة متوسطة	محايد	من 2.61 إلى 3.40 درجة	[[3.40 - 2.61
درجة عالية	موافق	من 3.41 إلى 4.20 درجة	[[4.20 - 3.41
درجة عالية جدا	موافق بشدة	من 4.21 إلى 5 درجة	[[5 - 4.21

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثالث: ثبات و صدق أداة الدراسة.

أولاً: ثبات أداة الدراسة.

والتحقق من صدق أداة الدراسة قمنا بداية بقياس صدقها الظاهري حيث قمنا بعرضها أولاً على الأستاذ المشرف، وبعد الموافقة عليها قمنا بعرضها على عدد من الإداريين وقد طلبنا منهم إبداء آرائهم حول الاستبيان سيتم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ والذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.60 فأكثر، حيث كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم 04: الثبات للاستبيان ومحاور الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
المحور 01	10	.718
المحور 02	12	.897
المجموع	22	.754

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.v25

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الاستبيان العام مرتفع نوعاً ما بحيث بلغ (0.754)، وهي قيمة أكبر من معدل المعيار (0.5) وهذا يعني أن الدراسة بشكل عام تتمتع بالثبات الجيد، أو بصفة أخرى 75% من العينة المختارة سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة ما إذا تم استجوابهم من جديد وفي نفس الظروف، وهي نسبة توضح مصداقية النتائج التي يمكن إستخلاصها.

ثانياً: صدق أداة الدراسة

يعتبر صدق البناء أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان، ومن أجل ذلك قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة الارتباط لكل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لجميع فقرات هذا البعد، وذلك لكل متغيرات الدراسة والنتائج مبينة في الجدول التالي:

1- صدق البناء الداخلي بين الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة.

الجدول رقم 05: صدق البناء الداخلي بين الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة

الفقرات	الإحصائيات	تقارير حول: الإدارة الإلكترونية	الدالة الإحصائية
الجودة الشاملة	معامل بيرسون	-0.115	دالة إحصائية
	مستوى الدلالة	0.305	
	حجم العينة	82	
** مستوى الدلالة (a= 0.01)			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.V25

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلبية معامل الارتباط كانت المحور الأول الإدارة الإلكترونية والمحور الثاني الجودة الشاملة ذو دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذا يعني أن فقرات المحورين تحتوي على مستوى عالي من الدقة مما يدل على صدق محاور الاستبيان لقياس الهدف الذي وضع من أجله.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان.

يتضمن هذا المبحث وصفا لخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وعرض نتائج البحث وتحليلها وتفسيرها للإجابة عن التساؤلات الفرعية للدراسة، وفي الأخير سنقوم باختبار الفرضيات التي تبنيها في الدراسة وتفسيرها.

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية.

نهدف من عملية التحليل الإحصائي لفقرات الاستبيان المختلفة للتعرف على مختلف الإجابات والوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها من الدراسة، و قد حددنا خمسة متغيرات شخصية وتنظيمية أساسية تم اعتبارها متغيرات مستقلة للدراسة وهي الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية.

أولاً: الجنس: سيتم تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حسب متغير الجنس من خلال الجدول الموالي:

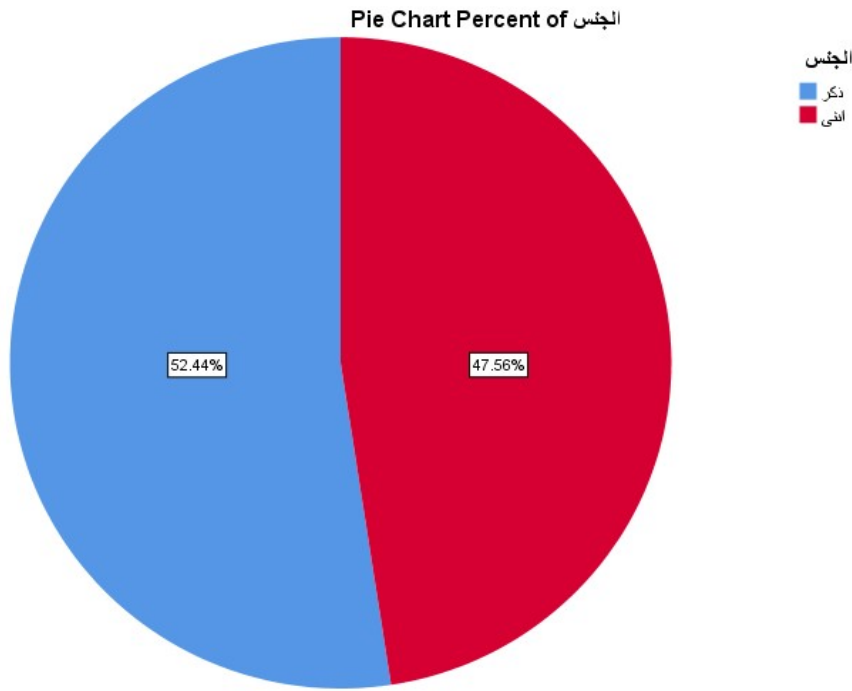
جدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الإجابة	النسبة %	التكرار
ذكر	52.44	43
أنثى	47.56	39
المجموع	100	82

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

1- فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب الجنس: تدل النتائج على أن 43 إداري يمثلون 52.44% من إجمالي عينة الدراسة وهم ذكور، في حين أن 39 منهم يمثلون نسبة 47.56% وهم إناث.

شكل رقم 04 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss V25

ثانياً: السن: سيتم تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية من خلال الجدول الموالي.

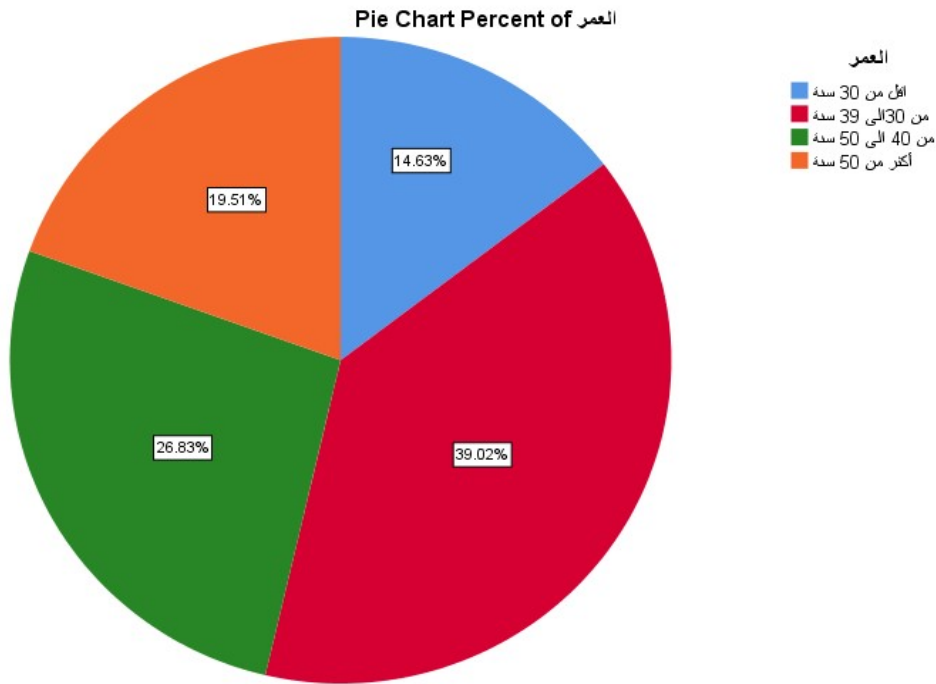
جدول رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

التكرار	النسبة %	الإجابة
12	14.63	أقل من 30 سنة
32	39.02	من 30 إلى 39 سنة
22	26.83	من 40 إلى 50 سنة
16	19.51	أكثر من 50 سنة
82	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

2- فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية: تدل النتائج على أن النسبة الكبيرة من الإداريين يمثلون الفئة العمرية "من 30 إلى 39 سنة" بنسبة 39.02%، ثم تأتي الفئة "من 40 إلى 50 سنة" بنسبة 26.83%، و هذا إن دل على شيء إنما يدل على أن هناك تقارب بين الفئتين، وبعدها تليها فئة "أكثر من 50 سنة" بنسبة 19.51% وفي الأخير فئة "أقل من 30 سنة" بنسبة 14.63%، والنسب ممثلة في الشكل التالي:

شكل رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V25

ثالثاً: المستوى التعليمي: سيتم تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي من خلال الجدول التالي.

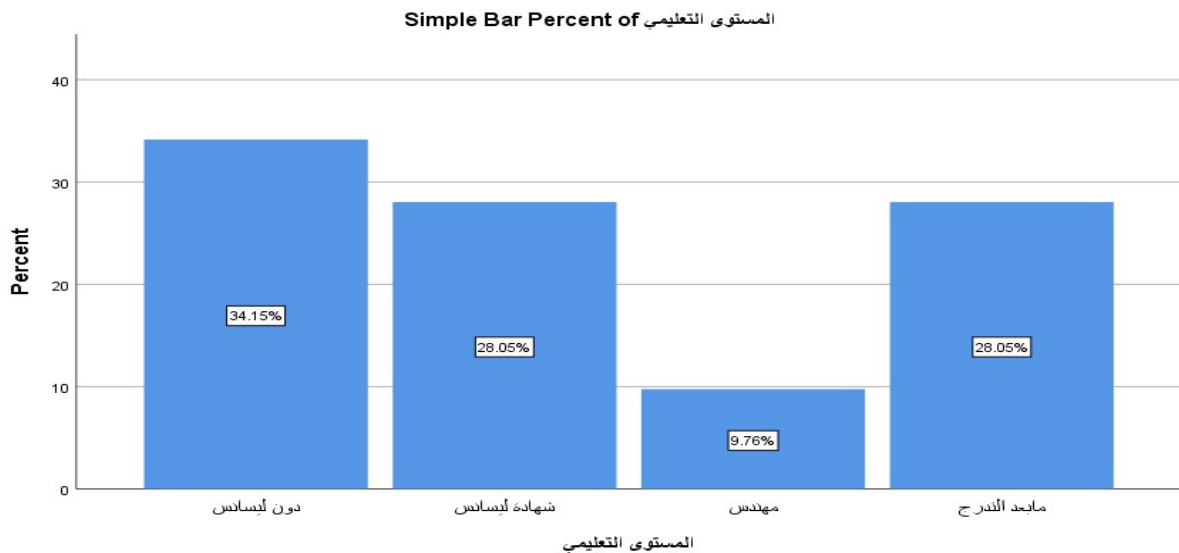
جدول رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الإجابة	النسبة %	التكرار
دون الليسانس	34.15	28
شهادة ليسانس	28.05	23
مهندس	9.76	8
ما بعد التدرج	28.05	23
المجموع	100.0	82

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

3- فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي: فيما يتعلق في توزيع عينة الدراسة حسب هذا المتغير فإننا نلاحظ أن فئة "دون الليسانس" هي الأكبر بنسبة 34.15% وتليها كل من فئتي "شهادة الليسانس" و"ما بعد التدرج" بنسبة متساوية قدرت بـ 28.05%، ثم أخيرا فئة "مهندس" بنسبة 9.76%، حسب ما هو مبين في الشكل التالي:

شكل رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V25

رابعاً: الأقدمية: سيتم تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حسب متغير الأقدمية من خلال الجدول التالي.

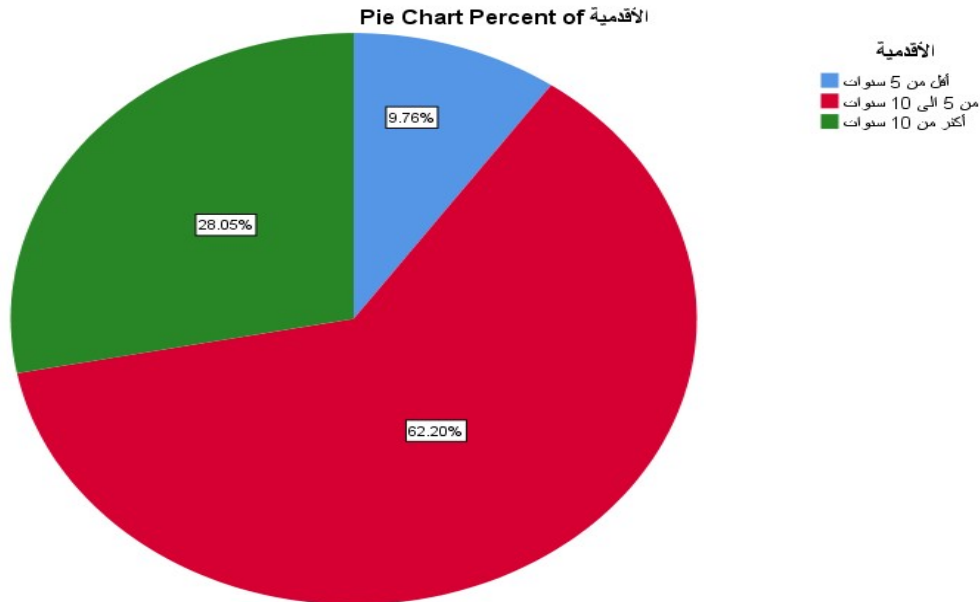
جدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

التكرار	النسبة %	الإجابة
8	9.76	أقل من 05 سنوات
51	62.20	من 05 إلى 10 سنوات
23	28.05	أكثر من 10 سنوات
100	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

4- فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية: فيما يتعلق في توزيع عينة الدراسة حسب هذا المتغير فإننا نلاحظ أن فئة "من 05 إلى 10 سنوات" هي أكبر فئة بنسبة 38% وتليها فئة "أكثر من 10 سنوات" بنسبة 28.05%، وأخيراً فئة "أقل من 05 سنوات" بنسبة 9.76%، حسب ما هو مبين في الشكل التالي:

شكل رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.V25

المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان

أولاً: تحليل المحاور: تمثل الجداول الموائية نتائج استخدام المجمع محل الدراسة، وهذا بالاعتماد على الإحصاء الوصفي الاستدلالي الوسط الحسابي والانحراف المعياري .

المحور الأول: أبعاد الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم 10: محور الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
	البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة و البرامج	3.4537	.66744	4	عالية
01	توفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء الأعمال الإدارية	3.79	1.385	4	عالية
02	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب	3.51	1.080	4	عالية
03	البرمجيات المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية	3.13	.872	3	متوسطة
04	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم و التشغيل و الإرشادات	3.45	.891	4	عالية
05	تحرص الإدارة على توفير أمن الشبكات لغرض الحماية و الحفاظ على السرية	3.38	1.073	3	متوسطة
	البعد الثاني: الأفراد العاملين	3.2122	.82333	3	متوسطة
06	تعتمد الجامعة في إدارتها على عدد كافي من ذوي الخبرة و الاختصاص في مجال الحاسوب	3.30	1.234	3	متوسطة
07	يسهم الاعتماد على العاملين في مجال الحاسوب و البرمجيات في تقديم الخدمة بشكل كامل	3.38	1.129	3	متوسطة
08	لدى الأفراد العاملين القدرة على التعامل مع الحاسوب و تطبيقاته بشكل جيد	3.12	1.241	3	متوسطة

09	يتم توفير دورات تدريبية عند وجود برامج جديدة	2.79	1.385	3	متوسطة
10	دخول نظام الإدارة الإلكترونية ساعد في إنجاز عدة وظائف بأسهل الطرق و بأقل وقت ممكن	3.46	.892	4	عالية
	الدرجة الكلية	3.3305	.60281	3	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.V25

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على مجال الإدارة الإلكترونية أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.33) والانحراف المعياري (0.60) وهذا يدل على أن مجال الإدارة الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة.

المحور الثاني: أبعاد الجودة الشاملة

الجدول رقم 11: المحور الثاني الجودة الشاملة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
	البعد الثالث: الاعتمادية	3.2744	.61940	3	متوسطة
11	الالتزام بتنفيذ الخدمة في المواعيد المحددة	3.46	.905	4	عالية
12	التزام مؤسسة التعليم العالي بتقديم الوعود التي قطعتها للطلبة من حيث عملية تقديم الخدمات التعليمية	3.27	.890	3	متوسطة
13	تقديم الخدمة بشكل صحيح ودقيق	3.17	.798	3	متوسطة
14	فهم ومعرفة احتياجات واستفسارات الطلبة	3.20	.675	3	متوسطة
	البعد الرابع: الاستجابة	3.3232	.80746	3	متوسطة
15	السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة	3.63	.988	4	عالية
16	الرغبة في مساعدة الطلبة والإستجابة الفورية لطلباتهم	3.41	.860	4	عالية

17	الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى	2.96	.1232	3	متوسطة
18	تبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة في الخدمة	3.28	.946	3	متوسطة
	البعد الخامس:الضمان	3.4115	.66710	4	عالية
19	الشعور بالأمان في التعامل	3.43	.738	4	عالية
20	خلو الخدمة التعليمية من الشك	3.43	.738	4	عالية
21	إملاك أعضاء الهيئة التدريسية للمعرفة الأكاديمية والمهارات لتقديم الخدمة التعليمية	3.15	.904	3	متوسطة
22	تحلي مقدمي الخدمة بالأدب وحسن الخلق في التعامل	3.65	.894	4	عالية
	الدرجة الكلية	3.3364	.61075	3	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.V25

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على مجال الجودة الشاملة أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.33) والانحراف المعياري (0.61) وهذا يدل على أن مجال الجودة الشاملة جاء بدرجة متوسطة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

يأتي هذا المطلب الذي هدفنا من خلاله إلى اختبار الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالجودة الشاملة سعياً لتحقيق الأهداف الأساسية للتأكد من مدى صحة الفرضيات التي يبنى عليها هذا البحث العلمي وفي بحثنا انطلقنا من الفرضيات التي نسعى للتأكد من صحتها أو خطئها، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H0 = لا يوجد أثر بين محور الإدارة الإلكترونية وبعد "مدى استخدام الأجهزة والبرامج" عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$.

H1 = يوجد أثر بين محور الإدارة الإلكترونية وبعد "مدى استخدام الأجهزة والبرامج" عند مستوى الدلالة

($0.05 = \alpha$).

الجدول رقم 12: نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية الأولى

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	17.218	1	17.218	112.761	0.000 ^b
الخطأ	12.216	80	0.158		
المجموع الكلي	29.434	81			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

* مستوى الدلالة ($0.05 = \alpha$)

الجدول رقم 13: تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية الأولى

معامل التحديد R^2	0.58
معامل الارتباط R	0.765
تقدير النموذج	$Y_1 = 0.945 + 0.671x$

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

نجد أن معامل الارتباط بين بعد "مدى استخدام الأجهزة والبرامج" ومحور الإدارة الالكترونية ككل تبلغ قيمته (0.765) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وجيد بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.58) هذا يعني أن 58% من المتغيرات التي تحل محور الإدارة الالكترونية يفسرها بعد "مدى استخدام الأجهزة والبرامج" والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الأخطاء العشوائية.

ولدينا حسب الجدول قيمة F المحسوبة تقدر ب (112.761)، وبما أن قيمة دلالة الاختبار هي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 تعني وجود دلالة إحصائية، وبناء عليه نقبل الفرضية البديلة H_1 ونرفض

الفرضية الصفرية H_0 ، التي تؤكد وجود أثر بين محور الإدارة الالكترونية وبعده "مدى استخدام الأجهزة والبرامج" من وجهة نظر إداري مجمع الكليات سيميطال.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H0 = لا يوجد أثر بين محور الإدارة الإلكترونية وبعد "الأفراد العاملين" عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

H1 = يوجد أثر بين محور الإدارة الإلكترونية وبعد "الأفراد العاملين" عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

الجدول رقم 14: نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية الثانية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	21.016	1	21.016	199.721	0.000 ^b
الخطأ	8.418	80	0.105		
المجموع الكلي	29.434	81			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

* مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

الجدول رقم 15: تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية الثانية

معامل التحديد R^2	0.710
معامل الارتباط R	0.845
تقدير النموذج	$Y_2 = 1.343 + 0.619x$

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

نجد أن معامل الارتباط بين بعد "الأفراد العاملين" ومحور الإدارة الإلكترونية ككل تبلغ قيمته (0.845) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وجيد بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.710) هذا يعني أن 71% من المتغيرات التي تحل محور الإدارة الإلكترونية يفسرها بعد "الأفراد العاملين" والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الأخطاء العشوائية.

ولدينا حسب الجدول قيمة F المحسوبة تقدر ب (199.721)، وبما أن قيمة دلالة الاختبار هي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 تعني وجود دلالة إحصائية وبناء عليه نقبل الفرضية البديلة H₁ نرفض الفرضية الصفرية H₀، التي تؤكد وجود أثر بين محور الإدارة الإلكترونية وبعد "الأفراد العاملين" من وجهة نظر إداري مجمع الكليات سيميطال.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_0 =$ لا يوجد أثر بين محور الجودة الشاملة وبعد "الإعتمادية" عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$.

$H_1 =$ يوجد أثر بين محور الجودة الشاملة وبعد "الإعتمادية" عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$.

الجدول رقم 16: نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية الثالثة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	22.410	1	22.410	229.713	0.000 ^b
الخطأ	7.805	80	0.098		
المجموع الكلي	30.215	81			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

* مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$

الجدول رقم 17: تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية الثالثة

معامل التحديد R^2	0.738
معامل الارتباط R	0.861
تقدير النموذج	$Y_3 = 0.556 + 0.849x$

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

نجد أن معامل الارتباط بين بعد "الاعتمادية" ومحور الجودة الشاملة ككل تبلغ قيمته (0.861) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وجيد بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.738) هذا يعني أن 73% من المتغيرات التي تحل محور الجودة الشاملة يفسرها بعد "الاعتمادية" والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الأخطاء العشوائية.

ولدينا حسب الجدول قيمة F المحسوبة تقدر ب (229.713)، و بما أن قيمة دلالة الاختبار هي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 تعني وجود دلالة إحصائية وبناء عليه نقبل الفرضية البديلة H_1 نرفض

الفرضية الصفرية H_0 ، التي تؤكد وجود أثر بين محور الجودة الشاملة وبعد " الاعتمادية " من وجهة نظر إداري مجمع الكليات سيميطال.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

$H_0 =$ لا يوجد أثر بين محور الجودة الشاملة وبعد "الإستجابة " عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$.

$H_1 =$ يوجد أثر بين محور الجودة الشاملة وبعد "الإستجابة " عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$.

الجدول رقم 18: نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية الرابعة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الإنحدار	23.671	1	23.671	289.407	0.000 ^b
الخطأ	6.543	80	0.082		
المجموع الكلي	30.215	1			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

* مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$

الجدول رقم 19: تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية الرابعة

معامل التحديد R^2	0.781
معامل الارتباط R	0.885
تقدير النموذج	$4Y=1.112+0.669x$

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

نجد أن معامل الارتباط بين بعد "الاستجابة " ومحور الجودة الشاملة ككل تبلغ قيمته (0.885) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وجيد بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.781) هذا يعني أن 78% من المتغيرات التي تحل محور الجودة الشاملة يفسرها بعد "الاستجابة " والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الأخطاء العشوائية.

ولدينا حسب الجدول قيمة F المحسوبة تقدر ب(289.407)، وبما أن قيمة دلالة الاختبار هي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 تعني وجود دلالة إحصائية وبناءً عليه نقبل الفرضية البديلة H_1 نرفض الفرضية الصفرية H_0 ، التي تؤكد وجود أثر بين محور الجودة الشاملة وبعد " الاستجابة " من وجهة نظر إداريي مجمع الكليات سيميطال.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

$H_0 =$ لا يوجد أثر بين محور الجودة الشاملة وبعد "الضمان" عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

$H_1 =$ يوجد أثر بين محور الجودة الشاملة وبعد "الضمان" عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

الجدول رقم 20: نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية الخامسة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	23.166	1	23.166	262.918	0.000 ^b
الخطأ	7.049	80	0.088		
المجموع الكلي	30.215	81			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

* مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

الجدول رقم 21: تقدير النموذج و معامل التحديد والارتباط للفرضية الخامسة

معامل التحديد R^2	0.764
معامل الارتباط R	0.876

تقدير النموذج	${}_5Y=0.601+0.802x$
---------------	----------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

نجد أن معامل الارتباط بين بعد "الضمان" ومحور الجودة الشاملة ككل تبلغ قيمته (0.876) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وجيد بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.764) هذا يعني أن 76% من المتغيرات التي تحل محور الجودة الشاملة يفسرها بعد "الضمان" والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الأخطاء العشوائية.

ولدينا حسب الجدول قيمة F المحسوبة تقدر ب(262.918)، وبما أن قيمة دلالة الاختبار هي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 تعني وجود دلالة إحصائية وبناء عليه نقبل الفرضية البديلة H_1 نرفض الفرضية الصفرية H_0 ، التي تؤكد وجود أثر بين محور الجودة الشاملة وبعد "الضمان" من وجهة نظر إداريي مجمع الكليات سيميطةل.

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية:

$H_0 =$ لا يوجد أثر بين محور الإدارة الإلكترونية ومحور الجودة الشاملة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

$H_1 =$ يوجد أثر بين محور الإدارة الإلكترونية ومحور الجودة الشاملة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

الجدول رقم 22: نتائج تحليل التباين للانحدار للفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.396	1	0.396	1.064	^b 0.305
الخطأ	29.818	80	0.373		
المجموع الكلي	30.215	81			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

* مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

الجدول رقم 23: تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية الرئيسية

معامل التحديد R^2	0.001
---------------------	-------

معامل الارتباط R	0.115
تقدير النموذج	$Y=3.723-0.116x$

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

نجد أن معامل الارتباط بين محور "الإدارة الالكترونية" ومحور "الجودة الشاملة" ككل تبلغ قيمته (0.115) وهذا يدل على عدم وجود ارتباط بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.001) هذا يعني أن 0% من المتغيرات التي تحل محور الجودة الشاملة يفسرها بعد "الإدارة الالكترونية".

ولدينا حسب الجدول قيمة F المحسوبة تقدر ب (1.064)، وبما أن قيمة دلالة الاختبار هي (0.305) وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 تعني عدم وجود دلالة إحصائية، وبناء عليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 نرفض الفرضية البديلة H_1 .

التي تؤكد على عدم وجود أثر بين محور الجودة الشاملة وبعده "الإدارة الالكترونية" من وجهة نظر إداريي مجمع الكليات سيميطال.

خلاصة الفصل :

من خلال عرضنا ومناقشتنا لنتائج هذه الدراسة في ضوء الفرضيات وكذا في ضوء كل الأهداف والطرح النظري والدراسات السابقة، وبعد ما توصلنا إلى إثبات صحة الفرضيات توصلنا إلى الإجابة على سؤال الإشكالية "ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الجودة الشاملة في مجمع الكليات- سيميطةل " حسب آراء إداريي الجامعة. و تتمثل الإجابة على سؤال الإشكالية في: عدم وجود علاقة بين الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة في مجمع كليات السيميطةل - تيارت، وذلك إنطلاقا من الإجابات التي تم جمعها من طرف الإداريين بالجامعة.

خاتمة

في الأخير نصل إلى أن العالم اليوم أصبح يعيش حاليا مرحلة متقدمة من مراحل المعرفة والتقدم العلمي في كل المجالات وخاصة منها تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي كان لها الفضل في التقريب بين كل أقطار العالم، الذي أصبح أشبه بقرية صغيرة من خلال استخدام ما يسمى " بالتقنية الرقمية " .

تمثل الإدارة الالكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية، حيث في ظل الإدارة الالكترونية بدأت تتشكل بإعادة الهيكلة الشاملة لمفاهيم البنى التحتية التنظيمية والمؤسسات نحو غاية الارتقاء بفعالية الإدارة بكافة جوانبها، حيث تساهم في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة، وترتفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات العامة من خدمات بما يتيح درجة عالية من الجودة على وظائفها.

لذلك أصبح العمل ضمن الجودة الشاملة ضرورة على كل المؤسسات وهذا من أجل البقاء والنمو والاستمرارية في ظل المنافسة السائدة وتحقيق الميزة التنافسية والحفاظ عليها وكذلك جعل الإدارة أكثر مرونة وفاعلية والقضاء على الكثير من المشاكل التي تعاني منها الإدارة الالكترونية.

يعتبر التعليم العالي أعلى مستويات التعليم ويأخذ أهمية كبيرة في المجتمعات، فقد أصبح مصير المجتمعات يتوقف على كيفية إعداد الأفراد تربويا وتعليميا، وتزايد الإدراك أن ذلك مرتبط بالتعليم الذي يهيئ الفرد والمجتمع لمواجهة حقائق وديناميكيات عصر الثورة التكنولوجية المعتمدة على المعرفة المتقدمة واستخدام المعلومات المتدفقة، والتي يعتبر العقل البشري أساسا وعمدا لها.

ومع ما يشهده عالمنا اليوم من تحديات والتغيرات التي أفرزها التطور المحلي والعالمي، أصبح لزاما على الدول أن تولي أهمية كبيرة لاستخدام الالكترونيات وتحقيق الجودة في الخدمات التعليمية، وعلى هذا الأساس أصبح تطبيق الإدارة الالكترونية والجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي ضرورة حتمية لتحقيق التميز ورفع مستويات الأداء، إضافة إلى تحسين نوعية المخرجات وخفض التكاليف وتحسين ورفع المستوى العلمي والتحصيل الدراسي لدى الطلبة، و من كل ما سبق توصلنا إلى النتائج التالية:

- تبني تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تخفيض التكاليف و تقليص الوقت و تقديم الخدمة بأعلى جودة ممكنة.
- إن أبرز دافع للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية هو التطور التكنولوجي الذي يتسم بالتكيف مع المتغيرات الحالية أو المحتملة.
- يقتضي تفعيل دور الإدارة الإلكترونية أن يكون هناك امتزاج و تكامل بين جملة من المطالب التي تمس الجوانب التقنية، الإدارية و التنظيمية و غيرها.

خاتمة

- وجود صعوبات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية تعكس قصور آليات الرقمنة من جهة و نقص المهارات الرقمية من جهة.
- أشارت النتائج إلى وجود قصور في تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في إدارات مجمع كليات السيميطةل.
- حقيقة توفر بعض المتطلبات و المقومات كتوفر أجهزة الإعلام الآلي و وجود أرضيات رقمية و شبكات، إلا أن مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال يبقى ضعيف لنقص الكفاءات حيث لا نجد أي أثر لمنظومة التسيير الإلكتروني للمعاملات الإدارية داخل الجامعة غير بعض الإعلانات.
- وجود علاقة عكسية بين الإدارة الإلكترونية و الجودة الشاملة في الجامعة.
- إفتقار إدارة الجامعة للجودة الشاملة، و تعجيل قرار تطبيقها قبل إعداد البيئة الملائمة لها.
- عدم التحكم في الوقت و ثقل المعاملات الإدارية.
- قصور التخطيط في المؤسسة الجامعية.

التوصيات:

- إنشاء مراكز علمية تهتم للجودة في المؤسسات التعليمية الجامعية ومنحها الصلاحيات لاتخاذ الإجراءات اللازمة لضبط عملية الجودة في التعليم.
- ضرورة تعريف جميع الإداريين والأساتذة في المؤسسات الجامعية بمفاهيم ومبادئ والأساليب لتحقيق إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي، وذلك عن طريق عقد الاجتماعات والندوات و ورشات العمل، من أجل تنمية الوعي بين العاملين عن أهمية وفوائد ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- غرس ثقافة أن جودة التعليم في مختلف المؤسسات الجامعية هي مسؤولية جميع الإداريين و الأساتذة، ولهذا يتطلب الأمر منهم التمسك بالقيم المساهمة في تحقيق هذه العملية كالعامل الجماعي، الالتزام بتحقيق التحسين المستمر في كل عمليات وأنشطة التعليم، التقييم الشامل والمستمر للأداء.
- الاستعانة بالتجارب العالمية الناجحة في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- الاقتناع بأن انطلاق الجامعات الجزائرية نحو العالمية يبدأ من حصول جامعاتنا على شهادات دولية في مجال الجودة.
- حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية.

خاتمة

- دعم الإدارة العليا للمؤسسة: ينبغي على المسؤولين بالجامعات أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى الكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحويل إلى الإدارة الالكترونية.
- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة الكترونياً: المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها الكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.
- توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المستفيدين والإداريين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية في أقل جهد و أقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.
- العمل على إيجاد حوافز معنوية، لمن يستعمل نظم المعلومات، ويمكن أن يتمثل ذلك في الترقيات والعلاوات التشجيعية والجوائز التقديرية وخطابات الشكر.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب

1. احمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000، دليل عصري للجودة والتنافسية، المعاري للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة 1، 2004.
2. سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، 2005.
3. سليمان زيدان: إدارة الجودة الشاملة، الطبعة 1، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2009.
4. عبد الستار العلي: تطبيق في الإدارة الشاملة، الطبعة 1، دار المسيرة، عمان، 2008.
5. علاء عبد الرزاق السالمي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
6. فريد كورتل، آسيا تيش سليمان: الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، زمزم، الجزائر، 2015.
7. القحطاني: خطوات تحسين الجودة الشاملة في بيئة الإدارة الالكترونية، دراسة تحليلية في قطاع التعليم العالي، مجلة إدارة الجودة و التطوير، المجلد 06، العدد 03.
8. محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، الأردن، 2009.
9. محمد عوض الترتوري، اغادير عرفات جويحان: إدارة الجودة الشاملة، في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، 2008.
10. مصطفى يوسف الكافي، إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات، الطبعة 1، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، 2021.
11. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011.
12. نضال جعيدي: الإدارة الالكترونية وأثرها في تطبيق معايير الجودة الشاملة، المركز الأردني، الطبعة 1، الأردن، 2011.
13. هدى بنت صالح أبو حميد، الجودة الشاملة في إدارة المعلومات، الطبعة 1، مركز البحوث، تيارت، 2006.

ثانياً: الأطروحات والرسائل

1. أسماء عمير، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة التعليم العالي (دراسة حالة جامعة جيجل)، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة جيجل، 2003.
2. بواب كريمة، لخريف ساسية: إدارة الجودة في المؤسسات الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية، ابن سينا، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة أدرار، 2015.
3. بوبكر عبد القادر، تدريب الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2023.
4. ضيف الله نسيمه، بن زيان إيمان: صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة، دراسة حالة كلية الاقتصاد جامعة باتنة 1، 2022.

قائمة المراجع

5. مريم فارس، مروة عزوزي: إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مطاحن عمر بن عمر) ، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل التنمية، قالمة ، 2017.
6. مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة فلسطين، 2021.
7. مغربي شهرزاد مروى، حاكمي إكرام: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، تخصص القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة ، 2021.
8. مكي ياسر، تطبيق نظام الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي(دراسة ميدانية بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة محمد بوضياف)، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، المسيلة ، 2015.

ثالثا: المجلات

1. بربري خديجة: دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، العدد 02، 2022.
2. بن غربي عثمان، سعدي فاطمة: إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدماتية، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، المجلد 04، العدد 07، جامعة الجلفة.
3. سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانيتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد 14، الأردن، 2010.
4. سيد حياة، نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، المجلد 26، العدد 01، جامعة الجزائر-3.
5. عبد الله : دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة، دراسة تطبيقية في قطاع الخدمات الحكومية، مجلة الجودة والكفاءة في الخدمات ، مجلد 05، العدد 02، 2018.
6. القحطاني: خطوات تحسين الجودة الشاملة في بيئة الإدارة الإلكترونية، دراسة تحليلية في قطاع التعليم العالي، مجلة إدارة الجودة و التطوير، المجلد 06 ، العدد 03.
7. مخاوفة سعاد: الجودة في المؤسسات (دراسة نظرية)، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد الخامس عشر، باتنة .
8. معاذ غسان إسماعيل العاني، تأثير إدارة الجودة الشاملة في التطوير الإداري، المجلة الأكاديمية العالمية للاقتصاد والعلوم الإدارية ، مجلد 03 ، العدد 01 ، بغداد ، 2021.
9. موسى عبد الاصر، ومحمد قريشي: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث ، العدد 09 ، بسكرة ، 2011.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان

جامعة ابن خلدون - تيارت

كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية

استبيان موجه إلى الإداريين بجامعة ابن خلدون

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال نقوم بإجراء دراسة حول مكانة الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الجودة الشاملة بقطاع التعليم العالي، وقد تم اختياركم ضمن العينة المشاركة في هذه الدراسة.

نرجو منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان المرفق بكل شفافية وموضوعية علما أن آرائكم واقتراحاتكم تساهم في تحقيق أهداف الدراسة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.
أشكركم على حسن تعاونكم ولكم منا فائق التقدير والإحترام

الجنس: ذكر أنثى

العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 39 سنة

من 40 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

المستوى التعليمي: دون ليسانس شهادة ليسانس

مهندس ماجستير

الأقدمية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنة

المحور الثاني: أبعاد الإدارة الإلكترونية

قائمة الملاحق

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1- مدى استخدام الأجهزة و البرامج						
01	توفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء الأعمال الإدارية					
02	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب					
03	البرمجيات المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية					
04	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات					
05	تحرص الإدارة على توفير أمن الشبكات لغرض الحماية والحفاظ على السرية					
2- الأفراد العاملين						
06	تعتمد الجامعة في إدارتها على عدد كافي من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الحاسوب					
07	يسهم الاعتماد على العاملين في مجال الحاسوب والبرمجيات في تقديم الخدمة بشكل كامل					
08	لدى الأفراد العاملين القدرة على التعامل مع الحاسوب وتطبيقاته بشكل جيد					
09	يتم توفير دورات تدريبية عند وجود برامج جديدة					
10	دخول نظام الإدارة الإلكترونية ساعد في إنجاز عدة وظائف بأسهل الطرق وبأقل وقت ممكن					

المحور الثالث: أبعاد الجودة الشاملة

قائمة الملاحق

1- الاعتمادية					
					11 الالتزام بتنفيذ الخدمة في المواعيد المحددة
					12 التزام مؤسسة التعليم العالي بتقديم الوعود التي قطعتها للطلبة من حيث عملية تقديم الخدمات التعليمية
					13 تقديم الخدمة بشكل صحيح ودقيق
					14 فهم و معرفة احتياجات واستفسارات الطلبة
2- الاستجابة					
					15 السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة
					16 الرغبة في مساعدة الطلبة والاستجابة الفورية لطلباتهم
					17 الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى
					18 تبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة في الخدمة
3- الضمان					
					19 الشعور بالأمان في التعامل
					20 خلو الخدمة التعليمية من الشك
					21 امتلاك أعضاء الهيئة التدريسية للمعرفة الأكاديمية والمهارات لتقديم الخدمة التعليمية
					22 تحلي مقدمي الخدمة بالأدب وحسن الخلق في التعامل

الملحقة رقم 02 : معامل الفاكرونباخ

قائمة الملاحق

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.754	22

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.718	10

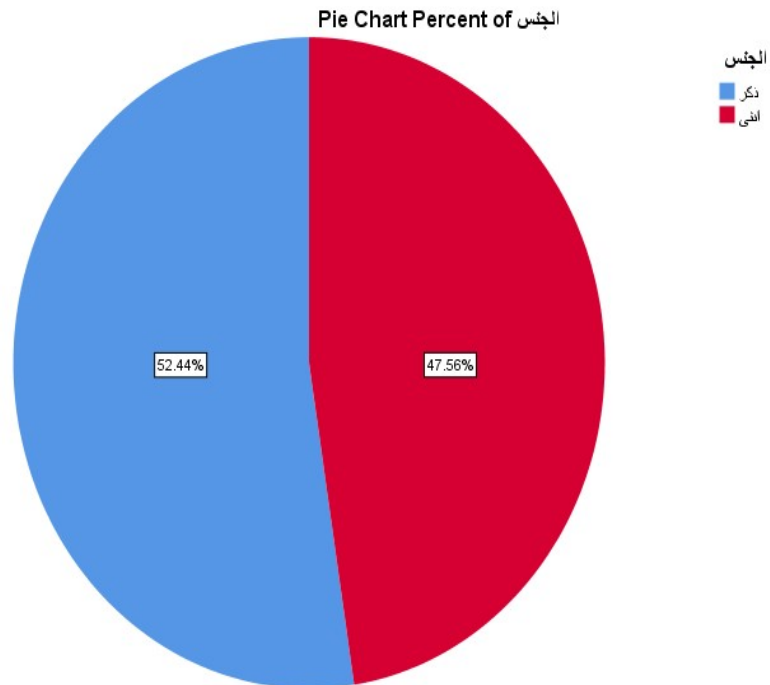
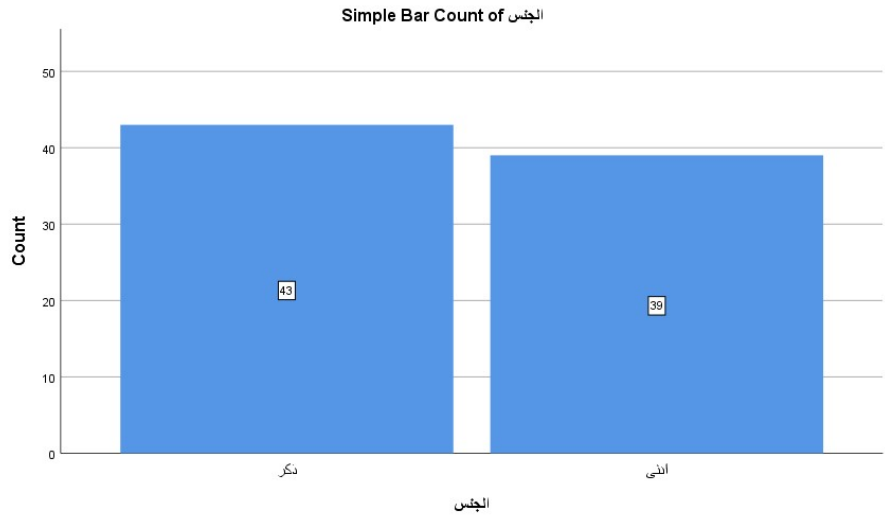
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	12

الملحقة رقم 03: صدق البناء الداخلي

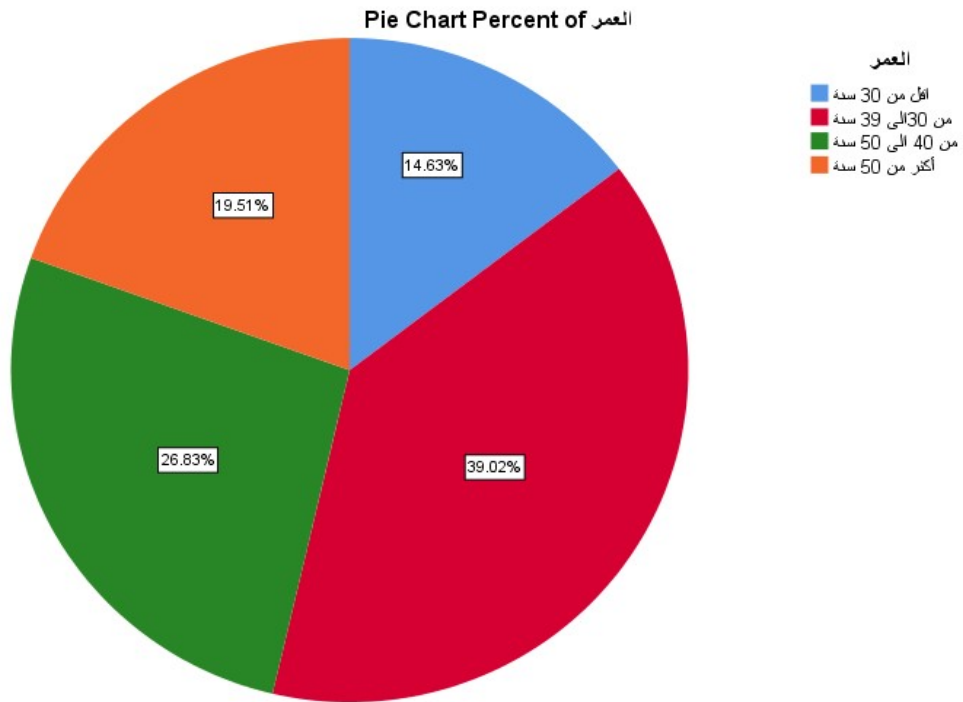
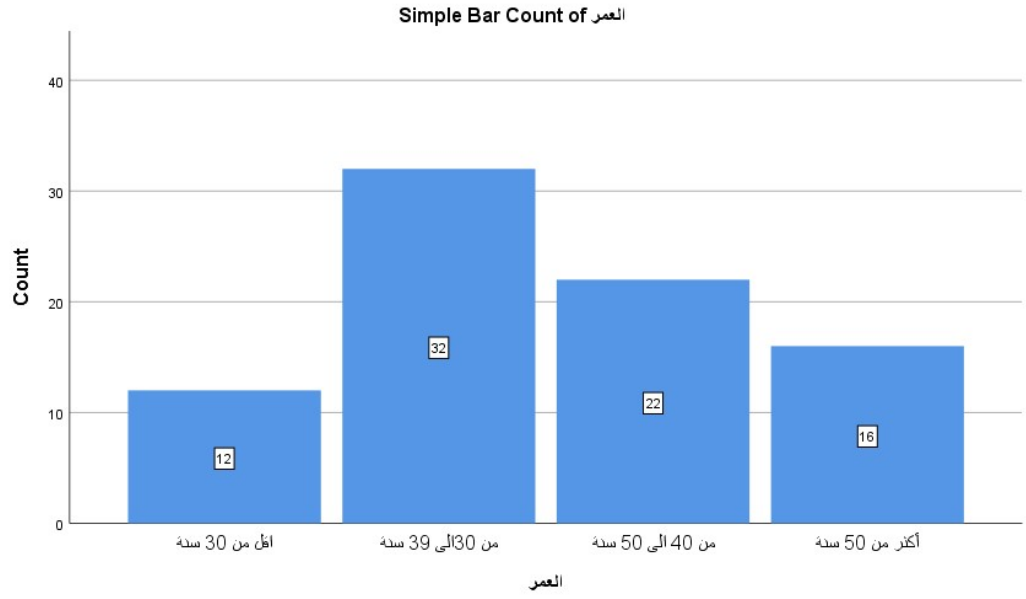
Correlations			
		المحور 1	المحور 2
ADMINIS	Pearson Correlation	1	-.115-
	Sig. (2-tailed)		.305
	N	82	82
qualité	Pearson Correlation	-.115-	1
	Sig. (2-tailed)	.305	
	N	82	82

الملحقة رقم 04 : البيانات الشخصية

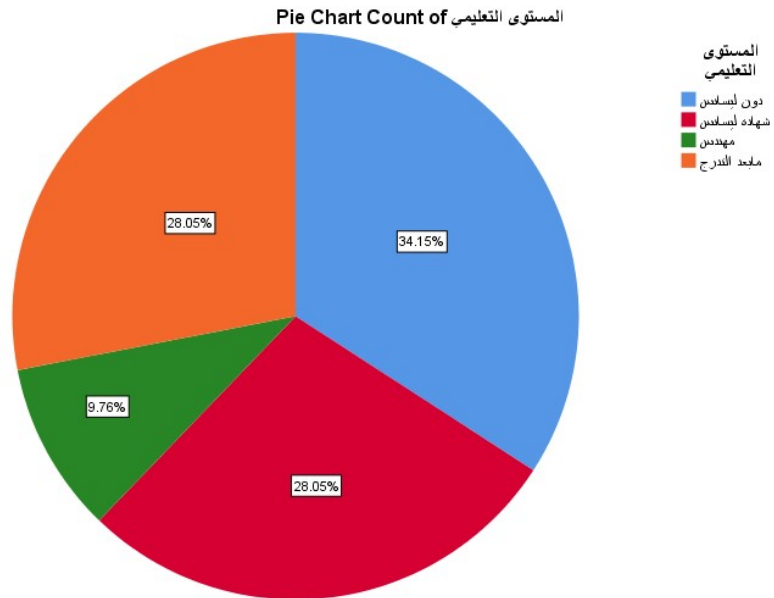
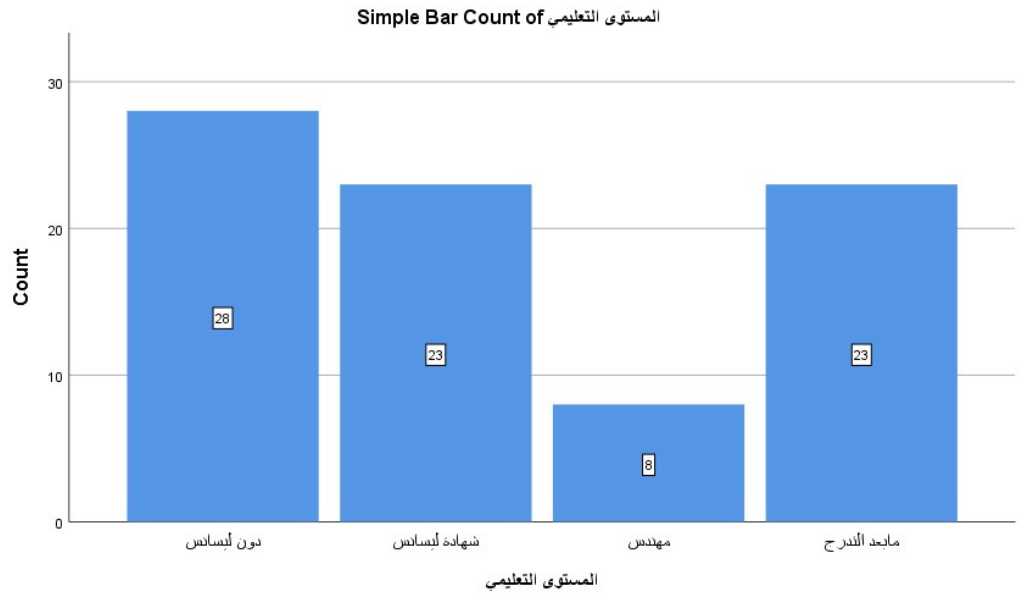
قائمة الملاحق



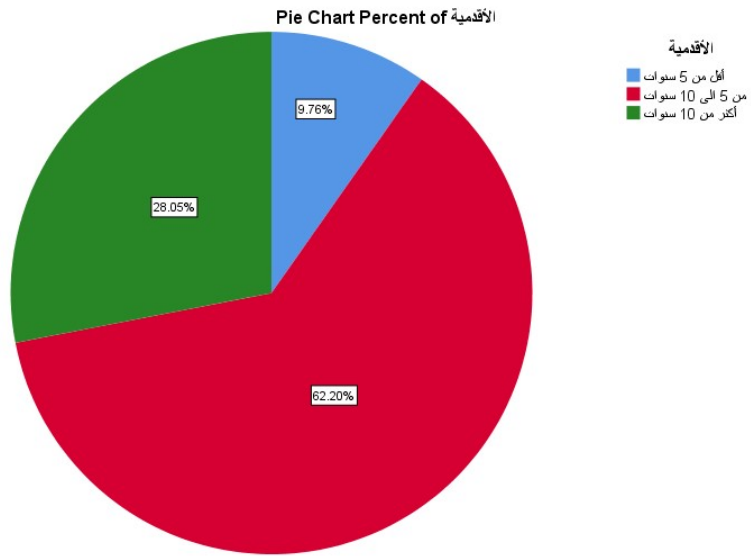
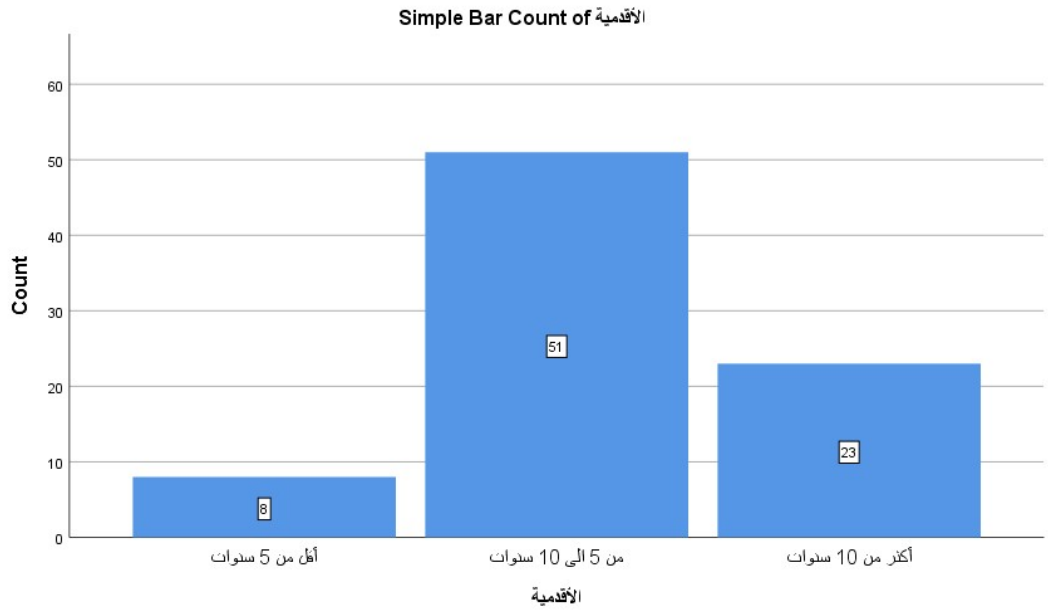
قائمة الملاحق



قائمة الملاحق



قائمة الملاحق



قائمة الملاحق

الملحق رقم 05 : متوسطات و الانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان

Statistics					
		توفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء الأعمال الإدارية	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب	لبرمجيات المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم و التشغيل و الإرشادات
N	Valid	82	82	82	82
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.34	3.51	3.13	3.45

		دخول نظام الإدارة الإلكترونية ساعد في إنجاز عدة وظائف بأسهل الطرق و بأقل وقت ممكن	الإلتزام بتنفيذ الخدمة في المواعيد المحددة	إلتزام مؤسسة التعليم العالي بتقديم الوعود التي قطعتها للطلبة من حيث عملية تقديم الخدمات التعليمية	تقديم الخدمة بشكل صحيح و دقيق	فهم و معرفة إحتياجات و إستفسارات الطلبة	السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة
N	Valid	82	82	82	82	82	82
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.46	3.60	3.30	3.35	3.55	3.63
Std. Deviation		.892	.829	.898	.776	.688	.988
Std. Deviation		.689	1.080	.872	.891		

قائمة الملاحق

		يتم توفير دورات تدريبية عند وجود برامج جديدة	لدى الأفراد العاملين القدرة على التعامل مع الحاسوب و تطبيقاته بشكل جيد	يسهم الإعتماد على العاملين في مجال الحاسوب و البرمجيات في تقديم الخدمة بشكل كامل	تعتمد الجامعة في إدارتها على عدد كافي من ذوي الخبرة و الإختصاص في مجال الحاسوب	تحرص الإدارة على توفير أمن الشبكات لغرض الحماية و الحفاظ على السرية
N	Valid	82	82	82	82	82
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.38	3.30	3.38	3.12	2.79
Std. Deviation		1.073	1.234	1.129	1.241	1.385

		تحلي مقدمي الخدمة بالأدب و حسن الخلق في التعامل	إمتلاك أعضاء الهيئة التدريسية للمعرفة الأكاديمية و المهارات لتقديم الخدمة التعليمية	خلو الخدمة التعليمية من الشك	الشعور بالأمان في التعامل	تبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة في الخدمة	الرد الفوري على الاستفسارات و الشكاوى	الرضا في مساعدة الطلبة و الإستجابة الفورية لطلباتهم
N	Valid	82	82	82	82	82	82	82
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.41	3.16	3.57	3.55	3.43	3.51	3.85
Std. Deviation		.860	1.191	.832	.705	.738	.850	.722

Statistics								
		ADMIN IS	qualité	البعد1	البعد2	البعد3	البعد4	البعد5
N	Valid	82	82	82	82	82	82	82
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.3305	3.3364	3.4537	3.2122	3.2744	3.3232	3.4116
Std. Deviation		.60281	.61075	.66744	.82333	.61940	.80746	.66710

قائمة الملاحق

الملحق رقم 06: الفرضية الفرعية الأولى

Variables Entered/Removed ^a			
Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد ^b 1	.	Enter
a. Dependent Variable: ADMINIS			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.585	.580	.39076
a. Predictors: (Constant), البعد ^b 1				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.218	1	17.218	112.761	.000 ^b
	Residual	12.216	80	.153		
	Total	29.434	81			
a. Dependent Variable: ADMINIS						
b. Predictors: (Constant), البعد ^b 1						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.945	.229		4.130	.000
	البعد ^b 1	.691	.065	.765	10.619	.000

قائمة الملاحق

a. Dependent Variable: ADMINIS

الملحق رقم 07: الفرضية الفرعية الثانية

Variables Entered/Removed ^a			
Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: ADMINIS			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 ^a	.714	.710	.32438
a. Predictors: (Constant), البعد ²				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.016	1	21.016	199.721	.000 ^b
	Residual	8.418	80	.105		
	Total	29.434	81			
a. Dependent Variable: ADMINIS						
b. Predictors: (Constant), البعد ²						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.343	.145		9.257	.000

قائمة الملاحق

	البعء2	.619	.044	.845	14.132	.000
a. Dependent Variable: ADMINIS						

الملحق رقم 08: الفرضية الفرعية الثالثة

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.742	.738	.31234

a. Predictors: (Constant), البعء3

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1 Regression	22.410	1	22.410	229.713	.000 ^b	
Residual	7.805	80	.098			
Total	30.215	81				

a. Dependent Variable: qualité

b. Predictors: (Constant), البعء3

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.556	.187		2.977	.004
البعء3	.849	.056	.861	15.156	.000

a. Dependent Variable: qualité

قائمة الملاحق

الملحق رقم 09: الفرضية الفرعية الرابعة

Variables Entered/Removed^a

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد ^b 4	.	Enter

a. Dependent Variable: qualité

b. All requested variables entered.

Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.885 ^a	.783	.781	.28599

a. Predictors: (Constant), البعد^b4

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	23.671	1	23.671	289.407	.000 ^b
Residual	6.543	80	.082		
Total	30.215	81			

a. Dependent Variable: qualité

b. Predictors: (Constant), البعد^b4

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

قائمة الملاحق

1	(Constant)	1.112	.135		8.262	.000
	البعد4	.669	.039	.885	17.012	.000

a. Dependent Variable: qualité

الملحق رقم 10: الفرضية الفرعية الخامسة

Variables Entered/Removed ^a			
Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد5 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: qualité

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.876 ^a	.767	.764	.29683

a. Predictors: (Constant), البعد5

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	23.166	1	23.166	262.918	.000 ^b
Residual	7.049	80	.088		
Total	30.215	81			

a. Dependent Variable: qualité

b. Predictors: (Constant), البعد5

Coefficients^a

قائمة الملاحق

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.601	.172	3.500	.001	
	البعد5	.802	.049	.876	16.215	.000

a. Dependent Variable: qualité

الملحق رقم 11: الفرضية الرئيسية

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.396	1	.396	1.064	.305 ^b
	Residual	29.818	80	.373		
	Total	30.215	81			

a. Dependent Variable: qualité

b. Predictors: (Constant), ADMINIS

Variables Entered/Removed^a

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

a. Dependent Variable: qualité

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.115 ^a	.013	.001	.61051

a. Predictors: (Constant), ADMINIS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

قائمة الملاحق

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.723	.381		9.777	.000
	ADMINIS	-.116-	.113	-.115-	-1.031-	.305

a. Dependent Variable: qualité

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة مكانة الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي في جامعة تيارت "مجمع السيميطةل"، وقد تمتثلت أبعاد الإدارة الإلكترونية في (الأجهزة والبرمجيات، الأفراد العاملين) كما تم تحليل أبعاد الجودة الشاملة المتمثلة في (الاعتمادية، الأمان، الاستجابة) ودراسة الأثر بين المتغيرين حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وكانت الدراسة على عينة مكونة من 82 فردا من الإداريين بغية اختبار فرضية الدراسة، ثم تم تحليل البيانات عن طريق برنامج SPSS إضافة إلى مجموعة من الأساليب الإحصائية وقد تمتثلت نتائج الدراسة في:

- مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة تيارت "مجمع السيميطةل" مرتفع.
- واقع الجودة الشاملة في جامعة تيارت "مجمع السيميطةل" متوسط.
- لا يوجد علاقة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة في جامعة تيارت "مجمع السيميطةل".
- لا يوجد أثر بين المتغيرين.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الجودة الشاملة.

ABSTRACT

The study aimed to determine the status of e-management and its impact on total quality in the higher education sector at Tiaret University "Majmaa Al-Simiteal". The dimensions of e-management were represented by (hardware and software, personnel), and the dimensions of total quality were analyzed as well (reliability, security, responsiveness). The impact between the variables was studied, and a questionnaire was used as the primary tool for data collection. The study was conducted on a sample of 82 administrative staff to test the study hypothesis. The data was then analyzed using the SPSS program along with various statistical methods. The results of the study were as follows:

- The level of e-management application at Tiaret University "Majmaa Al-Simiteal" is high.
- The current state of total quality at Tiaret University "Majmaa Al-Simiteal" is average.
- There is no statistical relationship between e-management and total quality at Tiaret University "Majmaa Al-Simiteal".
- There is no impact between the varriables.

KEYWORD : ELECTRONIC MANAGEMENT , TOTAL QUALITY

