

## الإدارة الإلكترونية وأثر تطبيقها على جودة الخدمات الجامعية بجامعة المدية - من وجهة نظر طلبة المالية والمحاسبة -

### Electronic administration and the impact of its application on the quality of university services at the University of Medea - From the point of view of students of finance and accounting 1

علي عبابه<sup>1\*</sup>، هدى بصاشي<sup>2</sup>، فطيمة عليش<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جامعة الجزائر 3 - ابراهيم سلطان شيبوط (الجزائر)، ababba.ali@univ-alger3.dz

<sup>2</sup> جامعة الجزائر 3 - ابراهيم سلطان شيبوط (الجزائر)، dr.bhouda92@gmail.com

<sup>3</sup> جامعة الجزائر 3 - ابراهيم سلطان شيبوط (الجزائر)، fatialliche2016@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/09/01؛ تاريخ المراجعة: 2022/10/13؛ تاريخ النشر: 2022/12/31

#### ملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية وذلك من خلال معرفة طبيعة العلاقة ما بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة المالية والمحاسبة بجامعة المدية، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة فقد تم تصميم استبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (50) مفردة، ولقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات بحيث توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية عند مستوى 0.05 إذا بلغ (t=5.704) بمستوى دلالة (0.000)، وتشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين هي (0.750).

الكلمات المفتاح: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمات الجامعية، جامعة المدية.

تصنيف JEL : M15 ؛ L86

#### Abstract:

The study aims to determine the impact of the application of electronic administration on the quality of University services through knowledge of the nature of the relationship between management of electronic and university service quality, from the viewpoint of the students of Finance and accounting the University of Medea, in order to achieve the objectives of the study a questionnaire was designed and distribute it to the members of the study sample whose number is (50), by using the statistical package for social sciences (SPSS) to data analysis, the study finds there is a statistically significant effect of a variable electronic management on the quality of University services at 0.05 level if (t = 5.704) level indication (0.000) and Value of the correlation coefficient (R) that strength of relationship between former variables are (0.750).

**Keywords:** Electronic management, quality of university services, University of Medea.

**Jel Classification Codes :** M15 ; L86.

**I- تمهيد :**

تشهد السنوات الأخيرة تزايدا ملحوظا في استخدام الوسائل والأدوات الحديثة من قبل الشركات والأفراد على حد سواء، بهدف تحسين الخدمات أو المنتجات وتطويرها، أو تحقيق منافع تتعلق بالتواصل مع الآخرين والمشاركة بالمعلومات، ومن هذه الأدوات والوسائل، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما يرافقها من ملحقات برمجية أو مادية، مكملتها أو ملحقة بها، أو الاثنين معا.

فعلى مستوى مؤسسات الأعمال، يسعى المدراء في المؤسسات المختلفة إلى الاعتماد على الإدارة الإلكترونية، في أداء الوظائف التي يقوم بها العاملون في الأقسام المتنوعة بغرض الوصول إلى تقليل التكاليف الكلية ورفع الإنتاجية وتقليل الوقت اللازم للأداء، وتحسين عمليات اتخاذ القرار، وبالنتيجة تحسين المنتجات، بما يضمن رفع حجم المبيعات وتحقيق الأرباح، وغيرها من الأهداف التي تخطط لها أية مؤسسة.

**الإشكالية الرئيسية:** من خلال كل ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما مدى إسهام تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجامعية بجامعة المدية من وجهة نظر طلبة المالية والمحاسبة؟

**فرضيات الدراسة:** بناء على ما تقدم يمكن وضع الفرضيات التالية:

— لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية بجامعة المدية يعزى لمتغير المؤهل العلمي والقدرة على التعامل مع الكمبيوتر؛

— لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الجامعية عند مستوى دلالة 0.05.

**أهداف البحث:** إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة الدور الرئيسي للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية، أما الأهداف الفرعية هي كما يلي:

— التعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية كمصطلح جديد أفرزه التطور البشري كمرحلة جديدة في ميدان الإدارة والتسيير؛

— التعرف على العلاقة الترابطية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الجامعية إحصائيا ونظريا ومعرفة مدى التوافق بين ما هو محقق فعلا وما يمكن تحقيقه.

**المنهج المتبع:** عملية تحديد منهج البحث تتوقف على الهدف الذي تسعى الدراسة إلى الوصول إليه من خلال الإجابة على الإشكالية المطروحة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري للتعريف بالإدارة الإلكترونية وإبراز مختلف جوانب العلاقة بينها وبين جودة الخدمات والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي.

**الدراسات السابقة:** تعددت الدراسات والكتابات التي بحثت في هذا الموضوع، بحيث تظهر أهميتها في تحديد الإطار النظري، ومساهمتها كذلك بشكل كبير في طريقة صياغة قائمة الاستبيان بحيث نذكر منها:

— خليفة مصطفى أبو عاشور، ديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 9، عدد 2، 2013، ص 199-220، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في الجامعة وعددهم (2410)، منهم (683) عضو هيئة تدريس، و(1727) إداري للعام الدراسي 2010/2011، وبلغت عينة الدراسة

(647) عضو هيئة تدريس وأدري في جامعة اليرموك، فبعد تطبيق الأداة على أفراد العينة أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية كان بدرجة مرتفعة، بالإضافة إلى أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة كانت بدرجة متوسطة، أما فيما يخص الفروق بفقد أظهرت الدراسة بأنه لا توجد فروق في وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لاختلاف متغيرات الدراسة؛

- رابع الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية -قطاع العدالة نموذجاً-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2019/2018، بحيث تهدف الدراسة إلى دراسة مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية من خلال دراسة حالة قطاع العدالة، فلقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية للحصول على المعلومات واللجوء إلى العديد من الأساليب الإحصائية لتحديد طبيعة البيانات والاختبارات المناسبة لكل فرضية، فمن خلال كل هذا تم التوصل إلى أن قطاع العدالة يستخدم الإدارة الإلكترونية بفعالية، بالإضافة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمختلف أبعاد (متغيرات) الإدارة الإلكترونية على عناصر جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية من خلال دراسة قطاع العدالة باعتباره جزءاً من هذه المؤسسات.

وبمقارنة دراستنا هذه بالدراسات السابقة نجد أن موضوع الدراسة الحالية لم تتطرق إليه الدراسات السابقة، حيث اشتركت في الأداة المستخدمة وهي الاستبانة لجمع البيانات وتحليلها، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واختلفت في موضوع الدراسة حيث اخترنا متغيرين وهما الادارة الالكترونية وجودة الخدمة وكذلك بيئة العمل التي اجريت فيها دراستنا وحجم العينة المختارة وبالتالي اختلاف النتائج.

## II - مفاهيم أساسية حول الإدارة الإلكترونية:

إن تطور الإدارة كعلم وكمارسة مع مرور الزمن المسابرة للتطورات الحديثة التي شهدتها القرن الماضي وتشهدها بداية القرن الحالي، أدى إلى إعادة النظر في الكثير من العمليات والأنشطة والوظائف الإدارية وذلك بإدخال التقنية الإلكترونية في ممارستها وإجراءاتها، مما أدى بها إلى الوصول إلى مرحلة الإدارة الإلكترونية.

### 1.2- مفهوم الإدارة الإلكترونية

نستطيع أن نقول إن بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ 1960 عندما ابتكرت **IBM** مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعها الكهربائية وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات (**Word Processing**) وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر سنة 1964 عندما أنتجت جهازاً طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم **ST/MT** (الشريط الممغنط/ وجهاز الطابعة المختار)، حيث كانت هذه الطابعة مع شريط ممغنط فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات على شريط الممغنط حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه وعند النظر لهذه الرسالة بشكل جيد وواضح وبالتأكيد هذه العملية وفرت جهد كبير وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم (السالمي و السليطي، 2009، صفحة 32).

وعلى كل حال فإن نشأة الإدارة الإلكترونية تعود إلى التحول الجذري للعمل وبأشكال وأساليب مختلفة بعدما كانت تقتصر على بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الاحصاء، وبعضها يستخدم لأغراض المساعدة التقنية كنتائج المسابقات أو ما شابه ذلك. (قاشي و عشير، 2021، صفحة 85)

ولقد تعددت تعريفات مصطلح الإدارة الإلكترونية لعدت أسباب أهمها أن المصطلح من المفاهيم الحديثة المرتبطة ارتباطا وثيقا بعالم التكنولوجيا الذي يتميز بالتغير والتطور السريع .

**تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها:** "أسلوب من أساليب الإدارة الحديثة تعمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقيام بالأعمال الإدارية المختلفة من تخطيط، تنظيم، تنفيذ، رقابة وتقييم، ووسائل اتصال، من أجل تطوير العمل الإداري ورفع كفاءته، وتحقيق الأهداف المخطط لها" (أبو عاشور و النمري، 2013، صفحة 203).

وتعرف بأنها العملية الادارية القائمة على الامكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الاعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة. (عمومن و عيشوش، 2022، صفحة 215)

كما عرفتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولا سيما شبكة الانترنت كأداة تسمح بالوصول إلى ادارة أفضل" (Hoornaert, 2008, p. 11).

كما يقصد بالإدارة الإلكترونية: "تبادل الأعمال والمعلومات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر" (الفاضل، 2012، صفحة 20).

## 2.2- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات

**1.2.2- من حيث ترشيد الخدمة:** يمكن تلخيص مظاهر ترشيد الخدمة كأهم آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية فيما يلي (عاشور، 2010، صفحة 63):

- الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد: تتحقق دقة تقديم الخدمات في إطار الإدارة الإلكترونية من خلال انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، أما سرعة الاستجابة واحترام المواعيد فتتحقق بدورها من خلال استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة؛
- تقليص تكاليف الخدمة: يكمن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشبكات الإلكترونية؛
- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: أن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى.

**2.2.2- من حيث فعالية الخدمة:** إن التوجه للخدمات الإلكترونية، وجعلها بالقرب من المستفيد، سيمكن الإدارة القائمة على توفير الخدمة من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وتحقيق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر مع المستفيد كما يحقق ذلك أيضا السرعة في انجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما أن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى محدودية، وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية زيادة إلى توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي (رفاع، 2008، صفحة 12).

كما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالتأكيد يعكس مدى فعالية المؤسسات التي تقدم الخدمة من خلال أنه يضمن حرص هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المستفيدين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (شاهد، عرابة، و دفرور، 2016، صفحة 133).

بالإضافة إلى كل ما سبق يمكن إضافة بعض العناصر التي يمكن أن تشكل أمر مهما في معرفة اسهامات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات والتي تتمثل في:

**1. أمن المعلومات:** التي تتمثل في إبقاء معلومات تحت السيطرة المباشرة والكاملة، بغرض عدم إمكانية الوصول إليها من قبل أي شخص آخر دون إذن منك، وأن تكون على علم بالمخاطر المترتبة على السماح لشخص ما بالوصول إلى معلوماتك الخاصة (العتيبي، 2010، صفحة 8).

يمكن للإدارة الإلكترونية أن تصل إلى حالة الثقة بإجراء عدد من الخطوات الأمنية التالية (الحسن، 2011، صفحة 161):

- وضع السياسات والخطط الأمنية التي تضمن سرية المعلومات؛
  - تخصيص فريق أمني تابع للإدارة لمتابعة المتطلبات الأمنية لها، وتطوير تلك المتطلبات في ضوء المستجدات العالمية لمواجهة ما يستجد من حيل (القرصنة) بما يضمن خصوصية المعلومات وتأمين البيانات الشخصية؛
  - وضع القوانين والتشريعات وتحديد العقوبات المترتبة عن محاولات التعدي على شبكة الإدارة واختراقها، مع مراعاة أن تشمل هذه التشريعات كل صور التعدي والتجاوز والاختراق الممكنة، بما في ذلك نظم المدفوعات الإلكترونية؛
  - التنبيه على جميع المستويات الإدارية بضرورة استخدام برامج الحماية، وتطبيق أنظمتها لديهم، وتبصيرهم بخطورة التفريط أو الاستهانة بهذا الأمر، ومتابعة التزامهم من قبل الإدارات العليا، والإدارات الأم، فلا مانع في هذا الشأن من الاستعانة بالخبرات الدولية في المجالين التقني والقانوني؛
  - الاعتماد على استخدام بعض الوسائل الأمنية، كالبطاقة الذهبية لإثبات هوية المتعامل، رخصة القيادة، البصمة الإلكترونية وغيرها من الوسائل التقنية الحديثة، الغرض من هذه الوسائل زيادة الأمان والاطمئنان إلى سلامة الإجراء ودقته أمنيا؛
  - تطوير أدوات التشفير (مفاتيح التشفير العام PKF) التي تسمح للأفراد بالدخول على المعلومات والبيانات، وكذلك التي تسمح للإدارات بالوصول إلى حسابات الأفراد أو المؤسسات البنكية، وخاصة التعاملات التي تكون فيها الانترنت وسيطا لنقلها.
- 2. الأمن والسرية:** تعني التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك (كورتل و سليمان، 2015، صفحة 64).

### III - تخطيط وتصميم الدراسة الميدانية:

#### 1.3- تقديم الدراسة الميدانية

**1.1.3- المعلومات ومصادر الحصول عليها:** قمنا بمعرفة نوع المعلومات التي نود الحصول عليها من خلال الإشكالية الرئيسية، حيث وجدنا أن المعلومات المطلوبة من أجل الإجابة على هذه الإشكالية هي معلومات أولية والتي يتم الحصول عليها من خلال طلبه المالية والمحاسبة بالجامعة، وهذا النوع من المعلومات غير متوفر في المكتبات أو الدراسات السابقة كما هو الحال بالنسبة للمعلومات الثانوية.

**2.1.3- مجتمع وعينة الدراسة:** تعتمد الدراسة بصفة أساسية على استقصاء ميداني لطلبة المالية والمحاسبة بجامعة المدية والبالغ عددهم 190 طالب وطالبة، فقد تم توزيع الاستبيان على مجموعة منهم وذلك حسب الجدول التالي:

الجدول (1) : عدد الاستبيانات الموزعة

النسبة %	التكرار	الاستبيان
100	130	الاستبيانات الموزعة
53.85	70	الاستبيانات المسترجعة
15.38	20	الاستبيانات المستعدة
48.46	50	الاستبيانات الصالحة للتحليل

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

### 2.3- إعداد الاستبيان

من أجل تقييم اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية - من وجهة نظر طلبة المالية والمحاسبة جامعة المدية- تم الاعتماد على نموذج يعتمد على دراسة بعد الإدارة الإلكترونية في الجامعة محل الدراسة وكذا إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجامعية، قصد معرفة العلاقة بين هذه المكونات وكذا الطريقة التي تساهم بها في دراسة الإدارة الإلكترونية التي تمثل المحور الأساسي للدراسة.

الأسئلة الموجودة في الاستبيان صممت على أساس هذه المكونات، ومن أجل جمعها بغية تكوين استخدام الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة المالية والمحاسبة بجامعة المدية تم الاعتماد على برنامج Spss و Excel.

**1.2.3- تحديد أهداف قائمة الاستبيان:** هناك هدف رئيسي وأهداف ثانوية، فالهدف الرئيسي يتمثل في معرفة العلاقة بين المتغيرات قصد التأكد أو نفي الفرضيات والحصول على إجابات التي من شأنها أن تجيب على الإشكالية الرئيسية والمتمثلة في "ما مدى إسهام تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية بجامعة المدية؟"، أما الأهداف الثانوية تتمثل في معرفة كيف تساهم المكونات في تبين مستوى كل من الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الجامعية بالجامعة وكذا أهم العناصر الموجودة فيها والتي يوليها الطلبة اهتماما كبيرا.

**2.2.3- تحديد الأسئلة:** تم الاعتماد في إعداد الاستبيان على الجداول، والسبب يرجع لاستعمال سلم ليكارت الخماسي الذي يعتبر من بين الأساليب الأكثر استخداما في قياس الاتجاهات، وكذلك كل مكون من مكونات قياس الاتجاهات يحتوي على عدد كبير من المتغيرات المرتبطة به.

### 3.3- الاختبارات الأولية لأداة القياس

لكي يتم التأكد من صدق الاستبانة من عدمها قام الباحثين بإجراء مجموعة من الاختبارات عليها ذلك من خلال اللجوء إلى المحكمين بالإضافة إلى الاختبارات الإحصائية اللازمة لذلك.

**1.3.3- صدق الاستبانة:** من أجل التأكد من صدق الاستبانة ومناسبة فقراتها قمنا بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص والذين هم من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدينة، حيث قاموا بإصدار حكمهم على درجة مناسبة الأسئلة ومدى سلامة ودقة الصياغة اللفظية والعلمية لعبارات الاستبيان ومدى شمول الاستبانة لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وتم تدوين ملاحظات وعلى ضوءها قمنا بإجراء تعديلات التي أشار عليها المحكمون، حتى تم الوصول للشكل النهائي للاستبانة.

## 2.3.3- ثبات متغيرات الاستبانة:

استخدمنا في الدراسة معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس ثبات الاستبانة، بحيث تكون قيمة ألفا كرونباخ مقبولة إذا تعدت قيمتها 0.60 وأوضحت النتائج أن قيمة الثبات كانت مرتفعة وذلك حسب ما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (02): معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس ثبات الاستبانة

المعامل	معامل ألفا	الثبات
الأسئلة	0.938	96.8

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

يتضح من الجدول (02) أن معامل ألفا كان مرتفعا بـ 0.938، كما كانت قيمة الثبات مرتفعة أيضا هذا ما يدل على ثبات متغيرات الاستبانة.

## 3.3.3- صدق الاتساق الداخلي:

صدق الاتساق الداخلي لفترات الاستبيان تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ عددها 50 مفردة وذلك بحساب المتوسط الحسابي لكل محور، ثم قمنا بحساب معامل الارتباط بين المحور وعبارته لذا سنحسب الاتساق الداخلي لجزئين في الاستبيان (الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمات الجامعية) بحيث يتضمن المحور الأول الإدارة الإلكترونية في الجامعة والمحور الثاني إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجامعية.

## 1.3.3.3- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الإدارة الإلكترونية في جامعة المدية (الجزء الأول):

يتكون هذا المحور من مجموعة من الفقرات (من 01 إلى غاية 08)، ومن أجل معرفة مدى ثبات هذه المحاور ككل تطرقنا إلى استعمال معامل الارتباط بيرسون حتى يتبين مدى الاتساق الداخلي بين فقراته.

الجدول رقم (03): معامل الارتباط بيرسون لفقرات الجزء الأول لاستبانة الدراسة

النتيجة	Sig	معامل الارتباط	الإدارة الإلكترونية في جامعة المدية
دال	0.000	**0.787	تتوفر الكلية على تكنولوجيا المعلومات حديثة ومتاحة لكافة الطلبة على مدار اليوم
دال	0.000	**0.805	توجد بوابة موقع- على شبكة الانترنت تابعة للكلية مفعلة ويتم تحديثها باستمرار
دال	0.000	**0.684	تتوفر الكلية على نظام الكتروني يتم من خلاله متابعة الطلبة أكاديميا من الدخول إلى الخروج
دال	0.000	**0.730	تنظم الكلية للطلبة ندوات عبر تقنيات التواصل عن بعد
دال	0.000	**0.861	تخصص الكلية موقعا الكترونيا لاستقبال آراء الطلبة ومقترحاتهم بشكل الكتروني
دال	0.000	**0.823	تتوفر الجامعة على منتدى الكتروني خاص بالطلبة والأساتذة قصد زيادة وتسهيل عملية الاتصال والتواصل بينهم
دال	0.000	**0.898	تتبنى الكلية ما يعرف بالمكتبة الإلكترونية وهي متاحة لكل طلاب الكلية
دال	0.000	**0.871	تتبنى الكلية مشروع التعليم الالكتروني بحيث يمكن لكل طالب من طلابها أن يقوم بالتسجيل فيها

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

من خلال الجدول أعلاه نجد أن كل فقرة من فقرات الإدارة الإلكترونية في جامعة المدية الكلي لفقراته دالة إحصائيا، ومنه تعتبر فقرات الاستبيان صادقة ومتسقة داخليا لما وضعت لقياسه.

## 2.3.3.3- صدق الاتساق الداخلي لفقرات إسهامات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية (الجزء الثاني):

يتكون هذا المحور من مجموعة من الفقرات (من 01 إلى غاية 15)، ومن أجل معرفة مدى ثبات هذه المحاور ككل تطرقنا إلى استعمال معامل الارتباط بيرسون حتى يتبين مدى الاتساق الداخلي بين فقراته.

الجدول رقم (04): معامل الارتباط بيرسون لفقرات الجزء الثاني لاستبانة الدراسة

النتيجة	Sig	معامل الارتباط	إسهامات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية
<b>1- جودة الخدمات</b>			
دال	0.000	**0.659	تتوفر لدى الطالب إمكانية التواصل مع مختلف الأقسام الموجودة في الكلية
دال	0.000	**0.526	يسجل الطلبة المجدد أنفسهم في الكلية الكترونيا وبشكل مباشر بعد استكمال شروط القبول
دال	0.000	**0.705	توفر الكلية مراجع مجانية وبرامج مساعدة للطلاب
دال	0.000	**0.620	خدمة الانترنت في الجامعة سريعة ومتوفرة خلال أيام الأسبوع دون انقطاع
دال	0.000	**0.526	عملية الإشراف ومناقشة المذكرات والأطروحات في الجامعة تتم بطريقة الكترونية
دال	0.000	**0.647	يتم تقديم واجبات وأعمال دراسية للطلبة وتصحيحها وإعادة لها لهم الكترونيا
دال	0.000	**0.877	تقوم مكتبة الكلية بإعداد دليل سنوي الكتروني عن الدراسات والأبحاث العلمية المنجزة
<b>2- جودة المعلومات المقدمة</b>			
دال	0.000	**0.677	تساعد البوابة -الموقع- الموجود على شبكة الانترنت في عرض وتوفير المعلومات وبالتالي ترشيد وتسهيل الخدمات
دال	0.000	**0.660	يتم الإعلان عن آجال التسجيل والبرنامج الدراسي وكذا جدول الامتحانات السداسية بشكل الكتروني في الوقت المناسب ودون أي مشاكل
دال	0.000	**0.947	توفر الجامعة موقع الكتروني خاص بالتعليم عبر شبكة الانترنت يحتوي على كل ما يحتاجه الطلاب
دال	0.000	**0.941	توفر المكتبة للطلبة والباحثين موقع الكتروني للاستفادة من مختلف المؤتمرات والندوات العلمية وكذا توفير قائمة لمختلف المواقع البحثية العلمية المتخصصة في هذا الموقع
<b>3- الأمن والسرية</b>			
دال	0.000	**0.828	يتم الاحتفاظ بتسجيلات الطلبة الكترونيا ويتم تحديثها بشكل مستمر
دال	0.000	**0.891	توفر الكلية إمكانية التحقق من المعلومات الشخصية وتحرس على أمنها وسلامتها الكترونيا
دال	0.000	**0.565	لكل طالب من طلاب الكلية رقم سري خاص به ورقم تسجيل ذي استعمال شخصي

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss 19

من خلال الجدول أعلاه نجد أن كل فقرة من فقرات جودة الخدمات الجامعية الكلية لفقراته دالة إحصائيا ما عدا الفقرة (03)، ومنه تعتبر فقرات الاستبيان صادقة ومتسقة داخليا لما وضعت لقياسه.

## 3.3.3.3- صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة:

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة للوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان مجتمعة، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (05): صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

النتيجة	Sig	معامل الارتباط	محاو الاستبيان
دال	0.000	**0.960	الإدارة الإلكترونية في الجامعة
دال	0.000	**0.894	إسهامات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية
دال	0.000	**0.938	
دال	0.000	**0.809	
دال	0.000	**0.905	إسهامات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية (الكلي)

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

من خلال الجدول رقم (05) نجد معاملات الارتباط بين كل محور والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان دالة إحصائيا، وعليه تعتبر المحاور صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

### 4.3- أدوات تحليل البيانات

من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها من عملية الاستقصاء بشكل دقيق استعملنا كل من جداول التكرار والنسب المئوية وكذا جداول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل معرفة العلاقة بين المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة، وكذلك استعملنا تحليل T-Test لاختبار صحة الفرضيات.

## IV- عرض نتائج الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض وتحليل نتائج الاستبيان وذلك من خلال عرض وتحليل نتائج البطاقة الشخصية للمستجوب وعرض وتحليل نتائج الأسئلة.

### 1.4- وصف عينة الدراسة

بعد جمع البيانات اللازمة من عينة قدرها (50) تم ترميزها وحجزها ومعالجتها في جهاز الكمبيوتر بالاعتماد على كل من برنامج Spss و Excel، اللذان يسهلان الحصول على النتائج في وقت قصير، وتم الحصول على النتائج كما هي مبينة في الجداول والأشكال المستعملة في عرض النتائج بالاعتماد على هاذين البرنامجين.

**عرض النتائج الشخصية:** قبل التطرق إلى عرض نتائج مضمون البحث نقوم في البداية بالتحليل الوصفي للأسئلة المتعلقة بالمستقضي والتي أدرجت في الأخير بهدف كسب ثقته.

من خلال الجدول (06) نلاحظ ما يلي:

- عدد الإناث أكبر من عدد الذكور؛
- أغلب الطلبة من الفئة الذين أعمارهم بين 21 و 29 سنة؛
- أغلب الطلبة هم في الطور الأول من التعليم العالي؛
- أغلب الطلبة يتمتعون بقدرة متوسطة على التعامل مع الكمبيوتر لكن فيما يخص تكرار استخدام موقع الجامعة الإلكتروني فهي جيدة نوعا ما رغم أن الفئة الأكبر تستخدمه كل فصل دراسي فقط.

الجدول رقم (06): عرض النتائج الشخصية

النسبة	التكرار	الخيارات	النتائج الشخصية
36	18	ذكر	الجنس
64	32	أنثى	
70	35	من 20 إلى 29 سنة	العمر
30	15	30 سنة فأكثر	
32	16	عالية	القدرة على التعامل مع الكمبيوتر
56	28	متوسطة	
12	06	محدودة	
24	12	يومي	مدى تكرار استخدامك لموقع الجامعة الإلكتروني
22	11	اسبوعي	
16	08	شهري	
32	16	كل فصل دراسي	
06	03	لا استخدم موقع الجامعة	
100	50	المجموع	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

## 2.4- تحليل المحور الأول من الاستبانة

من خلال هذا الجزء سنقوم بتحليل نتائج الأسئلة التي تمثل الإدارة الإلكترونية في الجامعة محل الدراسة، لكن قبل ذلك يجب توضيح المقياس الذي اتبع في الدراسة والمتمثل في مقياس ليكارت الخماسي.

الجدول رقم (07): مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة:	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	1	2	3	4	5
المتوسط الحسابي	1-1.79	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	4.20-5

المصدر: (سليمان، 2022، صفحة 17)

حيث يشير هذا المقياس إلى خمس بدائل تعبر عن الأوزان لمقياس ترتيبي لها أهمية لمدى الاختلاف القائم بين الطلبة في صفة مشتركة يعتمد مفهوم هذه الفكرة على مفهومي التشابه والاختلاف، فالتشابه النوعي في وجود الصفة والاختلاف الكمي في درجات ومستويات هذا الوجود.

الجدول رقم (08): درجة الموافقة عن عبارات بعد الإدارة الإلكترونية في جامعة المدية

اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإدارة الإلكترونية في جامعة المدية
محايد	1.105	2.62	01
غير موافق	1.222	2.24	02
محايد	1.396	2.64	03
محايد	1.009	2.96	04
محايد	1.530	2.84	05

غير موافق	1.416	2.58	06
محايد	1.393	2.76	07
محايد	1.309	2.80	08
محايد	<b>1.05226</b>	<b>2.6800</b>	الإدارة الإلكترونية في الجامعة (البعد ككل)

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

من خلال هذا الجدول يتضح أن كل العبارات المتعلقة ببعدها الإلكترونية في الجامعة كانت بمتوسط حسابي مرتفع على المتوسط الحسابي السلمي (3) وهي بذلك تعبر عن موافقة الطلبة على هذه العبارات إلا أنه هناك تباين كبير في الإجابات هذا ما يظهره الانحراف المعياري.

بناء على ما تقدم نستنتج أن مستوى الإدارة الإلكترونية لدى طلبة المالية والمحاسبة جامعة المدية جاء مرتفعا وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات الباحثين عن بعدها الإلكترونية ككل (2.6800) وهذا يدل على أن طلبة الجامعة يتمتعون بالرغبة في استخدام تكنولوجيا المعلومات الجديدة، والتي من شأنها أن تطور وتحسن من الخدمات في الجامعة.

### 3.4- تحليل المحور الثاني من الاستبانة

من خلال هذا الجزء سنقوم بتحليل ما تبقى من نتائج الأسئلة التي تمثل مكون جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة المالية والمحاسبة جامعة المدية.

الجدول رقم (09): درجات الموافقة عن عبارات إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجامعية لعينة الدراسة

إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجامعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	2.38	1.123	غير موافق
02	2.26	1.103	غير موافق
03	1.36	0.598	غير موافق بشدة
04	2.54	1.129	غير موافق
05	3.64	1.083	محايد
05	4.02	0.845	موافق
06	3.74	1.536	موافق
07	2.76	1.135	محايد
08	2.58	1.126	غير موافق
09	1.78	1.036	غير موافق بشدة
10	2.42	1.263	غير موافق
11	2.64	1.367	محايد
12	2.34	1.022	غير موافق
13	1.90	0.931	غير موافق
14	1.32	0.683	غير موافق بشدة
(البعد ككل)	<b>2.5143</b>	<b>0.81794</b>	غير موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss 19

من خلال هذا الجدول يتضح أن اغلب العبارات كانت بمتوسط حسابي اقل من المتوسط الحسابي السلمي (3) وهي بذلك تعبر عن عدم موافقة الطلبة على هذه العبارات إلا انه هناك تباين كبير في الإجابات هذا ما يظهره الانحراف المعياري .  
بناء على ما تقدم نستنتج أن مستوى جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة الجامعة جاء منخفضا وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن بعد جودة الخدمات الجامعية ككل (2.5143) وهذا يدل على أن المبحوثين في الجامعة لا يجدون بأن الخدمات الجامعية المقدمة لا تتمتع بالجودة الكافية رغم تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، وهذا يدل بأن مستوى تطبيق هذا المشروع قليل جدا لا يكفي ولا يؤدي إلى تقديم خدمات ذات جودة مما يستوجب تطويره وسد النقائص فيه.

#### 4.4- اختبار فرضيات الدراسة الميدانية

بعد أن تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وفي ضوء الفرضيات التي استهدفت هذه الدراسة اختبارها، سنتطرق من خلال هذا الجزء إلى اختبار الفرضيات المتعلقة بالدراسة الميدانية والتحقق من صحتها أو عدمها وذلك باستعراض نتائج تحليل بالنسبة لكل فرضية .

#### 1.4.4- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية بجامعة المدية يعزى لمتغيري المؤهل العلمي والقدرة على التعامل مع الكمبيوتر؛  
 $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية بجامعة المدية يعزى لمتغيري المؤهل العلمي والقدرة على التعامل مع الكمبيوتر.

نتائج اختبار (t-test) لهذه الفرضية تظهر من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (10): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

Sig	درجة الحرية	T	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.000	49	4.278	0.20569	1.45444	0.88000	الإدارة الإلكترونية والمؤهل العلمي
0.000	49	4.646	0.18942	1.33940	0.88000	الإدارة الإلكترونية والقدرة على التعامل مع الكمبيوتر

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19

قيمة (t) تساوي 4.278 والاحتمالية المصاحبة لها 0.000 بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي وقيمة (t) تساوي 4.278 والاحتمالية المصاحبة لها 0.000 بالنسبة لمتغير القدرة على التعامل مع الكمبيوتر وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ومنه نرفض الفرضية العدمية  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  والقائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية بجامعة المدية يعزى لمتغيري المؤهل العلمي والقدرة على التعامل مع الكمبيوتر " والخطأ المحتمل من نوع  $\alpha$ .

#### 2.4.4- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

$H_0$ : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الجامعية عند مستوى دلالة (0.05)؛  
 $H_1$ : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الجامعية عند مستوى دلالة (0.05).  
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط، قصد التحقق من وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرفض أو القبول وذلك على النحو التالي:

- قبول الفرضية الصفرية إذا كانت: قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05 أو قيمة مستوى الدلالة Sig أكبر من 0.05؛

- قبول الفرضية البديلة إذا كانت: قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولة عند مستوى الدلالة 0.05 أو قيمة مستوى الدلالة Sig أصغر من 0.05؛  
أنموذج الرياضي للفرضية الأثر الفرعية الأولى:

جودة الخدمات الجامعية =  $A+B_0$  (الإدارة الإلكترونية)

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

المصدر	الانحدار	الخطأ	الكلي
مجموع المربعات	13.173	10.233	23.406
درجة الحرية	1	48	49
متوسط المربعات	13.173	0.213	
المعنوية الكلية	قيمة F	61.792	
	SIG	0.000	
المعنوية الجزئية (معاملات الانحدار)	Constant	الإدارة الإلكترونية	
	B	1.028	0.493
	T	0.180	0.063
	SIG	0.000	0.000
القدرة التفسيرية	R	0.750	
	R <sup>2</sup>	0.563	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الجامعية بلغ  $R=0.750$  وهو معنوي عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة الحرية (1، 48) وأن قيمة معامل التفسير  $R^2=0.563$  وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية قد فسّر 56.3% من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة الخدمات الجامعية، والباقي 43.7% راجع إلى عوامل أخرى.

#### 3.4.4- اختبار معنوية المعاملات الانحدار المتعدد $A, B_0$ .

قاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال (Sig) أقل من 0.05 المقابلة لقيمة 'T' المحسوبة فإن معامل الانحدار معنوي.

بالرجوع إلى الجدول أعلاه نجد: بالنسبة لاختبار معنوية  $A$ : قيمة احتمال الخطأ Sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05. إذن  $a=1.028$  معنوي. بالنسبة لاختبار معنوية  $B_0$ : قيمة احتمال الخطأ Sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05 إذن قيمة تأثير  $B_0$  معنوي وهذا يعني بزيادة وحدة واحدة في جودة الخدمات الجامعية يؤدي إلى زيادة العمل في الإدارة الإلكترونية بقيمة 0.493 ومنه أنموذج الرياضي هو: جودة الخدمات الجامعية =  $0.493 + 1.028$  (الإدارة الإلكترونية)

الاستنتاج: نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الجامعية.

#### V- خاتمة:

الإدارة الإلكترونية ليست طريقاً سحرياً لتحقيق الشفافية الإدارية والقضاء على الفساد الإداري فور تطبيقها، كما أنها ليست حدثاً منفرداً تغير وبصفة شاملة وإلى الأبد الوضع الإداري الراهن، وإنما هي أداة لتحقيق الإصلاح الإداري شيئاً فشيئاً، بهدف جعل الإدارات تحظى بثقة المتعاملين معها ورضاهم عن أدائها، وتستشعر المسؤولية والمحاسبة اتجاههم، وبالتالي تحسين جودة الخدمات.

**النتائج:**

– الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في الممارسات الإدارية السابقة للمؤسسات، والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالة لدى الإدارة والمؤسسات المختلفة أثناء تأدية خدماتها؛

– أظهرت الدراسة أن مستوى الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر طلبة المالية والمحاسبة بجامعة المدية كان مرتفعا وفقا لمقياس الدراسة، كما أظهرت الدراسة كذلك أن مستوى جودة الخدمات الجامعية في جامعة المدية جاء منخفضا وفقا لمقياس الدراسة؛

– قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين هي (0.750)، حيث فسر متغير الإدارة الإلكترونية (56.3%) من التباين في مستوى جودة الخدمات الجامعية بالاعتماد على قيمة معامل التحديد ( $R^2$ )، كما أظهرت الدراسة بأنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الجامعية عند مستوى دلالة (0.05).

**الاقتراحات:**

– العمل على تطوير تنفيذ مشروعات وبرامج الإدارة الإلكترونية وفقا لمواصفات البنية التحتية الموجودة في الجامعة، وتشجيع هذا القطاع على المشاركة في تنفيذ بعض تلك المشروعات وفق للمواصفات التي يتم تحديدها مسبقا وبدقة عالية، والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

– ضرورة الاهتمام بالبرمجيات التي تساعد في توفير الحماية الكافية لمواقع الإدارة الإلكترونية المستخدمة في الجامعة؛ - ضرورة مواكبة الجامعة المتغيرات المتسارعة في مجال الإدارة الإلكترونية وأدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

– رفع مستوى التوعية الثقافية بأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية واستعمال أدواتها في العمل اليومي للموظف بالجامعة؛

– تشجيع الأفراد ذات العلاقة مع مختلف المؤسسات نحو تعلم المعرفة الإلكترونية ومحاولة مواكبة التطور الحاصل في جامعات الدول المتقدمة.

**قائمة المصادر والمراجع:**

1. الياس شاهد، الحاج عرابي، و عبد النعيم دفرور. (01 12, 2016). تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر. المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، المجلد 02(العدد 02)، الصفحات 121-135.
2. بلخير عمومن، و محمد الحافظ عيشوش. (30 06, 2022). الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وأثرها على الاداء الوظيفي "دراسة حالة جامعة ورقلة". مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 07(العدد 01)، الصفحات 211-226.
3. حسين محمد الحسن. (2011). الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات (المجلد الطبعة الأولى). عمان، الاردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
4. خليفة محمد أبو عاشور، و ديانا جميل النمري. (2013). مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر العينة التدريسية والاردنيين. المجلة الاردنية في العلوم التربوية، العدد 02، الصفحات 199-220.
5. شريفة رفاع. (01 06, 2008). نظرية الادارة العامة الحديثة ودورها في معالجة اشكالية ادماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية. مجلة الباحث، المجلد 06(العدد 06)، الصفحات 105-115.
6. صبرينة سليمان. (30 06, 2022). تقدير ملامح تلاميذ شعبة الهندسة المدنية كما يتصورها أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية بولاية قسنطينة. مجلة البحوث و الدراسات الإنسانية، المجلد 16(العدد 01)، الصفحات 7-38.
7. عبد الكريم عاشور. (2010). دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر (المجلد مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية). الجزائر: جامعة قسنطينة.
8. علاء عبد الرزاق السالمي، و خالد ابراهيم السليطي. (2009). الإدارة الإلكترونية. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

9. علال قاشي، و جيلالي عشير . (2021, 06 24). أهمية الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة العمومية في سياق قواعد قانونية منظمة لذلك. مجلة الدراسات القانونية، المجلد 07(العدد 02)، الصفحات 83-104.
10. عمر بن محمد العتيبي. (2010). الأمن المعلوماتي في المواقع الإلكترونية ومدى توافقه مع المعايير المحلية والدولية (المجلد أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الأمنية). الرياض، المملكة السعودية: كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
11. فريد كورتل، و آسيا تيش سليمان. (2015). الإدارة الإلكترونية (المجلد الطبعة الأولى). الأردن: زمزم ناشرون وموزعون.
12. مها وليد علي الفاضل. (2012, 06 30). الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومراكز مصادر المعلومات. مجلة رسالة المكتبة، العدد 02، الصفحات 11-55.
13. Hoornaert, C. (2008). Études de l'OCDE sur l'administration. BELGIQUE: ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES.

**APA: كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب**

علي عبايه ، هدى بصاشي ، فطيمة عليش (2022)، الإدارة الإلكترونية وأثر تطبيقها على جودة الخدمات الجامعية بجامعة المدية، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 07(العدد 02)، الجزائر : جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.ص.ص 122-136.



SCAN ME