

أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات دراسة ميدانية في الجامعات اليمنية الأهلية

رقية عبده محمد الوائلي¹، توفيق مصلح صالح السنبائي²، هدى مجاهد الجراحي¹، سمية محمد سنان¹، ياسمين محمد سنان¹

¹قسم إدارة أعمال-جامعة أزال-صنعاء اليمن

²قسم إدارة الأعمال-كلية العلوم الإدارية-جامعة ذمار

الملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (170) فرداً، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية من القيادات الأكاديمية والإدارية في ست جامعات اليمنية أهلية (العلوم والتكنولوجيا، الأندلس، سبأ، الوطنية، اليمنية، الملكة أروى). وتمثلت أداة الدراسة في الاستبانة.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات اليمنية الأهلية كان بدرجة (عالية)، وكذلك أيضاً كان مستوى جودة الخدمات بدرجة (عالية)، كما أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات بالجامعات اليمنية الأهلية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمات، الجامعات اليمنية الأهلية.

The Impact of Electronic Management on Service Quality

A Field Study in Private Yemeni Universities

Abstract

The study aimed to reveal the impact of electronic management on the quality of services in private Yemeni universities. To achieve the study's objectives, the descriptive analytical approach was used. The study sample consisted of (170) individuals, randomly selected from the academic and administrative leaders in six private Yemeni universities (University of Science and Technology, Al-Andalus University, Saba University, National University, Yemeni University, and Queen Arwa University). The study tool was a questionnaire.

The most prominent results of the study showed that the level of application of electronic management in private Yemeni universities was (high), and the level of service quality was also (high). The results also showed a positive impact of electronic management on the quality of services in private Yemeni universities..

Keywords: Electronic management, service quality, private Yemeni universities.

مُقَدِّمة:

تواجه منظمات الأعمال في الوقت الحاضر تغيرات وتحولات متسارعة في بيئتها المحيطة التي تتسم بالتعقيد والغموض، بالإضافة إلى المنافسة الشديدة وزيادة متطلبات العملاء، والتغيرات في أنماطهم وتفضيلاتهم وورغباتهم، ولمواجهة ذلك فقد اتجهت المنظمات إلى الاهتمام بجودة ما تقدمه من خدمات. وينبغي على المنظمات الخدمية الاهتمام بجودة خدماتها لكي تحقق أهدافها وقدرتها على المنافسة (Abdullah, 2006, 31). وتُعدُّ الإدارة الإلكترونية من أهم الأنظمة الحديثة التي تُعدُّ مدخلاً معاصراً لتطوير وتحديث أساليب وإجراءات العمل (أشتيوي، 2013). وقد تمكنت الإدارة الإلكترونية من خلال تطبيقها أن تعكس أهم وظيفة في أي منظمة والتي من شأنها المحافظة عليها، وأن تجعلها متوازنة ومستقرة أمام التغيرات المتسارعة كل يوم، عن بقية وظائف المنظمة بأنها: تُخطِّط، وتُنظِّم، وتوجِّه، وتُحفِّز، وتُراقب الوظائف الأخرى (فتح الدين، 2019).

فالتحديات التي تواجهها الجامعات اليمنية جعل من الضروري البحث عن مداخل متعددة، يمكن أن تساعد على تنشيط حيويتها وقدرتها على القيام بأدوارها المتوقعة في عصر المعرفة، وجعلها أكثر استجابة للتغيرات التي تواجهها من خلال التوظيف الأمثل للإدارة الإلكترونية والاستفادة منها في تحقيق جودة خدماتها المختلفة. وفي هذا السياق؛ أثبتت دراسة كرومي (2020) الأثر الإيجابي لوظائف الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة في تحسين جودة الخدمات المُقدَّمة.

وبناء على ما سبق، فإنَّ الدراسة الحالية تسعى إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية؛ لكي تستفيد منها المنظمات والجهات التعليمية ذات العلاقة في تحسين خدماتها المُقدَّمة، وكذلك ستكون الدراسة الحالية مرجع لكل المهتمين والباحثين في هذا المجال، من خلال المفاهيم النظرية التي ستوفرها الدراسة الحالية والنتائج التي ستصل إليها والتوصيات.

مشكلة الدراسة:

نظراً للتحديات البيئية التي تعاني منها الجامعات الأهلية في اليمن، بما في ذلك المنافسة القوية فيما بينها، يجب عليها أن تركز بشكل أكبر على تحسين جودة خدماتها إذا كانت تريد الاستمرار والبقاء في الساحة. وقد أشارت الدراسات السابقة التي أجريت على هذه الجامعات إلى وجود قصور في عدة مجالات، منها جودة الخدمات المقدمة، والتواصل، والوقت، والاستجابة. (الهاتف، 2018؛ الغيلي، 2018).

في ظل المنافسة الشديدة التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي في اليمن، يصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية هو الرهان الحقيقي للجامعات. سيساهم هذا التحول في تحسين سير

الأعمال وإنجاز المهام الإدارية، من خلال توفير تطبيقات ذكية تسمح بالاستفادة من المعارف المتاحة وإدارتها، مما قد يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.

ومن خلال مسح الدراسات السابقة على المستوى المحلي، تبين ندرة الدراسات التي تناولت أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية، وبناءً على ما سبق تظهر الحاجة إلى إجراء الدراسة الحالية، وعليه يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية؟

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

1- ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية المتمثلة بأبعادها: (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) في الجامعات اليمنية الأهلية بأمانة العاصمة - صنعاء؟

2- ما مستوى جودة الخدمات بأبعادها: (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الملموسية) في الجامعات اليمنية الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء؟

3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية بأبعادها الآتية (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) في جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء؟

4- هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى ممارسة الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية تُعزى لمتغيرات (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي)؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية على المستوى النظري والتطبيقي في الآتي:

أولاً: الأهمية النظرية:

1- أهمية الموضوع وحداثه، والندرة النسبية في الدراسات المحلية - حسب إطلاع في مجال الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات على مستوى مؤسسات التعليم العالي بشكل عام، والجامعات الأهلية بشكل خاص.

2- نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى القيادات الإدارية والأكاديمية، والمهتمين في تطوير وتحسين جودة الخدمات في المنظمات بشكل عام، والجامعات الأهلية بشكل خاص.

3- إثراء المكتبة اليمنية بدراسة محلية في مجال الإدارة الإلكترونية، من خلال إضافة معرفة الباحثين والمهنيين في إدارة أعمال كمرجع حول الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات.

تعرف بأنها: "إدارة استراتيجية تعمل على الاستفادة من المعلومات في إطار إلكتروني" (Williams, & Sawyer, 2011, 49). كما تعرف بأنها: "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية، تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً" (السالمي، 2008، 32).

وتعرّف إجرائياً، بأنها ممارسة العمليات الإدارية بالجامعات اليمنية الأهلية الإلكترونية.

2- جودة الخدمات:

تعرف بأنها: "قدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المُنتفعة" (الربيعي، 2011).

وتعرّف إجرائياً، بأنها: كافة الأنشطة والعمليات التطويرية للخدمات التعليمية التي تقوم بها الجامعات الأهلية عند تقديمها للمستفيدين، وبما يتناسب مع رغباتهم وتوقعاتهم، ومع الأخذ بعين الاعتبار التّفوّق على المنافسين.

الدراسات السابقة والإطار النظري:

أولاً- الدراسات السابقة

أطلعت الباحثة على عدد من الأبحاث والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، وسيتم استعراض أهم تلك الدراسات من الأحدث إلى الأقدم في الآتي:

1- دراسة الغرابلي والصاوي (2023): هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتعزيز إدارة المعرفة في الجامعات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستهدفت العاملين في هذه الجامعات. تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على 346 عاملاً في الجامعات المشار إليها. وأظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة في تلك الجامعات.

2- دراسة الهمداني (2022): هدفت إلى تحديد أثر الإدارة الإستراتيجية في جودة الخدمات، ومعرفة مستوى الممارسة، وكذلك مستوى جودة الخدمات في الصندوق الاجتماعي للتنمية بالعاصمة اليمنية صنعاء، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، باستخدام أسلوب الحصر الشامل لكل العاملين البالغ عددهم (146)، وتوصلت إلى وجود أثر عالٍ إيجابي لمستوى جودة الخدمات وممارسة الإدارة الإستراتيجية في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

4- المساهمة في تأسيس دراسات علمية مستقبلية في هذا المجال من خلال ما سيقدم من نتائج ومقترحات لدراسات مستقبلية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

1- الوقوف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومستوى جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية، والتي قد تسهم في مساعدة القائمين عليها من تطوير جودة خدماتها في ضوء تقنيات الإدارة الحديثة.

2- قد تسهم نتائج الدراسة الحالية في مساعدة صناع ومُتخذي القرار في الجامعات اليمنية الأهلية على التعرف على أهمية وظائف الإدارة الإلكترونية، وأثرها في جودة الخدمات المُقدّمة، والإسهام في تعزيز جودة الخدمات المُقدّمة، مما قد يؤدي إلى زيادة كفاءة قدرة الجامعات على إدخال التجديد ومواكبة التطوّر وتمكينها من حل مشاكلها ومواجهة تحدياتها.

3- تقديم جملة من التوصيات والمقترحات الرامية إلى جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية في ضوء الإدارة الإلكترونية.

4- قد تفيد النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية الباحثين والمهتمين في هذا المجال، وتفتح أمامهم مجالات جديدة لدراسات أخرى.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1- تشخيص واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات اليمنية الأهلية، وتشمل أربعة أبعاد رئيسية، هي: (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية).

2- قياس مستوى جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية، وتشمل خمسة أبعاد رئيسية، هي: (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، والملموسية).

3- التعرف على ما إذا كانت توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للإدارة الإلكترونية بأبعادها الآتية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) في جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية.

4- معرفة إذا كانت هناك توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى ممارسة الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية تُعزى لمتغيرات (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي).

مصطلحات للدراسة:

تم استخدام بعض المصطلحات في الدراسة الحالية، من أهمها الآتي:

1- الإدارة الإلكترونية:

3- دراسة القبيج وملك (2022): هدفت إلى التعرف على الذكاء العاطفي بأبعاده: (إدارة الذات، التحكم بالذات، تحفيز الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية) لموظفي الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة من (100) فرد، ووزع عليهم استبانة لجمع البيانات، وأوضحت النتائج أن جودة الخدمات التي يقدمها (الجهاز المركزي للإحصاء) عالية المستوى، كذلك وجود تأثير للذكاء العاطفي على جودة الخدمات المقدمة.

4- دراسة يعقوب (2021): هدفت إلى تحديد أثر إدارة المعرفة والتوجه الريادي في جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الأهلية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، على عينة بلغ عددها (260) عاملاً، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لإدارة المعرفة والتوجه الريادي في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية بالعاصمة صنعاء.

5- دراسة إسكندر (2021): هدفت إلى معرفة دور تمكين العاملين في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفى الأوروبي بأمانة العاصمة بالجمهورية اليمنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة وتوزيعها على عينة من العاملين بالمستشفى وعددهم (110) عاملاً في المستشفى من (ممرضين، ومساعدات تمريض، وأطباء، وإداريين) وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتمكين العاملين بأبعاده (العمل الجماعي، المشاركة بالمعلومات، والاستقلالية في اتخاذ القرار) على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفى الأوروبي.

6- دراسة السوافيري (2021): هدفت إلى التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي في بلدية غزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات بواسطة الاستبانة حيث تم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة بلغت (202) مفردة، وتوصلت الدراسة بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت بدرجة كبيرة، كذلك وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والتطوير التنظيمي من وجهة نظر العاملين في بلدية غزة، كما تبين أن أبعاد الإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) تؤثر بشكل جزئي على التطوير التنظيمي.

7- دراسة Vanger & Nicodemus (2021): هدفت إلى تحديد أثر الإدارة الإلكترونية على الكفاءة الإدارية في الخدمة المدنية بولاية تارابا في نيجيريا، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من (4333) موظفاً من الوزارات الحكومية في الولاية، وتم توزيع استبانة على عينة عشوائية مقدارها (350) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى

أن استخدام الإدارة الإلكترونية يُعزّز العمليات الإدارية الداخلية من خلال تبسيط الإجراءات، وتحسين الاتصالات وتبادل المعلومات الذي ينتج عنه تقليل الأخطاء وزيادة سرعة العمل، وتعزيز المساءلة والشفافية، وتحسين جودة العمل، ورفع معنويات الموظفين وزيادة التزامهم.

8- دراسة كرومي (2020):، التي هدفت إلى التعرف على دور تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) على جودة الخدمات في المكتبة الرئيسة للمطالعة العمومية في أدرار بالجزائر، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع الاستبانة على كل العاملين في المكتبة وعددهم (41)، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية بالمكتبة.

9- دراسة Fan et al: (2017) هدفت الدراسة إلى تحديد تصورات جودة الخدمة وفقاً للمرضى لتحسين جودة الرعاية الصحية، وتم اختيار (27) مستشفى في (15) مقاطعة في الصين، وتم جمع البيانات من 1520 مريضاً بطريقة عشوائية، وأظهرت النتائج وجود فرق كبير قبل وبعد تلقي الخدمات الطبية، علاوة على ذلك، كانت فجوة جودة الخدمة لكل بُعد خدمة سلبية، وأوصت الدراسة بأنه يجب على المستشفيات إجراء تعديلات وفقاً للوضع الفعلي ويجب أن تسعى جاهدة لتحسين جودة الخدمات الطبية للمرضى باستمرار.

من خلال عرض الدراسات السابقة، يتضح تعدد بيانات تنفيذ الدراسات السابقة من محلية وعربية وأجنبية، مما يدل على أهمية موضوع متغيرات الدراسة الحالية، واهتمام العديد من الدول (المتقدمة والنامية)، وقد تفاوتت النتائج في تلك الدراسات من بلد إلى آخر بحسب ظروف وطبيعة ذلك البلد. وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة الحالية، وإعداد وبناء أدواتها الميدانية، بالإضافة إلى الاستفادة من الدراسات السابقة في المنهجية، والأدب النظري. وقد تميزت الدراسة الحالية على الدراسات السابقة بتناولها الإدارة الإلكترونية بأبعاده (التخطيط الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) كمتغير مستقل، وجودة الخدمات بأبعاده (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) كمتغير تابع. رغم قلة الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت المتغيرين، وتعد الدراسة الحالية من أوائل الدراسات – بحسب علم الباحثة – على المستوى المحلي التي تناولت أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء.

ثانياً - الإطار النظري:

المحور الأول - الإدارة الإلكترونية:

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يُعتقد الكثيرون أنّ مفهوم الإدارة الإلكترونية يقتصر على العمليات الروتينية وتبادل البيانات الإلكترونية فقط. ومع ذلك، فهي تتعدى هذا المفهوم وتشمل تكامل البيانات والمعلومات بين مختلف وحدات وأقسام المنظمة. ويعرفها عاشور والنمري (2003، 2013) بأنها "الاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل وظائف العملية الإدارية القائمة على المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية".

جدول (1) المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

م	أسس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
1	الوسائل المستخدمة	الاتصال	شبكات الاتصال الإلكترونية والإيميلات
2	الميزة	المعاملات الورقية تتعرض للتلف	والإنترنت "شبكات سلكية ولا سلكية".
3	الحفظ	الأوراق والمعاملات الورقية قد تتعرض للضياع	الأنظمة الإلكترونية في مأمن من التلف نظراً لوجود النسخ الاحتياطية
4	عند الضياع	صعوبة استعادة	صعوبة ضياع المعلومات وفقدانها نظراً لحفظها على قواعد البيانات
5	التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول للتفاعل من أجل تحقيق الهدف	سهولة الاسترجاع من خلال النسخ الاحتياطي وقواعد البيانات
6	الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	تعتمد على الإمكانيات المادية ولبشرية في تحقيق الأهداف.	نستطيع إرسال الرسالة إلى عدد غير محدود من الأشخاص بنفس الوقت من خلال الشبكات الإلكترونية
7	الوصول للبيانات	صعوبة الوصول لكثرة الإجراءات الإدارية	تعتمد على التطور التكنولوجي في تحقيق
8	التنظيم المتبعة	التنظيم الهرمي	أهدافها .
9	الموثوقية	أقل موثوقية لعدم توافر نظم حماية للبيانات	سهولة الوصول لتواجد قواعد البيانات الضخمة .
10	التكاليف	تحتاج إلى تكاليف عالية نظراً لحاجتها لمخازن ضخمة لحفظها	التنظيم الشبكي
11	تقديم الخدمة	صعوبة تقديمها للإجراءات المتداخلة	موثوقية عالية لتوافر نظم الحماية والتشفير
12	الجودة	أقل جودة	لا تحتاج لتكاليف عالية نظراً لأنها تحتاج إلى غرفة صغيرة والتي تحتوي على الأجهزة التي يتم حفظ البيانات عليها

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على (الغياشي، 2015، ص11)، (خلف، 2010، ص27)، (نجم، عبود نجم، 2008، ص116-118)

خصائص الإدارة الإلكترونية:

يُفصّد بخصائص الإدارة الإلكترونية السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العامة، كونها عملية إدارية، ومرنة، وإدارة بلا ورق، وبلا مكان أو زمان، وتُساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتُؤمّن الخلل وتنبّع معاملات المواطنين والتقليل من البيروقراطية وتمنع احتكار الحكومة، وتعود المواطنين على استخدام التكنولوجيا الحديثة (حماد، 2007، 12).

أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتجسد أهميتها في القدرة على التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات وأنظمة المعلومات، وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بثورة المعلوماتية المستمرة، والتعبير عنها، كما أنها تُمثل نظرة مستقبلية للعلم والثقافة والحضارة الإنسانية. وقد تجلّى هذا التقدم في الأفكار والقدرات والطاقت الإبداعية والابتكارية في استخدام الحاسوب وتطوير

التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة والمتابعة والتقويم، وذلك بهدف تحسين أدائها ومركزها التنافسي". في حين عرف (Batta, et al, 2012) الإدارة الإلكترونية بأنها "تتضمن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من أجل تحسين العمليات الإدارية والأعمال ضمن الإدارات والأقسام في المنظمة التعليمية".

جدول (1) المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

م	أسس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
1	الوسائل المستخدمة	الاتصال	شبكات الاتصال الإلكترونية والإيميلات
2	الميزة	المعاملات الورقية تتعرض للتلف	والإنترنت "شبكات سلكية ولا سلكية".
3	الحفظ	الأوراق والمعاملات الورقية قد تتعرض للضياع	الأنظمة الإلكترونية في مأمن من التلف نظراً لوجود النسخ الاحتياطية
4	عند الضياع	صعوبة استعادة	صعوبة ضياع المعلومات وفقدانها نظراً لحفظها على قواعد البيانات
5	التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول للتفاعل من أجل تحقيق الهدف	سهولة الاسترجاع من خلال النسخ الاحتياطي وقواعد البيانات
6	الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	تعتمد على الإمكانيات المادية ولبشرية في تحقيق الأهداف.	نستطيع إرسال الرسالة إلى عدد غير محدود من الأشخاص بنفس الوقت من خلال الشبكات الإلكترونية
7	الوصول للبيانات	صعوبة الوصول لكثرة الإجراءات الإدارية	تعتمد على التطور التكنولوجي في تحقيق
8	التنظيم المتبعة	التنظيم الهرمي	أهدافها .
9	الموثوقية	أقل موثوقية لعدم توافر نظم حماية للبيانات	سهولة الوصول لتواجد قواعد البيانات الضخمة .
10	التكاليف	تحتاج إلى تكاليف عالية نظراً لحاجتها لمخازن ضخمة لحفظها	التنظيم الشبكي
11	تقديم الخدمة	صعوبة تقديمها للإجراءات المتداخلة	موثوقية عالية لتوافر نظم الحماية والتشفير
12	الجودة	أقل جودة	لا تحتاج لتكاليف عالية نظراً لأنها تحتاج إلى غرفة صغيرة والتي تحتوي على الأجهزة التي يتم حفظ البيانات عليها

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على (الغياشي، 2015، ص11)، (خلف، 2010، ص27)، (نجم، عبود نجم، 2008، ص116-118)

خصائص الإدارة الإلكترونية:

يُفصّد بخصائص الإدارة الإلكترونية السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العامة، كونها عملية إدارية، ومرنة، وإدارة بلا ورق، وبلا مكان أو زمان، وتُساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتُؤمّن الخلل وتنبّع معاملات المواطنين والتقليل من البيروقراطية وتمنع احتكار الحكومة، وتعود المواطنين على استخدام التكنولوجيا الحديثة (حماد، 2007، 12).

أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتجسد أهميتها في القدرة على التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات وأنظمة المعلومات، وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بثورة المعلوماتية المستمرة، والتعبير عنها، كما أنها تُمثل نظرة مستقبلية للعلم والثقافة والحضارة الإنسانية. وقد تجلّى هذا التقدم في الأفكار والقدرات والطاقت الإبداعية والابتكارية في استخدام الحاسوب وتطوير

مبادئ الإدارة الإلكترونية:

هناك مبادئ عدة تقوم عليها الإدارة الإلكترونية، ومن أهمها ما ذكره عاشور (2010، 15-16) في المبادئ الأساسية الآتية:

- تقديم أفضل الخدمات للمواطنين، والتركيز على النتائج، وسهولة الاستعمال والإتاحة للكل، والتغيير المستمر.
- تخفيض التكاليف: ووجود خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج.

- توفر الإرادة السياسية: يجب ان يكون هناك مدير او لجنة محدّدة تتولى تطبيق هذا المشروع.
- تعمل على تجهيز بيئة مناسبة للعمل.
- تعمل على تطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنظيم.

وظائف الإدارة الإلكترونية: إنّ التغيرات الحاصلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال واتساع استخداماتها أدّى إلى تبنّي الرقمنة في مختلف الإدارات والمنظمات باختلاف أحجامها ومجالاتها. فالإدارة الإلكترونية ليست مجرد استخدام لوسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المنظمات استخداماً بسيطاً. بل هي استخدام للوسائل التكنولوجية (العتاد الحاسوبي، والبرمجيات، والشبكات) في مختلف العمليات الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) وذلك من أجل تحسين جودة المخرجات.

1- **التخطيط الإلكتروني:** يؤدي التحول إلى التخطيط الإلكتروني إلى إشراك كل المستويات الإدارية في المنظومة في العمليات التخطيطية وتطوير هذه الخطط ووضع خطط بديلة لها؛ لزيادة كفاءة وفعالية عمليات صنع واتخاذ القرارات، كما يُساعد في اقتناص الفرص والحدّ من المخاطر والمعوقات التي تواجهها المنظمات.

2- **التنظيم الإلكتروني:** لم تعد الهياكل التنظيمية التقليدية كافية للتعامل مع كل مشكلات الإدارة الحالية. لذا، من الضروري الاستفادة من التكنولوجيا وتقنيات الاتصال لإعادة هيكلة الوظائف، وتوزيع الاختصاصات بشكل جديد، واستبعاد بعض الوحدات الإدارية، بالإضافة إلى استحداث وحدات تنظيمية جديدة تضاف إلى الهيكل القائم. كما ينبغي تحويل بعض الوحدات الإدارية التقليدية إلى وحدات تعمل وفق النظام الإلكتروني.

جدول (2) الفرق بين التنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني

من ناحية التنظيم	التقليدي	الإلكتروني
الهيكل	قائم على وحدات العمل	مصفوفي (المشروعي)
المعلومات	التحكّم في المعلومات وسيرتها	قائم على الفرق والجماعات
التقسيم	التقسيم الإداري التقليدي	الشفافية وإتاحة المعلومات للاستفادة منها
		التنظيم الخولي

المصدر (كرومي، 2022)

3- **التوجيه الإلكتروني:** يعتمد التوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة على وجود القيادات الإلكترونية، والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها، كما يعتمد على وجود قيادات قادرة على التعامل الفعّال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة، كما يعتمد كذلك إلى التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية، مما يجعله بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد خاصة للحالات المختلفة التي تُساعده على سرعة الاستجابة.

4- **الرقابة الإلكترونية:** تأتي عملية الرقابة بعد عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه، ودورها هو إجراء المقارنة بين المخطط (الأهداف والمعايير المحددة) والمُنَفَّذ (الأداء الفعلي) لتحديد الانحرافات وأسبابها وتصحيحها، ومع تطوّر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها ظهرت الرقابة الإلكترونية، والتي تعتمد على تقنية المعلومات الإدارية فأصبحت أكثر قدرة على معرفة المتغيرات والانحرافات أولاً بأول من خلال تدفّق المعلومات وعلاقات الاتصال بين المدراء والعاملين والموردين والزبائن، وهذا ما يزيد من قدرة الرقابة الإلكترونية على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة وتصحيح الانحرافات (مسلم، 2014، 218). وبناءً على ما تقدم، ولغايات الدراسة الحالية، فإنه يمكن تحديد أهم وظائف الإدارة الإلكترونية الشائعة في الجامعات،

تتمثل في الأبعاد الآتية: (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية)، وهي الأبعاد التي اقتصر عليها الباحثة في أداة الدراسة الحالية.

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية: إنّ لإدارة الإلكترونية عدداً من المتطلبات الواجب تطبيقها بشكل سليم، مثل: تجهيز الهيكل الأساسية ومناسبة، وتجهيز شبكات حديثة للاتصالات والبيانات، وتجهيز الهيكل الأساسية للشبكات السلكية واللاسلكية بحيث تكون قادرة على نقل البيانات والمعلومات بين المنظمات الإدارية نفسها وبين الإدارات والمواطنين من جهة أخرى، وكذلك توفير الوسائل الإلكترونية، وتوفير مُزوّد خدمة الإنترنت بإعدادات مناسبة بحيث يجب أن تكون الأسعار لخدمة الإنترنت مناسبة لتتيح لأكثر عدد من الأفراد الاشتراك والتفاعل مع الإدارة الإلكترونية بأقل جهد ووقت ممكن، وتوفير التمويل الكافي للقيام بالإدارة الإلكترونية، وتوفير الإدارة السياسية بحيث تتوافر جهة مُخصصة لتطبيق الإشراف على المشروع وتعمل على توفير البيئة المناسبة للقيام به، ووجود النصوص والقوانين التي تغطي على الإدارة الإلكترونية المصداقية والمشروعية وتسهّل عملية تطبيقها، تطبيق الأمن والسريّة بمستوى عالي لحماية المعلومات ولأصوص المكتبات الإلكترونية من أي عبث أو اختراق، وبالإضافة لما سبق ينبغي تجهيز عناصر تقنية وفنية مثل توحيد تصميم المواقع الحكومية والإدارية، وتوحيد طرق كيفية

2- تحسين نوعية الخدمات الإدارية، بما يلاءم متطلبات العصر ومواكبة التحديات الرقمية.

3- تخفيض التكاليف والأخطاء الإدارية.

4- تخفيض مدة تسليم المعاملات للطلبة، للوصول إلى مستوى الجودة العالمية.

5- تحسين الاتصال والتعاون بين كليات وأقسام الجامعات اليمنية الأهلية.

طرق قياس جودة الخدمات: الهدف الرئيس من قياس جودة الخدمات يتمثل في تعريف الإدارة العليا للمنظمة لمستوى جودة الخدمات المُقدَّمة ورضا المستفيدين عن تلك الخدمات؛ ليُمكِّنها من رصد مواطن ونقاط الضعف لديها، ومن ثمَّ تقوم بإجراءات تصحيحية تساعد في مجال المنافسة والإبداع. ومما لا شك فيه أنَّ جودة الخدمات تعبير عن انطباع المستفيد تجاه الخدمة المُقدَّمة له، (الأخرس، 2017، 49). ولا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمة وتعميمها على كل المنظمات الخدمية نظراً للظروف الخاصة بكل منظمة، كما أنَّ هذا لا يمنع من وجود مقاييس جودة خدمة مشتركة بين المنظمات الخدمية متشابهة الوظيفة.

ويوجد العديد من المداخل التي تُستخدم لقياس جودة الخدمات، ومن أهمها ما اتفقت عليه دراسة كل من (عتيق، 2016، 97-106) و(المحياوي، 2006، 97-108) في الآتي:

1- مقياس جودة الخدمة: ومن من الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات، هي: مقياس عدد الشكاوى، ومقياس الفجوة: ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية:

الإدراك – التوقع = جودة الخدمة.

2- مقياس الرضا: والذي يعتمد على الكشف عن طبيعة شعور المستفيدين نحو الخدمة التي تُقدَّم لهم، ومعرفة جوانب القوة والضعف فيها، فهو يُعتبر أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات المستفيدين.

3- مقياس القيمة: ويعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من قبل المستفيد، وتكلفة الحصول على هذه الخدمات من المنظمة.

4- مقياس الأداء الفعلي: يعتمد على التركيز على الأداء الفعلي للخدمة المُقدَّمة، كون أنَّ جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر المستفيدين. وبناءً على ما تقدم، ولغايات الدراسة الحالية، فقد اقتضت الباحثة في أداة الدراسة الحالية على مقياس جودة الخدمة الشائعة في الجامعات، وتتمثل في الأبعاد الآتية: (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف).

متطلبات تحقيق جودة الخدمات: لضمان جودة الخدمات، من الضروري خلق ثقافة تنظيمية تركز على الجودة داخل المؤسسات، وزيادة الوعي بين جميع الأفراد بأهمية هذا المفهوم في تقديم الخدمات. يتطلب ذلك الانتباه لتوقعات

استخدامها، وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين كل المراكز الحكومية الإدارية في البلاد(حامد، 2015، 224). وتتمثل أهم مراحل تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية في إقرار الإدارة العليا بضرورة التغيير، وتحويل المعاملات الورقية إلى معاملات إلكترونية، وتدريب الموظفين وتأهيلهم لإنجاز الأعمال إلكترونياً، وتوثيق إجراءات العمل، وتوفير وتأمين الهيكل الأساسي المناسبة للإدارة الإلكترونية، والعمل على تحويل وبرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً. خاصة المعاملات الورقية التي تستخدم بشكل واسع في جميع الأقسام وتحويلها إلى معاملات إلكترونية (محمود، 2011، 38).

المحور الثاني - جودة الخدمات:

مفهوم جودة الخدمات: يشير مفهوم جودة الخدمات إلى تقديم جودة عالية بشكل مستمر وبطريقة تتجاوز قدرة المنافسين الآخرين، أو ذلك المستوى من النوعية المُقدَّمة للزبون الذي يلبي حاجته ورجاته، ويتطابق مع توقعاته أو يتفوق عليها، ويكون بشكل مستمر. ومع الأخذ بعين الاعتبار التفوق على المنافسين الآخرين، ولهذا على المنظمات أن تأخذ بعين الاعتبار توقُّعات الزبائن قبل تقديم خدماتها، حيث إنَّ هذا الأخير هو الذي يُحدِّد جودة الخدمة، من خلال مقارنة توقُّعاته لجودة الخدمات المُقدَّمة مع ما يتحصَّل عليه فعلياً من هذه الجودة (Ghada, 2007).

أهمية جودة الخدمات: تلعب صناعة الخدمات دوراً متزايداً في عالم المنافسة بين المنظمات في الوقت الراهن، مما يجعل جودة الخدمة المفتاح للنجاح والداعم للقدرة على المنافسة (Abdullah, 2006, 31). وتُشكِّل جودة الخدمات أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات التي تسعى إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال الخدمات يتطلب من العملاء والموظفين أن يتعاملوا معاً من أجل خلق الخدمة، وتقديمها في أعلى وأرقى مستوى، فيلزم على المنظمات الاهتمام بالموظفين والعملاء معاً، لذا تكمن أهمية جودة الخدمات بسبب تأثيرها في نمو وزيادة حجم الطلب على الخدمة، ووسيلة تصنع المكانة التنافسية للمنظمة الخدمية، مقارنةً مع المنظمات الأخرى المنافسة لها، وتُساعد في زيادة حصَّة المنظمة الخدمية من خلال استمرارية التعامل معها، وتوسيع قاعدة مستفاديه (حمود، 2010، 57).

أهداف جودة الخدمات: هناك العديد من الأهداف لجودة الخدمات في المنظمات بشكل عام، ومؤسسات التعليم العالي بشكل خاص، ومن أهمها ما ذكرته دراسة (بثينة، 2012، 35) في الأهداف الآتية:

1- انخفاض شكاوى الطلبة والمجتمع وأرباب، بالنسبة لجودة المخرجات والخدمات المُقدَّمة لهم.

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي؛ لأنه يتلاءم مع طبيعة الدراسة الحالية التي تتطلب وصف الظاهرة وتحليلها وتفسيرها، بهدف الكشف عن أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية.

مجتمع الدراسة: تكوّن مجتمع الدراسة الحالية في الجامعات اليمنية الأهلية البالغ عددها (41) جامعة (حسب إحصائيات البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي للعام 2023م)، وقد حددت الباحثة (6) جامعات أهلية لتمثل مجال الدراسة الميداني؛ حيث تم اختيار الجامعات التي مضت على تأسيسها 20 عاماً، وقد تمثل مجتمع الدراسة من القيادات الأكاديمية والإدارية في الست الجامعات المحددة، والبالغ عددهم (300) فرداً، وذلك وفقاً للنزول الميداني إلى كل جامعة.

عينة الدراسة: تم تحديد حجم العينة بناءً على جدول (Krejcie & Morgan, 1970) الذي يُحدّد عينة الدراسة لمجتمع يتكون من (300) عنصراً بمقدار (170) مفردة، وتم اختيارها عن طريق العينة العشوائية الطبقية، وذلك من خلال ثلاث فئات تمثلت في (رؤساء جامعات، ونوابهم، ومساعديهم، وعمداء كليات أمناء عموم، ومدراء إدارات، رؤساء أقسام أكاديمية وإدارية) كما هو موضح في الجدول (3)، وتم توزيع (200) استبانة وتم استرداد (165) استبانة منها بنسبة (82.5%) من العدد الموزع، وكانت الاستبانات كلها صالحة للتحليل، والجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3) توزيع أفراد عينة الدراسة في الجامعات اليمنية الأهلية

م	اسم الجامعة	عدد القيادات الأكاديمية والإدارية	رؤساء جامعات والنواب والمساعدين والعمداء	أمناء عموم ومدراء إدارات	رؤساء أقسام أكاديمية وإدارية	حجم العينة	الاستبانة الموزعة	المستردة والصالح للتحليل	النسبة
1	العلوم والتكنولوجيا	120	7	16	44	67	72	68	100%
2	الأندلس للعلوم والتقنية	54	4	3	23	30	35	31	100%
3	سبأ	26	5	3	7	15	20	9	42.2%
4	الوطنية	30	5	4	8	17	25	17	100%
5	اليمنية	28	5	4	7	16	22	16	100%
6	الملكة أروى	42	5	5	14	24	26	24	100%
	الإجمالي	300	31	35	103	169	200	165	97.06%

أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات؛ لأنها الأداة الأكثر ملاءمة لضمان تحقيق أهداف الدراسة، وذلك من خلال التأصيل النظري لمتغيرات الدراسة، وتحديد أبعادها، وصياغة فقراتها، ثم صياغتها بصورتها الأولية، وعرضها على عدد من المحكّمين في الجامعات وعددهم (12) لإبداء آرائهم حول فقرات الاستبانة

من حيث: سلامة صياغتها، وملاءمتها، وانتمائها للبعد. وفي ضوء آراء المحكّمين استقرت الاستبانة في صورتها النهائية على (51) فقرة، كما في الجدول (4) يوضح متغيرات الدراسة وأبعادها.

جدول (4): متغيرات الدراسة وأبعادها

المتغير	البعد	عدد الفقرات
الإدارة الإلكترونية	التخطيط الإلكتروني	8
	التنظيم الإلكتروني	6

المتغير	البُعد	عدد الفقرات
	التوجيه الإلكتروني	6
	الرقابة الإلكترونية	5
الإجمالي	4	25
	الاعتمادية	5
	الاستجابة	5
	الضمان	5
	الملموسية	6
	التعاطف	6
	5	27
الإجمالي		52

الإجمالي الكلي

صدق وثبات أداة الدراسة:

أولاً - صدق أداة الدراسة: للتأكد من صدق الأداة، استخدمت الباحثة أنواع الصدق الآتية:

1- الصدق الظاهري (صدق المحكمين): للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم عرضها في صورتها الأولية على عدد (11) محكمًا من ذوي الخبرة والاختصاص في الجامعات اليمنية؛ وذلك للحكم على مدى صلاحية الفقرات. لإبداء آرائهم

حول فقرات الاستبانة من حيث: سلامة صياغتها، وملاءمتها، وانتمائها للبُعد. وتم تعديل الأداة في ضوء ملحوظاتهم وآرائهم.

2- صدق الاتساق الداخلي: تم التأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الأداة بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson's Correlation) لإيجاد معامل ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي إليه، باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss)، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول (5).

جدول (5): نتائج معامل الارتباط لمعرفة الصدق البنائي بين كل فقرة وبُعدها

الإدارة الإلكترونية													
التخطيط الإلكتروني		التنظيم الإلكتروني			التوجيه الإلكتروني			الرقابة الإلكترونية					
م	الارتباط	الدلالة	م	الارتباط	الدلالة	م	الارتباط	الدلالة	م	الارتباط	الدلالة	م	الارتباط
1	0.703*	0.00	9	0.740*	0.00	1	0.634*	0.00	2	0.839*	0.00		
	*	0		*	0		*	0		*	0		
2	0.807*	0.00	1	0.830*	0.00	1	0.804*	0.00	2	0.872*	0.00		
	*	0		*	0		*	0		*	0		
3	0.834*	0.00	1	0.639*	0.00	1	0.764*	0.00	2	0.892*	0.00		
	*	0		*	0		*	0		*	0		
4	0.785*	0.00	1	0.777*	0.00	1	0.830*	0.00	2	0.908*	0.00		
	*	0		*	0		*	0		*	0		
5	0.795*	0.00	1	0.724*	0.00	1	0.734*	0.00	2	0.878*	0.00		
	*	0		*	0		*	0		*	0		
6	0.778*	0.00	1	0.705*	0.00	2	0.789*	0.00					
	*	0		*	0		*	0					
7	0.820*	0.00											
	*	0											
8	0.790*	0.00											
	*	0											
جودة الخدمات													
الاعتمادية		الاستجابة			الضمان			الملموسية			التعاطف		
م	الارتباط	الدلالة	م	الارتباط	الدلالة	م	الارتباط	الدلالة	م	الارتباط	الدلالة	م	الارتباط
1	0.781*	0.00	6	0.777*	0.00	1	0.788*	0.00	1	0.853*	0.00	2	0.812*
	*	0		*	0		*	0		*	0		*
2	0.796*	0.00	7	0.831*	0.00	1	0.790*	0.00	1	0.811*	0.00	2	0.798*
	*	0		*	0		*	0		*	0		*
3	0.732*	0.00	8	0.794*	0.00	1	0.813*	0.00	1	0.784*	0.00	2	0.705*
	*	0		*	0		*	0		*	0		*

0	*	4	0	*	8	0	*	3	0	*		0	*	
0.00	0.770*	2	0.00	0.790*	1	0.00	0.817*	1	0.00	0.823*	9	0.00	0.816*	4
0	*	5	0	*	9	0	*	4	0	*		0	*	
0.00	0.736*	2	0.00	0.860*	2	0.00	0.830*	1	0.00	0.781*	1	0.00	0.789*	5
0	*	6	0	*	0	0	*	5	0	*	0	0	*	
0.00	0.760*	2	0.00	0.816*	2									
0	*	7	0	*	1									

**ارتباط ذي دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).

3- الصدق البنائي لأداة الدراسة: تم التأكد من الصدق البنائي أداة الدراسة بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson's Correlation) بين كل بُعد والمتغير الذي ينتمي له هذا البعد، كما هو موضح في الجدول (6).

يتضح من الجدول (5) أنّ كل الفقرات مرتبطة بأبعادها بدرجة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية تراوحت بين (0.634) و(0.908) بشكل عام، ما يشير إلى عدم وجود فقرات تضعف من المصادقية البنائية للاستبانة. وبهذا تكون الباحثة قد تأكدت من صدق أداة الدراسة، وأن فقرات أداة الدراسة تقيس ما وضعت من أجل قياسه.

جدول (6): نتائج الارتباط لمعرفة الصدق البنائي بين كل بُعد والمتغير الذي ينتمي إليه

المتغير	البعد	درجة الارتباط	مستوى الدلالة
الإدارة الإلكترونية	التخطيط الإلكتروني	0.829**	0.000
	التنظيم الإلكتروني	0.830**	0.000
	التوجيه الإلكتروني	0.861**	0.000
	الرقابة الإلكترونية	0.792**	0.000
جودة الخدمات	الاعتمادية	0.848**	0.000
	الاستجابة	0.832**	0.000
	الضمان	0.846**	0.000
	الملموسية	0.839**	0.000
	التعاطف	0.885**	0.000

**ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).

ثانيًا - ثبات أداة الدراسة: لمعرفة درجة ثبات متغيرات الدراسة وأبعادها ومصادقية إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة، تم إجراء اختبار معادلة "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha)، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول (7).

يتضح من الجدول (6) أنّ كل الأبعاد مرتبطة بالمتغيرات بدرجة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية تراوحت بين (0.792) و (0.885) بشكل عام، ما يشير إلى عدم وجود أبعاد تُضعف من المصادقية البنائية للمتغيرات.

جدول (7): نتائج ثبات متغيرات الدراسة وأبعادها

المتغير	البعد	عدد الفقرات	درجة الثبات alpha	درجة المصادقية $\sqrt{\alpha}$
الإدارة الإلكترونية	التخطيط الإلكتروني	8	0.913	0.956
	التنظيم الإلكتروني	6	0.824	0.908
	التوجيه الإلكتروني	6	0.852	0.923
	الرقابة الإلكترونية	5	0.933	0.966
المجموع الكلي لمتغير الإدارة الإلكترونية		25	0.944	0.972
جودة الخدمات	الاعتمادية	5	0.840	0.917
	الاستجابة	5	0.858	0.926
	الضمان	5	0.846	0.919
	الملموسية	6	0.901	0.949
	التعاطف	6	0.854	0.924
المجموع الكلي لمتغير جودة الخدمات		27	0.954	0.977
المجموع الكلي للمتغيرات بشكل عام		52	0.966	0.983

المصادقية لإجابات أفراد عينة الدراسة بين (0.908) و (0.966) وهذا يعني أن إجابات عينة الدراسة متجانسة في الاستجابة على كل الأبعاد.

واعتمد الباحث الوزن النسبي لمقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، لمعرفة إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى متغيرات الدراسة وأبعادها وفقراتها، حيث تم إعطاء كل درجة من درجات المقياس وزناً ترجيحياً كالآتي: عالٍ جداً (5)، عالٍ (4)، متوسط (3)، منخفض (2)، منخفض جداً (1). وتم حساب الأوساط المرجحة لهذه الدرجات كما يوضحها الجدول (8).

جدول (8): كيفية تفسير قيم المتوسط الحسابي والنسب المئوية في جداول النتائج

المستوى	إذا كانت النسبة	التقدير اللفظي	إذا كان المتوسط
منخفض جداً	أقل من 36%	غير موافق تماماً	أقل من 1.8
منخفض	من 36% وأقل من 52%	غير موافق	من 1.8 وأقل من 2.6
متوسط	من 52% وأقل من 68%	محايد	من 2.6 وأقل من 3.4
عالٍ	من 68% وأقل من 84%	موافق	من 3.4 وأقل من 4.2
عالٍ جداً	من 84% حتى 100%	موافق مطلق	من 4.2 حتى 5

نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

الإجابة عن السؤال الفرعي الأول:

والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة، لمعرفة آراء عينة الدراسة حول مستوى ممارسة الإدارة الإلكترونية على المستوى الكلي وعلى مستوى كل بُعد من أبعادها، وتم استخدام عمود (الرتبة) في الجداول الذي يُعبر عن أهمية البعد لدى أفراد العينة، كما يوضح ذلك الجدول (9).

جدول (9) نتائج مستوى الإدارة الإلكترونية وأبعادها وفقاً لآراء عينة الدراسة

الرقم	الرتبة	الأبعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الممارسة
1	3	التخطيط الإلكتروني	3.71	0.663	74.2%	عالٍ
2	1	التنظيم الإلكتروني	3.85	0.610	77%	عالٍ
3	2	التوجيه الإلكتروني	3.77	0.629	75.4%	عالٍ
4	4	الرقابة الإلكترونية	3.60	0.828	72%	عالٍ
		الدرجة الكلية لأبعاد متغير الإدارة الإلكترونية	3.73	0.559	74.60%	عالٍ

تقنيات الإدارة الإلكترونية ومواكبة التطورات التكنولوجية وتحسين الجودة العامة للخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة. وبناءً على ما تقدم تم الإجابة عن التساؤل الفرعي الأول وتحقيق الهدف الفرعي الأول للدراسة، حيث أظهرت نتائج التحليل بأن مستوى ممارسة الإدارة الإلكترونية في الجامعات الأهلية اليمنية كل الدراسة كانت عالية على المستوى الكلي وكذلك على مستوى أبعاد هذا المتغير ويستدل على ذلك بالآتي: يوجد اهتمام من قبل قيادات تلك الجامعات بالإدارة الإلكترونية إلا أنه لم يصل إلى المستوى المطلوب تحقيقه في بعض الجوانب.

يتضح من الجدول (7) أن قيمة درجة الثبات للمتغيرات بشكل عام جاءت بنسبة (0.966) وهذا يعني أنها جاءت بنسبة ثبات مرتفعة، وجاءت درجة المصادقية لإجابات أفراد عينة الدراسة (0.983) وهذا يشير إلى أن درجة مصادقية الإجابات مرتفعة أيضاً، وأن إجابات أفراد العينة متجانسة في الاستجابة على الاستبانة، وقد بلغت درجة ثبات متغيري الدراسة المستقل والتابع هي (0.944) و (0.954)، على التوالي وبدرجة مصادقية بلغت لكل المتغيرين المستقل والتابع على التوالي (0.972) و (0.977) وهذا يشير إلى تمتع أداة الدراسة بدرجة ثبات عالية. كما يتضح أن قيمة درجة الثبات لكل الأبعاد تراوحت بين (0.824) و (0.933)، بينما تراوحت درجة

ينص السؤال الفرعي الأول على: "ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية المتمثلة بأبعادها: (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) في الجامعات اليمنية الأهلية بأمانة العاصمة - صنعاء؟" وللإجابة عن السؤال الفرعي الأول تم حساب المتوسطات الحسابية،

يتضح من الجدول (9) أن مستوى الإدارة الإلكترونية في الجامعات الأهلية اليمنية كان عالياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.73) وانحراف معياري (0.559) وبنسبة (74.6%)، وقد يعزى ذلك إلى أن الجامعات الأهلية في اليمن قد نجحت في تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال وينتج من ذلك أن تطبيق الإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين كفاءة العمل وتبسيط العمليات الإدارية وتعزيز الاتصال والتفاعل بين الموظفين والطلاب والأعضاء الآخرين في المنظمة التعليمية من المهم أن تستمر الجامعات في تعزيز وتطوير الإدارة الإلكترونية وتوفير الدعم والتدريب المستمر للموظفين لتعزيز مهاراتهم في هذا الجانب. قد يساعد ذلك في تطوير

وبغرض تحليل النتيجة السابقة بصورة أدق على مستوى فقرات كل بعد، فقد تم ترتيب فقرات كل بعد على حدة ترتيباً
تتازلياً حسب قيمة المتوسط الحسابي، وذلك على النحو الآتي:

البعد الأول - التخطيط الإلكتروني:

جدول (10): نتائج تحليل فقرات بُعد التخطيط الإلكتروني

م	الترتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الممارسة
1	1	تعتمد الجامعة على تكنولوجيا نظم المعلومات في عملية التخطيط.	3.92	0.744	78.4%	عالي
2	3	تستغل الجامعة الإمكانيات التكنولوجية لتحديد الفرص والتهديدات.	3.72	0.802	74.4%	عالي
3	7	تحدد الجامعة نقاط القوة والضعف من خلال المتابعة الإلكترونية للبيئة التعليمية	3.60	0.882	72%	عالي
4	6	تعتمد الجامعة على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحليل البيئة الجامعية.	3.69	0.886	73.8%	عالي
5	4	توظف الجامعة التخطيط الإلكتروني في تخطيط كل الأنشطة الإدارية.	3.71	0.870	74.2%	عالي
6	2	تستخدم الجامعة البرامج التطبيقية الحديثة في تحليل البيانات.	3.73	0.805	74.6%	عالي
7	5	تعتمد الجامعة على قواعد البيانات الإلكترونية في وضع الأهداف.	3.70	0.843	74%	عالي
8	8	تعتمد الجامعة على البرمجيات لتوفير الخطط البديلة عند الحاجة.	3.58	0.878	71.6%	عالي
		الدرجة الكلية لبعد التخطيط الإلكتروني	3.71	0.663	74.2%	عالي

الدراسة، من المهم أن تستمر الجامعات في دعم وتطوير استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات في عمليات التخطيط، وتوفير التدريب والدعم اللازم للموظفين لزيادة مهاراتهم في هذا المجال.

البعد الثاني - التنظيم الإلكتروني:

يتضح من الجدول (10) أن مستوى التخطيط الإلكتروني كان عالياً، حيث جاء بنسبة (74.2%)، وقد جاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الأولى بمتوسط (3.92) وانحراف معياري (0.744) وبنسبة (78.4%)، وهذا يشير إلى أن استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات في عملية التخطيط عالٍ، ويُستدل من ذلك إلى توفير تكنولوجيا ونظم المعلومات بالجامعات محل

جدول (11): نتائج تحليل فقرات بُعد التنظيم الإلكتروني

الرقم	الترتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الممارسة
1	1	يساعد التنظيم الإلكتروني على تسهيل التواصل بين مختلف المستويات الإدارية.	4.07	0.774	81.4%	عالي
2	4	يساعد التنظيم الإلكتروني على تحديد مهام الموظفين ومسؤولياتهم.	3.91	0.896	78.2%	عالي
3	6	يتم توزيع المهام على العاملين في الجامعة بطريقة إلكترونية.	3.38	1.008	67.6%	متوسط
4	5	يساهم التنظيم الإلكتروني في إيجاد بيئة تنسم بالمرونة.	3.81	0.780	76.2%	عالي
5	3	يعتمد التنظيم الإلكتروني على نظام الأرشفة الإلكترونية.	3.93	0.782	78.6%	عالي
6	2	يسهل التنظيم الإلكتروني عملية التواصل بين إدارات الجامعة والمجتمع الخارجي.	4.01	0.753	80.2%	عالي
		الدرجة الكلية لبعد التنظيم الإلكتروني	3.85	0.610	77%	عالي

وانحراف معياري (0.774) وبنسبة (81.4%)، ويُستدل من إجابات أفراد العينة أن التنظيم الإلكتروني يساعد على التواصل وتوفير المعلومات بين المستويات الإدارية بما يساهم في صناعة قرارات سليمة وتحقيق الأهداف.

البعد الثالث - التوجيه الإلكتروني:

يتضح من الجدول (11) أن مستوى التنظيم الإلكتروني كان عالياً، حيث جاء بمتوسط (3.85) وبانحراف معياري (0.61) وبنسبة (77%)، وجاءت الفقرة رقم (1) التي تُلص على (يساعد التنظيم الإلكتروني على تسهيل التواصل بين مختلف المستويات الإدارية) في المرتبة الأولى بمتوسط (4.07)

جدول (12): نتائج تحليل فقرات بُعد التوجيه الإلكتروني

الرقم	الترتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الممارسة
1	2	تستخدم قيادة الجامعة قواعد البيانات الإلكترونية في تسيير أعمالها الإدارية	3.81	0.821	76.2%	عالي
2	1	تساعد القيادة الإلكترونية المديرين في الجامعة على اتخاذ القرار.	3.82	0.788	76.4%	عالي
3	4	تساعد القيادة الإلكترونية المديرين على حل المشكلات.	3.75	0.842	75%	عالي
4	3	القيادة الإلكترونية تسهل توصيل تعليمات العمل إلكترونياً.	3.76	0.772	75.2%	عالي
5	3	تسهم القيادة الإلكترونية في التخلص من النظام البيروقراطي في العمل.	3.76	0.869	75.2%	عالي

6	5	تُساعد القيادة الإلكترونية على الاستغلال الأمثل للمعلومات.	3.71	0.884	74.2%	عالٍ
		الدرجة الكلية لبعد التوجيه الإلكتروني	3.77	0.629	75.4%	عالٍ

يتّضح من الجدول (12) أنّ مستوى التوجيه الإلكتروني كان عالياً، حيث جاء بمتوسط (3.77) وبانحراف معياري (0.629) وبنسبة (75.4%)، وجاءت الفقرة رقم (2) التي تُنصُّ على (تُساعد القيادة الإلكترونية المديرين في الجامعة على اتخاذ القرار) في المرتبة الأولى بمتوسط (3.82) وانحراف معياري (0.788) وبنسبة (76.4%)، وهذا يُشير

جدول (13): نتائج تحليل فقرات بُعد الرقابة الإلكترونية

الرقم	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الممارسة
1	4	الرقابة الإلكترونية تُعطي تنبيهات إلكترونية حال حدوث الأخطاء في العمل	3.60	0.968	72%	عالٍ
2	5	تُعمل الرقابة الإلكترونية على تصحيح الانحرافات حال حدوثها دون تدخل بشري	3.48	0.973	69.6%	عالٍ
3	2	تُتيح الرقابة الإلكترونية متابعة الأنشطة الداخلية بشكل مستمر.	3.62	0.893	72.4%	عالٍ
4	3	تُعمل الرقابة الإلكترونية على تزويد الإداريين بالمعلومات بشكل مستمر.	3.61	0.921	72.2%	عالٍ
5	1	تُساهم الرقابة الإلكترونية في تحسين الأداء من خلال المتابعة المستمرة.	3.68	0.904	73.6%	عالٍ
		الدرجة الكلية لبعد الرقابة الإلكترونية	3.60	0.828	72%	عالٍ

يتّضح من الجدول (13) أنّ مستوى الرقابة الإلكترونية كان عالياً، حيث جاء بمتوسط (3.60) وبانحراف معياري (0.828) وبنسبة (72%)، وجاءت الفقرة رقم (5) التي تُنصُّ على: (تُساهم الرقابة الإلكترونية في تحسين الأداء من خلال المتابعة المستمرة) في المرتبة الأولى بمتوسط (3.68) وانحراف معياري (0.904) وبنسبة (73.6%)، وهذا يُشير إلى أنّ الرقابة الإلكترونية تلعب دوراً هاماً في تحسين الأداء من خلال المتابعة المستمرة، وقد حُظِّيت بتقدير كبير من قِبَل المشاركين في الدراسة. هذا يعكس إدراكهم للفوائد التي يُمكن أن تُوفرها الرقابة الإلكترونية في تحسين الأداء وضمان التواصل والمتابعة الفعّالة في الجامعة وجاءت الفقرة رقم (2) في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.48) وبانحراف معياري (0.973) وبنسبة (69.6%) وهذا يُشير إلى أنّ الرقابة

جدول (14): نتائج مستوى جودة الخدمات

الرقم	الرتبة	الأبعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التحقّق
1	4	الاعتمادية	3.87	0.631	77.4%	عالٍ
2	5	الاستجابة	3.80	0.653	76%	عالٍ
3	3	الضمان	3.92	0.614	78.4%	عالٍ
4	1	الملموسية	4.02	0.690	80.4%	عالٍ
5	2	التعاطف	3.93	0.579	78.6%	عالٍ
		الدرجة الكلية لأبعاد متغير جودة الخدمات	3.91	0.538	78.2%	عالٍ

يتّضح من الجدول (14) أنّ مستوى جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية كان عالياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.91) وبانحراف معياري (0.538) وبنسبة (78.2%)، وهذا يُشير إلى أنّ آراء أفراد العيّنة المبحوثة حول مستوى توفير جودة الخدمات اليمنية الأهلية محل الدراسة كان عالياً والمستوى الكُلّي أمّا على مستوى الأبعاد كان على النحو الآتي: وفيما يلي نتائج مستوى جودة الخدمات في الجامعات

فقرات كل بعد على حدة ترتيباً تنازلياً حسب قيمة المتوسط الحسابي، وذلك على النحو الآتي:

جدول (15): نتائج تحليل فقرات بُعد الاعتمادية

الرقم	الترتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التحقق
1	5	تهتم الجامعة بتقديم الخدمات بشكل صحيح ومن أول مرة.	3.65	0.867	73%	عال
2	3	تلتزم الجامعة في تقديم خدماتها التعليمية في المواعيد المحددة.	3.85	0.816	77%	عال
3	2	يُتَّصف العاملون في الجامعة بكفاءة عالية.	3.94	0.786	78.8%	عال
4	1	تُحفظ الجامعة بسجلات وبيانات دقيقة للطلبة.	4.07	0.729	81.4%	عال
5	4	الخدمات المقدمة للطلبة من قبل الجامعة تلبي احتياجاتهم التعليمية.	3.84	0.833	76.8%	عال
الدرجة الكلية لبعد الاعتمادية						
			3.87	0.631	77.4%	عال

يتضح من الجدول (15) أنَّ مستوى الاعتمادية كان عالياً، حيث جاء بمتوسط (3.87) وانحراف معياري (0.613) وبنسبة (77.4%)، وجاءت الفقرة رقم (4) التي تُنص على (تحتفظ الجامعة بسجلات وبيانات دقيقة للطلبة) في المرتبة الأولى بمتوسط (4.07) وانحراف معياري (0.729) وبنسبة (81.4%)، وهذا يُشير إلى أنَّ القيادات يَرون أنَّ الحفاظ على

سجلات وبيانات دقيقة للطلاب هو أمرٌ مهم وضروري في الجامعة. التقييم الإيجابي يُشير إلى أنهم يَرون أهمية توفير نظام فعّال لإدارة السجلات الطلابية والحفاظ على دقة البيانات، ممَّا يُساهم في تحسين جودة الخدمات المُقدَّمة وتلبية احتياجات الطلاب بشكل أفضل.

البعد الثاني - الاستجابة:

جدول (16): نتائج تحليل بُعد الاستجابة

الرقم	الترتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التحقق
1	5	تحرص الجامعة على حلّ مشكلات الطلبة دون تأخير.	3.67	0.898	73.4%	عال
2	3	تقوم الجامعة بإبلاغ الطلبة بموعد تقديم الخدمات.	3.79	0.845	75.8%	عال
3	2	يحرص العاملون بالجامعة على تقديم الخدمات بسرعة عالية.	3.82	0.759	76.4%	عال
4	1	يتعاون العاملون بالجامعة مع الطلبة بصورة دائمة.	3.96	0.752	79.2%	عال
5	4	تهتم الجامعة باستقصاء آراء الطلبة لتحسين جودة خدماتها.	3.78	0.825	75.6%	عال
الدرجة الكلية لبعد الاستجابة						
			3.80	0.653	76%	عال

يتضح من الجدول (16) أنَّ مستوى الاستجابة كان عالياً، حيث جاء بمتوسط (3.80) وانحراف معياري (0.653) وبنسبة (76%)، وجاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الأولى بمتوسط (3.96) وانحراف معياري (0.752) وبنسبة (79.2%)، وهذا يُشير إلى أنَّ القيادات يَرون أنَّ التعاون بين العاملين في الجامعة والطلاب هو أمرٌ مهم ومستمر. تقييمهم الإيجابي يُشير

إلى أنهم يَرون أهمية التعاون والتفاعل المستمر مع الطلاب، ممَّا يُساهم في تحسين تجربتهم الجامعية ودعمهم في تحقيق أهدافهم الأكاديمية والشخصية. هذا يعكس الروح التعاونية والتفاعلية التي تُساهم في بناء بيئة جامعية إيجابية ومُحَوِّزة للنجاح.

البعد الثالث - الضمان:

جدول (17): نتائج تحليل بُعد الضمان

الرقم	الترتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التحقق
1	5	يُعزز سلوك العاملين في الجامعة شعور الطلبة بالراحة والاطمئنان.	3.74	0.847	74.8%	عال
2	1	تُحافظ الجامعة على سرّية وخصوصية المعلومات الخاصة بالطلبة.	4.09	0.679	81.8%	عال
3	3	يتم تقييم أعمال الطلبة بعدالة دون النظر للعلاقات الشخصية.	3.89	0.827	77.8%	عال
4	4	يتمتع العاملون بالجامعة بالقدرة على كسب ود الطلبة.	3.87	0.729	77.4%	عال
5	2	يملك العاملون المعارف الكافية للرد على استفسارات الطلبة.	4.00	0.724	80%	عال
الدرجة الكلية لبعد الضمان						
			3.92	0.614	78.4%	عال

يتضح من الجدول (17) أنَّ مستوى الضمان كان عالياً، حيث جاء بمتوسط (3.92) وانحراف معياري (0.614) وبنسبة (78.4%)، وجاءت الفقرة رقم (2) في المرتبة الأولى بمتوسط (4.09) وانحراف معياري (0.679) وبنسبة (81.8%)، وهذا يُشير إلى أنَّ القيادات يَرون أنَّ الجامعة تُحرص على الحفاظ

على سرّية وخصوصية المعلومات الخاصة بالطلبة. تقييمهم الإيجابي والمرتفع يُشير إلى الثقة في جهود الجامعة في هذا الجانب، وتأكيدهم لأهمية حماية خصوصية المعلومات الشخصية للطلبة.

البعد الرابع - الملموسية:

جدول (18): نتائج تحليل بُعد الملموسية

الرقم	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التحقق
1	4	تمتلك الجامعة مباني ملائمة وحديثة.	4.02	0.934	80.4%	عالٍ
2	4	تمتلك الجامعة مستلزمات تعليمية حديثة لتقديم خدماتها التعليمية.	4.02	0.815	80.4%	عالٍ
3	5	تُوفّر الجامعة كل الخدمات المكتبية التي يحتاجها الطلبة.	3.96	0.847	79.2%	عالٍ
4	1	يتمتع العاملون في الجامعة بالمظهر الأنيق.	4.07	0.703	81.4%	عالٍ
5	2	يُتوفّر في الجامعة قاعات دراسية ملائمة.	4.04	0.879	80.8%	عالٍ
6	3	تُحرص الجامعة على توفير دليل الطالب ليتعرف الطلبة على كل ما يخص دراستهم بالجامعة.	4.03	0.862	80.6%	عالٍ
الدرجة الكلية لبعد الملموسية						
			4.02	0.690	80.4%	عالٍ

يتّضح من الجدول (18) أنّ مستوى الملموسية كان عالياً، حيث جاء بمتوسط (4.02) وانحراف معياري (0.69) وبنسبة (80.4%)، وجاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الأولى بمتوسط (4.07) وانحراف معياري (0.703) وبنسبة (81.4%)، وهذا يُشير إلى أنّ القيادات يَرون أنّ العاملين في الجامعة يتمتعون بالمظهر الأنيق. وتقييمهم الإيجابي والمرتفع يُشير إلى تقديرهم لاهتمام العاملين بمظهرهم الشخصي وتقييمهم لأنفسهم بشكل لائق واحترافي.

البعد الخامس - التعاطف:

جدول (19): نتائج تحليل بُعد التعاطف

الرقم	الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التحقق
1	2	يملك العاملون بالجامعة القدرة على التعامل مع الطلبة باهتمام شخصي.	3.93	0.737	78.6%	عالٍ
2	3	تحرص الجامعة على التعاطف مع الطلبة عند وقوع أي مشكلة.	3.90	0.767	78%	عالٍ
3	2	تهتم الجامعة بتنظيم مواعيد تقديم الخدمات بما يتلاءم مع مصلحة الطلبة.	3.93	0.668	78.6%	عالٍ
4	1	ساعات عمل الجامعة مناسبة لظروف الطلبة.	4.10	0.665	82%	عالٍ
5	4	تُوفّر الجامعة خدمة الإرشاد الأكاديمي للطلبة.	3.89	0.841	77.8%	عالٍ
6	5	تحرص الجامعة على وضع مصلحة الطلبة في مقدمة اهتماماتها.	3.84	0.869	76.8%	عالٍ
الدرجة الكلية لبعد التعاطف						
			3.93	0.579	78.6%	عالٍ

يتّضح من الجدول (19) أنّ مستوى التعاطف كان عالياً، حيث جاء بمتوسط (3.93) وانحراف معياري (0.579) وبنسبة (78.6%)، وجاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الأولى بمتوسط (4.10) وانحراف معياري (0.665) وبنسبة (82%)، وهذا يُشير إلى أنّ القيادات يَرون أنّ ساعات عمل الجامعة مناسبة لظروف الطلبة، وتقييمهم الإيجابي والمرتفع يعكس رضاهم عن توفّر ساعات عمل ملائمة تتيح للطلبة الوصول إلى الخدمات والموارد الجامعية في الأوقات المناسبة، هذا التقييم يُشير إلى أنّ الجامعة تأخذ في الاعتبار احتياجات الطلبة وتعمل على تنظيم ساعات العمل بطريقة تتيح لهم الاستفادة القصوى من الموارد المُتاحة وتوفير ساعات عمل مناسبة تُسهم في تحسين تجربة الطلبة وتُساعدهم على تنظيم وقتهم بشكل فعّال لمواجهة احتياجاتهم الأكاديمية والشخصية

جدول (20) معامِل الانحدار المُتعدد لأثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات

المتغير المستقل				المتغير التابع: جودة الخدمات	
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		قيمة (F)	
				المحسوبة	الدلالة المعنوية
0.685		0.469		35.393	0.000

إحصائية بلغ (0.000) وهو أقل من (0.05) وهي أعلى من قيمتها الجدولية (2.371)، وبذلك تبين وجود أثر للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجامعات الأهلية اليمنية، وبناءً على ما تقدّم تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنصّ على أنه: "يوجد أثر دال إحصائياً للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية". واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة كرومي (2020) ودراسة راضي وآخرون (2018).

جدول (21): معامل الانحدار المتعدد لأثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات

ابعد الإدارة الإلكترونية	B	الخطأ المعياري	Beta	T-test	Sig.
المقدار الثابت	1.453	0.217		6.697	0.000
التخطيط الإلكتروني	0.358	0.061	0.441	5.872	0.000
التنظيم الإلكتروني	0.182	0.075	0.206	2.428	0.016
التوجيه الإلكتروني	0.112	0.079	0.130	1.417	0.158
الرقابة الإلكترونية	0.005	0.051	0.007	0.090	0.929

أفراد عينة الدراسة حول مستوى ممارسة الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية تُعزى لمتغيرات (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي)؟ وللاجابة على السؤال الرابع تم تحويله إلى فرضية بحثية تنص على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى ممارسة الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية تُعزى للمتغيرات: (النوع الاجتماعي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، نوع الوظيفة)". ولاختبار الفرضية، تم اختبار الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على كل متغير من المتغيرات الديمغرافية، كالآتي:

أ- الفروق بالنسبة للمتغير الديمغرافي (النوع الاجتماعي): لمعرفة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير (النوع الاجتماعي، نوع الوظيفة)، تم استخدام اختبار اختبار (T) لـعَيّنَتين مُستقلّتين (Independent Sample T-Test)، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (22).

جدول (22): نتائج الفروق في الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات حسب النوع الاجتماعي

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	T. Test	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
الإدارة الإلكترونية	ذكر	115	3.75	0.548	0.651	0.516	غير دالة
	أنثى	50	3.69	0.586			
جودة الخدمات	ذكر	115	3.98	0.517	2.421	0.017	دالة
	أنثى	50	3.76	0.561			

وجود فروق جوهرية في آراء أفراد عينة الدراسة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي. كما يتّضح من الجدول (25) وجود فروق دالة إحصائياً في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات

يتّضح من الجدول (20) أنّ مستوى تأثير أبعاد الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات بالجامعات اليمنية الأهلية محل الدراسة. وأنّ قيمة معامل الارتباط بلغت (0.685)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط طردي مُوجب بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات، وبلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.469)، وهذا يعني أنّ الإدارة الإلكترونية تُفسّر بنسبة (46.9%) من التباين في جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية، وبلغت قيمة F المحسوبة (35.393) وبمستوى دلالة

يتّضح من الجدول (21) أنّ هناك تباين في مستوى تأثير أبعاد الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات حسب قيمة بيتا Beta وقيمة T المحسوبة فقد كان أكثرها أثراً بعد التخطيط الإلكتروني يليه التنظيم وبمستوى دلالة (0.05)، وعليه: يُمكن التفسير أنّ الأبعاد في توجّه الإدارة الإلكترونية قيّد الدراسة. حيث كان الدور الأمثل في جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية عند مستوى معنوية (0.05) ولذلك يمكن القول بأنّ أي تحسّن في الإدارة الإلكترونية نتوقع منها مساهمة في جودة الخدمات، ومن خلال معادلة الانحدار الخطّي المتعدد يمكن تقدير مساهمة الإدارة الإلكترونية في الجامعات اليمنية الأهلية في جودة الخدمات كما يلي: إنّ الإدارة الإلكترونية تؤثر بشكل إيجابي في جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية، وأنّ أكثر أبعاد الإدارة الإلكترونية في التأثير الإيجابي هو التخطيط الإلكتروني يليه التنظيم الإلكتروني على جودة الخدمات، بينما لا يوجد أثر دال إحصائياً لكل من التوجيه الإلكتروني والرقابة الإلكترونية لدى الجامعات محل الدراسة.

الإجابة عن السؤال الفرعي الرابع:

ينص السؤال الفرعي الثالث على أنه: "هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسط استجابات

يتّضح من الجدول (22) عدم وجود فروق دالة إحصائياً في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الإدارة الإلكترونية بحسب النوع، حيث أنّ قيمة T غير دالة، وهذا يعني عدم

بحسب النوع، حيث أنَّ قيمة T دالة، وهذا يعني وجود فروق جوهرية في آراء أفراد عَيِّنة الدراسة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي، وكانت الفروق لصالح الذكور. وعليه تمَّ قبول الفرضية الصفرية الفرعية بصورة جزئية لفروق أفراد عَيِّنة الدراسة حول مستوى الإدارة الإلكترونية، وتم رفضها فيما يتعلق بالفروقات حول مستوى جودة الخدمات.

جدول (23) نتائج الفروق في الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات حسب سنوات الخدمة

المتغير	الفئات	المتوسط	الانحراف المعياري	F. Test	مستوى الدلالة	الدالة اللفظية
الإدارة الإلكترونية	أقل من 5 سنوات	3.70	0.487	0.514	0.599	غير دالة
	5 سنوات – 15 سنة	3.78	0.626			
	أكثر من 15 سنة	3.68	0.460			
جودة الخدمات	أقل من 5 سنوات	3.76	0.538	2.068	0.130	غير دالة
	5 سنوات – 15 سنة	3.98	0.565			
	أكثر من 15 سنة	3.92	0.461			

ج- الفروق بالنسبة للمتغير الديمغرافي (المؤهل العلمي): لمعرفة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير (المؤهل العلمي)، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لأكثر من عينتين مستقلتين (One- ANOVA Way)، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (24).

يتضح من الجدول (23) عدم وجود فروق دالة إحصائية في إجابات أفراد عَيِّنة الدراسة حول مستوى الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بحسب سنوات الخدمة، حيث أنَّ قيمة F غير دالة، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء عَيِّنة الدراسة تُعزى لسنوات الخدمة، وبالتالي تمَّ قبول الفرضية الفرعية الثانية.

جدول (24): نتائج الفروق في الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات حسب المؤهل العلمي

المتغير	الفئات	المتوسط	الانحراف المعياري	F. Test	مستوى الدلالة	الدالة اللفظية
الإدارة الإلكترونية	دكتوراه	3.84	0.545	0.880	0.453	غير دالة
	ماجستير	3.66	0.563			
	بكالوريوس	3.72	0.567			
	دبلوم فأقل	3.84				
جودة الخدمات	دكتوراه	4.04	0.445	1.322	0.269	غير دالة
	ماجستير	3.84	0.577			
	بكالوريوس	3.89	0.564			
	دبلوم فأقل	3.59				

د- الفروق بالنسبة للمتغير الديمغرافي (نوع الوظيفة): لمعرفة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير (نوع الوظيفة)، تم استخدام اختبار (T) لعَيِّنتين مُستقلتين (Independent Sample T-Test)، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (25).

يتضح من الجدول (24) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عَيِّنة الدراسة حول مستوى الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بحسب المؤهل العلمي، حيث إنَّ قيمة F غير دالة، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء عَيِّنة الدراسة تُعزى للمؤهل العلمي، وبالتالي تمَّ قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول (25): نتائج الفروق في الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات حسب نوع الوظيفة

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	T. Test	مستوى الدلالة	الدالة اللفظية
الإدارة الإلكترونية	أكاديمية	63	3.82	0.510	1.477	0.142	غير دالة
	إدارية	102	3.68	0.584			
جودة الخدمات	أكاديمية	63	3.99	0.499	1.392	0.166	غير دالة
	إدارية	102	3.87	0.559			

- ضرورة تعزيز جهود التخطيط والتنظيم والتوجيه الإلكتروني، وتعزيز جهود الرقابة الإلكترونية في الجامعات الأهلية اليمنية.

- ضرورة تطوير استراتيجيات إلكترونية وآليات رقابية فعالة تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب وأفراد المجتمع الجامعي.

- الاهتمام بتدريب أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الجامعات الأهلية اليمنية حول الإدارة الإلكترونية وأهميتها في تحسين جودة الخدمات، من خلال تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لتطوير مهاراتهم وزيادة وعيهم بالأدوات والتقنيات الإلكترونية المستخدمة في الإدارة الجامعية.

- ينبغي على الجامعات الأهلية الاستمرار في تعزيز وتطوير وتوفير الدعم المستمر والتدريب للموظفين لتعزيز مهاراتهم في هذا الجانب، ويمكن ذلك من خلال تحسين استخدام أنظمة إدارة وتكنولوجيا المعلومات، وتحديث الأنظمة والبرامج المستخدمة في الجامعة، وتعزيز التنسيق والتعاون بين الأقسام المختلفة لتحقيق التنظيم الإلكتروني الشامل.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر والمراجع العربية:

أولاً: الكتب

- البكري، ثامر. (2005): *تسويق الخدمات الصحية*، دار اليازوري العلمية
- حافظ، عبد الناصر، عباس، حسين. (2014): *نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة*، دار غيداء.
- حامد، فداء. (2015): *الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية*، دار مكتبة الكندي للنشر والتوزيع.
- حسين، محمد الحسن. (2011): *الإدارة الإلكترونية المفاهيم، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات*، منظمة الورق للنشر
- حمود، خضير كاظم. (2010): *إدارة الجودة وخدمة المستفيدين*، (ط 2)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- ممدوح، خالد إبراهيم. (2010): *الإدارة الإلكترونية*، الاسكندرية الجامعية.
- الدراكة، مأمون سليمان. (2006): *إدارة الجودة الشاملة وخدمة المستفيدين*، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الدراكة، مأمون سليمان. (2015): *إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء*، (ط 2)، دار الصفاء للطباعة والنشر.
- رضوان، رأفت. (2004): *الإدارة الإلكترونية*، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات ودعم القرار، مركز الوزراء المصري.
- الصميدعي، محمود ويوسف، ردينة. (2010): *تسويق الخدمات*، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الطائي والعلاق (2008): *تسويق الخدمات*، دار اليازوري للنشر
- مسلم، عبد الله حسن. (2014): *إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات*، (ط 1)، عمان، الأردن: دار المعزز للنشر.
- عبد المحسن، توفيق. (2002): *قياس الجودة والقياس المقارن- أساليب حديثة في المعايرة القياس*، القاهرة، مصر: دار الفكر العربي.
- عتيق، عائشة. (2016): *جودة الخدمات الصحية في المنظمات العمومية*، الجزائر حالة: دار خالد اللحاني للنشر

يتضح من الجدول (25) عدم وجود فروق دال إحصائياً حول مستوى الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات بحسب نوع الوظيفة، حيث أن قيمة T غير دالة، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء عينة الدراسة تُعزى لنوع الوظيفة وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

الاستنتاجات:

5 الاستنتاجات المتعلقة بنتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

1- أن مستوى ممارسة الإدارة الإلكترونية بالجامعات اليمنية الأهلية جاء عالٍ وفقاً لآراء عينة الدراسة وذلك على المستوى الكلي، وكذلك على مستوى أبعاد الإدارة الإلكترونية وهي (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) كانت عالية أيضاً.

نستنتج من ذلك بوجود اهتمام من قِبل قيادة تلك الجامعات اليمنية الأهلية محل الدراسة بتطبيق الإدارة الإلكترونية وتطور سبل وطرق إدارتها لمواكبة التطورات في علم الإدارة والاستفادة منها في تحقيق أهدافها.

2- أن مستوى جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية جاء عالٍ وذلك وفقاً لآراء الأفراد المشمولين في الدراسة بتلك الجامعات، وكذلك على مستوى أبعاد جودة الخدمات المحددة. استنتج أن هناك حرصاً من قِبل قيادة تلك الجامعات في تحقيق رضا المستفيدين من خدماتها من خلال الاهتمام بمستوى عالٍ في أبعاد جودة الخدمات، بما في ذلك الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والملموسية، والتعاطف.

3- أظهرت نتائج الدراسة بأن مستوى الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات جاء عالٍ ويستدل من إدارة الجامعات الأهلية محل الدراسة طرق وأساليب إدارة وظائفها الإدارية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية والذي انعكس على جودة خدماتها المقدمة وبما يحقق لها ميزة تنافسية.

2.1.5 الاستنتاجات المتعلقة بالفرضيات.

1- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجامعات اليمنية الأهلية، مما يدل على أهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات، وهذا يزيد من قدرة الجامعات اليمنية الأهلية على تقديم خدماتها بصورة أفضل تكسب الثقة.

2- أن أكثر أبعاد الإدارة الإلكترونية تأثيراً في جودة الخدمات هو بُعد التنظيم الإلكتروني يليه التوجيه الإلكتروني، التخطيط الإلكتروني، وأخيراً بُعد الرقابة الإلكترونية.

3- اتضح أنه لا يوجد اختلاف حول جودة الخدمات في إجابات أفراد مجتمع الدراسة تُعزى المتغيرات الديموغرافية السنوات الخدمة، المؤهل العلمي، نوع الوظيفة.

توصيات الدراسة:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية، فإن الباحثة توصي بالآتي:

المجلد 23، ص 174-192.
العياشي، زرزار. (2015): *الإدارة الإلكترونية*، نظرة جديده لإدارة المنظمات، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، مج. 2015، ع. 33، ص. 147-176.
سلامة، هناء سعيد إبراهيم. (2022): *واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الأيتام وعلاقتها بالدافعية للإنجاز للعاملين بها بمحافظتي الغربية والشرقية*، مجلة البحوث في مجال التربية النوعية، 8 (40)، 115 – 186.
شيلي، الهام. (2019): *واقع تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في المنظمات الاقتصادية* - دراسة ميدانية بالمنظمة المينائية سكيكة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 12 (1)، عبد الله، معموري، عزيز، دحماني، وسفيان، بن عبد العزيز. (2019): *أثر التفكير الريادي في تحسين جودة الخدمات* -دراسة حالة شركة موبيليس بشار، مجلة البشائر الاقتصادية، 5(2)، رحاوي، عبد الرحيم، وقاسمي، خديجة. (أوت 2017): *دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية*. مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01(العدد03).
العولقي، عبد الله أحمد. (2018): *قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF وأثرها في رضا الطلبة* - دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 11 (37) 125-148.
عياد، دنيا بنت عبد العزيز. (2022): *دور الإدارة الإلكترونية في تحسين إدارة الحشود من وجهة نظر العاملين في منظومة الحج والعمرة*، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6 (6) العياشي، زرزار. (2013): *أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية*. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15(العدد01).
الغرابلي، زينب، والصاوي، محمود. (2023): *دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة* -دراسة تطبيقية على العاملين في الجامعات، المجلة العربية للإدارة، 43 (1)، الغيلي، رياض يحيى. (2018): *مدى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمستوى جودة الخدمات الجامعية طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVQUAL)*، المجلة العربية للإدارة، 38 (3) فتح الدين، ابتسام عبد القادر. (2019): *دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق ميزة تنافسية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة* - دراسة ميدانية على محافظة جدة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 3(7)، 1 – 30.
مرازقة، فتحية، وفردى، لخضر. (2018): *إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية بالمكتبات الجامعية* - دراسة ميدانية بمكتبات جامعة باتنة، خنشلة، بسكرة وقسنطينة. المجلة العراقية للمعلومات، المجلد 9(العددان1-2).
القيج، إيهاب سمير زهدي، وملك، فلسطين رمضان. (2022): *النكاء العاطفي وعلاقته بجودة الخدمة* - دراسة حالة على الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 18 (1)، 21 – 39.
عيدوني كافية، حجوبه بن حميد. (2007): *مجلة أصيل البحوث الاقتصادية والإدارية*، العدد 2، جامعة عباس أغرور، خنشلة..
المراد محمد حسين. (2018): *الإدارة الإلكترونية ودورها في تبسيط إجراءات العمل في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية*. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 24 (العدد 104).
دراجي، المكي وموساوي، راشدة. (جانفي 2018): *دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرافق العام في الجزائر* - دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة الداخلية والجماعات المحلية - مجلة العلوم القانونية والسياسية (العدد17).

العريقي، منصور محمد إسماعيل. (2020): *طرق البحث العلمي للباحثين في مختلف المجالات* (ط. 7): الأمين للنشر.
العريقي، منصور محمد إسماعيل، والنشمي، مراد محمد. (2019): *طرق البحث العلمي للباحثين في مختلف المجالات* (ط. 6)، صنعاء، اليمن: الأمين للنشر والتوزيع.
العزبي، محمود عبده حسن محمد. (2017): *مناهج البحث العلمي* (ط. 4)، صنعاء، اليمن: دار الكتب.
السالمي، علاء عبد الرزاق. (2006): *الإدارة الإلكترونية*، عمان: دار وائل للنشر.
غنيم، احمد محمد. (2009): *الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق*، المنصورة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
خضير، كاظم. (2002): *إدارة الجودة وخدمة العملاء*، (ط. 1) عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
محمود، أسامة السيد. (2016): *الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات*، كتاب دوري محكم يصدر مرتين في السنة، المكتبة الإلكترونية، العدد 36.
المحمودي، محمد سرحان علي. (2019): *مناهج البحث العلمي* (ط. 3)، صنعاء، اليمن: دار الكتب.
المحياوي، قاسم. (2006): *إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات*، دار الشروق للنشر والتوزيع.
المكاوي، محمد محمود. (2011): *الإدارة الإلكترونية*، الإسكندرية، مصر: دار الفكر والقانون.
نجم، نجم عبدو. (2009): *الإدارة المعرفة الإلكترونية*، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
نجم، عبود نجم. (2008): *الإدارة والمعرفة الإلكترونية، الاستراتيجيات، الوظائف، المجالات*، اليازوري العلمية للنشر. الوادي، محمود وآخرون. (2010): *إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية*، دار صفاء للنشر والتوزيع.
ياسين، سعد غالب (2016): *الإدارة الإلكترونية*، دار اليازوري للنشر
ثانياً: مجلات
أبو عاشور، خليفة مصطفى، والنمري، ديانا جميل. (2013): مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والاداريين. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 9(2).
إسكندر، نجيب علي محمد. (2021): *أثر تمكين العاملين على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات القطاع الخاص في الجمهورية اليمنية* - دراسة حالة المستشفى الأوربي، مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية، 1(2)، 1 - 54.
أشتيوي، محمد عبد. (2013): *دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة* - فرع غزة، مجلة جامعة الأقصى: سلسلة العلوم الإنسانية، 17 (2)، 218-248.
الأشول، جمال سعد صالح. (2021): *الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين أداء العاملين* - دراسة ميدانية بجامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 47 (8)، بئينة، لقمان أحمد. (2012): *تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن* - دراسة ميدانية في الشركة العامة لاتصالات بريد نيوي- مجلة تنمية الرافدين، العدد 109 مجلد 34، كلية الإدارة والاقتصاد بصاشي، هدى، وسلام، عبد الرزاق. (2019): *الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتطوير العمل الإداري* - دراسة حالة عينة من جامعات الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، 15 (21)، 455 – 476.
السبئي، صادق. (2017): *قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء* - دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد97،

كرومي، نصيرة. (2020). *الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية* - دراسة ميدانية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية أدرار وملحقها بتيميمون، أطروحة دكتوراه، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر.

نادر، هدى إبراهيم. (2010). *تأثير أبعاد جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون* - دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية، رسالة ماجستير، مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، بغداد، العراق.

الهاتف، عائشة يحيى حسن. (2018). *أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة* - دراسة ميدانية على طلبة جامعة أزال للتنمية البشرية، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، صنعاء، اليمن.

يعقوب، جميلة. (2021). *أثر إدارة المعرفة والتوجه الريادي في جودة الخدمة الصحية* - دراسة ميدانية في المستشفيات الأهلية صنعاء، أطروحة دكتوراه جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء

رابعاً: المؤتمرات:

الربيعي، ليث. (2011). *أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة*، مؤتمر الجودة، الجزء الثاني، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، 10 - 12 / 5 / 2011، جامعة الزرقاء، الأردن، 1432 - 1446.

خامساً: مواقع الإنترنت

<https://ust.edu.ye> جامعة العلوم والتكنولوجيا
<http://www.andalusuniv.net> جامعة الاندلس
<http://www.sabauni.net> جامعة سباء
<https://national-univ.net> جامعة الوطنية
<https://www.instagram> جامعة اليمنية
<https://qau.edu.ye> جامعة الملكة اروى

ثانياً: المصادر والمراجع الأجنبية:

1. Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: Hedperf versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47.
2. Batta, M., Sethi, A., & Kaur, R. (2012). E-governance in e-administration. *International Journal of Computing & Business Research*, 19(1), 211-229.
3. Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
4. Fan, L. H., Gao, L., Liu, X., Zhao, S. H., Mu, H. T., & Li, Z. & Lou, FG (2017). Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PloS one*, 12(12), e0190123.
5. Ghada, A. A. M. (2007). Service quality of travel agents: the view point of tourists in Egypt. *turismos*, 2(1), 63-87.
6. Vanger, e. T., & atsunkare, n. (2021). E-administration and administrative efficiency of the taraba state civil service. *Sapientia global journal of arts, humanities and development studies*, 4(2).
7. Williams, B and Sawyer, S. (2011). *Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers and Communications*. (9th Edition). Boston: McGra

الهمداني، عبد الحق محمد صالح. (2022). *أثر الإدارة الاستراتيجية في جودة الخدمات* - دراسة حالة الصندوق الاجتماعي للتنمية صنعاء، مجلة الدراسات الاجتماعية، 28 (3)

ثالثاً: الرسائل والأطاريح

الأخرس، عبد الحليم. (2017). *إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمات*. في بلديات غزة"، رسالة ماجستير، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

أوسو، خيرى، بطرس، لؤي. (2008). *تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية* من وجهة نظر الزبائن، دراسة منشورة، جامعة دهوك، كردستان العراق.

الحاذق، محمد محمد يحيى. (2021). *أنظمة الإدارة الإلكترونية ودورها في جودة الأداء الجامعي* - دراسة ميدانية جامعة العلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، اليمن.

حماد، مختار. (2007). *تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة تطبيقاتها في الدول العربية*. مذكره لن شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعه الجزائر يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية.

حمزة، بن عبد الرحمن. (2020). *دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل بالمنظمة* - دراسة ميدانية ببلدية أدرار، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر (2) أبو القاسم سعد الله، الجزائر. خلوف، إيمان حسن مصطفى. (2010). *واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية* من وجهة نظر المدرسين والمديرين، (رسالة ماجستير غير منشورة)، قسم الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية: نابلس، فلسطين.

رقاد، صليحة. (2008). *تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية*: آفاقه ومواقفه - دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه، جامعة سطيف، الجزائر.

ريحان، محمود. (2018). *دور مقومات الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في وزارة النقل والمواصلات*، المحافظات الجنوبية، رسالة ماجستير، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

الزركاني، كاظم داوود. (2009). *تأثير سلسلة التجهيز في جودة المنتجات* - دراسة حالة لعينة من منتجات الشركة العامة للصناعات القطنية، رسالة ماجستير، جامعة بغداد، العراق.

سعد، خالد سلمان. (2008). *تأثير الرؤية الاستراتيجية في ضمان وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفيات المتخصصة* - دراسة استطلاعية في مستشفى الجراحات التخصصية، رسالة ماجستير جامعة بغداد، العراق.

السوافيري، محمد صلاح سعيد. (2020). *أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي من وجهة نظر العاملين*. في بلدية غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

عاشور، عبد الكريم. (2010). *دور الإدارة الإلكترونية في ترشيح الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر*: مذكره لنيل درجة الماجستير، علوم سياسية، جامعة قسطنطينية، الجزائر.

قناديلي، جواهر احمد. (2004). *التدريب والتعليم عن بعد باستخدام الإدارة الإلكترونية*، بحث مقدم للملتقى الإداري الثاني، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، خلال الفترة من 7-8 مارس. الرياض: جامعة الملك سعود.