

أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية لجامعة الأقصى بغزة _ فلسطين

THE EFFECT OF ELECTRONIC ADMINISTRATION REQUIREMENTS ON IMPROVING THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES AT AL-AQSA UNIVERSITY IN GAZA - PALESTINE

محمد ناهض فورة^{1*}، أسامه يحيى هاشم^{2*}، سمية بنت عبد العزيز^{3*}، قمرينا بنت شاروم^{4*}، وعبد الكريم أبو
شاويش^{5*}

^{1,2,3,4} كلية الإقتصاد والمعاملات، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية (USIM)، نيلاي، ماليزيا.

⁵ جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

^أ mn.fora@alaqsa.edu.ps

^ب osamah.ymh@usim.edu.my

^ج nurqamarina@usim.edu.my

^د akareemsh34@gmail.com

Faculty of Economics and Muamalat, Universiti Sains Islam Malaysia, Bandar Baru Nilai,
71800 Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia

* المؤلف المراسل: mn.fora@alaqsa.edu.ps

الملخص: هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية في جامعة الأقصى بفلسطين، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة ملائمة لأغراض وطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من العاملين ذوي المسميات الإشرافية في الجامعة محل الدراسة (إداري بمنصب إشرافي، أكاديمي، أكاديمي بمنصب إداري) تم استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية تبعاً للمسمى الوظيفي، حيث بلغ الحد الأدنى لمجتمع الدراسة الممثل عن المجتمع ما قيمته (234) مفردة وقد تم توزيع (250) استبانة، تم استرداد (238) بنسبة استجابة (90%). حيث توصلت الدراسة إلى أن مستوى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في جامعة الأقصى بدرجة كبيرة، وكان المتطلب الأمني هو الأبرز بنسبة وزن (77.9%)، تليه المتطلب التقني بنسبة وزن (76.0%)، ثم المتطلب المالي بنسبة وزن (75.8%)، وفي المرتبة الرابعة المتطلب البشري بنسبة وزن (75.3%)، وأخيراً المتطلب الإداري بنسبة وزن (74.7%). وأظهرت أن كلاً من المتطلب البشري، المتطلب المالي، والمتطلب الأمني تؤثر بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية في جامعة الأقصى بغزة. وأخيراً، أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المشاركين حول متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الأكاديمية في جامعة الأقصى. في حين توصي الدراسة بضرورة حث الموظفين على المتابعة الإلكترونية للعمليات بشكل دائم بحيث تستطيع الجامعة تحديد نقاط قوتها وتعزيزها، ونقاط ضعفها ومعالجتها، كما أن عليها

استغلال كافة إمكانياتها المتاحة للتنبؤ بالتهديدات المحيطة بها بشكل مستمر والتي تؤثر على أدائها لتحقيق الجودة الأكاديمية. وكذلك التركيز على تقديم الخدمات باستخدام أحدث التقنيات الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: متطلبات الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة الأكاديمية، جامعة الأقصى.

Abstract: The current study aimed to investigate the impact of electronic management requirements on enhancing the quality of academic services at Al-Aqsa University in Palestine. An analytical descriptive methodology was employed due to its suitability for the study's nature and objectives. A questionnaire served as the primary data collection tool, targeting the university staff holding supervisory positions (administrative, academic, academic with administrative roles). The sample selection followed a stratified random approach based on job titles, with a minimum study population size of 234 individuals. A total of 250 questionnaires were distributed, and 238 were retrieved, resulting in a 90% response rate. However, this study revealed that the availability of electronic management requirements at Al-Aqsa University was high. The security requirement had the highest weight percentage (77.9%), followed by the technical requirement (76.0%), the financial requirement (75.8%), the human requirement (75.3%), and finally, the administrative requirement (74.7%). The study also found that the human, financial, and security requirements significantly influenced the improvement of academic service quality at Al-Aqsa University in Gaza. Lastly, the study showed no statistically significant differences in participants' responses regarding electronic management requirements and the quality of academic services at Al-Aqsa University. The study recommends encouraging employees to continuously monitor and evaluate electronic processes to identify strengths and weaknesses. Additionally, the university should use available resources to continuously predict and address external threats that impact academic quality. Furthermore, emphasis should be placed on providing services using the latest electronic technologies.

Keywords: Electronic Management Requirements, Academic Service Quality, Al-Aqsa University.

1. المقدمة

يواجه العالم ثورة معلوماتية ورقمية متسارعة وتطورات تكنولوجية هائلة أحدثت نقلة نوعية عميقة في كافة مجالات الأعمال، والتي أدت بدورها إلى تحولات جذرية في ممارسة الإجراءات والتعاملات الإدارية في بيئة الأعمال، لقد احتضنت العديد من المنظمات تقنيات ومفاهيم إدارية حديثة مثل الإدارة الإلكترونية، والتي تهدف إلى تحويل بيئة العمل الإداري من النظام التقليدي اليدوي إلى النظام الإلكتروني المحوسب لتحسين عملية صنع واتخاذ القرارات الإستراتيجية بأسرع وقت وأقل تكلفة، وتطوير العملية الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين في مختلف المجالات (الأقرع، 2019م). حيث أن جودة الخدمة الأكاديمية تُعد ذات قيمة إستراتيجية للمؤسسات سيما الأكاديمية حيث تساهم في تلبية احتياجات ومتطلبات أصحاب المصلحة وتحقيق التحسين المستمر في جودة الخدمة الأكاديمية المقدمة كما وتعتبر أداة فعالة لتحقيق الرضا وتحديدًا لدى الطلبة وتحقيق أهداف المؤسسة الأكاديمية (مدلول، 2022م)؛ كما تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بالمؤسسات الأكاديمية (بلعباس، 2018م).

تواجه الجامعات الفلسطينية مجموعة من التحديات التي تتمثل بالتغيرات المستمرة والتطورات المتسارعة في مجال المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، والنمو في عدد الطلبة وزيادة تنوعهم، والتحرك نحو المجتمع المعرفي. فهذه التغيرات فرضت على مؤسسات التعليم العالي العمل على تغيير أساليبها الإدارية ووسائلها الأكاديمية. ورغم التطور الملحوظ والعمل الإلكتروني في السنوات السابقة في جامعة الأقصى بغزة، إلا أنها ما زالت بحاجة إلى تطوير سياساتها في العمل الإلكتروني وتقديم الخدمة حيث أنها بحاجة إلى دعم وتطوير البنية التحتية وتحديث تقنياتها وقواعد البيانات مثل القواعد الخاصة بالمكتبة الجامعية، وقلة توفير الأجهزة المناسبة لتوظيف قواعد البيانات، بالإضافة إلى ضعف الكفاءات البشرية في استخدام برامج الحاسب الآلي، وقلة عدد الكوادر المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات بالجامعة وخاصة في النظام الإداري، وعلاوة على ذلك فإن ضعف الإمكانيات المادية وتمويل المشاريع التكنولوجية، وضعف التشريعات والأنظمة الإدارية التي تتناسب مع التطورات الإلكترونية التي تفرضها الإدارة الإلكترونية في البيئة الجامعية. وفيما يتعلق بتحسين جودة الخدمة الأكاديمية في جامعة الأقصى بفلسطين فقد بينت دراسة (المغاربي وآخرون، 2018م) بأن جودة الخدمة الأكاديمية في ظل الإدارة الإلكترونية متوفر في الجامعات الفلسطينية بنسبة (68.8%) والذي ينعكس سلباً على مستوى جودة الخدمة الأكاديمية في الجامعة محل الدراسة، ضعف استعداد المجتمع لتقبل التعامل مع الإدارة الإلكترونية، وتراجع الثقة لديهم في توفير حماية وسرية المعلومات والمعاملات الشخصية، إن جودة الخدمة التي يتم تقديمها للطلبة أصبحت ضرورة عصرية، والتي من خلالها يتم اعتماد معايير تقييم أداء الجامعات ومستوى تقدمها ومواكبتها للتطور العلمي و التكنولوجي إلا أن مفهوم الإدارة الإلكترونية وعلاقته بجودة الخدمة التي تقدم للطلبة مازالت تغطي بالغموض والقصور وفي ضوء استقراء المساهمات البحثية السابقة. يبرز الهدف الرئيس لهذه الدراسة في التعرف على أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية لجامعة الأقصى بغزة وذلك لبيان درجة تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التقنية، المتطلبات الأمنية، المتطلبات المالية) بجامعة الأقصى _ غزة على جودة الخدمة الأكاديمية.

2. الإطار النظري

تعتبر الثورة التكنولوجية والتغيرات الحاصلة في البيئة الأكاديمية والإدارية وتغير سلوك المستفيدين، والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في شتى المجالات أدى إلى حاجة المنظمات التحول من الأساليب التقليدية في إدارة عملياتها، حيث أن بروز الإدارة الإلكترونية كمفهوم معاصر يؤكد على عمليات البحث والتطوير في المنظمات المختلفة، ثم أخذ يتدرج هذا المفهوم من داخل المنظمة ليشمل بعد ذلك تطور المنظمة ككل للضرورة حتى أصبح بشكل شامل يمثل المنظمة كوحدة اجتماعية ليقوم بتحقيق الأهداف (الفليت، 2019م). هذا التطور دفع أصحاب المناصب الإشرافية في المنظمات الصناعية والخدمية في الوقت الحالي، أكثر من أي وقت مضى في البحث عن أفضل السبل والوسائل الإدارية، بهدف تقديم أفضل الخدمة (محمد، 2015م)، ومن هذه الوسائل الإدارية الإلكترونية بغرض تحقيق أفضل جودة للخدمات المقدمة.

2.1 الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها "توظيف جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجهزة حاسب آلي وشبكات وأجهزة إدخال المعلومات السلكية و اللاسلكية لتخدم الأمور الإدارية واليومية" (مدلول، 2022م)، كما تعرف بأنها جميع عناصر الإدارة من تخطيط وتقييم ومتابعة وتحفيز وتنفيذ، وذلك لتحقيق أهداف المنظمة وتنفيذ خططها الإستراتيجية، من خلال تحسين البنية المعلوماتية في المنظمة وذلك من أجل تحقيق الرؤية الكاملة للمنظمة ومن ثم إنجاز الأعمال الوظيفية (الحراق، 2015م)، أما

(راضي وآخرون، 2018م) فيعرفونها بأنها "منظومة الأعمال، والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات، وهي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية"، كما تعرفها (الفليت، 2018م) العلم الذي يجمع علم الإدارة مع تكنولوجيا المعلومات مع الهندسة الإلكترونية للوصول لأهداف المؤسسات بكفاءة وفعالية. حيث تتجلى أهمية تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في المنظمات في تحويل العملية الإدارية التقليدية إلى عملية إدارية إلكترونية من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وشبكة الانترنت العالمية التي تساعد في صنع القرارات الإدارية وتقديم أفضل الخدمة، حيث تُعد الإدارة الإلكترونية من أهم الإنجازات التقنية في الوقت المعاصر (ياسين، 2017م). وبناءً على ما سبق فقد تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في تقدّم المنظمات وتطوّرها، وقدرتها على التغلب والقضاء على جميع المشاكل والتحديات التي تواجه الإدارة اليدوية التقليدية، وذلك لإعتمادها على تقنيات تكنولوجية حديثة وعلى فكر إداري معاصر والذي بدوره قد يساهم في رفع كفاءة الأداء الوظيفي في المنظمة، وتحسين العملية الإنتاجية. في حين تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تطوير العملية الإدارية وتحسين جودة الخدمة الأكاديمية واستبدال الأعمال الإدارية اليدوية بالأعمال الإلكترونية، كما وتهدف إلى تقليل التكاليف الإدارية نظراً لوجود منظومة إدارية متكاملة تدعم القرارات الإدارية، بالإضافة إلى أنها تساهم بتحسين جودة الخدمة المقدمة وسهولة الوصول إلى المعلومات بأقل وقت وجهد.

2.2 متطلبات الإدارة الإلكترونية

تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق تحول جذري شامل في المفاهيم والأساليب والنظريات والهياكل التنظيمية والإجراءات والتشريعات القانونية التي تعتمد عليها نظم الإدارة التقليدية، فقد تُعد الإدارة الإلكترونية عبارة عن نظام إداري متكامل من المكونات الإدارية، والبشرية، والتقنية، والمعلوماتية، والأمنية، والمالية، والبيئية وغيرها، وبذلك فلا بُد من توفر العديد من المتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإخراجها إلى واقع التنفيذ (النجيلي، 2022م).

أولاً: المتطلبات الإدارية

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات من خلال تغيير نمط تفكير الموظفين والأساليب والوسائل المتبعة لإنجاز المهام والأنشطة الوظيفية وطريقة تبادل المعلومات بين الإدارات والأقسام، وبذلك فقد يتوجب وجود قيادة إدارية إلكترونية مدركة لكافة التطورات لديها القدرة على التخلص من كافة الإجراءات والقوانين الروتينية والبيروقراطية التي تعيق عملية التطور الإداري في المنظمات، ومن ناحية أخرى فقد تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى تحديث الوسائل المتبعة وتبسيط الإجراءات وخطوات العمل الإدارية، مما يساهم في تخفيف العبء الإداري والربط بين كافة الخدمة والمعاملات بما يضمن المرونة بالتعامل (أبو دف، 2021م). كما ذكر الأفرع (2020) مجموعة من المتطلبات الإدارية والتنظيمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات، والتي تتمثل في توفير كافة وسائل الدعم الإداري التي تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمة، وتطوير أساليب التعليم وبرامج التدريب بما يتوافق مع عناصر الإدارة الإلكترونية، وكذلك تنمية وتطوير الموارد البشرية بالمنظمة لاستخدام كافة الأنظمة والتقنيات التكنولوجية الحديثة بالعملية الإدارية. وأخيراً اتباع وسائل المراقبة على كافة الأعمال الإلكترونية لتفادي الأخطاء؛ ومنه، فإن تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بالمنظمات يحتاج إلى وجود رؤية واضحة حول المشروع المستقبلي لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمة، وإعادة تشكيل الهيكلة التنظيمية الإدارية، وتوزيع الأعمال والمسؤوليات وتفويض الصلاحيات بشكل متساوي بين كافة الأقسام والإدارات في المنظمة، وتبسيط الإجراءات اللازمة لتنفيذ الأعمال والوظائف الإلكترونية.

ثانياً: المتطلبات البشرية

ان تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات يحتاج لتأهيل وتنمية الموارد البشرية وتدريبها على ادخال التقنيات التكنولوجية الحديثة بالعملية الإدارية، وهذا يتطلب من كافة الإدارات والاقسام المختلفة بالمنظمة إدخال عنصر التغيير والتطوير على المورد البشري العامل بالمنظمة حتى يتمكن من إنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية (العياشي، 2016م). ولتحقيق متطلبات الموارد البشرية بالمنظمة يتطلب معرفة الاحتياجات البشرية المستقبلية في مجال التقنيات التكنولوجية الحديثة، استقطاب موظفين ذو كفاءة وخبرة في مجال المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، تأهيل الموارد البشرية بالمنظمة من أجل إنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية، وتنمية وتأهيل القيادات الإدارية على أن تكون قادرة على أحداث التغيير والتطوير، حيث يتضح أن العنصر البشري المحور الأساسي لنجاح المنظمات وتطورها، بحيث أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات يحتاج إلى تنمية مهارات وقدرات الموارد بشرية للقدرة على إنجاز الأعمال والوظائف المرتبطة بالتكنولوجيا والتقنيات الحديثة، وذلك من خلال زيادة وعي الأفراد حول أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، وإعداد برامج تدريبية لتأهيل الموظفين لتطبيق المنظومة الإلكترونية في العملية الإدارية، بالإضافة على أتباع أساليب الترقية والتحفيز مع الموظفين على أساس الكفاءة والفعالية في أتقان الأعمال الإلكترونية.

ثالثاً: المتطلبات التقنية

إن الإدارة الإلكترونية عبارة عن نصح إداري حديث يهدف إلى رفع مستوى كفاءة الأداء الوظيفي بالمنظمة، فقد يحتاج تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية بالمنظمات إلى وجود الآلات وأجهزة وأنظمة اتصالات حديثة ومتطورة تساهم بإنجاز الأعمال المعتمدة على التقنيات الحديثة تتضمن البنية التحتية وتطوير أنظمة الاتصالات بحيث تكون جاهزة ومتكاملة لاستيعاب الكم الهائل من المعلومات والاتصالات (خوالدة، 2015م)، وفي ضوء ذلك، فقد ذكرت الفليت (2018م) متطلبات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وهي توفير مجموعة من الأجهزة الإلكترونية المتطورة لإنجاز الأعمال الإدارية المرتبطة بتكنولوجيا الحديثة، وجود بنية تحتية شبكية ومعلوماتية آمنة وقوية تساهم في تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في المنظمة، وربط جميع اقسام وإدارات المنظمة إلكترونياً بشبكات الحاسب الآلي لإنجاز الأعمال عن بُعد، والحرص على تأمين كافة الوثائق والأعمال بطريقة الإلكترونية؛ فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات قد يحتاج إلى توفير بنية تحتية حديثة تتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، حيث ينبغي إعادة النظر في البنية التحتية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات بهدف تطويرها بما يتوافق مع الخدمة الإدارية الإلكترونية المقدمة، وقد تكون قادرة تأمين الاتصالات وتبادل المعلومات بين المنظمة والعملاء والمنظمات الأخرى.

رابعاً: المتطلبات الأمنية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات قد يتطلب مستوى عالٍ من الأمن والحماية الإلكترونية، حيث تُعد عملية حماية المعلومات في المنظمة من أهم معضلات الأعمال الإلكترونية، لذا يتطلب تأمين وحفظ المعلومات وحماية الأرشيف الإلكتروني من أي ضياع أو إتلاف، لذلك فقد تسعى الإدارة في المنظمة إلى توفير كافة الإجراءات والأساليب الأمنية التي تساهم في حماية المعلومات من الاختراق أو التخريب في ظل الثورة التقنية المعلوماتية وانتشار العديد من البرامج التي تهدف لاختراق أنظمة الحاسب الآلي (النجيلي، 2022م). وبناءً على ما سبق فإن المتطلبات الأمنية قد تتمثل في ضمان الحماية والأمن لقاعدة البيانات بالمنظمة، حيث يقصد بذلك الأساليب والوسائل والإجراءات اللازمة لتوفير الحماية للمعلومات من الاختراق أو الضياع، وذلك من خلال التحديث والتطوير المستمر لكافة أنظمة التشغيل بالحواسيب الآلية، والقيام بعمل نسخ احتياطية لكافة المعلومات المهمة وحفظها في مواقع محمية، وتشفير المعلومات التي تم حفظها ومعالجتها وفق شيفرة محددة يصعب فهمها.

خامساً: المتطلبات المالية

يُعد المتطلب المالي إحدى معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث أن جميع المتطلبات الإدارية والبشرية والتقنية والأمنية تعتمد بشكل كبير على المتطلبات المالية، لذا فلا بد من توفير دعم مالي كافي لتحقيق تلك المتطلبات؛ فقد حدد العقابي والريبيعي (2018م) المتطلبات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي تشمل على تطوير البنية التحتية التقنية بالمنظمة كالشبكات وأجهزة الحاسب الآلي والمواقع الإلكترونية، وتشكيل نظم معلومات حديثة ومتطورة وفقاً لمتطلبات الإدارة الإلكترونية، وتوفير أجهزة ومعدات وبرامج الإلكترونية لإنجاز المهام والأعمال الإلكترونية؛ فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى دعم مالي كبير، كما تحتاج إلى دعم وتأييد من قبل الإدارة العليا في المنظمات الإلكترونية المعاصرة وذلك لضمان استمرارية العملية الإدارية ونجاحها، وتحقيق أهداف المنظمات، وتطوير البنية التحتية الشبكية والمعلوماتية، بالإضافة إلى توفير كافة المعدات والأجهزة التقنية اللازمة لتنفيذ الأعمال الإلكترونية، وفي المقابل فإن كل مشروع ناجح قد يواجه العديد من التحديات والعوائق التي تعرقل تطبيقه، فلذلك قد تواجه تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية مجموعة من المعوقات وهي التكلفة المادية العالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتطوير البنية التحتية الشبكية والمعلوماتية، والحاجة لتدريب الموظفين وتنمية المهارات والقدرات لديهم حول استخدام التكنولوجيا الحديثة في العملية الإدارية، وجود عائق اللغة في المنظمة، حيث أن اللغة السائدة اللغة الإنجليزية، وذلك يشكل عائق لدى العديد من المنظمات في تطبيقها، وكذلك المعتقدات السلبية لدى الموظفين والإدارة العليا في المنظمة حول تطبيق الأنظمة الإلكترونية.

2.3 جودة الخدمة الأكاديمية

تعتبر جودة الخدمة الأكاديمية أحد أهم الأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه إلى الإيجابية والكفاءة في العصر الحاضر والذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة بديلاً تطبقه مؤسسات التعليم العالي بل أصبح ضرورة ملحة تملئها حركة الحياة المعاصرة، ويفرضها التقدم العلمي والتفجر المعرفي ومواكبة التطور التقني؛ حيث تعرف جودة الخدمة الأكاديمية هي مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة بحيث تتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعد ملائمة، أو تفوق أنواع المستفيدين النهائيين كافة من الخدمة التي تقدمها المؤسسة الأكاديمية (الفليت، 2018م). كما عرفت على أنها "نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات، وهي الأفراد، والأساليب، والسياسات، والأجهزة لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة، حيث يقوم العاملون بالتفاعل في العملية الأكاديمية بهدف تحقيق الوصول لأفضل المخرجات بأعلى جودة (Munshi، 2019) وتم وصفها أيضاً بأنها عبارة عن نظام مكون مجموعة من الإجراءات والسياسات التي تضعها المؤسسة الجامعية لتكون مرشداً لها في تنظيم عملها بهدف توفير أفضل الخدمة الأكاديمية (مكيد ومداح، 2015م)، بينما عرف (لحول وآخرون، 2015) جودة الخدمة في سياق التعليم العالي بأنها الفرق بين ما يتوقع الطالب أن يحصل عليه من خدمات وبين ما حصل عليه فعلياً. قد يتغير التعليم العالي من الخدمة المقدمة، فإن أبعاد جودة الخدمة الأكاديمية هي نفسها أبعاد جودة الخدمة المقدمة الأخرى. فقد تعتبر دراسة (المغاري وآخرون، 2018م) أن أبعاد جودة الخدمة الأكاديمية تتمثل في الآتي:

أ. الملموسية: وهي الدليل المادي للتسهيلات المرتبطة بتقديم الخدمة، وتشمل المرافق المادية، وحادثة وتجهيز المعدات، ومظهر الموظفين.

- ب. **الاعتمادية:** وتعنى القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة، لذلك يُعد هذا البعد هو الأهم من بين مجالات الخدمة وهو الذي يحدد بدرجة كبيرة درجة الرضا لدى المستفيد.
- ج. **الاستجابة:** وتعنى الاستجابة لطلب العملاء في تقديم الخدمة السريعة عند اللزوم، مما يتطلب من إدارة المنظمة أن تكون لديها المرونة العالية للاستجابة لهذه التغيرات.
- د. **الأمان:** وتعنى قدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء أي متلقي الخدمة، والذي بدوره قد يؤدي الى غياب الشك والمخاطرة أثناء التعامل مع المنظمة.
- هـ. **التعاطف:** ويقصد بها التعاطف والرعاية والاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة تجاه العملاء من خلال الموظفين فيها.

الفوائد المتحققة من تطبيق جودة الخدمة الأكاديمية في الجامعات، كما أشير إليها في الدراسة (عزام، 2014)، تتضمن عدة جوانب. أولاً، يتيح تطبيق جودة الخدمة الأكاديمية فرصة العمل بروح الفريق من خلال إشراك الكادر الأكاديمي والإداري في التطوير والتحسين المستمر. ثانياً، يساهم في تنمية القدرة التنافسية للجامعة في برامجها وخططها، مما يتناسب مع متطلبات هيئة الاعتماد وسوق العمل. ثالثاً، يركز على التدريب والتعليم المستمر لزيادة كفاءة استخدام الكادر الإداري والأكاديمي. رابعاً، يساهم في تحسين قدرات الطلبة الخريجين ويعمل على مواءمة المخرجات مع احتياجات سوق العمل.

وفيما يتعلق بالصعوبات أو المعوقات التي تواجه تطبيق نشاطات جودة الخدمة الأكاديمية، فالدراسة (عزام، 2014) أشارت إلى عدة جوانب رئيسية. تشمل هذه الصعوبات ضعف ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات الأكاديمية ومتطلبات تطبيق مدخل ضمان جودة التعليم العالي، وضعف ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات مع متطلبات تطبيق مدخل ضمان جودة التعليم العالي، بما يشمل الفلسفة التعليمية والأهداف والهياكل وأنماط التعليم الجامعي وأداء هيئة التدريس وأدوات العملية الأكاديمية ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي والإمكانات المادية وتمويل التعليم الجامعي. كما تشمل أيضاً ضعف مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة.

3. الدراسات السابقة

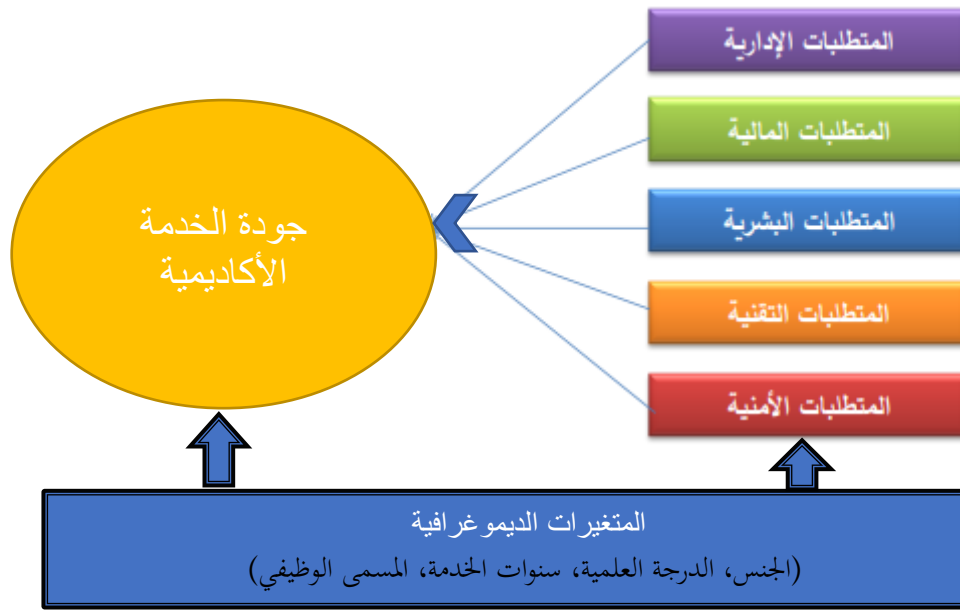
أشارت دراسة النجيلي (2022م) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة من وجهة نظر أصحاب المناصب الإشرافية في شركة الكهرباء بغزة، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة المقدمة في شركة الكهرباء، وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق شركة الكهرباء لثقافة الإدارة الإلكترونية وتسويقها بين الموظفين، وتطوير مهارات الموظفين ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، وبناء علاقة جيدة بين شركة الكهرباء والشركات المماثلة في الدول العربية لتطوير وتطبيق الإدارة الإلكترونية، كما توصلت دراسة أبو دف (2021م) أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجمع الشفاء جاء بدرجة متوسطة، بينما مستوى جودة الخدمة الصحية في مجمع الشفاء الطبي جاء بدرجة مرتفعة، وأشارت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الصحية في مجمع الشفاء الطبي، وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية

للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة الصحية بمجمع الشفاء الطبي، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير الإدارة الإلكترونية في المنظمات الصحية، وتحسين جودة الخدمة المقدمة بمجمع الشفاء الطبي، كما بينت دراسة ضو والمصراحي (2021) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية، وأن الإدارة الإلكترونية تُعد مطلب رئيسي في كثير من الدول والمنظمات التي تسعى للارتقاء الإدارية، كما بينت ان مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الأكاديمية في ليبيا ضعيف، وأوصت الدراسة بضرورة وضع مجموعة من اللوائح والتشريعات التي تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي الليبية، والاطلاع والاستفادة من كافة تجارب الدول المختلفة في مجال الإدارة الإلكترونية في وزارة التعليم العالي، كما أوصت بتطوير العمل الإداري والقرارات المتبعة في المؤسسات الأكاديمية الليبية، وإقامة ندوات إلكترونية وعقد مؤتمرات وورش عمل حول الإدارة الإلكترونية.

في حين أكدت دراسة بوعمامة وبوهدة (2020) على أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي وجودة الخدمة المقدمة في مؤسسة بريد الجزائر، وبينت الدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة الجودة الشاملة في القطاع العام، ودور الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة بسرعة ودقة عالية، وأوصت الدراسة بضرورة تضافر الجهود بين كافة شرائح المجتمع من منظمات المجتمع المدني والإدارات الحكومية والمركزية، والاستجابة لكافة احتياجات ومتطلبات المواطنين، كما أوصت بالاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية والتغلب على كافة التحديات، في حسن أشارت دراسة الأقرع (2019) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قفيلية، ووجود معيقات وتحديات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، ووجود علاقة إيجابية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء العاملين، وأوصت الدراسة بضرورة تحويل نظم الإدارة التقليدية إلى إدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في مدينة قفيلية، وتنمية خبرات ومهارات الموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، كما وأوصت بضرورة توفير المتطلبات الفنية والتقنية التي تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحديث التعليمات والأنظمة الإدارية المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، كما توصلت دراسة الفليت (2018) لوجود علاقة طردية قوية جداً ذات دلالة معنوية بين توظيف الادارة الالكترونية بمتطلباتها وعمليات ادارة المعرفة لدى شاغلي المناصب الادارية العليا و الوسطى في الجامعات الفلسطينية، هناك اثر ايجابي واضح لتوظيف الادارة الالكترونية في عمليات ادارة المعرفة. كما أكدت دراسة جابر (2017) على ضرورة إعادة بناء الهياكل التنظيمية الوظيفية بما يلائم الإدارة الإلكترونية، ضرورة دعم هذه المتطلبات من قبل الادارة العليا لمستخدمي النظام، وتفهم احتياجاتهم المختلفة واخذ آرائهم حول المشكلات التي تواجههم عند استخدام النظام لتطويره، اجراء المزيد من الابحاث والدراسات فيما يتعلق بجودة وكفاءة الادارة الالكترونية للجامعات.

4. نموذج الدراسة

بناءً على ما تم استعراضه في الأدبيات السابقة والتي تناولت "أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية لجامعة الأقصى بغزة _ فلسطين اتفقت تلك الدراسة مع بعض الدراسات من ناحية متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التقنية، المتطلبات الأمنية، المتطلبات المالية) مثل دراسة الأقرع (2019)، ودراسة الفليت (2018) ودراسة النجيلي (2022)، ودراسة أبو دف (2021). ومن خلال متقدم، يتضح أن متغيرات الدراسة تشير إلى العلاقات فيما بينها بالنموذج التالي:



الشكل رقم 2. نموذج الدراسة

5. منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها. ويُعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات. حيث يُعرف مجتمع الدراسة بأنه جميع مفردات الظاهرة التي تم دراستها، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتمثل في العاملين الإداريين أصحاب المناصب الإشرافية والأكاديميين وأيضاً الأكاديميين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، والبالغ عددهم 596 مفردة.

6. النتائج

أشارت نتائج التحليل الوصفي إلى أن الوزن النسبي للدرجة الكلية لاستجابات الباحثين على محاور متطلبات الإدارة الإلكترونية بلغ (75.9%)، وكانت القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يشير إلى أن مستوى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في جامعة الأقصى بدرجة كبيرة. وجاء المتطلب الأمني بالمرتبة الأولى بوزن نسبي (77.9%)، بينما جاء المتطلب التقني في المرتبة الثانية بوزن نسبي (76.0%)، ثم المتطلب المالي في المرتبة الثالثة بوزن نسبي (75.8%)، وجاء المتطلب البشري في المرتبة الرابعة بوزن نسبي (75.3%)، في حين جاء المتطلب الإداري في المرتبة الخامسة بوزن نسبي (74.7%). حيث بلغت الدرجة الكلية لاستجابات الباحثين على فقرات المتطلب الإداري بلغ (74.7%)، وكانت القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يشير إلى أن مستوى توافر المتطلب الإداري في جامعة الأقصى بدرجة كبيرة، كما أن الوزن النسبي للدرجة الكلية لاستجابات الباحثين على فقرات جودة الخدمة الأكاديمية بلغ (75.1%)، وكانت القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يشير إلى أن مستوى جودة الخدمة الأكاديمية في جامعة الأقصى بدرجة كبيرة.

6.1 اختبار فرضيات الدراسة:

تم استخدام نموذج الانحدار المتعدد لاختبار أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية المقدمة بجامعة الأقصى بغزة، وإيجاد معادلة تربط بينهما.

الجدول رقم 1: أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية المقدمة بجامعة الأقصى بغزة

المتغير	قيمة المعامل	قيمة (T)	القيمة الاحتمالية	قيمة اختبار (F) للنموذج	معامل الارتباط R	R ² للنموذج
المقدار الثابت	1.36	7.003	*0.000	*54.930	0.64	0.41
المتطلب البشري	0.25	4.964	*0.000			
المتطلب المالي	0.19	3.422	*0.001			
المتطلب الأمني	0.18	3.168	*0.002			
المتطلب الإداري	0.11	1.948	//0.073			
المتطلب التقني	0.05	0.800	//0.424			

* القيمة الاحتمالية دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$
// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

يبين جدول (1) أن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة (0.05) لمحاو (المتطلب البشري، المتطلب المالي، المتطلب الأمني)، وهذا يدل على أن هذه المتطلبات حسب الترتيب تؤثر في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية المقدمة بجامعة الأقصى بغزة، وقد بلغ معامل التحديد 0.41، وهذا يعني أن متطلبات الإدارة الإلكترونية التالية (المتطلب البشري، المتطلب المالي، المتطلب الأمني) فسرت 41% من التباين الكلي في جودة الخدمة الأكاديمية، ويرجع الباقي لعوامل أخرى، ويتفرع من هذه الفرضية خمسة فرضيات؛ حيث تم استخدام نموذج الانحدار البسيط لاختبار أثر المتطلب الإداري في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية المقدمة بجامعة الأقصى بغزة، وإيجاد معادلة تربط بينهما. ويبين جدول (2) أن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على أنه: يوجد أثر للمتطلب الإداري في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية المقدمة بجامعة الأقصى بغزة، وقد بلغ معامل التحديد 0.14، وهذا يعني أن المتطلب الإداري فسّر 14% من التباين الكلي في جودة الخدمة الأكاديمية.

الجدول رقم 2: أثر المتطلب الإداري في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية المقدمة بجامعة الأقصى بغزة

المتغير	قيمة المعامل	قيمة (T)	القيمة الاحتمالية	قيمة اختبار (F) للنموذج	معامل الارتباط R	R ² للنموذج
المقدار الثابت	3.10	28.005	*0.000	*37.314	0.34	0.14
المتطلب الإداري	0.74	8.019	*0.000			
المقدار الثابت	2.10	12.997	*0.000	*107375	0.56	0.31
المتطلب البشري	0.43	10.380	*0.000			
المقدار الثابت	2.43	11.113	*0.000	*37.303	0.37	0.14
المتطلب التقني	0.34	6.108	*0.000			
المقدار الثابت	1.90	9.524	*0.000	*87.196	0.52	0.27
المتطلب الأمني	0.48	9.338	*0.000			
المقدار الثابت	2.08	12.307	*0.000	*100.019	0.55	0.30

			*0.000	10.001	0.44	المتطلب المالي
--	--	--	--------	--------	------	----------------

* القيمة الاحتمالية دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

كما يبين جدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على أنه: يوجد أثر للمتطلب البشري في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية المقدمة بجامعة الأقصى بغزة، وقد بلغ معامل التحديد 0.31، وهذا يعني أن المتطلب البشري يفسر 31% من التباين الكلي في جودة الخدمة الأكاديمية، ويرجع الباقي لعوامل أخرى. حيث يظهر من جدول (2) أن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى وجود تأثير للمتطلبات المحددة على تحسين جودة الخدمة الأكاديمية في جامعة الأقصى بغزة. يُلاحظ أن المتطلب التقني لديه تأثير معنوي حيث بلغ معامل التحديد 0.14، وهذا يعني أن المتطلب التقني يفسر 14% من التباين الكلي في جودة الخدمة الأكاديمية، وبالتالي يساهم بشكل هام في تحسين الخدمة الأكاديمية. على نفس النحو، يظهر أن المتطلب الأمني له تأثير ملحوظ على جودة الخدمة الأكاديمية، إذ بلغ معامل التحديد 0.27، مما يعني أن المتطلب الأمني يفسر 27% من التباين الكلي في جودة الخدمة الأكاديمية. وأخيراً، يبين الجدول وجود تأثير ملحوظ للمتطلب المالي على جودة الخدمة الأكاديمية، إذ بلغ معامل التحديد 0.30، مما يعني أن المتطلب المالي يفسر 30% من التباين الكلي في جودة الخدمة الأكاديمية. هذه النتائج تشير إلى أهمية التركيز والتحسين في هذه المتطلبات لتحسين جودة الخدمة الأكاديمية في الجامعة. ومنه، تم قبول فرضيات الدراسة.

7. المناقشة والخاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية لجامعة الأقصى بغزة – فلسطين كما تهدف إلى التعرف على أثر ذلك في ضوء كل من متغيرات (الجنس، الدرجة العلمية، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي) ولتحقيق تلك الأهداف توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي: أن مستوى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في جامعة الأقصى بدرجة كبيرة وجاء المتطلب الأمني بالمرتبة الأولى بوزن نسبي (77.9%)، بينما جاء المتطلب التقني في المرتبة الثانية بوزن نسبي (76.0%)، ثم المتطلب المالي في المرتبة الثالثة بوزن نسبي (75.8%)، وجاء المتطلب البشري في المرتبة الرابعة بوزن نسبي (75.3%)، في حين جاء المتطلب الإداري في المرتبة الخامسة بوزن نسبي (74.7%)، حيث اتفقت هذه النتائج مع نتائج بعض الدراسات السابقة: كدراسة (الفليت، 2018م) في أثر توظيف الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى العاملين في بعض الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، حيث بينت نتائجها توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعات المبحوثة كما يلي (التوظيف الإداري، التوظيف المالي، التوظيف التقني، التوظيف البشري، التوظيف الأمني)، ودراسة (الأغا، 2012) في درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، حيث بينت نتائجها توافر المتطلبات الخمسة في الجامعات محل الدراسة وهي كما يلي (التوظيف التقني ثم الأمني ثم الإداري ثم البشري ثم المالي)، ودراسة (عمار، 2009) في مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين مكتب غزة الاقليمي ودورها في تحسين اداء العاملين، حيث ايد نفس النتيجة السابقة وتوصل لهذا الترتيب (المتطلبات المالية، البشرية، التقنية، الإدارية، الأمنية)، ودراسة (السميري، 2009) في توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات قطاع غزة وسبل تطويرها من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية، حيث توصلت نتائجها إلى أن مستوى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية جاءت على النحو التالي: (المادية، الإدارية، والبشرية، والأمان والسلامة، والمالية). كما أن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة (0.05) لمحاور (المتطلب البشري، المتطلب المالي، المتطلب الأمني)، وهذا يدل على أن هذه المتطلبات حسب الترتيب تؤثر في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية

المقدمة بجامعة الأقصى بغزة، وقد بلغ معامل التحديد 0.41، وهذا يعني أن متطلبات الإدارة الإلكترونية التالية (المتطلب البشري، المتطلب المالي، المتطلب الأمني) فسرت 41% من التباين الكلي في جودة الخدمة الأكاديمية، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين حول متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الأكاديمية في جامعة الأقصى تعزى لمتغير (الجنس، الدرجة العلمية، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي). حيث استنبطت الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الموضوع الذي تناولته كون موضوع الإدارة الإلكترونية بحد ذاته في مجتمع حيوي وهام جامعة الأقصى بغزة- فلسطين، ومن ناحية أخرى تجلت تلك الأهمية من خلال إبراز أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية لجامعة الأقصى بغزة _ فلسطين حيث تناولت الدراسة قطاع هام وحيوي كقطاع التعليم والذي يعد من أهم القطاعات في المجتمع لما له من دور في رقي وتطوير نظام التعليم العالي والبحث العلمي. وفي ضوء تحليل نتائج الدراسة توصي الدراسة بضرورة العمل على زيادة أو تطوير قدرات الجامعة في استخدام متطلبات الإدارة الإلكترونية بأبعادها من أجل تحقيق أهدافها ويتحقق ذلك من خلال التوصيات التالية:

- 1- إجراء العديد من البحوث والدراسات التي تهدف إلى توظيف الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة في الجامعات الفلسطينية.
- 2- اعتماد الهيكل التنظيمي المرن لأنه يحقق نتائج ملموسة عند توظيف الادارة الالكترونية وتطوير جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة في الجامعات الفلسطينية.
- 3- الاستفادة من تجارب الجامعات محل الدراسة في تسخير الادارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمات الأكاديمية.
- 4- رصد موازنات كافية من قبل الجامعات الفلسطينية، لهند الحواسيب، والبرامج ضمن الموازنة العامة للمؤسسة، لتطوير البنية التحتية لتوظيف الإدارة الإلكترونية.
- 5- تدريب موظفي الجامعات على برامج لمنع اختراق أجهزتها والتسبب لها بمشكلات كبيرة، يعود سببها لسوء استخدام الموظفين للأجهزة.
- 6- رفع كفاءة الكادر الإداري والأكاديمي من خلال توفير التدريب المناسب ونظام حوافز فعال، والاعتماد على مبدأ التجديد والتطوير في كافة العمليات الأكاديمية والإدارية، وترتيب الأولويات وفقاً لأهداف الجامعة.
- 7- حث الموظفين على المتابعة الإلكترونية للعمليات بشكل دائم بحيث تستطيع الجامعة تحديد نقاط قوتها وتعزيزها، ونقاط ضعفها ومعالجتها، كما أن عليها استغلال كافة إمكانياتها المتاحة للتعويض بالتهديدات المحيطة بها بشكل مستمر والتي تؤثر على أدائها لتحقيق الجودة الأكاديمية.
- 8- التركيز على تقديم الخدمات باستخدام أحدث التقنيات الإلكترونية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

أبو عاشور، خليفة، والنمري، ديانا (2012). مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 9 (2)، 199 - 220.

احمد مراد بلعباس فؤاد (2018م) دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر.

الأقرع نور. (2020م)، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. 133-164.

حمدونة، حسام (2015). تطوير عمليات صنع القرار الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظات غزة، بحث مقدم المؤتمر تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي الفلسطيني - واقع وتطلعات، 10 يونيو.

زكريا (2014) دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية في الجامعات التعليمية في الجامعات الأردنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي.

سلمان، محمد (2012). مستوى جودة الخدمة الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVER)، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، (17)، 1 - 50، جامعة الأقصى غزة.

طه، أنوار (2015). تأثير الإدارة الإلكترونية في البطاقة الذكية دراسة استطلاعية في البنك المركزي العراقي نينوى رسالة ماجستير غير منشورة)، المعهد الفني الموصل.

العقابي، ناصر عويد عطية والربيعي، خلود هادي عبود. 2018. تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية و دوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية : بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة. مجلة دراسات محاسبية و مالية، مج. 13، ع. 45، ص ص. 63-95.

غزة جامعة الأقصى الموقع الإلكتروني. (5 5, 2023). جامعة لاقصى. تم الاسترداد من موقع جامعة الاقصى على شبكة الويب: <https://www.alaqsa.edu.ps/ar/page/2770/%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%82%D8%B5%D9%89-%D9%86%D8%A8%D8%B0%D8%A9-%D8%B9%D9%86>

الفليت، خلود (2018م) أثر توظيف الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى شاغلي المناصب الإدارية العليا والوسطى في بعض جامعات غزة، رسالة دكتوراة، جامعة السودان، السودان.

قدوري سحر (2010). الإدارة الإلكترونية وإمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور.

قدوري سحر (2010). الإدارة الإلكترونية وإمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور.

مدلول غصون. (2022م). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري- دراسة استطلاعية على القطاع الصحي العام في العراق". مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية. المجلد (3). العدد (2).

□ الوادي، محمود حسيب والوادي، ببلث محمود (2011): المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء لمنشر والتوزيع، عمان.

□ ياسين، سعد غالب (2017) الإدارة الإلكترونية، عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Borges, L. F. M., Santos, C. K. S., & Leal, E. A. (2014). Quality in educational service: Expectations versus performance in the accounting undergraduate course. *European Scientific Journal*, 10(1), 100-114. Dhar, D. K., & Kushwah, S. V. (2009). Service quality

expectations and perceptions of public and private sector banks in India: A comparative Study. IMI (IIM INDORE),1 (3), 34-49.

Mansour, D., Fathelrahman, I. H., Diab, D. M., Mohamed, H. E., & Eljelly, A. (2015). Graduate Students' Assessment of Educational Services Quality in Sudan. *International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*, 2(3), 4328-4339.

Ramseook-Munhurrin, P. (2012). Perceived service quality in restaurant services: Evidence from Mauritius. *International Journal of Management and Marketing Research*, 5(3), 1-14.