

## الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات التعليمية

(دراسة حالة على كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - مصراتة)

أ. هاجر أحمد الشريف

قسم إدارة الأعمال/ كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/ جامعة مصراتة

[Hajer.alshref@eps.misuratu.edu.ly](mailto:Hajer.alshref@eps.misuratu.edu.ly)

أ. خيرية محمد شبش

قسم إدارة الأعمال/ كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/ جامعة مصراتة

[k.shabash@eps.misuratau.edu.ly](mailto:k.shabash@eps.misuratau.edu.ly)

أ. هناء عبد العاطي محمد

قسم إدارة الأعمال/ كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/ جامعة مصراتة

[Hanaabdo156@gmail.com](mailto:Hanaabdo156@gmail.com)

### المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الإدارة الإلكترونية بتحسين جودة الخدمات التعليمية في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية – مصراتة وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بالكلية. والبالغ عددهم (80) عضو، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (66) مفردة. وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تحليل الاستبانة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة لفرضيات البحث وتساؤلاته وهي معامل ألفا كرونباخ واختبار الإشارة ومعامل الارتباط بيرسون، عن طريق البرنامج الإحصائي Minitab ومن خلال التحليل الإحصائي لبيانات البحث تم التوصل إلى النتائج التالية :

وجود علاقة طردية موجبة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالكلية قيد الدراسة.

### 1.1 مقدمة (Introduction):

نظراً لتطور التكنولوجيا والعصر الرقمي فإن الإدارة الالكترونية تُعد مهمة وضرورية في تقديم الخدمات الالكترونية بجوده عالية، وقد أتى هذا التطور استجابة لجملة من التحديات التي واجهت التعليم، والتي تمثلت في تطور تقنيات التعليم، حيث أدى التطور في مجال الاتصالات إلى التفكير الجدي من قبل الدول للاستفادة من منجزات الثورة التكنولوجية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت، وتقديم الخدمات التعليمية بطريقه الإلكترونيه، لتساهم في حل العديد من المشكلات الإدارية، فضلا عن تجنب الروتين وضياح الوقت والتكلفة وغيرها، ويعتبر الاهتمام بجودة الخدمات في مؤسسات التعليم ذو أهمية بالغه لوجود بيئة تنافسيه بين المؤسسات الجامعيه، وهذا يتطلب تقديم خدمات إلكترونية ذات جوده عالية لاسيما الخدمة الأساسية المتمثلة في تكوين جيل قادر على إحداث أثر إيجابي في المجتمع.

### 2.1 مشكلة الدراسة (The Study Problem):

من خلال عمل الباحثات في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية لاحظن وجود عدة مظاهر تعكس ضعف استخدام الإدارة الالكترونية بالكلية قيد الدراسة والمتمثلة في قلة استخدام الانترنت في تقديم الخدمات التعليمية، الاعتماد الكبير على المعاملات الورقية في انجاز الأعمال، إضافة لضعف التجهيزات والوسائل التعليمية الالكترونية، كل ذلك أثار شعور لذي الباحثات بأن هذا الضعف قد يؤثر على جودة الخدمات التعليمية، ولتأكيد ذلك تم القيام بإجراء عدد من المقابلات الشخصية مع أعضاء هيئة التدريس بالكلية قيد الدراسة، التي بينت وجود مشكلة متمثلة في ضعف الإدارة الالكترونية والتي قد تعد أحد العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات التعليمية. بالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

هل توجد علاقة للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية؟

### 3.1 أهداف الدراسة (Objectives Of the Study):

- حيث هدفت هذه الدراسة إلي الاتي: -
- التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وإبراز أهميتها في الكلية.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية بأبعادها في الكلية قيد البحث.
- بيان ما إذا كان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية لآراء المبحوثين، حسب بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية.
- صياغة إطار معرفي لتعرف على علاقة الإدارة الالكترونية بجودة الخدمات التعليمية وتفسير العلاقة بينهما.

### 4.1 أهمية الدراسة (Importance Of the Study) :

- تستمد الدراسة أهميتها من أهمية قطاع التعليم العالي، فالتعليم لا يحق أهدافه وغاياته إلا إذا توفر له المسار الصحيح لإتمام عملياته والمضي فيها .
- تكتسب هذه الدراسة أهمية لكونها تسعى الى تحسين جودة الخدمات التعليمية باحدى مؤسسات التعليم العالي وتطويرها.



## 5.1 فرضيات الدراسة ( Hypothesis Study ) :

تقوم الدراسة على الفرضيات الرئيسية التالية

- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وجودة خدمات التعليم بأبعادها (الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الأمان، الاستجابة) في الكلية قيد الدراسة .
- وتتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وبعد الاعتمادية لجودة الخدمات التعليمية.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية ووبعد الملموسية لجودة الخدمات التعليمية.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وبعد التعاطف لجودة الخدمات التعليمية.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وبعد الامان لجودة الخدمات التعليمية.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وبعد الاستجابة لجودة الخدمات التعليمية.

## 6.1 المصطلحات الإجرائية للدراسة:

- الإدارة الالكترونية: هي المنظومة التي يتم بها إنجاز أعمال المنظمة بدقة وسرعة وأقل تكلفة.
- الجودة: هي مدى مقدرة المنتج علي تلبية احتياجات الزبون.
- الخدمة: هي عمل أو وظيفة تقدم من أجل غرض معين.
- جودة الخدمات التعليمية: هي الحكم على مدى تميز وانفراد الخدمة المقدمة عن أماكن التعليم الأخرى.
- الاعتمادية: تتمثل في مدى وفاء المؤسسة المقدمة للخدمة بوعودها التي وعدت بها عملائها بخصوص مستوى الجودة المتضمن لخدماتها.
- الملموسية: وهي كافة الملموسات المادية ذات الالتماس المباشر مع العملاء مثل المباني، الديكور لتسهيل تقديم الخدمة إلى غيره.
- الاستجابة: وهي مدى قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بصورة فورية ومتقنة لما يتطلع له العميل.
- السلامة: وهي تعني أن الخدمة المقدمة خالية من العيوب وتشمل الاطمئنان النفسي والمادي اتجاه الخدمة المقدمة.

- **التعاطف:** وهي تعني الاحترام المتبادل والشفافية والألفة، كل هذا يقوي انطباعه حول مستوى جودة الخدمة.

### الأدب النظري والدراسات السابقة

#### المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية

##### 1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي نتاج لثورة المعلومات والاتصالات والتقنيات، وأصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة الحديثة، نظراً لاعتماد الإدارة الحديثة حالياً على التقنية المتطورة التي تساعدها على إنجاز أعمالها بالسرعة والكفاءة المطلوبة وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة ولذا يتطلب من المنظمات الاستفادة من تطبيق الإدارة الإلكترونية لضمان سد الفجوة التقنية بيننا وبين العالم

تعددت تعريفات الإدارة الإلكترونية والتي منها، كما عرفها السليطي (2009:32) بأنها عبارة عن "إنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً" وقد عرفت IBM (نقلاً عن ياسين 2010:27) الأعمال الإلكترونية بأنها "مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الإنترنت" أما العاني وجواد (2014) فبيناهما بأنها عملية تحويل وتغيير شكل الأعمال والخدمات التقليدية وجعلها أعمالاً تنفذ عبر الأجهزة الإلكترونية .

بناءً مما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: التحول من الإدارة التقليدية والمعاملات الورقية إلى إدارة تستخدم تكنولوجيا نظم المعلومات أهدافها وإنجاز أعمالها في الوقت المناسب والتكلفة المناسبة وكفاءة أكبر.

##### 2.2 الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية:

هناك اختلاف بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية في عدة جوانب فمن حيث الاستخدام فالإدارة الإلكترونية لا تعتمد على الوثائق الورقية وإن وجد استخدام لها سيكون بشكل بسيط بعكس الإدارة التقليدية فهي تعتمد على المعاملات الورقية بشكل كبير، أما في عملية التواصل بين الأطراف فيتم في الإدارة الإلكترونية من خلال مواقع التواصل الإلكترونية، في حين الإدارة التقليدية يتم من خلال اللقاءات المباشرة بين الأطراف المتعاملة، تتوفر الخدمة للعملاء في الإدارة الإلكترونية على مدار (24) ساعة يومياً، إلا أن في الإدارة التقليدية تتم من خلال ساعات دوام العمل. مدة تتسم الإدارة الإلكترونية بسرعة في إنجاز العمل، أما في الإدارة الإلكترونية فهناك بطء نسبي في إنجاز الأعمال.



### 3.2 أهمية الإدارة الإلكترونية: .

هناك مجموعة من الفوائد التي تعكس أهمية الإدارة الإلكترونية والتي جعلت منظمات الأعمال تتسابق في تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، كما ذكر السالمي(2009) بأنها تسهل الإجراءات والمعاملات داخل المنظمة مما يؤثر لك على جودة الخدمات. كما أن الإدارة الإلكترونية تساعد في عملية التواصل بين الإدارات داخل المنظمة وكذلك مع المنظمات الأخرى.

أشار الكبيسي(2008) للعديد من الفوائد التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، منها:

1. سرعة إنجاز العمال من خلال استخدام الاتصالات وتقنية المعلومات.
- 2-توفير المعلومات بشكل مستمر مما يساعد في تسهيل عملية اتخاذ القرار. ..
3. تقليص تكاليف الأعمال الإدارية.
4. التخلص من مشكلة البعدين المكاني والزمني.
5. التقليل من ظاهرة المحسوبية والرشوة.

### 4.2 معوقات الإدارة الإلكترونية:

يذكر حامد (2012) والحسنات(2011) أن تطبيق الإدارة الإلكترونية قد يعيقه عدة العوامل كضعف توفر مصادر التمويل اللازمة للقيام بمشروع الادارة الإلكترونية وكذلك قد يكون هناك مقاومة أو تخوفا من قبل الموظفين لوظائفهم ومصالحهم مما يؤثر على تطبيق الادارة الإلكترونية، أيضا ضعف الثقة في أنظمة المعلومات وحماية سرية المعلومات والتعاملات الشخصية وضعف الخبرة في التعامل مع الحاسب الآلي، كما أشار شلبي(2011) لوجود معوقات تنظيمية والتي تتمثل في ضعف التنسيق والتخطيط الجيد لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

### المبحث الثاني: جودة الخدمات التعليمية

### 5.2 مفهوم الجودة:

نظراً للاهتمام الذي عرفته الجودة من قبل الرواد والباحثين تعددت التعاريف ومن بين تعريفات الجودة التي ذكرها عقيلي (17،2006) هي "إنتاج المؤسسة لسلعة وتقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة تكون من خلالها الوفاء باحتياجات ورغبات زبائنهم بشكل يتفق مع توقعاتهم وتحقيق رضائهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعية سلفاً للإنتاج سلعة أو خدمة". أما الطاهر(2010) عرف الجودة بأنها "نظام لصناعة البيئة التنظيمية التي تساعد الموظفين على أداء أعمالهم المطلوبة بشكل متميز طبقاً للموصفات المطلوبة.

### 7.2 مفهوم جودة الخدمات التعليمية

تعرف جودة الخدمات التعليمية بأنها. مجموع الخصائص والمميزات التي ينبغي أن تكون في الخدمة لتعليمية، والتي تتميز بها الكلية عن الكليات الأخرى، بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل وتزويد الطالب بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات الدراسة في الكلية، بحيث يكون الطالب في الصورة النهائية خريج جامعي.



## 8.2 أبعاد جودة الخدمات:

تختلف أبعاد جودة الخدمات عن تلك التي تخص السلع الصناعية، لأن جودة الخدمة ترتبط بارتباط مباشر بين المقدم والمستفيد من الخدمة هناك عدة أبعاد لجودة الخدمات وضحاها إبراهيم (2013) في التالي.

**الاعتمادية:** تعني مقدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة بشكل يعتمد على درجة عالية من الصحة والدقة والتناسق والوضوح، وتقديمها بشكل صحيح من أول مرة.

1. **الملموسية:** هي الأشياء الملموسة متعلقة بمكان تقديم الخدمة من قبل الجامعة للكلية مثل موقع الكلية، المباني، القاعات الدراسية.

2. **الاستجابة:** هي مدى الحرص والسرعة في تقديم الخدمة التعليمية لمستحقيها، أي يعني الرغبة في مساعدة الطلبة في تقديم الخدمة المشجعة لهم.

3. **السلامة:** يعبر عن الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة وفي من يقدمها.

4. **التعاطف:** يعني توجيه الرعاية والاهتمام لكل طالب ويجعله يشعر بذلك .

## 8.2 أهم الصعوبات التي تعترض لقياس جودة الخدمات التعليمية:

يبين الصالحي وجاب الله (2016) أن جودة الخدمات التعليمية تتعرض لعدة صعوبات في المؤسسات التعليمية عموماً والمؤسسات الجامعية خصوصاً وذلك يرجع إلى الخصائص التي تتميز بها النظام الجامعي.

1. ضعف اهتمام الباحثين لموضوع جودة الخدمات التعليمية بشكل كافي لذا لا توجد مؤشرات دقيقة متعارف عليها لقياس الجودة.

2. مخرجات النظام الجامعي يتمثل في عدد من الخريجين، ويتميز بالتعدد والتنوع وعدم التجانس، وهذا يدل على استخدام عدد كبير من المؤشرات والخصائص في قياس الجودة وهذا يتطلب كثير من الوقت والجهد لعملية القياس.

3. ليس من السهل معرفة الفائدة التي تعود بها خريجين الجامعة على المجتمع، لأنه ليس كل الخريجين يتحصلون على وظائف شاغرة.

## 10-2 ملخص الدراسات السابقة:

### جدول رقم (1)

النتائج	الهدف	الدراسة
تستخدم الكليات مجموعة مقاييس محددة في تقويم جودة خدماتها التعليمية وفقاً لآراء عينة العمداء ورؤساء الأقسام	تحديد مدى استخدام كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية لمقاييس محددة في تقويم جودة الخدمات التعليمية	أبوفارة (2003) بعنوان "تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية"
تتوافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات	التعرف على مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية	العالول (2011) بعنوان "مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق"



<p>الخيرية الكبرى في قطاع غزة بنسبة (86.92%)</p>	<p>الجامعات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد</p>	<p>الإدارة الإلكترونية الجامعات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد"</p>
<p>تدني متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصرف قيد الدراسة</p>	<p>بيان أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصرف الجمهورية مصراته على جودة الخدمات المصرفية</p>	<p>إشميل (2015) بعنوان "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تقييم جودة الخدمات المصرفية" دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الليبي/ مصرف الجمهورية مصراته</p>
<p>ضعف في الإجراءات التي تتبعها الشركة لتطبيق الإدارة الإلكترونية</p>	<p>التعرف على الإجراءات التي تتبعها الشركة لإيجاد الغطاء القانوني والتشريعي لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية للشركة قيد الدراسة</p>	<p>شنب (2015) بعنوان "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية" دراسة تطبيقية على الشركة الليبية للحديد والصلب - مصراته</p>
<p>5% من المجيبين لديهم فكرة جزئية عن تطبيق الحوكمة الالكترونية. 0.83% فقط من المجيبين ليس لديهم فكرة والمنتقية 0.83% المجيبين كانوا صامتين في هذا 76.67% من المجيبين أن المعلومات المتعلقة بالتعليم من الحكومة إلى التعليم يتم نشرها من خلال الإدارة الكترونية. وأضافوا أن المؤسسات التعليمية أيضا تنشر المعلومات بين الكليات والمدارس من خلال الحوكمة الالكترونية.</p>	<p>التعرف على أنواع الخدمات الالكترونية التي تمارس في قطاع التعليم وتوفير التعليم الشفاف والمسؤول والموجه للوقت والمخفض التكلفة لضمان تنمية الموارد البشرية.</p>	<p>Esmat (2015) تطبيق الإدارة الالكترونية في قطاع التعليم لتعزيز نوعية التعليم والإنسان تنمية الموارد في بنغلاديش.</p>

المصدر إعداد الباحثات



### 1.3 الطريقة والإجراءات:

#### 1- منهج الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، والذي يهدف إلى وصف الظاهرة وتشخيصها وفهمها وتحديد أسبابها، وقد استخدمت الباحثتان مصدرين أساسيين لجمع المعلومات، هما:

أ- المصادر الثانوية: حيث اتجهت الباحثات في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع ذات العلاقة، والدراسات السابقة، وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت).

ب- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأت الباحثات إلى جمع البيانات بواسطة الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، ووزعت على أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

#### 2- مجتمع الدراسة وعينتها:

المجتمع: تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية مصراتة والبالغ عددهم (80) عضو هيئة تدريس.

العينة: وفقاً لجدول مورقان للعينات الاحصائية قامت الباحثات باختيار عينة عشوائية، بلغ عددها (66) مفردة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد، وتم استرجاع (51) استبانة صالحة لتحليل.

#### 3- أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة لتكون أداة يتم من خلالها استقصاء آراء أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية مصراتة حول الإدارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات التعليمية.

وقد قسمت الاستبانة إلى جزأين رئيسيين:

الجزء الأول من الاستبانة: يشمل البيانات الوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وهي: (المؤهل العلمي، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة)

الجزء الثاني من الاستبانة: يتضمن المتغيرات الأساسية للدراسة، وتكون من (10) عبارات للمتغير المستقل، و(19) عبارة للمتغير التابع مقسمة على عدة أبعاد حيث يحتوي بعد الملموسية على (3) عبارات وبعد الاعتمادية (4) عبارات وبعد الاستجابة (4) عبارات وبعد السلامة (4) عبارات وبعد التعاطف (4) عبارات، وتم إجراء بعض التعديلات عليها بما يتلاءم مع أهداف الدراسة، وتم قياسها وفق مقياس ليكرت الخماسي وفقاً للتدرج التالي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات؛ لتتم معالجتها إحصائياً على النحو الآتي: موافق بشدة (5 درجات)، موافق (4 درجات)، محايد (3 درجات)، غير موافق (درجتان)، غير موافق بشدة (درجة واحدة).



### 2.3 تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة:

يتناول هذا الجزء من الدراسة تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من المشاركين في الدراسة، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية واختبارات الفروض اللازمة، لتحقيق أهداف الدراسة.

أ. الاختبارات الخاصة بأداة القياس (الاستبانة):

#### يوضح الجدول (2) معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) لفقرات الاستبيان

المحور	قيمة معامل ألفا كرونباخ
الإدارة الإلكترونية	0.805
جودة الخدمات التعليمية	0.879
الكل	0.907

المصدر إعداد الباحثات

من خلال النتائج الواردة بالجدول السابق نجد أن معامل ألفا كرونباخ ككل بلغ (0.907) وهي قيمة مرتفعة من الناحية الإحصائية، وهذا يعني أن صحيفة الاستبيان تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات .

ب -تحليل استمارة الاستبيان:

### 3.3 التحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة:

تناول هذا الجانب من التحليل اختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى قرار بشأن فرضية الدراسة وذلك باستخدام البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبيانات الموزعة على المشاركين في الدراسة وذلك باستخدام التحليل الإحصائي المناسب وهو اختبار الإشارة وذلك لدراسة الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات التعليمية.

#### 1-اختبار الإشارة:

تم استخدام اختبار الإشارة Sign Test، باعتباره احد الاختبارات الإحصائية اللامعلمية التي تجرى عندما تكون البيانات مقاسة بمقياس ترتيبي، وهو اختبار مقابل لاختبار t الأحادي (1 sample t) الذي يجرى عندما تتبع البيانات التوزيع الطبيعي وفي هذه الدراسة قد تم استخدام اختبار الإشارة لأن البيانات ترتيبية، ويستخدم اختبار الإشارة لاختبار:

الفرض الصفري  $H_0$ : أن وسيط درجة الموافقة حول عبارة يساوي قيمة محددة أو أكبر .

الفرض البديل  $H_1$ : أن وسيط درجة الموافقة حول هذه العبارة أقل من هذه القيمة.

وقد تم اختبار هذه الفروض في هذه الدراسة على النحو التالي:

-الفرض الصفري  $H_0$  : لا توجد موافقة حول هذه العبارة.



-الفرض البديل  $H_1$ : توجد موافقة حول هذه العبارة.

ولإتخاذ قرار حول هذه الفرضية تم استخدام برنامج ((Minitab)) لإجراء التحليل الإحصائي والوصول إلى اتخاذ القرار التالي:

أ-إذا كانت قيمة مستوى المعنوية المشاهد {P-value} أكبر من (0.05) فهذا يدل على قبول الفرض الصفري أي أنه لا توجد موافقة حول هذه العبارة.

ب-إذا كانت قيمة مستوى المعنوية المشاهد {P-value} أصغر من أو تساوي (0.05) فهذا يدل على رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل وأنه توجد موافقة حول هذه العبارة.

## 2-معامل ارتباط بيرسون [Pearson correlation]

وهو يقيس مدى وجود علاقة خطية بين متغيرين ، وتتراوح قيمته بين (+1 ، -1)، فالإشارة السالبة تدل على ارتباط عكسي، والموجبة تدل على الارتباط الطردي، وكلما اتجهت القيمة نحو (1) الصحيح كانت أقوى، وكلما اتجهت نحو الصفر كانت أضعف.

### 4.3 اختبار فرضية الدراسة:

#### اختبار الفرضية الأولى (الإدارة الإلكترونية):

تمت دراسة هذه الفرضية في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة لاختبار الفرضية التي تنص على الفرض الصفري لا توجد إدارة الكترونية.  
الفرض البديل توجد إدارة الكترونية.

وتم اختبار هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بهذه الفرضية عن طريق اختبار الإشارة الإحصائي وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي Minitab وكانت النتائج كما بالجدول رقم (3).

#### جدول رقم (3) يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الأولى

القرار	مستوى المعنوية p-value	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
رفض $H_0$	0.0000	8	24	15	3	1	تتحقق الكلية من مدى دقة المعلومات وتراعي التوثيق
رفض $H_0$	0.0000	1	24	5	2	1	تتعامل الكلية بالنماذج والوثائق الورقية
قبول $H_0$	0.3179	4	18	11	15	3	تسعي الكلية إلى حوسبة جميع المعاملات الإدارية
رفض $H_0$	0.0000	1	24	6	1	1	يتم اعتماد الأسلوب اليدوي إضافة إلى الأسلوب المحوسب في التعامل مع البيانات



قبول $H_0$	0.2291	3	14	22	9	3	تمتلك الكلية قاعدة بيانات تكفي لاجاز أعمالها
قبول $H_0$	0.8365	2	9	25	11	4	تمتلك الكلية نظام معلومات يضمن حسن تدفق المعلومات بين أقسامها بسهولة
قبول $H_0$	0.3642	4	14	18	14	1	الأجهزة الإلكترونية المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية
قبول $H_0$	1.0000	2	2	9	21	17	توظف الكلية الملف الالكتروني للطلاب والمعلم
قبول $H_0$	1.000	2	5	11	20	13	تستخدم الكلية أنظمة معلومات متطورة مثل (نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرارات، نظم إدارة قاعدة البيانات )
قبول $H_0$	1.0000	3	5	4	22	17	تستخدم الكلية الانترنت كأحد مؤشرات التحول باتجاه عصر المعلومات
قبول $H_0$	1.0000	1	3	3	17	27	تتعامل الكلية مع المكتبات الالكترونية
قبول $H_0$	1.0000	2	4	8	18	19	تستخدم الكلية البريد الالكتروني بصورة فعالة لتبادل المعلومات
قبول $H_0$	0.9800	العام					

## المصدر اعداد الباحثات

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن :

(1) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الأولى أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه تتحقق الكلية من مدي دقة المعلومات وتراعي التوثيق.

(2) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثانية أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه تتعامل الكلية بالنماذج والوثائق الورقية.

(3) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثالثة أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه لا تسعي الكلية إلي حوسبة جميع المعاملات الإدارية.



(4) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثالثة أقل من 0.05 مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه يتم اعتماد الأسلوب اليدوي إضافة إلي الأسلوب المحوسب في التعامل مع البيانات.

(5) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثالثة أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه لا تمتلك الكلية قاعدة بيانات تكفي لإنجاز أعمالها.

(6) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة السادسة أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه لا تمتلك الكلية نظام معلومات يضمن حسن تدفق المعلومات بين أقسامها بسهولة.

(7) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة السابعة أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أن الأجهزة الإلكترونية المستخدمة لا تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية.

(8) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثامنة أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أن الكلية لا توظف الملف الإلكتروني للطالب والمعلم.

(9) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة التاسعة أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أن الكلية لا تستخدم أنظمة معلومات متطورة مثل (نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرارات، نظم إدارة قاعدة البيانات).

(10) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة العاشرة أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه الكلية لا تستخدم الانترنت كأحد مؤشرات التحول باتجاه عصر المعلومات.

(11) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الحادية عشر أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه الكلية لا تتعامل مع المكتبات الإلكترونية.

(12) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثانية عشر أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أن الكلية لا تستخدم البريد الإلكتروني بصورة فعالة لتبادل المعلومات.

(13) وبصفة عامة نجد أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للمحور ككل أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة ومن خلال النتائج السابقة نستنتج أنه ( لا توجد إدارة إلكترونية في كلية الاقتصاد).



### اختبار الفرضية الثانية :

تمت دراسة هذه الفرضية في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة لاختبار الفرضية التي تنص على :

الفرض الصفري : لا توجد ملموسية.

الفرض البديل : توجد ملموسية.

وتم اختبار هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بهذه الفرضية عن طريق اختبار الإشارة الإحصائي وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي Minitab وكانت النتائج كما بالجدول رقم (4).

### جدول رقم (4) يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الثانية

القرار	مستوى المعنوية p-value	موافق بشدة	موافق	م	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
قبول $H_0$	0.1908	4	23	4	15	5	تتمتع الكلية بموقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة
قبول $H_0$	0.9900	1	11	14	20	5	الوسائل و التجهيزات المستعملة في الكلية ذات جودة وتفي باحتياجات الطلبة
قبول $H_0$	1.000	0	7	8	18	18	المظهر العام للكلية جذاب (المباني ،القاعات ،الساحة )
قبول $H_0$	0.9977	العام					

### المصدر إعداد الباحثات

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد:

(1) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الأولى أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه لا تتمتع الكلية بموقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة.

(2) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثانية أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أن الوسائل والتجهيزات المستعملة في الكلية ليست ذات جودة وتفي باحتياجات الطلبة.





3) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثالثة أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أن المظهر العام للكلية غير جذاب (المباني، القاعات، الساحة)

وبصفة عامة نجد أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للمحور ككل أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة ومن خلال النتائج السابقة نستنتج أنه (لا توجد ملموسية).

### ثالثاً : اختبار الفرضية الثالثة :

تمت دراسة هذه الفرضية في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة لاختبار الفرضية التي تنص على :  
الفرض الصفري : لا توجد الاعتيادية.

الفرض البديل : توجد الاعتيادية.

وتم اختبار هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بهذه الفرضية عن طريق اختبار الإشارة الإحصائي وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي Minitab وكانت النتائج كما بالجدول رقم (5).

### جدول رقم (5) يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الثالثة

القرار	مستوى المعنوية p-value	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
رفض $H_0$	0.0000	15	25	6	5	0	يلتزم العاملون وأعضاء هيئة التدريس في الكلية بتقديم الخدمة في الوقت المحدد
رفض $H_0$	0.0000	13	26	10	2	0	تحرص الكلية على تقديم الخدمة التعليمية بشكل صحيح
قبول $H_0$	0.0814	8	13	18	11	1	تبدي الكلية اهتماما خاصا بمشاكل واستفسارات الطلبة
رفض $H_0$	0.0001	13	18	12	6	2	تحتفظ الكلية بسجلات دقيقة وموثقة يمكن الحصول عليها
رفض $H_0$	0.0000						العام

المصدر إعداد الباحثات



(1) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الأولى أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه يلتزم العاملون وأعضاء هيئة التدريس في الكلية بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.

(2) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثانية أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه تحرص الكلية على تقديم الخدمة التعليمية بشكل صحيح.

(3) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثالثة أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه لا تبدي الكلية اهتماما خاصا بمشاكل واستفسارات الطلبة.

(4) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الرابعة أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه تحتفظ الكلية بسجلات دقيقة وموثقة يمكن الحصول عليها. وبصفة عامة نجد أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للمحور ككل أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة ومن خلال النتائج السابقة نستنتج أنه (توجد اعتمادية).

#### رابعا : اختبار الفرضية الرابعة :

تمت دراسة هذه الفرضية في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة لاختبار الفرضية التي تنص على الفرض الصفري : لا توجد الاستجابة.

الفرض البديل : توجد الاستجابة.

وتم اختبار هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بهذه الفرضية عن طريق اختبار الإشارة الإحصائي وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي Minitab وكانت النتائج كما بالجدول رقم (6).

#### جدول رقم (6) يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الرابعة

العبارة	مستوى المعنوية p-value	موافقة	مرفوضة	مقبول	مرفوض	مقبول	مرفوض
تقدم الكلية خدماتها التعليمية بشكل مناسب	0.0000	13	27	10	5	1	رفض $H_0$
الاستجابة الفورية لحل مشاكل المطروحة للطلبة	0.6962	5	11	17	15	3	قبول $H_0$

رفض $H_0$	0.0000	21	17	7	5	1	تعلم الكلية بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤ منها
رفض $H_0$	0.0000	9	28	10	3	1	الاستعداد الدائم لدى الإدارة وأعضاء هيئة التدريس لمساعدة الطلبة
رفض $H_0$	0.0000	العام					

## المصدر إعداد الباحثات

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد

(1) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الأولى أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه تقدم الكلية خدماتها التعليمية بشكل مناسب.

(2) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثانية أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أن الاستجابة غير فورية لحل مشاكل المطروحة للطلبة.

(3) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثالثة أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه تعلم الكلية بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤ منها.

(4) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الرابعة أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما

(5) يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه الاستعداد الدائم لدى الإدارة وأعضاء هيئة التدريس لمساعدة الطلبة.

وبصفة عامة نجد أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للمحور ككل أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة ومن خلال النتائج السابقة نستنتج أنه (توجد الاستجابة)

## خامساً : اختبار الفرضية الخامسة :

تمت دراسة هذه الفرضية في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة لاختبار الفرضية التي تنص على :

الفرض الصفري : لا توجد السلامة.

الفرض البديل : توجد السلامة.



وتم اختبار هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بهذه الفرضية عن طريق اختبار الإشارة الإحصائي وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي Minitab وكانت النتائج كما بالجدول رقم (7).

جدول رقم (7) يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الخامسة

القرار	مستوى المعنوية p-value	موافق بشدة	موافق	م د	ليس موافق	ليس موافق بشدة	العبارة
رفض $H_0$	0.0002	4	28	1 0	7	2	سلوك هيئة التدريس و إدارة الكلية يعزز الشعور بالأمان و الثقة
رفض $H_0$	0.0000	5	30	1 1	4	1	إلمام هيئة التدريس وإدارة الكلية بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها
رفض $H_0$	0.0000	11	25	1 3	2	0	اللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل هيئة التدريس
رفض $H_0$	0.0003	13	13	1 9	5	1	تتعامل الكلية بالمعلومات الخاصة للطلبة بسريه
رفض $H_0$	0.0000	العالم					

المصدر إعداد الباحثات

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد

- 1) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الأولى أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أن سلوك هيئة التدريس و إدارة الكلية يعزز الشعور بالأمان و الثقة.
- 2) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثانية أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أن إلمام هيئة التدريس وإدارة الكلية بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها.
- 3) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثالثة أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أن اللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل هيئة التدريس.

(4) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الرابعة أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه تتعامل الكلية بالمعلومات الخاصة للطلبة بسرية.

وبصفة عامة نجد أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للمحور ككل أقل من 0.05 مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة ومن خلال النتائج السابقة نستنتج أنه (توجد السلامة).

#### سادساً اختبار الفرضية السادسة :

تمت دراسة هذه الفرضية في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة لاختبار الفرضية التي تنص على: الفرض الصفري لا توجد التعاطف.

الفرض البديل توجد التعاطف.

وتم اختبار هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بهذه الفرضية عن طريق اختبار

الإشارة الإحصائي وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي Minitab وكانت النتائج كما بالجدول رقم (8).

#### جدول رقم (8) يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية السادس

العبارة	غير موافق بشدة	بعض موافق	محايد	بعض غير موافق	مستوى المعنوية p-value	القرار
تظهر الإدارة وهيئة التدريس الود في علاقتهم مع الطلبة	0	2	12	33	0.0000	رفض $H_0$
وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات إدارة الكلية	3	10	15	17	0.0662	قبول $H_0$
العلم والدراسة الكافية من طرف الإدارة و هيئة التدريس بالاحتياجات المختلفة للطلبة	3	18	15	12	0.8785	قبول $H_0$
الروح المرحة والصداقة واضحة في التعامل داخل الكلية	0	11	19	16	0.0551	قبول $H_0$
العام					0.0298	رفض $H_0$

المصدر اعداد الباحثات



من خلال النتائج بالجدول السابق رقم (8) نجد:

1) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الأولى أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه تظهر الإدارة وهيئة التدريس الود في علاقتهم مع الطلبة.

2) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثانية أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه ليس هناك وضع لمصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات إدارة الكلية.

3) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الثالثة أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أنه لا يوجد علم ودراية كافية من طرف الإدارة و هيئة التدريس بالاحتياجات المختلفة للطلبة.

4) أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارة الرابعة أكبر من (0.05) مما يدل على عدم رفض الفرض الصفري مما يعني أن هناك عدم موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة وبذلك يمكن القول أن الروح المرحة والصدقة غير واضحة في التعامل داخل الكلية.

وبصفة عامة نجد أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للمحور ككل أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل مما يعني أن هناك موافقة حول هذه العبارة في مجتمع الدراسة ومن خلال النتائج السابقة نستنتج أنه (يوجد التعاطف).

#### سابعاً : دراسة الفرضية الرئيسية :

تمت دراسة هذه الفرضية في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة لاختبار الفرضية التي تنص على (يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التعليمية ) وتم اختبار هذه الفرضية عن طريق حساب معامل الارتباط وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي Minitab وكانت النتائج كما بالجدول رقم (9).

#### جدول رقم (9) يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الرئيسية

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط لبيرسون Pearson correlation	مستوى المعنوية p-value
الإدارة الإلكترونية - الملموسة	0.549	0.000
الإدارة الإلكترونية - الاعتمادية	0.469	0.001
الإدارة الإلكترونية - الاستجابة	0.560	0.000
الإدارة الإلكترونية - السلامة	0.427	0.002
الإدارة الإلكترونية - التعاطف	0.460	0.001
الإدارة الإلكترونية - جودة الخدمات التعليمية	0.656	0.000

المصدر: إعداد الباحثات



نلاحظ من هذا الجدول رقم (9) :

- 1) أنه للمتغيرات (الإدارة الالكترونية - الملموسة) قيمة مستوى المعنوية المشاهد  $P$ -value أقل من (0.05) فهذا يدل أن هذه العلاقة معنوية، ولأن قيمة معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation قيمة موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية، وهذا يدل على أن هناك علاقة للإدارة الالكترونية ومتغير الملموسة.
  - 2) أنه للمتغيرات (الإدارة الالكترونية - الاعتمادية) قيمة مستوى المعنوية المشاهد  $P$ -value أقل من (0.05) فهذا يدل أن هذه العلاقة معنوية، ولأن قيمة معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation قيمة موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية، وهذا يدل على أن هناك علاقة للإدارة الالكترونية ومتغير الاعتمادية.
  - 3) أنه للمتغيرات (الإدارة الالكترونية - الاستجابة) قيمة مستوى المعنوية المشاهد  $P$ -value أقل من (0.05) فهذا يدل أن هذه العلاقة معنوية، ولأن قيمة معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation قيمة موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية، وهذا يدل على أن هناك علاقة للإدارة الالكترونية و متغير الاستجابة.
  - 4) أنه للمتغيرات (الإدارة الالكترونية - السلامة) قيمة مستوى المعنوية المشاهد  $P$ -value أقل من (0.05) فهذا يدل أن هذه العلاقة معنوية، ولأن قيمة معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation قيمة موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية، وهذا يدل على أن هناك علاقة للإدارة الالكترونية ومتغير السلامة.
  - 5) أنه للمتغيرات (الإدارة الالكترونية - التعاطف) قيمة مستوى المعنوية المشاهد  $P$ -value أقل من (0.05) فهذا يدل أن هذه العلاقة معنوية، ولأن قيمة معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation قيمة موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية، وهذا يدل على أن هناك علاقة للإدارة الالكترونية و متغير التعاطف.
- وبصفة عامة أنه للمتغيرات (الإدارة الالكترونية - جودة الخدمات التعليمية) قيمة مستوى المعنوية المشاهد  $P$ -value أقل من (0.05) فهذا يدل أن هذه العلاقة معنوية، ولأن قيمة معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation قيمة موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية، وبهذا يمكن القول أنه (يوجد علاقة للإدارة الالكترونية بجودة الخدمات التعليمية)

### 5.3 نتائج الدراسة :

- من خلال الإجابات التي وردت في الاستبيان واعتماد على التحليل الإحصائي حيث توصلت الباحثة إلى عدة نتائج ومن أبرزها :
- 1- وجود علاقة طردية موجبة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات التعليمية بقيمة معامل ارتباط بيرسون (0.656) ) للكلية قيد الدراسة.
  - 2- تبين أن الكلية لا تتمتع بالروح المرحة والصدقة واضحة في التعامل داخل الكلية.



3- وجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحوثين باتجاه الرفض أي أنه لا توجد إدارة إلكترونية .

4- تبين أن جودة الخدمات المقدمة في بُعد الملموسية باتجاه الرفض أي أن الكلية لا تتمتع بموقع ملائم، والوسائل والتجهيزات لا تتمتع بجودة، المظهر العام للكلية غير جذاب قيد الدراسة .

### 6.3 توصيات الدراسة :

بناء على النتائج أعلاه تقوم الباحثة بتوصيات التالية :

- 1- على الكلية ضرورة توظيف الإدارة الإلكترونية لزيادة من جودة خدماتها التعليمية .
- 2- يجب على الكلية الاهتمام والتركيز على بعد الملموسية لانخفاض خصائصه في الكلية.
- 3- على الكلية ضرورة معرفة مشاكل الطلبة ومحاولة إيجاد الحلول لها والإجابة على استفسارات

### المراجع

1. إبراهيم، سلمان محمد، 2013، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقاييس جودة الخدمات، مجلة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) مجلد (17).
2. أبو فارة، يوسف، 2003، تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، بالجامعة الفلسطينية.
3. اشميلة، عمر سالم أحمد، 2015، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تقييم جودة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي الليبي، مصرف الجمهورية، رسالة ماجستير غير منشورة.
4. الكبيسي، كنثم محمد، 2008، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوه، دراسة على ميناء دمياط، جامعة المنصورة، رسالة ماجستير غير منشورة.
5. الحسنات، ساري عوض (2011) معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية التربية، الآداب.
6. الجبوري، حمزة محمد، 2013، جودة الخدمة ودورها في الأداء المتميز، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (34) كلية التقنية الإدارية بغداد.
7. السالمي، علاء عبد الرازق، 2009، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار وائل للنشر والطباعة، الطبعة الثانية.
8. السليطي، خالد إبراهيم، 2009، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر.
9. الصالحي، جاب الله، 2016، قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مجلة دراسة الاقتصاد والأعمال، العدد (2).
10. الطاهر، علاء فرج، 2010، إدارة المواد والجودة الشاملة، عمان، دار الراية للنشر.
11. حامد، فداء (2012)، الادارة الالكترونية ، دار البداية، عمان.



12. شلبي، جمانة عبد الوهاب، (2011)، الإدارة الإلكترونية وأثرها على التطوير التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة ، غزة.

13. -Md. Assraf Seddiky Esmat Ara, APPLICATION OF E-GOVERNANCE IN EDUCATION SECTOR TO ENHANCE THE QUALITY OF EDUCATION AND HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT IN BANGLADESH European Scientific Journal February 2015 edition vol.11, No.4 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431. ،

### Abstract

The purpose of the research was to study the relationship between the E\_ Management and the quality of educations service at Faculty of Economics and Political Science\_ Misurata University.

The descriptive analytical method was used to exams research hypotheses, whereby (66) copies of designed Questionnaire were distributed to a simple random sample of Faculty Members. The data collected was analyzed using some statistical methods suitable for the research hypotheses such as : the alpha-cronbach coefficient, the signal test and the correlation coefficient Pearson, through the statistical program Minitab .

The result of the research indicates that there is a Positive relationship between research variables, E\_ Management and the quality of educations service.