

## دور الأنظمة الالكترونية في تجويد الوظائف الإدارية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الأكاديميين والموظفين

أحمد أحمد الرحومي<sup>1</sup>

عبد الجلال عثمان ادريس<sup>2</sup>

**المخلص:** سعت هذه الدراسة إلى قياس مستوى مساهمة الأنظمة الالكترونية في تجويد العمليات الإدارية في جامعة الملك خالد من وجهة نظر عينة من الإداريين والأكاديميين المستخدمين للأنظمة الالكترونية في الجامعة، واعتمدت هذه الدراسة على تصميم استبانته خاصة، تم توزيعها على عينة حجمها (150) مفردة وكان عدد الاستمارات المسترجعة بعد توزيعها (110) وكانت نسبة الاسترجاع 73%. وبعد ان تم استعراض ادبيات البحث والاطار النظري وتحليل ومناقشة نتائج التحليل واختبار فرضيات الدراسة تم التوصل الى أن استخدام الانظمة الالكترونية في جامعة الملك خالد يؤثر ايجابياً في تجويد الوظائف الادارية من خلال تجويد عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة الادارية، ووجود اختلافات ذات دلالة احصائية في آراء افراد العينة حول دور الانظمة الالكترونية في تجويد وظيفة التوجيه يعزى الى النوع أي هنالك اختلاف بين آراء الذكور والاناث حول دور الانظمة الالكترونية في تجويد وظيفة التوجيه كما توجد اختلافات ذات دلالة احصائية في آراء افراد العينة حول دور الانظمة الالكترونية في تجويد وظيفة الرقابة يعزى الى العمر. مع انها ايجابية لكل الفئات. وبناءً على الاستنتاجات قدم الباحثان التوصيات تساعد الجهات المختصة في عملية تجويد الوظائف الادارية.

الكلمات المفتاحية: الانظمة الالكترونية، الوظائف الادارية،

## The role of the electronic systems in improveing administrative jobs at King Khalid University from the view of academics and administrators

Ahmed Ahmed Alrhomi  
Abdelgalal Osman Idris

**Abstract:** This study amis at measuring the level of the electronic systems' contribution for enhancing the mangment processes at King Khalid University from a view point of administrators and academics who use the electronic systems. A especial questionnaire was designed for this study, the suggested sample size is (150) persons and the response is (110), representing 73%. After setting the theoretical framework and reviewing the related literature, the researchers analyzed the data, discussed the results and tested the hypotheses. They came out with the following findings:

- The use of electronic systems in King Khalid University positively affects the promotion of administration functions through promoting planning, organizing, directing and controlling processes.

- There are statistical significant gender differences about the role of electronic systems in promoting the function of directing and there are statistically significant differences in the views of respondents according to the age about the role of electronic systems in enhancing the controlling function. However, all respondents carry positive views.

According to the findings reached, the researchers presented recommendations which help the authorities to improve the administrative functions.

**Keywords:** electronic systems, administrative jobs.

<sup>1</sup>أستاذ إدارة الأعمال المشارك قسم ادارة الاعمال جامعة الملك خالد المملكة العربية السعودية  
<sup>2</sup>أستاذ علم الإحصاء المساعد قسم ادارة الاعمال جامعة الملك خالد المملكة العربية السعودية- معار من جامعة نياالا

**مقدمة:**

إن التغييرات المستمرة في بيئة وبنية المجتمعات بشكل عام وبنية المجتمع السعودي بشكل خاص، تتطلب تطوير برامج واستراتيجيات وعمليات وخدمات جديدة. وهذا يدعو إلى تبني تكنولوجيا معلومات جديدة، فالتكنولوجيا وزيادة استخدامها لاسيما الانترنت والاكسترنات قد أتاحت فرص تغيير الطرق التقليدية التي تؤدي بها الأعمال اليومية في جميع مؤسسات القطاع الاقتصادي ومنها مؤسسات التعليم العالي. وذلك للتغلب على قيود الوقت والمكان عند تنفيذ العمليات الإدارية، وذلك تلبية لاحتياجات المستفيدين ورغباتهم وبما أن الأنظمة الإلكترونية أحد مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فإن تطويرها ومحاولة استخدامها في مؤسسات التعليم العالي ومنها جامعة الملك خالد يأتي في إطار مواجهة التعقيدات وطول إجراءات تنفيذ الأعمال الإدارية، التي أصبحت تلك التعقيدات من أهم التحديات التي تواجهها الجامعة لأسباب عدة. منها زيادة عدد المستفيدين وتغير الاحتياجات والرغبات المجتمعية. هذه فرضت على الجامعة التوجه نحو تحويل الوظائف الإدارية التقليدية واليدوية إلى الأعمال الإلكترونية. لتقديم خدمة إدارية متميزة ذات جودة عالية. ونعني بتجويد الوظائف الإدارية مدى تحسن تلك العمليات من حيث السرعة والدقة وتخفيض الكلفة ووفرت المعلومات.

**مشكلة الدراسة :**

تكمن المشكلة الحقيقية في استمرار بطء تنفيذ المعاملات الإدارية وتعدد إجراءاتها وطولها. رغم وجود الأنظمة الإلكترونية التي من المتوقع أن تقلل من طول تلك الإجراءات وتختصر الوقت والمسافات، وهذا يعني أن تلك الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في الجامعة، لم تسهم بشكل فاعل في تحسين وتجويد الوظائف الإدارية، مع أن الوظائف الإدارية وتعقيدها تشكل تحدياً هاماً أمام المجتمعات والمؤسسات الخاصة والعامة. ومنها المؤسسات التعليمية وخصوصاً المؤسسات الجامعية ومنها جامعة الملك خالد، وهي بسعيها للحصول على تلك الأنظمة ما هو إلا محاولة جادة للسعي نحو حل المشكلات والمعضلات الإدارية، وكسر جمود وطول إجراءاتها. ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤل التالي :

ما دور الأنظمة الإلكترونية في تجويد الوظائف الإدارية في جامعة الملك خالد ؟

**أهمية الدراسة :**

تكمن أهمية هذه الدراسة في التالي :

- 1- في وقت تزداد فيه أهمية دور الأنظمة الإلكترونية في تجويد العمليات الإدارية.
- 2- زيادة أعداد المستفيدين والجهات ذات العلاقة مع الجامعة شكلت ضغط على قيادة الجامعة للسعي إلى توظيف العديد من الأنظمة الإلكترونية لتسهم في تحسين تقديم الخدمة الجامعية.
- 3- تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تجرى في جامعة الملك خالد لمعرفة الدور الحقيقي لتلك الأنظمة من وجهة نظر الإداريين والأكاديميين.

**أهداف الدراسة:**

تسعى هذه الدراسة إلى:

- 1- تحديد الدور الحقيقي للأنظمة الإلكترونية في تجويد العملية الإدارية في جامعة الملك خالد
- 2- التعرف على دور الآليات التالية : السرعة والدقة والكلفة في مستوى جودة الوظائف الإدارية
- 3- معرفة إن كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة وجودة الوظائف الإدارية

4- تسعى هذه الدراسة أيضاً إلى الخروج بنتائج وتوصيات قد تكون دافعاً لدراسات مستقبلية.

#### فرضيات الدراسة:

لقد سعت هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية :

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة الالكترونية وتجويد الوظائف الإدارية في جامعة الملك خالد
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة التخطيط
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة التنظيم
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة (التوجيه) القيادة، والتحفيز، والاتصال، واتخاذ القرارات.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة الرقابة الإدارية
- لا يوجد علاقة بين الأنظمة الالكترونية وتجويد الوظائف الادارية بعزى الى المتغيرات الديموغرافية

#### منهجية الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي لمعرفة أبعاد المشكلة النظرية والعملية، من خلال الدراسات السابقة وأداة الدراسة (الاستبانة). وحجم العينة المقترح (150) مفردة وزعت عشوائياً، فيما تمثل مجتمع الدراسة (600) مفردة من عمداء، وكلاء، رؤساء أقسام، رؤساء وحدات، مدراء إدارات، ممن يتعاملون مع الأنظمة الالكترونية داخل الجامعة.

#### حدود الدراسة

تمت الدراسة في العام الدراسي 1436 هـ الموافق 2015 م بجامعة الملك خالد المملكة العربية السعودية.

#### مصادر جمع البيانات:

(الدراسات السابقة- استمارة استبيان)

#### صدق الأداة وثباتها :

بهدف التأكد من صدق الأداة ومطابقة فقراتها تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين للاستفادة من آرائهم وملاحظاتهم، بالإضافة إلى التأكد من درجة ثبات الأداة من خلال اجراء دراسة اختباريه على عينة تكونت من (10) أفراد من مجتمع الدراسة للتعرف على درجة فهم فقرات الاستبانة ووضوحها، وقد تم الأخذ ببعض الملاحظات التي أبدأها بعض أفراد العينة، ثم تم استخدام معامل (كرونباخ الفا) للتأكد من الاتساق الداخلي حيث بلغت قيمته (98%) وهي نسبة ثبات عالية.

#### التعريفات الإجرائية:

1- الإدارة : عرفتها الأسطل (2009) بأنها فن التنسيق بين الجهود البشرية والإمكانات المتاحة من أجل رفع مستوى المؤسسة، وتحقيق الأهداف المنشودة مع مراعاة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.

2- الأنظمة الالكترونية : عبارة عن تحليل وتصميم النظم وتخطيط البرامج لتشغيل الحواسيب

(<http://www.kutub.info/library/book/2675>)

3- تجويد : مصدر جَوَّدَ، جَوَّدَ العملَ : أتقنه وأحسن صنُّعَه ((معجم المعاني الجامع - معجم عربي عربي (2))

4- الوظائف الإدارية: (التخطيط - التنظيم - التوجيه - الرقابة) محمد (2007)

الجودة : ونعني بها في هذه الدراسة بأنها : عبارة عن (مدى تنفيذ الوظائف الإدارية بالسرعة والدقة والكلفة المطلوبة لتحقيق أداء متميز وخدمة ترضي جميع المستفيدين).

#### الدراسات السابقة:

حاولت هذه الدراسة الاستفادة من الأدبيات السابقة، والتي بحثت في دور الأنظمة الالكترونية في تجويد العمليات الإدارية، في مؤسسات تعليمية وغير تعليمية، ومن هذه الدراسات ما يأتي :

1- دراسة خليفه مصطفى أبو عاشور، وديانا جميل النمري (2012) بعنوان مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك) هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في الجامعة وعددهم (2410) ، منهم (683) عضو هيئة تدريس، وبلغت عينة الدراسة (647) منهم (320) عضو هيئة تدريس تم اختيارهم بالطريقة الطبقيّة العشوائية من مجتمع الهيئة التدريسية الكلي، و((327 إداريا تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الهيئة الإدارية الكلي، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانته لهذا الغرض مكونه من (55) فقرة موزعه على أربع مجالات. وبعد تطبيق الأداة على أفراد العينة أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية كان بدرجة مرتفعة، وجاء مجال التنفيذ الالكتروني في المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، تلاه مجال التنظيم الالكتروني، وبدرجة مرتفعة، في حين جاء مجال الرقابة والتقويم الالكتروني في المرتبة الثالثة وبدرجة متوسطة، وجاء مجال الرقابة والتقويم الالكتروني في المرتبة الأخيرة، وبدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الإداريين كانت بدرجة متوسطة، وجاء مجال التنفيذ الالكتروني في المرتبة الأولى، وبدرجة مرتفعه تلاه مجال التنظيم الالكتروني، وبدرجة مرتفعة، وجاء مجال التقويم الالكتروني في المرتبة الثالثة وبدرجة متوسطة، في حين جاء مجال التخطيط الالكتروني في المرتبة الأخيرة، وبدرجة متوسطة وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية حول مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية تعزى لاختلاف متغيرات الدراسة؛ الرتبة الأكاديمية أو الجنس أو الكلية على الأداة ككل، وفي جميع المجالات، بينت النتائج عدم وجود فروق في وجهة نظر الإداريين حول مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية تعزى لاختلاف متغير الجنس على الأداة ككل، وفي جميع المجالات، ووجود فروق تعزى لاختلاف متغير المؤهل العلمي بين حملة مؤهل الدبلوم فما دون وحملة مؤهل البكالوريوس والدراسات العليا لصالح حملة البكالوريوس والدراسات العليا في مجالي التخطيط الالكتروني والرقابة والتقويم الالكتروني وفي الأداة ككل، ووجود فروق بين حملة مؤهل الدبلوم فما دون وحملة مؤهل الدراسات العليا لصالح حملة الدراسات العليا في مجال التنفيذ الالكتروني.

2- وفي دراسة لسعيد بن علي العضاوي (2012) بعنوان (معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية) تمثل الهدف العام للدراسة في " تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، وقد تم إعداد استبانته مكونة من قسمين. الأول عبارة عن 38 عنصر تمثل المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مقسمة إلى خمس مجموعات بينما القسم الثاني يعنى بالمعلومات الأولية عن المستقضي منه.تم تحديد مجتمع البحث جميع أعضاء هيئة التدريس من الكليات النظرية بجامعة الملك خالد: كلية الشريعة وأصول الدين، كلية العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإدارية والمالية، كلية التربية. وقد بلغت الاستبيانات الإجمالية الصالحة للتحليل (204) (استبانته، حيث وصلت نسبة الردود الصالحة للتحليل تقارب (60 %) من إجمالي العينة.و قد تم الخروج بعدة نتائج من الدراسة الميدانية كما أنها: وصلت الى العديد من التوصيات أهمها: نشر ثقافة الجودة. والبدء بقطاع الخدمات العامة والخدمات الإدارية. ومنها الاهتمام بحوافز أعضاء هيئة التدريس. ودعم البحث العلمي. واختيار قيادات تمتلك خبرات تشرف على تطبيق برنامج الجودة الشاملة

3- دراسة سعد محمد أبو كميل(2011) بعنوان (تطوير أدوات الرقابة الداخلية لهدف حماية البيانات المعدة إلكترونياً : وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطور أدوات الرقابة الداخلية بهدف حماية البيانات المعدة إلكترونياً في المصارف العاملة في قطاع غزة، والتعرف على أهم المشكلات والمخاطر التي أوجدتها استخدام النظم الإلكترونية، وأهم أنواع تلك النظم المطبقة في المصارف الفلسطينية. ومن خلال الدراسات السابقة والأبحاث العلمية في هذا المجال تم التعرف على واقع النظم الإلكترونية المطبقة في مصارف قطاع غزة، وكذلك أهم الوسائل والإجراءات الرقابية في ظل النظم الإلكترونية في المصارف العاملة في قطاع غزة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الوصول لنتائج الدراسة، أهمها: قلة عدد المراقبين الداخليين العاملين في المصارف، نتيجة أن معظم المصارف في قطاع غزة هي فروع وليست مراكز رئيسية. تحديد أهم المخاطر التي تواجه نظم الرقابة الداخلية في النظم الإلكترونية ومنها اشتراك أكثر من موظف في كلمة السر، والسماح للعاملين بنقل برامج الملفات خارج النظام بعد الدوام الرسمي لأداء مهمات معينة. وإن إدارة المصارف تطبق إجراءات رقابية صارمة ومشددة في عملية إدخال وتشغيل واستخراج البيانات والمعلومات في ظل النظم الإلكترونية وأن معظم نظم المعلومات الإلكترونية المطبقة في مصارف قطاع غزة تمثل نظم معلومات مستوردة من الخارج.ولقد أوصى الباحث باتخاذ مجموعة من التوصيات لعل أهمها: مطالبة المصارف العاملة في قطاع غزة بعقد العديد من الدورات التدريبية للموظفين لمواكبة التطور السريع في مجال النظم الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية واستقطاب الخبرات والمهارات العالية.ضرورة قيام سلطة النقد بصفتها الجهة المخولة بالرقابة على المصارف بوضع مجموعة إجراءات رقابية إلكترونية تلزم المصارف العاملة في قطاع غزة باتباعها وتعاقب كل من يخالف تلك الإجراءات. والعمل على تطوير شبكة المصارف وربطها بشبكة الإنترنت، وتمكين العملاء من تنفيذ جميع الخدمات المصرفية الخاصة بهم عن طريق هذه الشبكة، مع إحكام الرقابة على شبكة المصرف ووضع التشفيرات والقيود التي تحد من اختراق شبكتها والدخول غير المصرح به، ووضع مجموعة من الإجراءات التي تضمن

سير عمل نظم المعلومات الالكترونية في حالة الأزمات كالحروب. وضرورة فرض إدارات المصارف لإجراءات رقابية أكثر صرامة على ضرورة عدم احتواء التقارير على بيانات ومعلومات تمكن من الدخول غير المصرح به للنظام، وعدم احتواء تقارير المخرجات على بيانات ومعلومات تسمح لأشخاص غير المصرح لهم بالوصول إليها وابتزاز المصرف، ويرجع ذلك إلى عدم كفاية الإجراءات المطبقة على هذين البندين في غالبية المصارف العاملة في قطاع غزة

4- دراسة محمد قريشي، موسى عبد الناصر (2011م) بعنوان (مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية)، سعت هذه الدراسة إلى : التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر وقد تكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة والبالغ عددهم 142 عامل، واعتمدت طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث البالغ حجمها 50 عامل، وقد تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد عينة البحث، أستردها منها 40 استبانة واعتمد الباحثون على التقارير الرسمية للجامعة والكلية محل الدراسة، وعلى الاستبانة التي تعد أداة البحث الأساسية في جمع كافة البيانات والمعلومات المتعلقة باختبار الفرضيات. وخرجت الدراسة بعدد من النتائج من أهمها تمثل الإدارة الإلكترونية منهجا حديثا يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث يتميز هذا المنهج الحديث بمميزات وخصائص تميزه عن غيره من المناهج وإن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات، حواجز المكان والزمان، زيادة إنتاجية العاملين، توفير وقت وجهد العاملين، وتقليل التكاليف... الخ.

5- أما دراسة أمال أبو عامر رسالة ماجستير (2008) التي بعنوان (واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره). فقد هدفت إلى التعرف على واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، وذلك من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس للدراسة، وهو : ما واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره؟ وللإجابة عن أسئلة الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع الدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الذين يحملون مسمى وظيفي أكاديمي إداري، إداري (في الجامعات الفلسطينية الأربع في محافظات غزة) الأزهر، الإسلامية، الأقصى، القدس المفتوحة، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتصميم استبانة كأداة للدراسة، ومن خلال استجابات أفراد عينة الدراسة، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج وفي ضوء تلك النتائج توصلت الباحثة إلى العديد من التوصيات، ومن أهمها : استحداث عمادة لشؤون الجودة والتطوير لتفعيل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة. العمل على تعميق وزيادة الوعي بمفهوم الجودة الإدارية لدى القيادات الإدارية والعاملين في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية. إشراك الموظفين في التخطيط الاستراتيجي للجودة والاستفادة من خبراتهم للوصول إلى الأداء الإداري المتميز والذي يحقق ميزة تنافسية للجامعة في مدى زمني قصير. عمل دليل إداري بالجامعة يوضح الوصف الوظيفي لكل موظف وكيفية تنفيذ إجراءات العمل الإدارية. توسيع دائرة المشاركة في اتخاذ

القرارات من خلال حلقات الجودة ومنح الصلاحيات وتمكين الموظفين. العمل على استثمار الموارد البشرية وتوفير برامج تدريبية متخصصة للتنمية المهنية للإداريين والعاملين في الجامعة. اعتماد نظام رقابي من خارج الجامعة للتأكد من تطبيق الجودة الإدارية في كافة الإجراءات والعمليات الإدارية في كليات الجامعة ودوائرها.

6- وهدفت دراسة خالد احمد الصرايرة، ليلي العساف (2008) بعنوان (إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة تطبيقية بين النظرية والتطبيق) إلى التعرف إلى إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، ولتحقيق الهدف تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في جمع وتفسير المعلومات اللازمة للاستفادة منها في موضوع الدراسة، وناقش الباحثان مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها وفوائد ومتطلبات تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي كما تم مناقشة مؤشرات ومحاورها وتجارب تطبيقها في بعض الدول. وخلص البحث بتقديم بعض التوصيات التي توضح لمؤسسات التعليم العالي أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها منها : إنشاء مركز لإدارة الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي يتبع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووحدات تقويم داخل كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي لتطوير إمكاناتها وتحقيق أهدافها ومعالجة جوانب القصور فيها. العمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي.

7- كما جاء في دراسة عيسى يوسف قعدة (2008) بعنوان (إيجابيات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، دراسة استكشافية) التي هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، والهيئات والمجالس والصناديق التي ترعى تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانته لجمع المعلومات وزعت هذه الاستمارات على ثلاث فئات، فئة الأكاديميين، الممارسين، والرسميين، ووصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها أن هناك تأييد واسع للالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة. كما ان هناك مجموعة من الصعوبات والمعوقات تحد من تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وقد قدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها : إيجاد هيئة مستقلة ترعى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة والحد من المعوقات التي تحد من تطبيقها في الجامعات الأردنية.

8- أما دراسة زكي صقر (2012) بعنوان (اثر تطبيق الادارة الالكترونية على الجودة الشاملة، فقد هدفت الى تحقيق مجموعة من الأهداف تمثلت في تحديد مدى توافر ابعاد الحكومة الالكترونية في الخدمات الجامعية المقدمة بجامعة الزقازيق ومعرفة مستوى تطبيق ابعاد إدارة الجودة الشاملة لدى الجامعة، وكذلك التعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة، وقد تمثل مجتمع الدراسة في المستفيدين من الخدمات الجامعية (اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة لهم، والعاملين بوحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجامعة، وطلبة الكليات). وتوصلت الدراسة إلى : اتخاذ جامعة الزقازيق لخطوات جادة لتوفير قواعد البيانات واعداد الأولوية الأساسية لتطبيق الحكومة الالكترونية، حيث توافر أبعاد الحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة، أما بالنسبة لبعدي فهرست البيانات، والتعامل مع الخدمة الالكترونية توافرت بدرجة كبيرة، كما توصلت الدراسة إلى توافر أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالجامعة مما يدل على اهتمام الجامعة

بتوفير البيانات والمعلومات كأساس لاتخاذ القرارات، كذلك توافر ابعاد جودة الخدمة بدرجة متوسطة فيما يتعلق بكل من بعد الاستجابة، وبعد الاعتمادية، وبعد الثقة والأمان، في حين توافر البنية الأساسية للحصول على الخدمات الجامعية الالكترونية بالجامعة.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في موضوع دراسة متغير واحد فقط وهو موضوع الجودة في مؤسسات التعليم العالي. أما المتغير الأخر فقد انفردت هذه الدراسة بالبحث فيه نظراً لعدم وجود دراسة قد تطرقت له من سابق واختلفت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في دراسة الدور المباشر للأنظمة الالكترونية في تجويد الوظائف الادارية، في جامعة الملك خالد والتي تعتبر من المحاور الأساسية في ادارة شؤون الجامعة.

#### تحليل البيانات ومناقشة النتائج واختبار الفرضيات وصف عينة الدراسة:

تم استخدام استمارة استبيان لجمع البيانات وقد تضمنت 62 متغيراً مقياساً ليكرت الخماسي، وقد تم عرض الاستبانة بعد إعدادها بصورتها الأولية على محكمين مختصين، ثم عدل الاستبيان بتضمين ملاحظات المحكمين ليكون في صورته النهائية. كما تم تجربة الاستبانة على عينة تجريبية للتأكد من ثباتها، بعدها تم توزيع الاستبيان إلى فئات مختلفة ليشمل بعض الذين لهم صلة بالعمليات الإدارية بجامعة الملك خالد من ذكور وإناث، والمؤهلات والأعمار وسنوات الخبرة، وتم تضمين هذه الفئات كمتغيرات في الاستبيان، ومن ثم تم توزيع الاستبيان عشوائياً على عدد من الكليات بالجامعة.

#### قياس ثبات الاستبيان

##### جدول رقم (1) معامل ألفا لكرونباخ

الوظيفة الإدارية	قيمة ألفا لكرونباخ
1 التخطيط	0.939
2 التنظيم	0.936
3 التوجيه	0.948
4 الرقابة	0.948
5 المقياس ككل	0.983

تم استخدام معامل ألفا لكرونباخ لقياس ثبات الاستبيان كما يشير الجدول (1) واتضح بأن هناك ثبات عالي على مستوى المقياس ككل وعلى مستويات قياس الوظائف الإدارية المختلفة. كما بلغ حجم العينة 110 مفردة من أصل (600)، تم توزيعها كالتالي:

الجنس 41 ذكور و69 إناث والصفة الادارية 11 عميد كلية، 17 وكيل كلية، 45 رئيس قسم، 11 مسجل، 11 رئيس وحدة، 13 مدير إدارة والعمر 12 مفردة اقل من 30 سنة، 50 من 30 سنة إلى 39، 38 من 40 سنة إلى 49 سنة، 10 مفردة من 50 سنة فأكثر. أما المؤهل فكانت 3 مفردة دبلوم بعد الثانوي و16 مفردة بكالوريوس و21 ماجستير و69 دكتوراه. أما سنوات الخبرة فكانت، 45 مفردة 5 سنوات فأقل، 25 من 6 إلى 10 سنوات، 24 من 11 إلى 20 سنة و14 من 20 سنة فأكثر.

### نتائج تحليل بيانات محور دور الأنظمة الالكترونية في تجويد وظيفة التخطيط جدول رقم (2) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات محور التخطيط

رقم العبارة	المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	عملت على تجويد عمليات التخطيط	109	4.08	.696
2	قامت بتحديد أهداف الخطط والبرامج بشكل دقيق	109	3.90	.719
3	ساهمت بشكل كبير في إعداد الخطط بدقة عالية	109	3.88	.847
4	عملت على انجاز الخطط بشكل أسرع	109	3.99	.918
5	قللت من تكلفة التخطيط	110	4.01	.924
6	رفعت كفاءة الأفراد القائمين بعملية التخطيط	107	3.91	.842
7	زادت من مشاركة الأفراد في عمليات التخطيط	110	3.71	.892
8	أدت من وعي القيادات الإدارية بأهمية التخطيط	109	3.89	.832
9	قامت بنشر ثقافة التخطيط في جميع وحدات الجامعة	109	3.84	.945
10	رفعت كفاءة متابعة تنفيذ الخطط	110	4.02	.778
11	زادت من توفير موارد الجامعة	109	3.92	.873
12	قللت من العمل العشوائي بشكل كبير	109	4.10	.902
13	ساهمت بتوفير المعلومات بشكل أسرع من قبل	110	4.38	.742
14	وفرت المعلومة بكلفة أقل	110	4.38	.729
15	وفرت معلومات دقيقة	109	4.18	.841

تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغيرات الخاصة بالتخطيط فكانت كما بالجدول (2) حيث تراوح الوسط الحسابي بين 3.84 للعبارة (قامت بنشر ثقافة التخطيط في جميع وحدات الجامعة) كأقل متوسط و4.38 للعبارة (ساهمت بتوفير المعلومات بشكل أسرع من قبل) كأكبر قيمة حيث جميعها تزيد عن 3, والذي يتطلب اختبار مدى معنوية هذه الزيادة تجاه الموافقة. بينما تراوح الانحراف المعياري بين 0.696 للسؤال الأول كأقل قيمة و0.945 للسؤال التاسع كأكبر قيمة.

### جدول رقم (3) اختبار t للعينة الواحدة

رقم العبارة	المتغير	المتوسط الحسابي	قيمة t	درجة الحرية	مستوى المعنوية
1	ساعدت على تجويد عمليات التخطيط في الجامعة	4.08	16.25	108	.000
2	قامت بتحديد أهداف الخطط والبرامج بشكل دقيق	3.90	13.05	108	.000
3	ساهمت بشكل كبير في إعداد الخطط بدقة عالية	3.88	10.86	108	.000
4	عملت على انجاز الخطط بشكل أسرع	3.99	11.27	108	.000
5	قللت من تكلفة التخطيط	4.01	11.46	109	.000
6	رفعت كفاءة الأفراد القائمين بعملية التخطيط	3.91	11.14	106	.000
7	زادت من مشاركة الأفراد في عمليات التخطيط	3.71	8.34	109	.000
8	زادت من وعي القيادات الإدارية بأهمية التخطيط	3.89	11.17	108	.000
9	قامت بنشر ثقافة التخطيط في جميع وحدات الجامعة	3.84	9.33	108	.000
10	رفعت كفاءة متابعة تنفيذ الخطط	4.02	13.73	109	.000
11	زادت من توفير موارد الجامعة	3.92	10.98	108	.000
12	قللت من العمل العشوائي بشكل كبير	4.10	12.741	108	.000
13	ساهمت بتوفير المعلومات بشكل أسرع من قبل	4.38	19.54	109	.000
14	وفرت المعلومة بكلفة أقل	4.38	19.87	109	.000
15	وفرت معلومات دقيقة	4.18	14.7	108	.000

حيث كانت الأوساط الحسابية لكل المتغيرات تزيد عن 3 فقد تم استخدام اختبار t بمستوى معنوية 5% للتأكد من مدى معنوية الاختلاف بين الوسط الافتراضي 3 والأوساط المحسوبة من البيانات فكانت كما بالجدول 3، حيث بلغ قيمة المعنوية لكل المتغيرات 0.000 والذي يشير إلى أن كل مفردات العينة يوافقون بان الأنظمة الالكترونية تساعد في عملية التخطيط.

وتشير نتائج احصاء مربع كاي الى أن آراء مفردات العينة عن دور الأنظمة الالكترونية في تجويد وظيفة التخطيط لا تعتمد على متغيرات الصفة الادارية والمؤهل وسنوات الخبرة، وتعتمد على متغير الجنس والفئة العمرية في عدد قليل من المتغيرات.

### نتائج تحليل بيانات محور دور الأنظمة الالكترونية في تجويد وظيفة التنظيم جدول رقم (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات محور التنظيم

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير	رقم العبارة
.826	3.84	ساعدت على توصيف الوظائف بشكل كبير	16
.844	3.99	ساهمت في وضع الدليل التنظيمي للجامعة	17
.760	4.19	قللت بشكل كبير طول الإجراءات الإدارية	18
.844	3.80	دت على تقليل المستويات الإدارية	19
.938	3.99	وضحت بشكل كبير خطوط السلطة وقنوات الاتصال بين الوحدات	20
.869	3.92	ساعدت في تحديد العلاقات الرسمية بين الوحدات الإدارية بدقة عالية	21
.912	3.83	عملت على تحديد الاختصاصات مما يحول دون ازدواجية الوظائف	22
.877	3.91	قامت بتحديد نطاق إشراف الوظائف الرئاسية بدقة عالية	23
.833	4.05	حققت التنسيق الفعال بين الوحدات الإدارية التي تتكون منها الجامعة	24
.820	4.11	ساعدت على توجيه الجهود نحو تحقيق أهداف الجامعة	25
.810	4.20	بسّطت الإجراءات الإدارية بشكل كبير	26
.957	3.73	ساهمت بشكل كبير في تفويض الكثير من صلاحيات المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الأدنى	27
1.090	3.59	قللت من المركزية بشكل كبير	28
.791	4.39	خفّضت بشكل كبير من الأعمال الورقية	29

تشير النتائج في الجدول رقم (4) إلى الوسط والحسابي والانحراف المعياري للمتغيرات الخاصة بتجويد وظيفة التنظيم، فقد تراوح الوسط الحسابي بين 3.59 للمتغير (قللت من المركزية بشكل كبير) كأقل متوسط و4.39 للمتغير (خفّضت بشكل كبير من الأعمال الورقية) كأكبر قيمة ونلاحظ أن جميع الأوساط تزيد عن 3، والذي يتطلب اختبار مدى معنوية هذه الزيادة تجاه الموافقة. بينما تراوح الانحراف المعياري بين 0.76 للمتغير (قللت بشكل كبير طول الإجراءات الإدارية) كأقل قيمة و1.09 للمتغير قللت من المركزية بشكل كبير كأكبر قيمة وهو ما يدل على ان تشتت البيانات ليست كبيرة.

### جدول رقم (5) اختبار t للعينة الواحدة

رقم العبارة	المتغير	المتوسط الحسابي	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى المعنوية
16	ساعدت على توصيف الوظائف بشكل كبير	3.84	10.54	106	.000
17	ساهمت في وضع الدليل التنظيمي للجامعة	3.99	12.25	108	.000
18	قللت بشكل كبير طول الإجراءات الإدارية	4.19	16.43	109	.000
19	دت على تقليل المستويات الإدارية	3.80	9.94	109	.000
20	وضحت بشكل كبير خطوط السلطة وقنوات الاتصال بين الوحدات	3.99	11.03	108	.000
21	ساعدت في تحديد العلاقات الرسمية بين الوحدات الإدارية بدقة عالية	3.92	11.09	109	.000
22	عملت على تحديد الاختصاصات مما يحول دون ازدواجية الوظائف	3.83	9.5	107	.000
23	قامت بتحديد نطاق إشراف الوظائف الرئاسية بدقة عالية	3.91	10.81	108	.000
24	حققت التنسيق الفعال بين الوحدات الإدارية التي تتكون منها الجامعة	4.05	13.27	109	.000
25	ساعدت على توجيه الجهود نحو تحقيق أهداف الجامعة	4.11	14.13	108	.000
26	بسّطت الإجراءات الإدارية بشكل كبير	4.20	15.53	109	.000
27	ساهمت بشكل كبير في تفويض الكثير من صلاحيات المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الأدنى	3.73	7.97	109	.000
28	قللت من المركزية بشكل كبير	3.59	5.62	108	.000
29	خفّضت بشكل كبير من الأعمال الورقية	4.39	18.44	109	.000

الجدول (5) يمثل نتائج اختبار t لمعنوية الاختلاف بين الوسط الافتراضي 3 والاطواس المحسوبة من البيانات إذ بلغت قيمة المعنوية لكل المتغيرات 0.000 وهذا يشير الى أن كل مفردات العينة يوافقون بان الأنظمة الالكترونية تساعد في تجويد وظيفة التنظيم.

وباستخدام إختبار مربع كاي للتأكد من مدى استقلال الآراء عن المتغيرات الموضوعية عن الآراء حول دور الانظمة في تجويد وظيفة التنظيم وجد أنه لا يوجد اختلاف جدير بالذكر تعزى لمتغيرات الجنس والصفة الإدارية والعمر والمؤهل وسنوات الخبرة.

### نتائج تحليل بيانات دور الانظمة الالكترونية في تجويد وظيفة التوجيه

#### جدول رقم (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات محور التوجيه

رقم العبارة	المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
30	زادت فاعلية عمليات التوجيه في جميع المستويات الادارية	110	4.11	.721
31	ساعدت قيادة الجامعة على اصدرها القرارات بشكل سريع	110	4.12	.832
32	وفرت للقيادات الإدارية بيانات ومعلومات دقيقة	108	4.19	.725
33	زادت من سرعة تواصل القيادات الإدارية مع بقية الوحدات	107	4.32	.653
34	وفرت شفافية عالية بين القيادات الإدارية والمستويات الوظيفية الأخرى	109	3.91	.908
35	ساعدت القيادات الإدارية على فهم الظروف البيئية المحيطة بشكل واضح	108	3.72	.852
36	ساعدت القيادات الإدارية على فهم طبيعة المشاكل التي تواجه الكادر الوظيفي في الجامعة	107	3.65	.881
37	ساعدت القيادات الإدارية على تحفيز العاملين بشكل كبير	109	3.44	.957
38	حددت للقيادات الإدارية نقاط القوة والضعف عند العديد من الإداريين	104	3.70	.858
39	عملت على انسياب البيانات والمعلومات بين القيادة الإدارية والوحدات الإدارية المختلفة بسهولة ويسر	110	4.15	.675
40	عملت على انسياب البيانات والمعلومات بين القيادة الإدارية والوحدات الإدارية المختلفة بسهولة ويسر	110	3.73	1.074
41	ساعدت على تنفيذ توجيهات القيادات الإدارية بشكل كبير	106	3.98	.839
42	زادت من قدرات القيادات الإدارية على عمليات الإشراف	107	3.97	.829
43	ساعدت على تحديد مستحقي الحوافز المادية والمعنوية	107	3.35	1.029
44	قللت من كلفة التوجيه	110	3.93	.864
45	سهلت بشكل كبير عمليات الاتصال والتواصل بين المستويات الإدارية المختلفة	110	4.21	.731
46	ساعدت على تحقيق العدل في توزيع المكافآت	109	3.17	1.059
47	حافظت على تنمية روح الإبداع والابتكار عند الموظفين	108	3.38	1.083
48	حافظت على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها	107	4.14	.895
49	عملت على تنفيذ القرارات بدقة عالية	109	4.01	.764

يشير الجدول (6) الى الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغيرات الخاصة بدور الانظمة الالكترونية في تجويد وظيفة التوجيه، تراوح الوسط الحسابي بين 3.17 للمتغير(ساعدت على تحقيق العدالة في توزيع المكافآت) كأقل متوسط و4.32 للمتغير(زادت من سرعة تواصل القيادات الإدارية مع بقية الوحدات) كأكبر قيمة. حيث جميعها تزيد عن 3 , وهذا يتطلب اختبار مدى معنوية هذه الزيادة تجاه الموافقة. بينما تراوح الانحراف المعياري بين 0.653 للمتغير(زادت من سرعة تواصل القيادات الإدارية مع بقية الوحدات) كأقل قيمة و1.083 للمتغيرحافظت على تنمية روح الإبداع والابتكار عند الموظفين كأكبر قيمة.

#### جدول رقم (7) اختبار t للعينة الواحدة

رقم العبارة	المتغير	المتوسط الحسابي	قيمة ت (t)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
30	زادت فاعلية عمليات التوجيه في جميع المستويات الادارية	4.11	16.13	109	.000
31	ساعدت قيادة الجامعة على اصدرها القرارات بشكل سريع	4.12	14.1	109	.000
32	وفرت للقيادات الإدارية بيانات ومعلومات دقيقة	4.19	16.98	107	.000

33	زادت من سرعة تواصل القيادات الإدارية مع بقية الوحدات	4.32	20.88	106	.000
34	وفرت شفافية عالية بين القيادات الإدارية والمستويات الوظيفية الأخرى	3.91	10.44	108	.000
35	ساعدت القيادات الإدارية على فهم الظروف البيئية المحيطة بشكل واضح	3.72	8.81	107	.000
36	ساعدت القيادات الإدارية على فهم طبيعة المشاكل التي تواجه الكادر الوظيفي في الجامعة	3.65	7.68	106	.000
37	ساعدت القيادات الإدارية على تحفيز العاملين بشكل كبير	3.44	4.81	108	.000
38	حددت للقيادات الإدارية نقاط القوة والضعف عند العديد من الإداريين	3.70	8.35	103	.000
39	عملت على انسياب البيانات والمعلومات بين القيادة الإدارية والوحدات الإدارية المختلفة بسهولة ويسر	4.15	17.8	109	.000
40	عملت على انسياب البيانات والمعلومات بين القيادة الإدارية والوحدات الإدارية المختلفة بسهولة ويسر	3.73	7.10	109	.000
41	ساعدت على تنفيذ توجيهات القيادات الإدارية بشكل كبير	3.98	12.04	105	.000
42	زادت من قدرات القيادات الإدارية على عمليات الإشراف	3.97	12.12	106	.000
43	ساعدت على تحديد مستحقي الحوافز المادية والمعنوية	3.35	3.48	106	.001
44	قللت من كلفة التوجيه	3.93	11.25	109	.000
45	سهلت بشكل كبير عمليات الاتصال والتواصل بين المستويات الإدارية المختلفة	4.21	17.36	109	.000
46	ساعدت على تحقيق العدل في توزيع المكافآت	3.17	1.63	108	.106
47	حافظت على تنمية روح الإبداع والابتكار عند الموظفين	3.38	3.64	107	.000
48	حافظت على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها	4.14	13.18	106	.000
49	عملت على تنفيذ القرارات بدقة عالية	4.01	13.8	108	.000

تشير نتائج اختبار t (جدول 7) الى أن هنالك متغيراً واحداً فقط الزيادة فيه عن المتوسط 3 غير معنوي وهو العبارة (ساعدت على تحقيق العدالة في توزيع المكافآت) إذ بلغت مستوى المعنوية 0.106، أما بقية المتغيرات فكلها تزيد معنويًا عن 3، حيث بلغ قيمة المعنوية للمتغير (ساعدت على تحديد مستحقي الحوافز المادية والمعنوية) 0.001 وبقية المتغيرات 0.000 والذي يشير إلى أن مفردات العينة يوافقون بان الأنظمة الالكترونية تساعد في عملية التوجيه

جدول رقم (8) اختبار مربع كاي - اختلاف التوجيه تبعاً للجنس

رقم العبارة	المتغير	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	المعنوية
30	زادت من فاعلية عمليات التوجيه في جميع المستويات الإدارية	8.567	3	0.036
34	وفرت شفافية عالية بين القيادات الإدارية والمستويات الوظيفية الأخرى	13.224	4	0.01
35	ساعدت القيادات الإدارية على فهم الظروف البيئية المحيطة بشكل واضح	7.929	3	0.048
36	ساعدت القيادات الإدارية على فهم طبيعة المشاكل التي تواجه الكادر الوظيفي في الجامعة	17.629	4	0.001
37	ساعدت القيادات الإدارية على تحفيز العاملين بشكل كبير	10.851	4	0.028
39	عملت على انسياب البيانات والمعلومات بين القيادة الإدارية والوحدات الإدارية المختلفة بسهولة ويسر	10.162	3	0.017
40	ساعدت على تنفيذ توجيهات القيادات الإدارية بشكل كبير	17.01	4	0.002
46	ساعدت على تحقيق العدل في توزيع المكافآت	12.532	4	0.014
47	حافظت على تنمية روح الإبداع والابتكار عند الموظفين	17.238	4	0.002
48	حافظت على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها	12.317	4	0.015
49	عملت على تنفيذ القرارات بدقة عالية	13.27	4	0.01

يشير الجدول (8) الى نتائج اختبار مربع كاي حيث يشير الى تباين بين الجنسين في آرائهم في دور الانظمة في تجويد وظيفة التوجيه، لأنه ومن الملاحظ أن النساء اكثر استجابة للتوجيهات والارشادات والنصائح أكثر من الرجال بسبب طبيعة تكوين المرأة المعروفة بعاطفيتها ولهذا في الغالب تكون استجابتها والتزامها أكثر من الرجال فالتوجيه يؤثر فيها بشكل كبير، فقد تباينت الآراء في 11 متغيرا المبينة في الجدول أعلاه بينما لا تعتمد الآراء على متغيرات الصفة الادارية والعمر إلا في متغير واحد فقط هو (حددت للقيادات الإدارية نقاط القوة والضعف عند العديد من الإداريين والمؤهل والخبرة).

### تقييم دور الانظمة الإلكترونية في تجويد وظيفة الرقابة

جدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات محور الرقابة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	المتغير	رقم العبارة
.836	3.79	110	ساعدت في تخفيض كلفة الرقابة	50
.859	3.82	110	رفعت كفاءة الأداء الرقابي	51
.813	4.02	110	قامت بكشف الأخطاء بشكل دقيق	52
.955	3.74	110	خففت من المخالفات الإدارية والمالية	53
.810	3.97	109	سهلت العمليات الرقابية	54
.838	3.96	109	رفعت كفاءة الرقابة المباشرة	55
.795	3.94	108	زادت من فاعلية الرقابة	56
.889	3.67	110	قامت بتصحيح الانحرافات بشكل كبير	57
.732	4.10	109	زادت من حسن سير العمل وانجازه حسب ما هو مقرر	58
.887	3.70	109	وضحت العلاقة بين الرقابة بالتخطيط بشكل كبير	59
.847	3.72	110	ساهمت في توحيد طرق الرقابة	60
.861	3.75	110	أدت إلى ابتكار وسائل رقابية جديدة	61
.888	3.91	109	ساعدت على كشف الأخطاء أولاً بأول	62

الجدول (9) يشير الى الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات دور الانظمة الإلكترونية في تجويد وظيفة الرقابة، فقد تراوح الوسط الحسابي بين 3.7 للمتغير وضحت العلاقة بين الرقابة بالتخطيط بشكل كبير كأقل متوسط و 4.1 للمتغير (زادت من حسن سير العمل وانجازه حسب ما هو مقرر) كأكبر قيمة حيث جميعها تزيد عن 3 , والذي يتطلب اختبار مدى معنوية هذه الزيادة تجاه الموافقة. بينما تراوح الانحراف المعياري بين 0.732 للعبارة (زادت من حسن سير العمل وانجازه حسب ما هو مقرر) كأقل قيمة و 0.955 للعبارة (خففت من المخالفات الإدارية والمالية) كأكبر قيمة وهو ما يشير الى ان البيانات متجانسة.

جدول رقم (10) اختبار (t) للعينة الواحدة لمتغيرات محور الرقابة

رقم العبارة	المتغير	المتوسط الحسابي	قيمة ت (t)	درجة الحرية	مستوى المعنوية
50	ساعدت في تخفيض كلفة الرقابة	3.79	9.92	109	.000
51	رفعت كفاءة الأداء الرقابي	3.82	9.99	109	.000
52	قامت بكشف الأخطاء بشكل دقيق	4.02	13.14	109	.000
53	خففت من المخالفات الإدارية والمالية	3.74	8.9	109	.000
54	سهلت العمليات الرقابية	3.97	12.53	108	.000
55	رفعت كفاءة الرقابة المباشرة	3.96	12.00	108	.000
56	زادت من فاعلية الرقابة	3.94	12.34	107	.000
57	قامت بتصحيح الانحرافات بشكل كبير	3.67	7.93	109	.000
58	زادت من حسن سير العمل وانجازه حسب ما هو مقرر	4.10	15.7	108	.000
59	وضحت العلاقة بين الرقابة بالتخطيط بشكل كبير	3.70	8.21	108	.000
60	ساهمت في توحيد طرق الرقابة	3.72	8.9	109	.000
61	أدت إلى ابتكار وسائل رقابية جديدة	3.75	9.08	109	.000
62	ساعدت على كشف الأخطاء أولاً بأول	3.91	10.68	108	.000

الجدول (10) تمثل نتائج اختبار  $t$  حيث تشير الى ان افراد العينة يوافقون على ان الانظمة الالكترونية تساعد في تجويد وظيفة الرقابة، حيث بلغت قيمة المعنوية لكل المتغيرات 0.000 أي ان متوسط آراء مفردات العينة تزيد عن 3 زيادة معنوية بدرجة كبيرة. تم استخدام اختبار مربع كاي لدراسة مدى استقلال متغيرات الرقابة عن متغيرات الجنس والصفة الادارية والعمر والمؤهل وسنوات الخبرة، حيث تشير النتائج الى أن آراء المبحوثين تعتمد معنوياً على الفئة العمرية في عشرة متغير من 13 متغير جدول (11)، في الغالب اصحاب الاعمار المتقدمة والكبيرة أكثر التزاماً من الصغار ولهذا الرقابة بالنسبة للفئة العمرية الكبيرة ليست بذات الاهمية لأن كبير السن قد اكتسب خبرة واكتسب ثقافة منتظمة واصبح ولائه للمؤسسة أكثر بفعل السن والفترة الطويلة الذي عاشها في المؤسسة.

جدول رقم (11) اختبار مربع كاي- اختلاف الرقابة تبعاً العمر

رقم العبارة	المتغير	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	المعنوية
50	ساعدت في تخفيض كلفة الرقابة	39.252	12	0.000
51	رفعت كفاءة الأداء الرقابي	30.417	12	0.002
52	قامت بكشف الأخطاء بشكل دقيق	24.857	12	0.016
53	خفضت من المخالفات الإدارية والمالية	29.38	12	0.003
54	سهلت العمليات الرقابية	25.893	12	0.011
55	رفعت كفاءة الرقابة المباشرة	24.25	12	0.019
56	زادت من فاعلية الرقابة	28.673	12	0.004
57	قامت بتصحيح الانحرافات بشكل كبير	28.349	12	0.005
58	وضحت العلاقة بين الرقابة بالتخطيط بشكل كبير	25.817	12	0.011
59	ساعدت على كشف الأخطاء أولاً بأول	34.348	12	0.001

### إختبار فرضيات الدراسة :

**الفرضية الاولى :** تنص الفرضية على انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة التخطيط، فقد تم حساب الاوساط الحسابية لاوزان إجابات المبحوثين في مقياس ليكرت الخماسي ووجد ان كل الاوساط تزيد عن الوسط الافتراضي 3 (جدول 2) ومن ثم تم استخدام اختبار T (جدول 3) وتبين ان زيادة كل الاوساط عن الوسط الافتراضي ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5%، وهو ما يشير الى رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل اي هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة التخطيط.

**الفرضية الثانية :** تنص هذه الفرضية على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة التنظيم، لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الاوساط الحسابية لاوزان مقياس ليكرت الخماسي جدول 4 واختبار  $t$  للعينة الواحدة جدول 5 وقد تبين ان كل الاوساط تزيد عن 3 زيادة ذات دلالة احصائية، عليه يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل اي ان هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة التنظيم.

**الفرضية الثالثة :** تنص هذه الفرضية على انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة (التوجيه) القيادة، والتحفيز، والاتصال، واتخاذ القرارات، وباستخدام الاوساط الحسابية للاوزان جدول 6 واختبار  $t$  للعينة الواحدة جدول 7 تبين ان كل الاوساط تزيد عن الوسط الافتراضي 3 زيادة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5%. وبناءً على ذلك نرفض الفرض العدمي ونقبل البديل وهو وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة (التوجيه) القيادة، والتحفيز، والاتصال، واتخاذ القرارات.

**الفرضية الرابعة:** الفرضية الرابعة تنص على لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة الرقابة الإدارية، بحساب الاوساط الحسابية لاوزان المقياس وجد انها

تتراوح بين 3.7 و 4 جدول 9 أي كلها أكبر من الوسط الافتراضي 3 وباختبار معنوية الزيادة باستخدام اختبار t جدول 10 تبين ان تلك الزيادة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5%، وهو ما يحتم قبول الفرض البديل أي انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة الرقابة الإدارية.

**الفرضية الخامسة:** لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الانظمة الالكترونية وتجويد الوظائف الادارية بجامعة الملك خالد يعزى الى المتغيرات الديموغرافية، باستخدام اختبار مربع كاي للتأكد من وجود علاقة بين متغيرات الوظائف الادارية (التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة) والمتغيرات الديموغرافية (متغيرات الجنس والصفة الادارية والعمر والمؤهل وسنوات الخبرة) تبين النتائج الى ان هنالك علاقة بين آراء مفردات العينة حول دور النظمة الالكترونية في تجويد وظيفة التوجيه والجنس فالعلاقة معنوية عند مستوى 0.05 لعدد 11 متغير كما تشير الجدول 8، حيث كما ان هنالك علاقة بين دور الانظمة الالكترونية في تجويد وظيفة الرقابة والعمر كما يشير الجدول 11، حيث تبلغ مستوى معنوية مربع كاي اقل من 0.05 لعدد 10 متغير. أما بقية المتغيرات فلا يوجد بينها علاقة. بناء على ذلك يتم قبول فرضية وجود اختلاف ذات دلالة احصائية في آراء افراد العينة حول دور الانظمة الالكترونية في تجويد وظيفة التوجيه يعزى الى النوع وفي وظيفة الرقابة يعزى الى العمر.

#### الاستنتاجات

بعد ان تم استعراض ادبيات البحث والاطار النظري وتحليل ومناقشة نتائج التحليل واختبار فرضيات الدراسة تم التوصل الى الاستنتاجات التالية:

1. استخدام الأنظمة الالكترونية في جامعة الملك خالد يؤثر ايجابياً في تجويد عمليات التخطيط
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة التنظيم
3. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة (التوجيه) القيادة، والتحفيز، والاتصال، واتخاذ القرارات
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأنظمة الالكترونية وتجويد وظيفة الرقابة الإدارية.
5. يوجد اختلاف ذات دلالة احصائية في الآراء مفردات العينة حول دور الانظمة الالكترونية في تجويد وظيفة التوجيه يعزى الى النوع أي هنالك اختلاف بين آراء الذكور والاناث حول دور الانظمة الالكترونية في تجويد وظيفة التوجيه مع انها ايجابية لدى كلا الطرفين. كما توجد اختلاف ذات دلالة احصائية في الآراء حول دور الانظمة الالكترونية في تجويد وظيفة الرقابة يعزى الى العمر أي هنالك اختلاف بين آراء الفئات العمرية حول دور الانظمة الالكترونية في تجويد وظيفة الرقابة مع انها ايجابي لدى كل الفئات.

#### التوصيات:

1. توطين المزيد من الأنظمة الالكترونية بسبب ان الدراسة قد اظهرت دور تلك الانظمة في تجويد الوظائف الادارية.
2. الاسراع في التحول الى الاعمال بدون اوراق.
3. تقييم اداء تلك الأنظمة بشكل دوري لمعرفة الفجوات واكتشاف مواطن القوة ومواطن الضعف لتستمر عملية التحسين.
4. تشجيع الدراسات والبحوث في هذا الجانب
5. تطوير الأنظمة الالكترونية المتعلقة بتنفيذ العمليات الادارية بحيث تتضمن رقابة ذاتية ورقابة اشرافية لمعرفة أسباب التأخير أو عرقلة العمل أو الاخلال به.

**قائمة المراجع:**

- ابوامونة، يوسف (2009)، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية، قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، غزة، فلسطين ص 37
- ابوعاشور، خليفة، والنميري، جميل (2013)، مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والاداريين، *المجلة الاردنية في العلوم التربوية*، مجلد 9، عدد 199-2220
- ابوعامر آمال محمد (2008)، واقع الجودة الادارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الاداريين وسبل تطويره، رسالة ماجستير غير منشورة في اصول التربية، قسم اصول التربية، الادارة التربوية الأسطل، أميمة عبد الخالق عبد القادر (2009)، فعالية إدارة الوقت وعلاقتها بالأنماط القيادية لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظرهم، الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- السالمي، علاء والسليطي، ابراهيم (2009) الادارة الالكترونية ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ص 36
- الصريرة، خالد والعساف، ليلي (2008)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، بين النظرية والتطبيق، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، العدد الاول
- العضاضي، بن علي (2012)، معوقاتتطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي*، العدد 9
- خليفة، هاني (2012)، الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات، *المجلة العلمية كلية التجارية جامعة قناة السويس* المجلد الثالث العدد، 1، 339-351
- صقر، زكي (2012)، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات الجامعية، دراسة تطبيقية على خدمات جامعة الزقازيق، شبكة سيسان للبحوث، المكتبة الخاصة، دراسات عربية، المجلد 21
- عبدالناصر، موسى وقريشي، محمد (2011)، مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة الجزائر، *مجلة الباحث* العدد 90
- عمار، اكرم (2009) مدى امكانية تطبيق الادارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بغزة الاقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية، كلية التجارة قسم ادارة الاعمال، غزة فلسطين 71
- غنيم، أحمد (2003-2004) *الادارة الالكترونية وتطلعات المستقبل*، المكتبة العصرية، ص 2-30
- قدادة يوسف عيسى (2008)، ايجابيات ومعوقات قدادة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، *مجلة البحوث الاقتصادية الإدارية*، يونيو، العدد الثالث
- محمد، أحمد (2009)، *الإدارة الإلكترونية ط1*، دار المسيرة، عمان، الأردن
- محمد، الهام الشافعي (2007) كتاب، أصول ومبادئ الادارة
- المسعود، خليفة (2008)، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الادارة الالكترونية في المدارس الحكومية، رسالة ماجستير في الادارة التربوية والتخطيط غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية قسم الادارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية
- معجم المعاني الجامع، معجم عربي عربي (2)
- الحدادي داوود، قشوة هدى (2009) جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بجامعة حجة من وجهة نظر الاقسام العلمية، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم*، المجلد الثاني، العدد 4،
- نجم، عبود (2004)، *الادارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات*، دار مريخ، المملكة العربية السعودية ص 127
- هايل، عبد المولى طشطوش (2013) البعد الاقتصادي لأثر العولمة على وظائف الإدارة- بالإشارة لإدارة الموارد البشرية، *المجلة العربية للدراسات الإدارية والاقتصادية* العدد الثالث مايو
- ياسين، غالب (2009)، *نظم المعلومات الإدارية ط1*، دار اليازوري العلمية، عمان الاردن، ص 5-37، 204
- ياسين، غالب (2005)، الادارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الادارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض المملكة العربية السعودية، ص 25

<http://www.edarta3mal.com/vb/showthread.php?t=528>

[http://iso.uobabylon.edu.iq/quality\\_concept.aspx](http://iso.uobabylon.edu.iq/quality_concept.aspx)

<http://www.kutub.info/library/book/2675>