

الإدارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل

إنموذجاً

E-management and its relationship to the quality of services in Palestinian universities

شيماء الجعبري*¹، حسين عبد القادر²

¹ جامعة الخليل (فلسطين)، 21911094@students.hebron.edu

² جامعة الاستقلال (فلسطين)، Husain@pass.ps

تاريخ الاستلام: 2023/05/26 تاريخ القبول: 2023/07/21 تاريخ النشر: 2023/07/31

ملخص:

هدفت الدراسة الى معرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي تحليلي تطبيقي في دراستها بالاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة في جامعة الخليل، وتم توزيع (60) بالطريقة العشوائية أستعيد منها (51) استبانة.

وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج كان اهمها: أن الجامعة تهتم بتوفير التقنيات الحديثة اللازمة لتطوير نظام الإدارة الالكترونية وأن الأنشطة الكترونية تدار بشكل كامل لدى جامعة الخليل، ويتم معالجة نقاط الضعف في التكنولوجيا بشكل سريع ومستمر وبدرجة متوسطة من آراء الباحثين. وأن الإدارة الالكترونية تساعد على التغلب على الحواجز المكانية والزمانية وتساعد على تقديم الخدمة بشكل سريع. وان موظفو الجامعة يمنحون الانتباه الفردي لكل طالب والجامعة توفر الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص الطالب وبدرجة متوسطة من آراء الباحثين. وهناك قلة في توافر الأجهزة اللازمة والبنية التحتية لتحقيق الأنشطة، وضعف في الامان للأنظمة الالكترونية المستخدمة في الجامعة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، جودة الخدمات، الجامعات الفلسطينية.

Abstract: The study aimed to know the role of electronic administration in improving the quality of services in Palestinian universities, and the researcher used the descriptive approach in her study, relying on the questionnaire to collect data from the study community at Hebron University, and (60) were distributed randomly, of which (51) questionnaires were

retrieved. The study reached several results, the most important of which were: that the university is interested in providing the modern technologies necessary for the development of the electronic administration system, and that electronic activities are fully managed by Hebron University, and weaknesses in technology are addressed quickly and continuously, with a medium degree, according to the opinions of the respondents. And that the electronic administration helps to overcome spatial and temporal barriers and helps to provide the service quickly. The university staff gives individual attention to each student, and the university provides privacy and confidentiality in the information that pertains to the student, with a moderate degree of opinion from the respondents. There is a lack of availability of the necessary equipment and infrastructure to carry out the activities, and a weakness in the security of the electronic systems used in the university.

Keywords: Keywords: electronic management, service quality, Palestinian universities.

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

شهد العصر الحديث العديد من التغيرات في مختلف جوانب الحياة، وكان نهوض الثورة التكنولوجية النصيب الأكبر، حيث تقدمت وسائل الاتصال، وظهرت شبكات الانترنت، وتوسعت بشكل كبير في مختلف مجالات الحياة، مما أدى ذلك الى الانتقال والتحول من الأساليب التقليدية الى الأساليب الحديثة في انجاز الاعمال والمهام المطلوبة، وذلك كون هذا التحول مرتبط بالتغير والتطور الذي أصبح اليوم سمة من السمات الحضارية التي تنتهض بالأمم.

تعد الإدارة الالكترونية من أحدث التقنيات التي تواجه العصر الحديث، وحاجة ملحة للتكيف حيث ان الابتكار والابداع والتطور في تقنيات الاتصال، أودت بالدول والحكومات الى التفكير العميق للاستفادة من هذه الثورة التكنولوجية، باستخدام تقنيات الحاسوب، وشبكات الانترنت، في انجاز الاعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية حديثة، التي بدورها تسهم في التقليل من بعض المشاكل، التي من أهمها: التزاحم والطوابير المنتظرة للحصول على خدمة معينة.

فان توظيف الإدارة الالكترونية في المؤسسات، يعمل على توفير وتقديم الخدمات بأعلى جودة، واكل وقت، اذ ان في الوقت الحالي تسعى المؤسسات من اجل الارتقاء بمستوى العمل، وتقديم الخدمات بدرجة ممتازة، من خلال اتباع استراتيجيات عديدة، من أهمها الاستراتيجيات المتعلقة بجودة الخدمات، حيث انها تعكس جودة الخدمة المقدمة، من خلال تقييم المواطن ودرجة رضاه عن الخدمة.

حيث زاد وعي القطاعات الفلسطينية بضرورة تطبيق مفاهيم الجودة، والتعرف على حاجات المواطن وتقديم الخدمة له بطريقة تحقق رضاه، خاصة ان هناك منافسة بين المؤسسات على المواطن لأنه مُخير حسب رغباته. غير ذلك تسعى الإدارة الى الاهتمام بشكاوى المواطنين واقتراحاتهم ومدى رضاهم، من اجل تطوير الخدمة وتحسينها والارتقاء الى أفضل المستويات بأفضل جودة تقدمها للمواطن، للوصول الى أفضل النتائج التي يسعى لها مقدم الخدمة والمستفيد منها.

مشكلة الدراسة:

تعتبر الإدارة الالكترونية احدى العوامل المهمة للنهوض و التقدم بالمؤسسات والقطاعات العامة خاصة الجامعات، والوصول الى ما تسعى اليه في تقديم أفضل الخدمات للمواطن بأفضل التقنيات وأحدثها، وبجودة تحقق رضا المواطن، خاصة ان هناك عدة منافسين بشكل عام، فأقوى سلاح للمنافسة هو استخدام أفضل أساليب التكنولوجيا الحديثة، وتواجه بعض التحديات والمشكلات في عدم توفر المعلومات الكافية في الإدارة الالكترونية، ولا يمكن غض النظر عن البنية التحتية التي لها علاقة في نجاح او فشل الإدارة الالكترونية مما يؤثر على الجودة،

تعتبر جودة الخدمات هدفا تسعى المؤسسات للوصول اليه، بحيث تلائم هذه الخدمات مع رغبات المستفيدين، وللحصول على النتائج المطلوبة والمرضية يجب تحسين الجودة من خلال اتباع خطط مرسومة ومدروسة، بالنظر الى واقع التطبيق فنرى انه هناك ضعف في الجودة وضعف في مستوياتها، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة انه بالرغم من السعي في تقديم الأفضل، الا انه هناك قصور في مستويات الجودة، وذلك يرجع الى ضعف في الخطط والإجراءات المتبعة.

لقد زاد الاهتمام بالحكومة الالكترونية خاصة الإدارة الالكترونية بعد قدوم جائحة كوفيد - 19 اذ تعد الإدارة الالكترونية من بين الأنظمة التي تدعم برامج إدارة الازمات وتدعمها وعليه يمكن صياغة المشكلة البحثية في التساؤل الرئيس: "ما دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل؟".
اسئلة الدراسة

1. ما واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب جامعة الخليل؟
2. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل بأبعادها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر الطلاب في جامعة الخليل؟
3. ما معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية؟
4. هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند (≤ 0.05) a) بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل؟

فرضيات الدراسة:

فرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها من وجهة نظر طلاب جامعة الخليل التي تعزي المتغيرات الدارسة الشخصية والوظيفية (الجنس ، التحصيل العلمي ، العمر ، المسمى الوظيفي ، الخبرة ، مكان السكن)

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) لواقع تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعادها من وجهة نظر طلاب جامعة الخليل التي تعزي المتغيرات الدارسة الشخصية والوظيفية (الجنس ، السنة الدارسة، مكان السكن)

اهداف الدراسة:

1. التعرف الى واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلاب

2. التعرف الى واقع جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلاب

3. التعرف الى العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلاب

4. التعرف على معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية

أهمية الدراسة: يؤمل ان تمثل هذه الدراسة مرجعاً هاماً يجني منه الباحثون الثمرة في مجال الحكومة الإلكترونية بشكل عام، والإدارة الإلكترونية بشكل خاص، وقد تمثل اسهاماً جديداً في مجال تحقيق إدارات فعالة في الجامعات الفلسطينية، بما يخدم الارتقاء بمستوى تقديم الخدمات وقلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في فلسطين (على حد علم الباحثين) وخاصة في جامعات مدينة الخليل.

حدود الدراسة:

الحد الزمني: أجريت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام 2022/2023

الحد المكاني: جامعة الخليل

الحد البشري: طلاب وطالبات جامعة الخليل

الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بجودة

الخدمات في الجامعات الفلسطينية

الاطار النظري للدراسة

مفهوم الإدارة الالكترونية:

يُعد الانتقال من الطريقة اليدوية الى الطريقة الالكترونية في انجاز المعاملات وتقديم الخدمات من اجل استخدام امثل للوقت والمال والجهد وموارد (حامد، 2012). وهي الإدارة التي تستخدم الوسائل التكنولوجية المتطورة ، والتي تقوم بتحويل العمليات المتعلقة بإدارة شؤون المنظمة من التعاملات التقليدية والورقية الى تعاملات الكترونية ، وفق تقنية عالية المستوى ، تختصر الزمن وبسرعة كبيرة (الزعراير والطالب، 2020)

ويمكن تعريف الإدارة الالكترونية بأنها: عبارة عن عملية إدارية شاملة تسعى الى تحويل العمل والأنشطة التقليدية اليدوية الى الكترونية باستخدام احدث الوسائل والتقنيات المتطورة ؛ وذلك بهدف تنفيذ وإنجاز المعاملات وتبسيط الإجراءات والخدمات وتحقيق الأهداف المراد تحقيقها.

أهمية الإدارة الالكترونية: تكمن أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور في مجال نظم المعلومات ، وتعتبر الإدارة الالكترونية مجموعة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات والاستخدام الأمثل والمناسب لتقنيات المعلومات (ياسين ، 2020).

والإدارة الالكترونية تعمل على:

تخفيف الأعباء: وذلك عن طريق الغاء النظام القديم المعتمد على الارشفة الورقية واستبدالها بالنظام الحديث المعتمد على الارشفة الالكترونية ، وهذا يخفف من مشكلة التخزين للمستندات الورقية.

المرونة في العمل: يتمكن المستفيد من الدخول الى الشبكة الداخلية للمؤسسة في أي زمان وأي مكان والقيام بأعمالهم، وذلك بوقت اقل وجهد اقل وتكلفة رمزية.

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل أمودنجا

اشراك المستفيد في صنع القرار: يشارك المستفيدين في استطلاع الآراء ووجهات النظر حول الخدمات المقدمة لهم.

ان الإدارة الإلكترونية لها أهمية تتمثل بإنجاز الاعمال بكل سرعة وسهولة في الحصول على المعلومات المتوفرة على الشبكة ، كما انها تساعد في عقد الاجتماعات بين الإدارات المتباعدة جغرافيا ، وتحسين مستوى أداء المؤسسة في تقديم الخدمات ، عن طريق استخدام الأساليب الإلكترونية الحديثة التي تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة.

ابعاد الإدارة الإلكترونية:

إدارة التخطيط الإلكترونية: عرفت (جاسم، 2011) إدارة التخطيط الإلكترونية بأنها النظام الإداري الذي يهتم بالتقويم الشامل لأداء وإدارة العاملين الكترونيا ، ويؤمن بالتخطيط للمهام الإدارية اعتمادا على الأسس العلمية ، ويسهم في متابعة تقويم معدل الأداء الإداري ويزيد من المراجعة الدورية للخطط.

وهي عملية تقنية ديناميكية حول دراسة اهداف المؤسسة الواسعة وتطويرها باستمرار والتي يتم رصدها الكترونيا بحيث يتم الالتزام بالتخطيط الاستراتيجي في رسم نهج المؤسسة على فترات طويلة الاجل باستخدام نظم جديدة مواكبة للثورة الإلكترونية التي تساعد في تبسيط الإجراءات واعتمادها على شبكات التواصل .

إدارة الخدمات الإلكترونية:

عرفها (اللوذي، 2010) انها العملية التي تدعم وتساعد في الحصول على المعلومات بكفاءة وفاعلية عن طريق استخدام التكنولوجيا وتطبيقات المواقع الإلكترونية. وهي عبارة عن عملية تحويل الخدمات من الطرق التقليدية الى عمل الكتروني من خلال أفعال وجهود تنقل من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات وتوفير الخدمات بكفاءة وفاعلية.

والهدف من إدارة الخدمات الإلكترونية هو الاستخدام الامثل للموارد المتاحة واستغلالها، ورفع مستوى الكفاءة وتحسين الخدمات المقدمة بشكل اسرع، اختصار الخطوات وتبسيط الإجراءات وتقليل الجهد، وتقليل التكاليف مثل تكاليف الأوراق.

إدارة المعرفة الإلكترونية:

عرفها (الملكاوي، 2007) عن انها العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة والحصول عليها واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي.

ويمكن تعريفها بأنها عبارة عن النشاط المنظم الموجه من قبل مؤسسة ما من اجل جمع وتخزين كافة أنواع المعرفة المتخصصة بنشاط المؤسسة وجعلها جاهزة للتداول بين الافراد والمشاركة بين وحدات المؤسسة بما يرفع كفاءة المؤسسة وأدائها عن طريق التكنولوجيا المتطورة .

جودة الخدمات:

مفهوم الجودة: لقد اجتهد العديد من الكتاب والباحثين في شرح مفهوم الجودة ؛ وذلك بسبب التغيرات الاقتصادية عبر التاريخ وتعددت مفاهيم الجودة ومنها:

عرفها (شحيير) عملية إدارية متغيرة نسبيا تتعلق بالسلعة أو الخدمة المقدمة، والتي تسعى لإشباع الحاجات الصريحة وغير الصريحة للعملاء، وذلك بإشراك وتمكين كافة العاملين بالمؤسسة، ومواكبة التطور المستمر لكل عمليات المؤسسة والاستخدام الكفاء لمواردها. (شحيير، 2017)

وعرفها (أبو حشيش) على انها درجة مقارنة مواصفات تصميم السلعة او الخدمة مع احتياجات وتوقعات وتطلعات العملاء (ابو حشيش، 2012)

عرفها (أبو نحل) قياس درجة ادراك العميل للخدمة ، والتي من المتوقع ان تلبي احتياجاته ورغباته بشكل مثالي وتزيد من رضاه عن الخدمة المقدمة عبر توفير ما يطلبه العميل. (ابو نحل، 2020)

من خلال ما سبق يمكن تعريف الجودة بأنها قدرة المؤسسة على تقديم الخدمات للمستفيدين بطريقة تفي بمتطلباتهم ورغباتهم واحتياجاتهم من خلال اتقان العمل وإنجاز الأداء بأفضل طريقة ممكنة بحيث تتوفر فيها الخصائص والسمات التي ترضي المستهلك من حيث جودة الخدمات وطريقة الأداء وجودة المعلومات وجودة أماكن العمل وجودة الافراد العاملين والأهداف التي تم وضعها في المؤسسة.

اهداف الجودة:

بشكل عام هناك نوعان من أهداف الجودة وهما (مليكة، 2020)

- 1- أهداف تخدم ضبط الجودة: وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها، حيث تصاغ هذه المعايير على مستوى المؤسسة ككل، وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان وإرضاء العملاء.. إلخ
- 2- أهداف تخدم تحسين الجودة: وهي غالباً ما تنحصر في الحد من الأخطاء، وتطوير منتجات

وخدمات جديدة ترضي العملاء بفعالية أكبر (الطائي وقداة، 2008)

ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعها إلى خمس فئات، كالآتي:

- أ- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة: ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع .
- ب- أهداف الأداء للخدمة: ويتضمن حاجات العملاء والمنافسة .
- ت- أهداف الأداء للعمليات: ويتضمن قدراتها وفعاليتها وقابليتها للضبط .
- ث- أهداف الأداء الداخلي للمؤسسة: ويتضمن قدراتها ومدى الفاعلية، ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.
- ج- أهداف الأداء للعاملين: ويتضمن المهارات والقدرات والتحفيز والتطوير. ويرى الباحث ضرورة أن تكون الأهداف متوافقة مع متطلبات المنظمة ومستوياتها، كما ينبغي أن تتوافق أيضاً مع سياسة الجودة.

مفهوم جودة الخدمة:

تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة نتيجة اختلاف توقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة ، ومن هذه التعريفات:

- ✓ (أبو نحل، 2020) مؤشر قياس رضا المستفيدين الذين تلقوا الخدمة نسبة الى ما كانوا يتوقعونه قبل تلقي الخدمة وما ينتج عنه من تغذية راجعة.
- ✓ (الغزالي، 2017) الخدمة المقدمة التي يتوقعها المستفيد او يدركها وهي المحدد الرئيس لرضا العميل او عدم رضاه .

✓ (حوا، 2013) انها عبارة عن تخفيض مستمر للخسائر وتحسين مستمر للعمل في جميع النشاطات.

✓ (أبو بكر، 2016) جودة الخدمة المدركة هي شكل من اشكال التقييم الشامل للخدمة.

ان مفهوم جودة الخدمة هو عبارة عن درجة الرضا التي يمكن ان تحققها الخدمة للزبائن عن طريق تحقيق توقعات وتلبية احتياجات المستفيدين وهي على صعيد الجامعات الفلسطينية مدى قياس مستوى الخدمات المقدمة من قبلها للمستفيدين والمتوافقة مع توقعاتهم فاذا توافقت ادراكات الجمهور مع توقعاتهم فانهم سيكونون راضين عن الخدمة اما اذا فاقت وتجاوزت التوقعات فتعتبر خدمة متميزة جدا اما اذا لما تحقق الخدمة التوقعات فأنها ستكون سيئة والمستفيد غير راض.

ابعاد جودة الخدمة:

الجوانب الملموسة او المادية: وتعني تقييم جودة الخدمات من قبل المستفيد في مظهر التسهيلات المتوفرة، كالمعدات المادية والبشرية، ومعدات الاتصال والمباني والتكنولوجيا المستخدمة، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، وصلات الانتظار، والزي الرسمي، والأجهزة والتصميم والتنظيم الداخلي. (الصميدعي ويوسف، 2010)

الاستجابة: تعني رغبة مزود الخدمة بتقديم المساعدة للمستفيد، وحل مشاكله المحددة، وإشباع رغباته، والاستجابة هي قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم.

الأمان: تعني شعور المستفيد واطمئنانه بأن الخدمة خالية من الخطورة، وكذلك القدرة على توفير السرية والأمان لهم في كافة معاملاتهم (السبيئي، 2017).

أن الأبعاد السابقة لجودة الخدمة إن بعضها متداخل مع البعض الآخر، وقد تكون احيانا مكملة لبعضها البعض، وهي ملائمة لتقويم مجموعة واسعة من الخدمات المختلفة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهجية الدراسة

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل أمودجاً

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ لأنه يقوم على وصف خصائص الظاهرة وصفاً دقيقاً بحيادية وموضوعية وبدون تحيز، ولكي نستطيع وضع أدوات الدراسة المطلوبة، وتفسير النتائج بناءً عليها، ولأجل اختبار فرضيات الدراسة، وبالتالي قبولها أو رفضها في تحديد العلاقة بين المتغيرات حيث تضمن الجزء الوصفي استجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المعدة لهذا الغرض.

مجتمع الدراسة وعينتها: تكون مجتمع الدراسة من طلاب جامعة الخليل. واختيرت عينة الدراسة بطريقة العشوائية، وقد بلغ حجم العينة (60) طالباً وطالبة من طلاب جامعة الخليل وزعت عليهم اداة الدراسة واستعيد منها (56) استبانة، أي ما نسبته 93% من الاستبانات الموزعة.

الجدول (1): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة (التصنيفية)

المتغير	الفئات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	22	40.0
	انثى	33	60.0
مكان السكن	مدينه	23	41.8
	قرية	25	45.5
	مخيم	7	12.7
السنة الدراسية	اولى	16	29.1
	ثانية	7	12.7
	ثالثة	14	25.5
	رابعه	18	32.7
	المجموع	55	100%

ينضح من الجدول (1) أن نسبة الذكور بلغت (40%) فيما بلغت نسبة الاناث (60%)، كما تبين بأن نسبة مكان السكن مدينة كانت (41.8%)، وقرية (45.5%)،

ومخيم (12.7%)، كما بلغت نسبة الذين يدرسون في السنة الأولى (29.1%)، كما بلغت نسبة يدرسون في السنة الثانية (12.7%)، وأن نسبة يدرسون في السنة الثالثة بلغت (25.5%). وأن نسبة يدرسون في السنة الرابعة بلغت (32.7%).

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، ومن أجل تحقيق الغاية المرجوة من الدراسة الحالية، ويعد اطلاع الباحثين على الادب النظري والدراسات السابقة، تم تطوير استبانة استناداً إلى تلك الدراسات. وتم عرضها على عدد من المحكمين الذين تم الاخذ بأرائهم حتى خرجت الاستبانة بصورتها النهائية.

ثبات الاداة:

للتأكد من ثبات مقياس دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية، وزع المقياس على عينة الدراسة، وبهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، ومجالاته، فقد استخدمت معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الكلية بعد إجراء الصدق (51) فقرة، والجدول (2): يوضح ذلك:

جدول (2): يوضح قيم معاملات ثبات دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية

المحور	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
تطبيق الإدارة الالكترونية	20	0.75
مستوى جودة الخدمات	21	0.89
معيقات تطبيق الإدارة الالكترونية	10	0.78
المجال الكلي	51	0.91

يتضح من الجدول (2) أن قيم معاملات ثبات كرونباخ ألفا لمجالات مقياس دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية تراوحت ما بين (0.75-0.89)، كما يلاحظ أن معامل ثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية بلغ (0.91). وتعد هذه القيم مرتفعة، وتجعل من الأداة مناسبة.

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل أمودجاً

تصحيح مقياسي الدراسة:

لغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى كل دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية، حولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح من (1-5) درجات حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (3)

معارض بشدة	معارض	متوسط	غير موافق	غير موافق بشدة	الاستجابة
5	4	3	2	1	الدرجة
5-4.20	4.19-3.4	3.39-2.6	2.59-1.8	1.79 -1	المتوسط الحسابي
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً	المستوى

النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول والذي نص على (ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية).

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	إدارة التخطيط	3.34	0.92	متوسطة
2	إدارة الخدمات	3.83	0.86	كبيرة
3	إدارة المعرفة	3.87	0.91	كبيرة
	الدرجة الكلية	3.68	0.90	كبيرة

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (4) أن واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية جاء بموافقة كبيرة، وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.68)، وانحراف معياري (0.90).

جدول (5) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال إدارة التخطيط الالكترونية

رقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1.	تدار الأنشطة الكترونيا بشكل كامل لدى جامعة الخليل	2.98	0.99	متوسطة
2.	تتلائم الهيكلية الإدارية مع أسلوب الإدارة الالكترونية	3.27	0.68	متوسطة
3.	تهتم الجامعة بتوفير التقنيات الحديثة اللازمة لتطوير نظام الإدارة الالكترونية	3.55	0.60	كبيرة
4.	تدعم الإدارة الالكترونية استقطاب خبراء في مجال إدارة المعرفة الالكترونية	3.47	0.94	كبيرة
5.	يتم معالجة نقاط الضعف في التكنولوجيا بشكل سريع ومستمر	3.25	1.08	متوسطة
6.	أوافق على التحول نحو الإدارة الالكترونية	3.51	1.17	كبيرة
	المجال الكلي	3.34	0.92	متوسطة

يتضح من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال إدارة التخطيط الالكترونية ، تراوحت ما بين (3.55 - 2.98)، وجاءت فقرة رقم (3) التي تنص على "تهتم الجامعة بتوفير التقنيات الحديثة اللازمة لتطوير نظام الإدارة الالكترونية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدرة (3.55) وبانحراف معياري (0.60) بدرجة كبيرة من الموافقة، بينما جاءت الفقرة رقم (1) التي تنص على "تدار الأنشطة الكترونيا بشكل كامل لدى جامعة الخليل" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.98) وبانحراف معياري (0.99) بدرجة متوسطة من الموافقة، وقد بلغ المتوسط الحسابي مجال إدارة التخطيط الالكترونية (3.34) وبانحراف معياري (0.92) بدرجة متوسطة.

الإدارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل أمودجاً

جدول (6) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال إدارة الخدمات الالكترونية

رقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1	تساعد الإدارة الالكترونية على التغلب على الحواجز المكانية والزمانية	4.13	0.61	كبيرة
2	تساعد الإدارة الالكترونية على تقديم الخدمة بشكل سريع	4.16	0.66	كبيرة
3	تستخدم الإدارة الالكترونية لتفعيل التواصل بين الجامعة والطالب	3.80	0.76	كبيرة
4	تستخدم الإدارة الالكترونية العروض الالكترونية لزيادة الوعي لدى الطلاب	3.85	0.83	كبيرة
5	تستخدم الإدارة الالكترونية على استقصاء الآراء حول الخدمات اللازمة للطلاب	3.30	1.00	متوسطة
6	تعتمد الإدارة الالكترونية على الاجندة للعمل على تسجيل الأنشطة	3.29	1.37	متوسطة
7	تساعد الإدارة الالكترونية على توفير الوقت عند الطلاب	4.31	0.81	كبيرة جداً
	المجال الكلي	3.83	0.86	كبيرة

يتضح من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال إدارة الخدمات الالكترونية، تراوحت ما بين (4.31 - 3.29)، وجاءت فقرة رقم (7) التي تنص على "تساعد الإدارة الالكترونية على توفير الوقت" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.31) وانحراف معياري (0.81) بدرجة كبيرة جداً من الموافقة، بينما جاءت الفقرة رقم (6) التي تنص على "تعتمد الإدارة الالكترونية على الاجندة للعمل على تسجيل الأنشطة" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.29) وانحراف معياري (1.37) بدرجة متوسطة من الموافقة، وقد بلغ المتوسط الحسابي مجال إدارة الخدمات الالكترونية (3.83) وانحراف معياري (0.86) بدرجة كبيرة من الموافقة عند المبحوثين.

جدول (7) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال إدارة المعرفة الالكترونية

شيماء الجعبري، حسين عبد القادر

رقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1	تساعد الإدارة الالكترونية في تبادل الخبرات بين العاملين في الجامعة	4.07	0.77	كبيرة
2	تدعم الإدارة الالكترونية عملية تطوير الأفكار الجديدة المبتكرة	3.73	0.95	كبيرة
3	تعمل المعرفة الالكترونية على تجميع قاعدة المعرفة وتسهيل المشاركة فيها وتطبيقها بفاعلية	3.93	0.72	كبيرة
4	يخضع الطلاب للتدريب المستمر وفقا للتكنولوجيا الحديثة	3.45	1.36	كبيرة
5	تساعد الإدارة الالكترونية على سهولة تدفق المعلومات والمعرفة	4.00	0.64	كبيرة
6	توفر أجهزة تكنولوجيا ذات كفاءة في الحصول على الأنشطة اللازمة	3.78	1.12	كبيرة
7	يوجد بوابة ارشادية للمعرفة الالكترونية تسهل الوصول الى المطلوب من البيانات والمعلومات	4.11	0.81	كبيرة
	المجال الكلي	3.87	0.91	كبيرة

يتضح من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال إدارة المعرفة الالكترونية ، تراوحت ما بين (4.11- 3.45)، وجاءت فقرة رقم (7) التي تنص على "يوجد بوابة ارشادية للمعرفة الالكترونية تسهل الوصول الى المطلوب من البيانات والمعلومات" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدرة (4.11) وانحراف معياري (0.81) بدرجة كبيرة من الموافقة، بينما جاءت الفقرة رقم (4) التي تنص على "يخضع الموظفون للتدريب المستمر وفقا للتكنولوجيا الحديثة" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.45) وانحراف معياري (1.36) بدرجة كبيرة من الموافقة، وقد بلغ المتوسط الحسابي مجال إدارة المعرفة الالكترونية (3.87) وانحراف معياري (0.91) بدرجة كبيرة من الموافقة عند المبحوثين.

ثانياً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثاني والذي نص على (ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعاها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر الطلاب في الجامعات الفلسطينية).

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل أنموذجاً

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مستوى جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر الطلاب في الجامعات الفلسطينية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	الاستجابة	3.57	0.98	كبيرة
2	الجوانب الملموسة	3.54	1.11	كبيرة
3	الأمان	3.49	1.13	كبيرة
	الدرجة الكلية	3,53	1.07	كبيرة

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (8) أن مستوى جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر الطلاب في الجامعات الفلسطينية جاءت بدرجة كبيرة، وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.49)، وانحراف معياري (1.13).

جدول (9) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الاستجابة

رقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1	يمتلك موظفي الجامعة ثقافة عالية تهدف لمساعدة المستفيدين وسرعة الاستجابة	3.82	1.04	كبيرة
2	يوجد رغبة واضحة لدى الموظفين في تقديم الخدمات	3.78	0.85	كبيرة
3	يتم الاستجابة لطلبات المستفيدين بدقة متناهية	3.00	0.92	متوسطة
4	تعمل الجامعة على إيجاد الحلول اللازمة للمشاكل التي تواجه الطلبة	3.36	1.35	متوسطة
5	يتمتع العاملون بالمعرفة الكافية للرد والاستجابة على المستفيدين	3.51	0.88	كبيرة
6	اتحمل الضغط والازدحام في العمل	3.64	0.89	كبيرة

شيماء الجعبري، حسين عبد القادر

كبيرة	0.91	3.85	استجابة الطالب للتقنيات الحديثة بشكل سريع	7
كبيرة	0.98	3.57	المجال الكلي	

يتضح من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثاني مستوى جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بُعد (الاستجابة) من وجهة نظر الطلاب في الجامعات الفلسطينية ، تراوحت ما بين (3.85-3.00)، وجاءت فقرة رقم (7) التي تنص على "استجابة الطالب للتقنيات الحديثة بشكل سريع" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدرة (3.85) وانحراف معياري (0.91) بدرجة كبيرة من الموافقة، بينما جاءت الفقرة رقم (3) التي تنص على "يتم الاستجابة لطلبات المستفيدين بدقة متناهية" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.00) وانحراف معياري (0.92) بدرجة متوسطة، وقد بلغ المتوسط الحسابي مستوى جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بُعد (الاستجابة) من وجهة نظر الطلاب في الجامعات الفلسطينية (3.57) وانحراف معياري (0.98) بدرجة كبيرة من الموافقة.

جدول (10) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الجوانب الملموسة

رقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1	تهيئ الجامعة التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات للطلبة	3.68	1.45	كبيرة
2	يطلب من موظفي الجامعة الاهتمام بالمنظر العام	3.51	0.72	كبيرة
3	يوجد شبكة واسعة من الاتصالات تهدف الى تقديم الخدمات بسرعة ودقة	3.16	1.13	متوسطة
4	يوجد لوحات ارشادية لتسهيل الوصول الى اقسام الجامعة	3.49	0.72	كبيرة
5	يتلائم التصميم الداخلي للجامعة مع طبيعة الخدمات المقدمة	3.75	1.08	كبيرة
6	يوجد مبنى مهئ بشكل كامل لتقديم الخدمات بكفاءة	3.55	1.57	كبيرة
7	يوجد معدات كافية وحديثة لمواكبة الإدارة الالكترونية	3.66	1.20	كبيرة

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل أنموذجاً

كبييرة	1.11	3.54	المجال الكلي

يتضح من الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثاني مستوى جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بُعد (الجوانب الملموسة) من وجهة نظر الطلاب في الجامعات الفلسطينية ، تراوحت ما بين (3.75-3.16)، وجاءت فقرة رقم (5) التي تنص على "يتلاءم التصميم الداخلي للجامعة مع طبيعة الخدمات المقدمة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدرة (3.75) وبانحراف معياري (1.08) بدرجة كبيرة من الموافقة، بينما جاءت الفقرة رقم (3) التي تنص على "يوجد شبكة واسعة من الاتصالات تهدف الى تقديم الخدمات بسرعة ودقة" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.16) وبانحراف معياري (1.13) بدرجة متوسطة، وقد بلغ المتوسط الحسابي مستوى جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بُعد (الجوانب الملموسة) من وجهة نظر الطلاب في الجامعات الفلسطينية (3.54) وبانحراف معياري (1.11) بدرجة كبيرة من الموافقة.

جدول(11) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الامان

رقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1	تتمتع الجامعة بسمعة ومكانة جيدة لدى افراد المجتمع	3.93	1.25	كبييرة
2	توفر الجامعة الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص الطالب	3.22	1.08	متوسطة
3	توفر الجامعة الامن المعلوماتي للطلبة فيها مما يزيد من جودة الخدمة	4.02	0.83	كبييرة
4	توفر الجامعة للطلاب جوا امنا بعيدا عن المخاطر	3.24	1.30	متوسطة
5	يعزز سلوك العاملين في الجامعة شعور الطلاب بالراحة	3.65	1.38	كبييرة
6	يمنح موظفو الجامعة الانتباه الفردي لكل طالب	2.87	1.06	متوسطة

شيماء الجعبري، حسين عبد القادر

كبيرة	1.05	3.49	المواقع الالكترونية محمية من الهكر والتجسس	7
كبيرة	1.13	3.49	المجال الكلي	

يتضح من الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثاني مستوى جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بُعد (الامان) من وجهة نظر الطلاب في الجامعات الفلسطينية ، تراوحت ما بين (4.02- 2.87)، وجاءت فقرة رقم (3) التي تنص على "توفر الجامعة الامن المعلوماتي للطلبة فيها مما يزيد من جودة الخدمة " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدرة (4.02) وبانحراف معياري (0.83) بدرجة كبيرة من الموافقة، بينما جاءت الفقرة رقم (6) التي تنص على "يمنح موظفو الجامعة الانتباه الفردي لكل طالب" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.87) وبانحراف معياري (1.06) بدرجة متوسطة، وقد بلغ المتوسط الحسابي مستوى جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بُعد (الامان) من وجهة نظر الطلاب في الجامعات الفلسطينية (3.49) وبانحراف معياري (1.13) بدرجة كبيرة من الموافقة.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثالث والذي نص على (ما معيقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية؟).

جدول(12) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور معيقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية

رقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1	قلة توافر الأجهزة اللازمة والبنية التحتية لتحقيق الأنشطة	3.93	1.33	كبيرة
2	ضعف الامان للأنظمة الالكترونية المستخدمة في الجامعة	3.64	1.16	كبيرة
3	ضعف التعليمات المعتمدة في التعاملات الالكترونية	3.64	1.19	كبيرة
4	ضعف شبكة الانترنت لتحقيق اقصى استفادة الكترونية	3.35	1.21	كبيرة

الإدارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل أمودجاً

كبيرة	0.97	3.65	قاعدة البيانات التي توفرها البوابة الالكترونية قديمة	5
متوسطة	1.10	3.38	قلة توافر موظفون ذات خبرة ومعرفة في التقنيات الحديثة	6
كبيرة	1.24	3.65	ضعف الدعم السياسي والاجتماعي للتحويل الى تطبيق الإدارة الالكترونية	7
كبيرة	1.03	3.44	قلة اقبال المجتمع على الأجهزة الالكترونية بدلا من الأوراق	8
كبيرة	1.10	3.89	ضعف الإمكانيات المادية لمواجهة أي مشكلة وحلها	9
كبيرة	1.12	3.18	قلة اقبال الطلاب على استخدام التكنولوجيا الحديثة	10
كبيرة	1.14	3.58	المجال الكلي	

ينضح من الجدول (12) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثالث معيقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، تراوحت ما بين (3.93- 3.18)، وجاءت فقرة رقم (1) التي تنص على "قلة توافر الأجهزة اللازمة والبنية التحتية لتحقيق الأنشطة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدرة (3.93) وبانحراف معياري (1.33) بدرجة كبيرة من الموافقة، بينما جاءت الفقرة رقم (10) التي تنص على "قلة اقبال الطلاب على استخدام التكنولوجيا الحديثة" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.18) وبانحراف معياري (1.12) بدرجة متوسطة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لمحور معيقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية (3.58) وبانحراف معياري (1.14) بدرجة كبيرة من اراء المبحوثين.

الاجابة على السؤال الرابع: هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند $(a \geq 0.05)$ بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية .

الجدول رقم (13) نتائج اختبار ارتباط بيرسون

جودة الخدمات		
**0.658	معامل ارتباط بيرسون	الإدارة الالكترونية

0.000	الدلالة الإحصائية	
55	حجم العينة	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) بان علاقة الارتباط بين متغيري الدراسة كانت علاقة موجبة وقوية وذات دلالة معنوية، حيث تشير نتائج الارتباط بين متغير الإدارة الالكترونية ومتغير جودة الخدمات بأنها علاقة موجبة معنوية وبدرجة ارتباط (** 0.658)، وبدلالة إحصائية (0.000) وتؤكد هذه النتيجة بان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير بين الإدارة الالكترونية ومتغير جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية، وتؤكد هذه النتائج صحة السؤال الفرضي وتعطي مبرر لعدم رفضه.

النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الاولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \geq$) (0.05) في آراء المبحوثين لواقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط ، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزي لمتغيرات الدارسة الشخصية والوظيفية (الجنس، السنة الدراسية، مكان السكن)
الفرضية الفرعية الاولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \geq$) (0.05) في آراء المبحوثين لواقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط ، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزي لمتغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية الأولى، وتحديد الفروق تبعاً لمتغير الجنس استخدام اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test) ونتائج الجدول (14) تبين ذلك:

الجدول (14): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق حول واقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط ، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزي لمتغير الجنس.

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل أمودجاً

النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
ذكر	22	3.88	0.21	3.985	13.063	0.001
انثى	33	3.57	0.22			

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (14) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة نحو واقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط ، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس، حيث ان قيمة مستوى الدلالة المحوسبة على الدرجة الكلية لواقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط ، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس، كانت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحددة للدراسة (0.001) وهذه نتيجة تشير الى وجود فروق في متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة لواقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط ، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس، اي أنه تم رفض الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس.

فحص الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في آراء المبحوثين لواقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط ، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير مكان السكن.

ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (15) يوضح ذلك:

جدول (15): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعدها (إدارة التخطيط ، إدارة الخدمات ، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير مكان السكن.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	20.850	2	10.425	0.239	0.788
داخل المجموعات	2264.495	52	43.548		
المجموع	2285.345	54			

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$ *)

يتبين من الجدول (15) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعدها (إدارة التخطيط ، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير مكان السكن. كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق في لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعدها (إدارة التخطيط ، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير مكان السكن وبالتالي قبول الفرضية عند هذا المتغير.

فحص الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) في آراء الباحثين لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعدها (إدارة التخطيط، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير السنة الدراسية.

الإدارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل أمودنجا

ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (16) يوضح ذلك:

جدول (16): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية. تعزى لمتغير السنة الدراسية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	153.060	3	51.020	1.220	0.312
داخل المجموعات	2132.286	51	41.810		
المجموع	2285.345	54			

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$ *)

يتبين من الجدول (16) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير السنة الدراسية. كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$)، وبالتالي تبين وجود فروق في لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير السنة الدراسية وبالتالي قبول الفرضية عند هذا المتغير.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq .05$) في آراء الباحثين لمستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر طلاب

الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات الدراسة الشخصية والوظيفية (الجنس، السنة الدراسية، مكان السكن)

الفرضية الفرعية الاولى: لمستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعدها من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية الأولى، وتحديد الفروق تبعاً لمتغير الجنس استخدام اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test) ونتائج الجدول (17) تبين ذلك:

الجدول (17): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق حول لمستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعدها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس

النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	قيمة ف	مستوى الدلالة
ذكر	22	3.78	0.14	2.553	90.351	0.000
انثى	33	3.37	0.76	3.092		

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (17) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة نحو لمستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعدها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس، حيث ان قيمة مستوى الدلالة المحوسبة على الدرجة الكلية دور لمستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعدها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس، كانت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحددة للدراسة (0.05) وهذه نتيجة تشير الى وجود فروق في متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة لمستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعدها (الاستجابة،

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل أنموذجاً

الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس، أي أنه تم رفض الفرضية المتعلقة بالجنس.

فحص الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في آراء المبحوثين لمستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير مكان السكن.

ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (18) يوضح ذلك:

جدول (18): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير مكان السكن.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	75.860	2	37.930	0.214	0.808
داخل المجموعات	9234.321	52	177.583		
المجموع	9310.182	54			

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < 0.05$) *

يتبين من الجدول (18) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير مكان السكن. كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق في مستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعادها

(الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير مكان السكن وبالتالي قبول الفرضية عند هذا المتغير.

فحص الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على: لمستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعدها من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير السنة الدراسية.

ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (19) يوضح ذلك:

جدول (19): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعدها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير السنة الدراسية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	708.952	3	236.317	1.401	0.253
داخل المجموعات	8601.230	51	168.652		
المجموع	9310.182	54			

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$ *)

يتبين من الجدول (19) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعدها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير السنة الدراسية. كانت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$)، وبالتالي تبين وجود فروق في مستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعدها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير السنة الدراسية وبالتالي قبول الفرضية عند هذا المتغير.

ملخص النتائج

1. أظهرت نتائج الدراسة أنه أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية جاء بموافقة كبيرة، وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.68)، وانحراف معياري (0.90).
2. أشارت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر الطلاب في الجامعات الفلسطينية جاءت بدرجة كبيرة، وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.49)، وانحراف معياري (1.13).
3. تبين من نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي لمحور معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية جاء بدرجة كبيرة من الموافقة عند آراء المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ (3.58) وبانحراف معياري (1.14).
4. أظهرت نتائج الدراسة أن الجامعة تهتم بتوفير التقنيات الحديثة اللازمة لتطوير نظام الإدارة الإلكترونية وأن عينة الدراسة موافقون على التحول نحو الإدارة الإلكترونية وبدرجة كبيرة من آراء المبحوثين.
5. تبين من نتائج الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تساعد على توفير الوقت عند الطلبة وبدرجة كبيرة جداً من آراء المبحوثين.
6. أشارت نتائج الدراسة أن الأنشطة الإلكترونية تدار بشكل كامل لدى جامعة الخليل، ويتم معالجة نقاط الضعف في التكنولوجيا بشكل سريع ومستمر وبدرجة متوسطة من آراء المبحوثين.

7. أظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة الالكترونية تساعد على التغلب على الحواجز المكانية والزمانية وتساعد على تقديم الخدمة بشكل سريع وبدرجة كبيرة من آراء المبحوثين.
8. أشارت نتائج الدراسة أن الإدارة الالكترونية تستخدم على استقصاء الآراء حول الخدمات اللازمة، وتعتمد على الاجنذة للعمل على تسجيل الأنشطة وبدرجة متوسطة من آراء المبحوثين.
9. تبين من نتائج الدراسة أن الإدارة الالكترونية تساعد في تبادل الخبرات بين العاملين في الجامعة، وتساعد على سهولة تدفق المعلومات والمعرفة، وأن البوابة الارشادية للمعرفة الالكترونية تسهل الوصول الى المطلوب من البيانات والمعلومات وبدرجة كبيرة من آراء المبحوثين.
10. أظهرت نتائج الدراسة أن موظفي الجامعة يمتلكون ثقافة عالية تهدف لمساعدة المستفيدين وسرعة الاستجابة، وأن استجابة الطالب للتقنيات الحديثة يتم بشكل سريع وبدرجة كبيرة من آراء المبحوثين.
11. أشارت نتائج الدراسة أن الاستجابة لطلبات المستفيدين تتم بدقة متناهية، وتعمل الجامعة على إيجاد الحلول اللازمة للمشاكل التي تواجه الطلبة وبدرجة متوسطة من آراء المبحوثين.
12. تبين من نتائج الدراسة أن الجامعة تهيئ التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات للطلبة، وأن التصميم الداخلي للجامعة يتلاءم مع طبيعة الخدمات المقدمة وبدرجة كبيرة من آراء المبحوثين.
13. أظهرت نتائج الدراسة أن موظفو الجامعة يمنحون الانتباه الفردي لكل طالب وبدرجة متوسطة من آراء المبحوثين.
14. تبين من نتائج الدراسة أن الجامعة توفر الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص الطالب وبدرجة متوسطة من آراء المبحوثين.

الإدارة الالكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل أنموذجاً

15. أشارت نتائج الدراسة أن الجامعة تتمتع بسمعة ومكانة جيدة لدى افراد المجتمع، وتوفر الجامعة الامن المعلوماتي للطلبة فيها مما يزيد من جودة الخدمة وبدرجة كبيرة من آراء المبحوثين.

16. تبين من نتائج الدراسة أن اهم معيقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية تمثلت في: قلة توافر الأجهزة اللازمة والبنية التحتية لتحقيق الانشطة الالكترونية، وضعف الامان للأنظمة الالكترونية المستخدمة في الجامعة، وضعف التعليمات المعتمدة في التعاملات الالكترونية، وقاعدة البيانات التي توفرها البوابة الالكترونية قديمة، وضعف الدعم السياسي والاجتماعي للتحويل الى تطبيق الإدارة الالكترونية، وضعف الإمكانيات المادية لمواجهة أي مشكلة وحلها وبدرجة كبيرة من آراء المبحوثين.

17. أظهرت نتائج الدراسة أن علاقة الارتباط بين متغيري الدراسة كانت علاقة موجبة وقوية وذات دلالة معنوية، حيث تشير نتائج الارتباط بين متغير الإدارة الالكترونية ومتغير جودة الخدمات بأنها علاقة موجبة معنوية وبدرجة ارتباط $(** 0.658)$ ، وبدلالة إحصائية (0.000)

18. أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(a \geq 0.05)$ في آراء المبحوثين لواقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (إدارة التخطيط، إدارة الخدمات، إدارة المعرفة) من وجهة نظر طلاب الجامعات الفلسطينية تعزي لمتغيرات الدارسة الشخصية والوظيفية (السنة الدراسية، مكان السكن)، بينما توجد فروق عند متغير الجنس.

19. أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(a \geq 0.05)$ في آراء المبحوثين لمستوى تطبيق جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية بأبعادها (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان) من وجهة نظر طلاب

الجامعات الفلسطينية تعزي لمتغيرات الدراسة الشخصية والوظيفية (السنة الدراسية، مكان السكن)، بينما توجد فروق عند متغير الجنس.

التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة أوصت الباحثة بما يلي:

1. ضرورة أن تقوم الجامعة بإدارة الأنشطة الكترونية بشكل كامل لدى جامعة الخليل، وأن يتم معالجة نقاط الضعف في التكنولوجيا بشكل سريع ومستمر.
2. يجب أن تعمل الإدارة الالكترونية من خلال ادارة الجامعة على استخدام الاستقصاء للتعرف على الآراء حول الخدمات الالكترونية اللازمة للطلبة، وأن تعتمد الجامعة في اجندتها على تسجيل الأنشطة المختلفة التي تساهم في تعزيز الادارة الالكترونية.
3. ضرورة أن تستجيب ادارة الجامعة لطلبات المستخدمين من الخدمات الالكترونية بدقة متناهية، وان تعمل الجامعة على إيجاد الحلول اللازمة للمشاكل التي تواجه الطلبة في مجال الادارة الالكترونية.
4. يجب أن يمنح موظفو الجامعة الانتباه الفردي الكافي لكل طالب في كل متطلباتهم الالكترونية والخدمات المنبثقة عنها.
5. ضرورة أن توفر الجامعة الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص الطالب.
6. يجب ان تعمل الجامعة على توفير الأجهزة اللازمة والبنية التحتية لتحقيق الانشطة الطلابية الالكترونية.
7. ضرورة ان تقوم الجامعة بتوفير الامان للأنظمة الالكترونية المستخدمة في الجامعة وخاصة فيما يتعلق بأنشطة الطلبة.
8. يجب ان تعمل ادارة الجامعة على توفير وتوضيح التعليمات المعتمدة اللازمة في التعاملات الالكترونية فيما يخص الطلبة.

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل أمودجاً

9. ضرورة ان تقوم ادارة الجامعة بالعمل على تحديث قاعدة البيانات التي توفرها البوابة الالكترونية للطلبة باستمرار .

10. يجب على ادارة الجامعة ان تعمل على توفير كافة الإمكانيات المادية لمواجهة أي مشكلة تطرأ حول الامور الالكترونية الخاصة بالطلبة وحلها بسرعة متناهية.

المراجع:

- حامد فداء محمود. (2015). الإدارة الإلكترونية، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حامد، فداء محمود. (2012). الإدارة الإلكترونية، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- أبو حشيش، خليل عواد. (2012). محاسبة التكاليف تخطيط ورقابة، دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة.
- حوا، فهد إبراهيم. (2013). "أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن - دراسة حالة على شركة باسيفيك إنترناشونال لاينز في الأردن"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- السبئي، صادق. (2017). قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء - دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، السعودية.
- شحيبر، سناء. (2017). "دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة - دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية في قطاع غزة"، (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الصميدعي، محمود ويوسف، ردينة. (2010). تسويق الخدمات دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- الطائي، رعد عبدالله، وهدادة عيسى. (2008). إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- عزب، محمد عزب. (2013). أساسيات الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- أبو بكر، فوزي. (2016). "دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين - دراسة حالة الغرفة التجارية الصناعية بغزة"، (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- الغزالي، ممدوح. (2017). "العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الخدمة - دراسة تطبيقية على جودة خدمة المياه مصلحة مياه بلديات الساحل محافظات غزة"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- كافي، مصطفى يوسف. (2011). الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.
- اللوزي، موسى. (2010). مبادئ إدارة الأعمال، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، الشارقة، الإمارات .
- الملكاوي، إبراهيم الخلوف. (2007). إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- مليكه غواري. (2020). جودة خدمات الرعاية في المؤسسات الإستشفائية، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ابو نحل، زاهي. (2020). " أثر المرونة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمة من وجهة نظر المنتفع الداخلي - دراسة ميدانية في المشافي الغير الحكومية في قطاع غزة"، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.