مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية

اسم المقال: دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات في جامعة القدس المفتوحة
اسم الكاتب: محمد عبد الرحمن أبو الجبين
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/library/1798
تاريخ الاسترداد: 2025/05/05 08:41 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على
info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات في جامعة القدس المفتوحة

The Role of Electronic Human Resources Management in Improving the Level of Service Quality at the al-Quds Open University

محمد عبد الرحمن أبو الجبين
أستاذ مشارك/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

Mohamed Abd El-Rahman Abu Al-Jibeen
Associate Professor\ Al-Quds Open University\ Palestine
mabujibeen@qou.edu

تاريخ الاستلام: 5/ 9/ 2022م، **تاريخ القبول:** 29/ 11/ 2022م.

Received: 5/ 9/ 2022, **Accepted:** 29/ 11/ 2022.

E-ISSN: 2410-3349

P-ISSN: 2313-7592

DOI: 10.33977/1760-007-018-006

https: //journals.qou.edu/index.php/eqtsadia

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف إلىواقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في جامعة القدس المفتوحة، ودورها في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من الجامعة، وتكونت عينة الدراسة من (53) من مديري دائرة الموارد البشرية ورؤساء الأقسام والموظفين الأكاديميين والإداريين، تم اختيارها بطريقة المسح الشامل، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي،وتمثلت أداة الدراسة بالاستبانة يضاف إلى ذلك المقابلات الشخصية، **وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:**

- جاء محور واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بجامعة القدس المفتوحة بوزن نسبي بلغ (79.4 %)، وهو بدرجة مرتفعة.
- جاء محور جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة بوزن نسبي بلغ (80.6 %)، وهو بدرجة مرتفعة.
- يوجد علاقة ارتباطية قوية بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات المقدمة من جامعة القدس المفتوحة.

وأوصت الدراسة بضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية الخاصة بإدارة الموارد البشرية، وتعزيز عملية الاستثمار في تدريب العاملين على استخدام التقنيات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، وكذلك توفير المستلزمات المادية والبرمجية الخاصة بإدارة الموارد البشرية جميعها لضمان التحسين المستمر.

الكلمات المفتاحية: إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، جودة الخدمات.

Abstract:

The study aims to identify the reality of electronic human resources management at al-Quds Open University and its role in improving the level of quality of services provided by the university. The researcher used the descriptive analytical method, and the study tool consisted of a questionnaire, in addition to the personal interviews. The study reached the following most important results:

-The reality of electronic human resources management at al-Quds Open University came with a relative weight of 79.4%, which is at a high degree.

-The quality of services provided by al-Quds Open University came with a relative weight of 80.6%, which is at a high degree.

-There is a strong correlation between the electronic human resources management and the level of quality of services provided by al-Quds Open University.

The study recommended the necessity of keeping pace with technological developments related to human resource management, and enhancing the investment process in training employees to use modern technologies in human resource management, as well as providing all material and software requirements for human resource management to ensure continuous improvement.

***Keywords**: Electronic human resource management, quality of services.*

المقدمة:

تتسارع الدول والمؤسسات نحو تطوير واستخدام التكنولوجيا، وتتنافس فيما بينها من أجل حيازتها وتوظيفها، لما لها من دور كبير في تحقيق معدلات عالية من الإنتاجية والجودة.

من البديهي القول إن غياب التكنولوجيا في المؤسسات ومنظمات الأعمال الحديثة يعني في الواقع غياب أو استحالة وجود أو استمرار أنشطة الأعمال الجوهرية في عالم اليوم والمستقبل. كما يعني أيضاً صعوبة تحقيق أدنى مستوى مستهدف من الكفاءة والفعالية في بعض أنشطة الأعمال التي قد لا تتصل بالتكنولوجيا بصورة مباشرة.

وأضحت الخدمة الإلكترونية من بين ركائزها الأساسية لكافة الخدمات التي تقدمها على اختلافها وتنوعها من خدمات إدارية وتكنولوجية أخرى، فهو يختصر الوقت ويوفر المال مقارنة بالخدمات التقليدية (غياد، 2021: 110).

وبما أن المورد البشري هو العنصر الأساسي في العملية الإنتاجية/الخدماتية، كان واجباً على المؤسسات العناية به من خلال تقديم خدمات ذات جودة تضمن عملية التوظيف والتنمية والتحفيز والتدريب بصورة مستدامة. لذا، فقد تزايد الاهتمام من المؤسسات ومنظمات الأعمال بطريقة غير المسبوقة لتطوير عمل الموارد البشرية كونها أبرز عوامل النمو الذي يُمكّن المؤسسات لمواجهة التحديات المحيطة بها. فظهور التكنولوجيا أدى إلى خلق تحديات جادة لتغيير الأسلوب التقليدي لإدارة المؤسسات بشكل عام، وإدارة الموارد البشرية بشكل خاص.

تُعد دائرةالموارد البشرية هي الجهة المخولة في عملية التوظيف، حيث تقوم بوظائف إدارة الموارد البشرية جميعها ، من حيث تحديد احتياجات وظيفية، استقطاب واختيار وتعيين، تدريب، ترقيات، حوافز، تقييم أداء وغيره من الوظائف المهمة.

وهذا ما تقوم به دائرة الموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة، وفي السنوات الأخيرة كان جل تركيزها نحو استخدام التكنولوجيا في كافة أعمالها من أجل تقديم خدمة مميزة وذات جودة عالية، والتي تنعكس بدورها على الموظفين.

وتسعى هذه الدراسة إلى التركيز على دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (التشغيلية والعلائقية والتحويلية) في جامعة القدس المفتوحة في تحسين مستوى جودة الخدمات، والخروج بنتائج وتوصيات قد تساهم في تطوير العمل لديهم.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

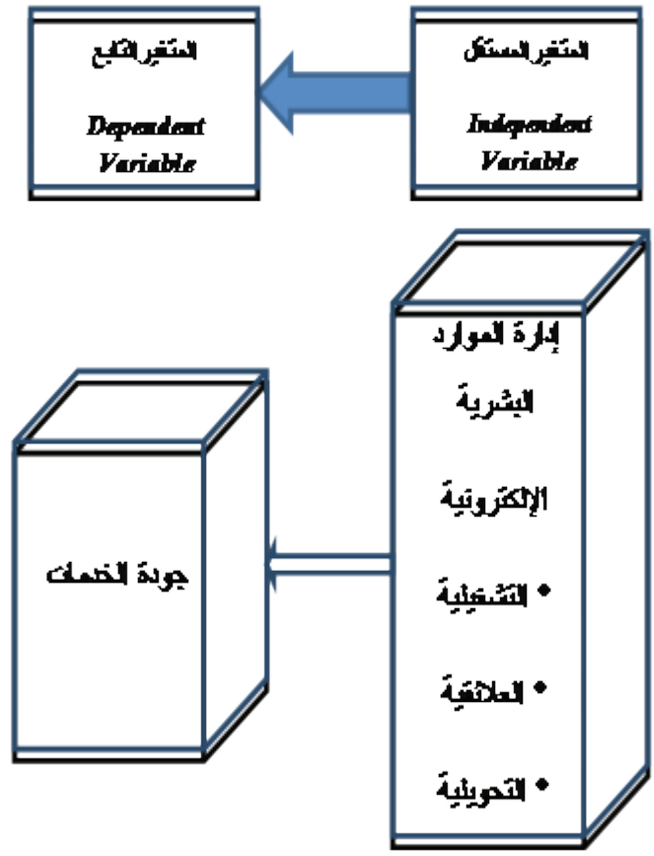
لتحقيق هدف الدراسة فقد تم صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس: «**ما دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في**

تحسين مستوى جودة الخدمات في جامعة القدس المفتوحة؟».
وينبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في جامعة القدس المفتوحة من وجهة أفراد عينة الدراسة؟.
- ما مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟.
- ما دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة؟.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\leq a$ 0.05) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي؟.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\leq a$ 0.05) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي؟.

متغيرات الدراسة:

تظهر متغيرات البحث من خلال النموذج الذي يوضح المتغير المستقل»إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها، التشغيلية والعلائقية والتحويلية»، والمتغيرالتابع»جودة الخدمات المقدمة».



شكل (1)
متغيرات الدراسة مناعداد الباحث

أهداف الدراسة:

لكل دراسة علمية هدف أو مجموعة من الأهداف التي تسعى لتحقيقها، وتهدف هذه الدراسة إلى:

1. الكشف عن واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
2. تحديد مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
3. التعرف إلى دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة.
4. معرفة دلالة الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
5. معرفة دلالة الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

أهمية الدراسة:

تتعلق هذه الدراسة بإظهار دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات في جامعة القدس المفتوحة، **وبالتالي فإن لها أهمية كبيرة على المستويين:**

♦ **أولاً- الأهمية العلمية:**

تستمد هذه الدراسة أهميتها في كونها _ حد علم الباحث_ من أوائل الدراسات التي تناولت دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات في جامعة القدس المفتوحة. ويقدم محتوى الدراسة معرفة ذات قيمة مضافة للدراسات الأكاديمية التي تهتم بالتقدم المعرفي في الإدارة بالشكل العام، وفي مفهوم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بالشكل الخاص. ومن المأمول أن تسهم في فتح آفاق بحثية جديدة للباحثين يستفاد منها في مجال إدارة الموارد البشرية الإلكترونية.

♦ **ثانياً- الأهمية العملية:**

لعل هذه الدراسة تجذب مديري إدارة الموارد البشرية في الجامعات إلى تطبيق الوسائل التكنولوجية الحديثة واستخدامها في إدارة الموارد البشرية كونها تعمل على تحسين جودة الخدمات وايجاد ميزة تنافسية، وتوفير الوقت، وتخفيض التكاليف، وتوفير الدقة في المعلومات.

حدود الدراسة:

من أجل التركيز على مشكلة البحث بشكل واضح، وحتى لا يتم التشتت في ثنايا الدراسة كون أن العلم متداخل، **استطاع الباحث وضع مجموعة من الحدود التي سيتم العمل في نطاقها، والمتمثلة في:**

♦ **الحد الموضوعي**: معرفة واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة ومعرفة العلاقة بينهما.

♦ **الحد المكاني**: جامعة القدس المفتوحة.

♦ **الحد الزماني**: صيف العام (2022م).

♦ **الحد البشري**: العاملون بالوظائف الإشرافية في إدارة الموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة، والموظفون الأكاديميون الذين شغلوا مناصب إدارية.

مصطلحات الدراسة:

◀ **إدارة الموارد البشرية الالكترونية**: يعرفها (الروحنة ،2013) بأنها: "عملية التفاعل الحاصل بين الموارد البشرية والأنظمة الإلكترونية، والذي بدوره يؤدي إلى تحديث عمليات اتخاذ القرار وتقليل الكلف والوقت".

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها التفاعل والتكامل الذي يحدث بين الموارد البشرية والأنظمة الإلكترونية، وذلك من خلال دائرة إدارة الموارد البشرية بجامعة القدس المفتوحة، للوصول بالعاملين إلى أعلى درجات الأداء لتوفير الوقت والجهد والمال.

◀ **جودة الخدمات**: يعرفها (Zeithaml et al, 2012) بأنها: "درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم".

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة للفئات بصورة أفضل، وباستخدام أحدث التقنيات الإلكترونية، لتحقيق أفضل جودة، للوصول إلى رضا كافة متلقي الخدمات.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً- الموارد البشرية وإدارة المورد البشرية:

تمثل الموارد البشرية في المؤسسات أهم عناصر العمل الإنتاجي/الخدماتي الذي يجب أن يأخذ الاهتمام والعناية الكبيرين، حيث إنها موردا من أهم الموارد، وأصلاً من أهم الأصول التي تمتلكها المؤسسة. فلا يمكن تحقيق أهداف المؤسسة دون هذه الموارد، فالمؤسسة دون أفراد ما هي إلا مجموعة من الأصول الثابتة والتي لا تستطيع وحدها أن تنتج إلا بمساندة القوى العاملة، فتوفر الإمكانات المادية في المؤسسة لا يجري بدون وجود يد عاملة فعالة قادرة على الأداء والعمل. وبصفة عامة اتفق معظم الباحثين على وجود خمس وظائف رئيسة يقوم بها المديرون تتمثل في: التخطيط، التنظيم، التشكيل، القيادة، الرقابة.

مفهوم الموارد البشرية:

الموارد البشرية(القوى البشرية) مصطلح يمكن النظر إليه من خلال منظورين: الأول عام وشامل ويقصد به اليد العاملة القادرة على العمل والإنتاج في بلد ما، سواء أكانت مؤهلة علمياً أم غير مؤهلة أو كانت تعمل أم عاطلة تنتظر فرصتها في العمل. والمنظور الثاني: ضيق ويقصد به العنصر البشري الذي يعمل في المؤسسة إداريين وغير إداريين(درة، وآخرون، 2016: 20).

مفهوم إدارة الموارد البشرية:

يمكن النظر إلى إدارة الموارد البشرية بوصفها ممارسةً ونشاطاً على أنها: نشاط يتم بموجبه الحصول على الأفراد اللازمين للمؤسسة من حيث العدد والنوعية التي تخدم أغراضها وترغبهم في البقاء بخدمتها وتجعلهم يبذلون أكبر قدر ممكن من قدراتهم وطاقاتهم ومعاونتهم في أن يقدموا أقصى إنتاجيتهم بصفتهم مجموعة عمل متعاونة متآزرة، ويمكن القول:إن إدارة القوى البشرية هي مجموعة من الوظائف والأنشطة والبرامج على شكل مهام وواجبات ومسؤوليات ذات أهداف ونتائج محددة يقوم بها مجموعة من الأفراد ضمن إدارة متخصصة في المؤسسة، يرأسهم مدير متخصص، ويمارسون معاً فعاليات وأعمالاً وأنشطة: التخطيط والتنفيذ، والمتابعة، والتنسيق(درة وآخرون،2016: 10)

وظائف إدارة الموارد البشرية:

تنقسم وظائف إدارة الموارد البشرية إلى خمس مجموعات من الوظائف كما بينها (ديسلر،2012م) في كتابه وهي كما يلي:

1. **الاستقطاب والاختيار**: وتشتمل كلاً من:

▪ التحليل الوظيفي: هي العملية التي من خلالها يتم جمع المعلومات والحقائق الفعلية عن طبيعة وظائف المؤسسة، ومن ثم تحليلها وتلخيصها على شكل قوائم تبين المهام والمسؤوليات والصلاحيات لوظائف المؤسسة، يضاف إلى ذلك المناخ النفسي والمادي والاجتماعي الذي تؤدى من خلاله، والمخاطر والأمراض المهنية المحتملة لكل وظيفة، ومن ثم تحديد وبيان المهارات والقدرات البشرية اللازمة لأداء الوظيفة(عقيلي،2006م). وقد عرفه (ديسلر،2003م) بأنه الإجراء الذي يستخدم في تحديد واجبات الوظيفة والمهارات التي يلزم توافرها في من يشغلها، أما (مندي ونيو، 2005م) فقد وضح بأنها عملية منظمة لتقرير وتحديد المهارات والواجبات والمعرفة المطلوبة لأداء وظائف معينة في المنظمة، وأهم مخرجات التحليل الوظيفي تكمن في(ديسلر،2003م):

– الوصف الوظيفي:عبارة عن قائمة توضح الواجبات الوظيفية والمسؤوليات والعلاقات وظروف العمل والمسؤولية الإشرافية.

– التوصيف الوظيفي:عبارة عن قائمة بالمتطلبات البشرية والشروط الواجب توفرها فيمن يشغل الوظيفة مثل: التعليم، المهارات، نمط الشخصية، والتي تعد الناتج الآخر من نواتج تحليل الوظيفة.

▪ تخطيط الموارد البشرية: هي عملية مقارنة بين مستلزمات الموارد البشرية، وإمكانية وجودها وتحديد أوجه النقص أو الزيادة في الموظفين وتقديم المعلومات التي تؤسس وتمهد لمرحلة الاستقطاب والأعمال الأخرى للموارد البشرية، وتُعد عملية تخطيط القوى البشرية من أهم الأنشطة في إدارة المنظمات الحديثة، وذلك لدورها المركزي في إنجاح المنظمات وزيادة فعاليتها(حسن، 2004م).

▪ الاستقطاب: عرفه (حنفي، 2007م) بأنه عملية جذب طالبي العمل للتقدم لشغل الوظائف الشاغرة بالمنظمة، من خلال

الإعلان الموسع كمدخل لتعريف الباحثين عن العمل بوجود فرصة بالمنظمة، مما يوسع المجال أمام الإدارة لانتقاء أفضل المتقدمين.

- الاختيار: هو عملية موازنة وتوافق بين ما تحتاجه الوظيفة من متطلبات وواجبات ومسئوليات، وبين صفات ومؤهلات وخصائص الفرد المتقدم للوظيفة وفق توصيف كل وظيفة(بربر،1997م)، ويُعرف الاختيار بالعمليات التي تقوم بها المؤسسة من أجل تصفية وانتقاء أفضل المرشحين للوظيفة (موقع المراسل،2019).

2. التدريب والتنمية:

- التدريب: تنوعت التعريفات التي تناولت مفهوم هذا النشاط الإداري المتجدد بشكل مستمر وسريع نتيجة ارتباطه بالمتغيرات المتسارعة لبيئة الأعمال وأبرزها أساليب العمل والتطور التكنولوجي والتقني، حيث تم تعريفه في قاموس الأعمال(Business Dictionary, Retrieved 2017)"بأنه نشاط يهتمّ بنقل التعليمات والمعلومات؛ بهدف تطوير الأداء الخاص بالفرد المتلقّي لها، أو مساعدته على الوصول إلى مرحلة معينة من المهارات والمعارف. تخطيط المسار الوظيفي: هو عملية مستمرة يمر من خلالها الفرد عبر مجموعة من المراحل حيث يتقدم الفرد في العمل، وكل مرحلة تتميز بمجموعة من الخصائص والقضايا والمشاكل (حسن،2006).

- تقييم الأداء: هو نظام رسمي داخل المنظمة يتم من خلاله مراجعة وتقييم أداء مهنة الفريق أو الفرد، لتتمكن المنظمة من تعظيم نقاط قوة الفرد والتغلب على العيوب ونقاط الضعف (موندي ونيو، 2005).

- التعويضات (الأجور والمكافئات):يقصد بتعويض الموظف كافة أنواع الأجور أو العوائد التي يتقاضاها الموظف نظير اشتغاله بوظيفة معينة، وهي تتضمن عنصرين رئيسين: المدفوعات المالية المباشرة على شكل أجور ومرتبات وحوافز وعمولات وأرباح، والمدفوعات المالية غير المباشرة وتشمل المزايا المالية مثل التأمينات والإجازات مدفوعة الأجر(ديسلر،2012).

- علاقات العمل: يشير مصطلح علاقات العمل إلى النظام الذي يتفاعل فيه أصحاب العمل والعمال وممثلوهم، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، لوضع القواعد الأساسية لإدارة علاقات العمل (دوب،2015).

- سلامة وأمن العاملين:عبارة عن الأنشطة والإجراءات الإدارية التي تعنى بوقاية العاملين من المخاطر التي يزاولونها ومن أماكن العمل التي قد تؤدي إلى إصابتهم بالحوادث والأمراض (عباس، 2003)، وتتضمن وظيفة سلامة العاملين وأمنهم كنظامين متكاملين هما:

أ. السلامة المهنية التي توفر الوقاية والأمن للعاملين من حوادث وأخطار العمل.

ب. التأمينات الاجتماعية التي توفر رعاية وحماية ضد الأخطار المحتملة التي قد يتعرض لها العاملون داخل العمل(السالم والصالح، 2003).

إدارة الموارد البشرية الإلكترونية:

يعيش العالم ثورة تقنية متجددة ومستمرة ومتسارعة في مجالات الخدمات يترتب عليها زيادات هائلة في تقديم الخدمات السريعة التي تلبي احتياجات البشر بأقل مجهود، حيث إن استعمال الحواسيب الإلكترونية والشبكات الحاسوبية أحدث تغيراً مباشراً وكبيراً في أغلب الأعمال التجارية والصناعية والخدمية، ومنها إدارة الموارد البشرية.

تدمج الشركات بشكل متزايد تقنيات المعلومات (ITs) في إدارة الموارد البشرية (HRM) للتعامل مع التحديات التكنولوجية، يُمَكن مديري الموارد البشرية من تحقيق أهدافهم، من خلال المعلومات التي تم تحليلها والتي تنتجها تكنولوجيا المعلومات. إلى جانب ذلك، بمساعدة تكنولوجيا المعلومات المتطورة، دخلت إدارة الموارد البشرية في عصر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (e-HRM) مع ميزات الخدمة الذاتية والقائمة على الإنترانت.

ومن التعريفات التي تحدثت عن هذا المفهوم هو ما أشار إليه (الرواحنة،2013) بأن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هي عملية التفاعل الحاصل بين الموارد البشرية والأنظمة الإلكترونية، والذي بدوره يؤدي إلى تحديث عمليات اتخاذ القرار وتقليل الكلف والوقت.

وكما أشار(Zafar,2009) إلى أنها طريقة من الطرق المستخدمة في تطبيق استراتيجيات وممارسات الموارد البشرية من خلال الدعم المدرك والموجه ومن خلال الاستخدام التام للقنوات المستندة إلى تكنولوجيا الإنترنت.

ويرى الباحث بأنه يمكن تعريف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بناءً على المفاهيم السابقة بأنها «الطريقة المتبعة في تنفيذ سياسات واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات من خلال تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات».

فئات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

يمكن تقسيم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية إلى أقسام عدة كما يشير كل من (lepak & snell,1998:,zafa,2009):

- أولاً– إدارة الموارد البشرية الإلكترونية التشغيلية: وهي تهتم بالعمليات التقليدية الخاصة بإدارة الموارد البشرية في المؤسسة من الناحية الإدارية.
- ثانياً– إدارة الموارد البشرية الإلكترونية العلائقية: يكون الاهتمام الأكبر في هذه الفئة على أدوات الموارد البشرية التي من شأنها دعم العمليات والوظائف الأساسية مثل عمليات الاستقطاب، القيام باختيار الموظفين الجدد.
- ثالثاً– إدارة الموارد البشرية الإلكترونية التحويلية:تهتم بالنشاطات المتعلقة بعمليات التغيير داخل المؤسسة، إعادة التوجيه الاستراتيجي وإدارة المعرفة الاستراتيجية داخل المؤسسة.

دائرة الموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة

تقوم دائرة الموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة بتقديم خدمات إدارية ذات نوعية مميزة للهيئتين الأكاديمية والإدارية بالاستناد إلى الأنظمة والقوانين والتعليمات على أسس علمية ومهنية وفق مبادئ الجودة الشاملة بهدف الوصول إلى إدارة متميزة في مجال إدارة الموارد البشرية.

وقد سعت الجامعة منذ نشأتها عام (1990) إلى استقطاب الكفاءات الإدارية والأكاديمية من أجل الوصول إلى أهدافها المرجوة، فبدأت عملها بأربعة موظفين تولوا مهمة التأسيس ووضع الجامعة على الطريق الصحيح، إلى أن وصلت اليوم إلى حوالي (1420) موظفًا ما بين أكاديمي وإداري، ولمتابعة هذا الطاقم الضخم من العاملين كان لا بد من وجود دائرة متخصصة في الجامعة تعنى بأمورهم كافة، فدائرة الموارد البشرية هي الدائرة التي يبدأ منها الموظف وينتهي إليها.

وبدأت الدائرة عملها تحت مسمى دائرة شؤون الموظفين، وهي تتبع إدارياً لنائب الرئيس للشؤون الإدارية، إلا أن ازدياد أعداد العاملين في الجامعة، وازدياد المهام الموكلة للدائرة، وتماشياً مع سياسات الجودة، جرى تعديل مسماها عام (2007) من دائرة شؤون الموظفين إلى دائرة الموارد البشرية.

الأهداف الرئيسة لدائرة الموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة:

تسعى دائرة الموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- دراسة احتياجات الجامعة من الكوادر البشرية.
- توفير الكادر الوظيفي المؤهل.
- توجيه العاملين وتدريبهم.
- تطوير سلم الرواتب والأجور.
- تنظيم الوقائع الوظيفية للعاملين.
- تطوير صحف تقويم أداء العاملين.
- توفير أفضل الخدمات الصحية للعاملين من خلال التعاقد مع أفضل شركات التأمين.

ثانياً-جودة الخدمات:

يعد موضوع الجودة في الخدمات المقدمة في المؤسسات والهيئات المختلفة من المواضيع التي تستدعى اهتماماً كبيراً منالباحثين والمتخصصين لما لهذا الموضوع من أهمية وحيوية في تطوير أداء المؤسسات والهيئات المختلفة لتكون قادرة على مواكبة المتغيرات المتسارعة في العصر الحديث.

وتشكل الجودة في خدمة العملاء مركز الصدارة لدى كافة المؤسسات الهادفة لتحقيق النجاح والاستقرار والاستمرار، لذا فإن مقدمي الخدمات لا بد وأن يتعاملوا بشكل فعال مع العملاء ليقدموا مستوى راقٍ من الخدمة.

ررجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Quali-tas)التي تعني طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان (الدرادكة وشيلي، 2002: 15).

وحديثاً بعد تطور علم الإدارة أصبح هناك عدة تعريفات للجودة يركز كل منها على عوامل مختلفة للجودة مثل الملائمة للاستخدام، درجة قابلية المنتج لاحتياجات الزبون، ودرجة تطابق المنتج مع خصائص التصميم والمتطلبات الهندسية (أبو زيد،والدهراوي، 2007: 327)

تعرف الجودة في قاموس الأعمال التجارية بأنها مقياس للتميز أو حالة من خلو المنتج أو الخدمة من العيوب وأوجه القصور والاختلافات المهمة، ويتم تحقيقه عن طريق الالتزام الصارم من قبل الشركات ببعض المعايير المتسقة التي تحقق توحيد المنتج من أجل إرضاء العملاء والزبائن أو متطلبات المستخدمين على اختلافهم (www.businessdictionary.com, 2015).

وتعرف الجودة في الخدمات بأنها: درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة (محمد خثير، أسماء مرايمي، 2017، ص 98).

مفهوم الخدمة

قدم كثير من الكُتاب في مجال الإدارة تعاريف متعددة للخدمة، فمثلا عرفت الخدمة بأنها»عبارة عن مجموعة من النشاطات التي يقوم بها مقدم الخدمة، لتقديم خدمات لصالح المستفيد تسعى إلى تحقيق حاجاته ورغباته، وهذه النشاطات قد لا تكون مادية ملموسة، ودافع مقدم الخدمة منها هو الحصول على منفعة»(أبو نحل، 2020: 36).

بينما عرفت الخدمة بأنها " أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون على أسس غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتجماديملموسأولايكون (Kotler & Armstrong, 2006:427).

بينما يعرف (Adrain Palmer) الخدمة "بأنها عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، أما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد" (الطائي والعلاق، 2009: 16).

وتعرف الخدمة أيضاً بأنها قيام المؤسسة بممارسة أنشطتها من خلال التفاعل بينها وبين المستفيد، من أجل تقديم منفعة غير ملموسة تفي باحتياجاته وتحقق رضاه" (أبو سعدة، 2019: 64).

كما يعرف الضمور الخدمة بأنها: " تمثل نشاط أو أداء غير ملموس يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وإرضائهم وقد تكون هذه العملية مقترنة بمنتج مادي ملموس لكن إنتاجها هو أساس غير ملموس وعند الاستفادة منها ليس بالضرورة ينتج عنها نقل للملكية"(الضمور، 2009: 21).

طبيعة الخدمة وخصائصها:

يمكن تلخيص خصائص الخدمة وتميزهاعن السلعة المادية بناءً على الدراسات السابقة وكما يذكرها (الصحن، 290 :2003) بأنها:

- الخدمة غير الملموسة.
- تزامن إنتاج الخدمة واستهلاكها.
- الخدمة متغيرة.
- الخدمة غير قابلة للتخزين وقابلة للفناء.
- الملكية.

كما يرى الباحث أنه يمكن إضافة خاصية سادسة للخدمة في القطاع الحكومي والتي تتميز بها عن غيره وهي أن الخدمة في

هذا القطاع تقدم لعامة الجمهور دون تمييز فئة عن أخرى، كما أنها تسعى لتحقيق منفعة عامة ولمختلف الجهات سواء كانوا أفراد أو منظمات.

أبعاد جودة الخدمات:

تعد دراسة (Parasuraman,Zeithaml & Berry,1985) هي الدراسة الأولى التي حاولت تطوير نموذج لقياس جودة الخدمة يسمى نموذج(SERVQUAL)، حيث اعتمدوا فيه على عشرة معايير أساسية لتقييم جودة الخدمة، وهذه المعايير هي: (الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الكفاءة، السهولة في تقديم الخدمة، مهارات الاتصال، اللباقة، الأمان، المصداقية، فهم العميل، الجوانب المادية الملموسة)، وقد أطلقوا على هذا الأسلوب في قياس الجودة نموذج الفجوات أو نموذج (PZB) نسبة إلى الحروف الأولى لمكتشفيه، ثم تمكنوا بعدهابسنوات من تطويرالمقياس ليشمل خمسة أبعاد وهي (الصميدعي ويوسف،2010: 94 – 95):

- الأشياء الملموسة: وتتمثل في (التسهيلات، التصميم الداخلي، طبيعة الأجهزة والمعدات، الأفراد) أن هذه الأشياء الملموسة تؤثر بشكل وآخر على تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد منها.
- الاعتمادية:تشير إلى قدرة المقدم على أداء أو انجاز الخدمة بالشكل الجيد والدقيق وبشكل يعتمد عليه، فالمستفيد ينظر إلى مقدم الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة وبإنجاز عال يمكن الوثوق به أو الاعتماد عليه
- الاستجابة:هي قدرة مقدم الخدمة على أداء وتقديم الخدمة الموجودة بشكل جيد ودقيق، وأن هذه الخدمة تقدم من خلال الاعتماد على الأفراد والمعدات وغيرها.
- الأمان: تلعب هذه الخاصية دوراً كبيراً وفعالاً في جذب الزبائن لطلب الخدمة؛ لأن توفر عنصر الأمان والثقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد.
- التعاطف:وتعود إلى الرعاية والتركيز من مقدم الخدمة على أساس فردي من خلال تلبية حاجات المستفيدين والمتعاملين مع المنظمة الخدمية.

الدراسات السابقة:

أولاً- الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل إدارة الموارد البشرية الإلكترونية:

دراسة: Christofi (2021) بعنوان:"الذكاء الاصطناعي والروبوتات والتقنيات المتقدمة وإدارة الموارد البشرية: مراجعة منهجية".

(Artificial intelligence, robotics, advancedtechnologies and human resource management: a systematic review).

هدفت الدراسة إلى تنظيم المدخلات الأكاديمية حول الأتمتة الذكية حتى الآن، وتوضيح مساهماتها الرئيسة والتحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في بحث منهجي لـ (13136) دراسة يحتمل أن تكون ذات صلة منشورة في أهم مجلات إدارة الموارد البشرية والأعمال الدولية (IB) والإدارة العامة (GM) وإدارة المعلومات (IM)، وجدنا (45) مقالة تدرس الذكاء الاصطناعي و(الروبوتات) والتقنيات المتقدمة الأخرى ضمن إعدادات إدارة الموارد البشرية، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- تقنيات الأتمتة الذكية تشكل نهجًا جديدًا لإدارة الموظفين وتعزيز أداء الشركة، وبالتالي توفر العديد من الفرص لإدارة الموارد البشرية.
- وجود تحديات كبيرة على المستوى التكنولوجي والأخلاقي.
- تم تحديد تأثير التقنيات للتركيز على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، وهي استبدال الوظائف، والتعاون بين الإنسان الآلي والذكاء الاصطناعي، وصنع القرار وفرص التعلم، وأنشطة إدارة الموارد البشرية، وهي التوظيف والتدريب والأداء الوظيفي.

دراسة: (أبو) جمعة (2021) بعنوان: "أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تطبيق إدارة المواهب البشرية في شركات التوظيف الأردنية".

هدفت الدراسة إلى بيان أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تطبيق إدارة المواهب البشرية في شركات التوظيف الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (117) من مديري وموظفي (6) شركات من شركات التوظيف الأردنية، والتي تستخدم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في عمليات الاختيار والتعيين والتوظيف للموارد البشرية الموهوبة،واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة باستبانة، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($0.05 \leq$ a) لاستخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني) في تطبيق إدارة المواهب البشرية بأبعادها (استقطاب المواهب، تطوير المواهب، الاحتفاظ بالموهبة) في شركات التوظيف الأردنية.
- لشركات التوظيف الأردنية دور بارز في تزويد الشركات بالمعلومات الشاملة عن المواهب البشرية وتسهيل اتخاذ القرارات عند الاختيار والتعيين لها.

دراسة: الشلبي وآخرين(2017)بعنوان: "أثر إدارة الموارد الإلكترونية في الأداء الوظيفي: الدور المعدل لتكامل المعرفة" دراسة حالة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي – الأردن".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن فضلاً عن بيان الدور المعدل الذي يمكن يؤديه تكامل المعرفة في تلك العلاقة، وتكونت عينة الدراسة من (119) من العاملين في الوظائف الإشرافية والرقابية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بالأردن، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة باستبانة، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تؤثر معنوياً من خلال أبعادها في كل من عناصر الأداء الوظيفي.
- لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية التشغيلية الإسهام

الأكبر في التأثير على عناصر الأداء الوظيفي.

- يعدل تكامل المعرفة العلاقة ما بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وكل من (نوعية الأداء، تبسيط العمل، حجمّ الأداء)، في حين عدل العلاقة ما بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وكل من (سرعة الإنجاز، كفاءة الأداء).

دراسة:Al Shobaki& others (2017) بعنوان: "تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تطوير الخدمات التعليمية الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تنميةخدمات التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وتكونت عينة الدراسة من (35) موظفاً من موظفي الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة باستبانة، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- نظام الجامعة في تقديم خدمات التعليم الإلكتروني يؤثر على سير العملية في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من حيث استخدام تقنية المعلومات في بعض الوظائف لإدارة الموارد البشرية.

- تتوافر خدمات تعليمية إلكترونية في الجامعات قيد الدراسة، ويوجد توجه عام للخدمات التعليمية الإلكترونية.

- يوجد وضوح لمفهوم التعلم الإلكتروني لدى موظفي الجامعات بقطاع غزة.

- نظام الجامعة له تأثيرات ذات دلالة إحصائية على تقديم خدمات التعليم الإلكتروني.

دراسة: الزين (2015) بعنوان: "دور ديوان الموظفين العام في تلبية احتياجات وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية من الكفاءات البشرية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور ديوان الموظفين العام في تلبية احتياجات وزارات السلطة الفلسطينية من الكفاءات البشرية، والكشف عن الوظائف التي يقوم بها ديوان الموظفين العام لتلبية احتياجات الوزارات من الكفاءات البشرية، وتكونت عينة الدراسة من (340) موظفامن الوظائف الإشرافية (وكيل وزارة ووكيل مساعد ومدير عام ومدير دائرة ورئيس قسم ورئيس شعبة) موزعين على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، والبالغ عددها (22) وزارة، تم اختيارها بطريقة العينة عشوائية طبقية،واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة باستبانة، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- دور ديوان الموظفين العام في تطبيق وظائف إدارة الموارد البشرية (مجموعة التوظيف) كان بنسبة كبيرة بلغت .(68.19 %)

- عناصر الكفاءة في الموارد المستقطبة من ديوان الموظفين العام للوزارات الفلسطينية متوفرة بنسبة كبيرة بلغت .(69.78 %)

- توجد علاقة طردية بين الدور الذي يقوم به ديوان الموظفين العام من خلال تطبيق وظائف الموارد البشرية (مجموعة التوظيف) وبين تلبية احتياجات الوزارات الفلسطينية من الكفاءات البشرية.

دراسة Lin (2011) بعنوان: "الإدارة الإلكترونية البشرية والابتكار التنظيمي: أدوار تقنية المعلومات والهيكل التنظيمي الافتراضي".

(Electronic Human Management and Organization Innovation: The Roles of Information Technology and Virtual Organizational Structure).

هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم إدارة الموارد الإلكترونية، وإلى دراسة دور كل من تكنولوجيا المعلومات والمنظمة الافتراضية في الابتكار المنظمي، وتكونت عينة الدراسة من (86) مؤسسة إلكترونية في (تايوان)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- هناك تأثير إيجابي واضح لكل من تكنولوجيا المعلومات وتبني فكرة المنظمة الافتراضية على الابتكار داخل المنظمة.

- هناك تأثير إيجابي واضح لكل من تكنولوجيا المعلومات وتبني فكرة المنظمة الافتراضية على تحسين العلاقة بين إبداع الموظفين والابتكار المنظمي.

ثانياـ الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (جودة الخدمات):

دراسة حداد وجودة (2022) بعنوان: التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية، جامعة العلوم التطبيقية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك عملاء المصارف التجارية في الأردن لمفاهيم وأهمية التسويق الإلكتروني ودوره في تعزيز العلاقة مع العملاء، وأثره على جودة الخدمات المصرفية يضاف إلى ذلك توفير قاعدة معلوماتية تساعدها في تطبيق التسويق الإلكتروني.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً للتسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، وأن هناك علاقة بين توفر قاعدة معلوماتية للتسويق وجودة الخدمات المصرفي.

دراسة غياد (2021) أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر (سكيكدة).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع بريد الجزائر على رضا زبائنه المستخدمين للموقع الإلكتروني ببلدية (سكيكدة)، وذلك بالاعتماد على المقياس الفرنسي (NETQUAL) المصمم لقياس جودة الخدمات الإلكترونية بأبعاده. وتم اختيار عينة ملائمة من مستخدمي الخدمات الإلكترونية لبريد الجزائر وعددها (80) فرداً وفقاً لطريقة العينة العشوائية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستمارة كأداة لجمع البيانات.

أهم النتائج التي توصل إليها البحث هو رضا الزبائن عن الخدمات الإلكترونية المقدمة على موقع بريد الجزائر، وكان ترتيبهم لأهمية المتغيرات المؤثرة على رضاهم كالتالي:

- سهولة الاستعمال.
- تصميم الموقع.
- الأمن والسرية.

- جودة المعلومة.

دراسة الحلبي(2017) جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين «دراسة حالة على برنامج (برق بلس) – غزة».

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، وتم الاستناد إلى نموذج (ديلون وماكلين) لنجاح نظم المعلومات، ومن ثم بناء نموذج ومتغيرات الدراسة والذي يدرس العلاقة بين جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة والدعم الفني والفوائد المتحققة والاستخدام مع الرضا ثم تم تطبيق الدراسة على موقع (برق بلس) في غزة كدراسة حالة، وتكونت عينة الدراسة من (360) من مستخدمين موقع (برق بلس) بقطاع غزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة باستبانة، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- عوامل جودة الخدمات الإلكترونية جميعها متحققة في موقع (برق بلس) بنسبة (78.89 %).

- جودة الخدمة من أهم العوامل تحققاً في النظام، وأن آخر العوامل تحققا في النظام هو الدعم الفني.

- أهمية المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع وهو رضا المستخدمين على الترتيب: (المنافع المتحققة من الموقع، الاستخدام، جودة الخدمة، جودة النظام، جودة المعلومات، الدعم الفني).

دراسة كسبة(2015) بعنوان : دور إدارة الهدم الخلاق في تحسين جودة الخدمات بالقطاع الحكومي الفلسطيني في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف لدور إدارة الهدم الخلاق في تحسين جودة الخدمات بالقطاع الحكومي الفلسطيني في قطاع غزة، والمساهمة في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة من خلال تعزيز مفهوم إدارة الهدم الخلاق لدى العاملين وصناع القرار في هذه الوزارات،وتكونت عينة الدراسة من (324) موظفا وموظفة من أصحاب الوظائف الإشرافية في وزارات القطاع الاجتماعي الحكومي الفلسطيني بقطاع غزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة بستبانة، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- واقع ممارسة إدارة الهدم الخلاق بالقطاع الحكومي الفلسطيني بمحافظات غزة جاء بوزن نسبي (59.842 %)، وهو بدرجة (متوسطة).

- مستوى جودة الخدمات بالقطاع الحكومي الفلسطيني بمحافظات غزة جاء بوزن نسبي (63.531 %)، وهو بدرجة (متوسطة).

- يوجد علاقة طردية إيجابية بين إدارة الهدم الخلاق وبين تحسين جودة الخدمات في القطاع الحكومي الفلسطيني.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال المراجعة للدراسات السابقة ذات العلاقة، يمكن تلخيص ما ورد فيها على النحو التالي:

أجريت الدراسات في الفترة الممتدة من (2015–2022)، عدا دراسة واحدة أجريت في العام 2011))، ذُكرت لأهميتها، مما يدلل على أهمية الموضوع الخاص بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات. كما أنها أجريت في دول مختلفة، منها المحلي والآخر دولي، ومنها في المؤسسات الحكومية والخاصة. وهذا يدل أيضاً على الأهمية في المتابعة من خلال عمل الدراسات حول الموضوع والاستفادة من النتائج والتوصيات.

تكوُّن مجتمع الدراسة في غالبية الدراسات من العاملين في المؤسسات بكافة أنواعها، بينما عملت بعضها على جمع البيانات من خلال القيادات وأصحاب المراكز الإدارية فيها. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام أداة الإستبانة لجمع البيانات.

لوحظ أن الفجوة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، تكمن في الفجوة المعرفية (حيث لوحظ أنها لم تقم بتناول متغيري الدراسة معاً في أي مؤسسة)، والفجوة المكانية(لم تحمل أي من الدراسات السابقة نفس عنوان الدراسة)، والفجوة المنهجية/ مجتمع الدراسة (تم جمع البيانات من العاملين في جامعة القدس المفتوحة).

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تطرقت إلى موضوعات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والتي تم إجراؤها في دول العالم المختلفة، سواء في الدول المتقدمة أو الدول النامية، فمن الجدير بالذكر أن هذه الدراسات تناولت إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير المؤسسات المختلفة، ولكن لا بدّ أن يكون للدراسة الحالية أهميتها التي امتازت بها عن الدراسات السابقة، حيث إنها الدراسة الأولى من نوعها في البيئة الفلسطينية المحلية (بحد علم الباحث)، التي تناولت دراسة الدور الذي تقوم به دائرة الموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة باستخدامها الطريقة الإلكترونية ودوره في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعاملين.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- المساعدة في تحديد مشكلة الدراسة بشكل واضح.
- الاطلاع على تجارب الآخرين محلياً وعربياً وعالمياً.
- تحديد أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية التي اتبعها الباحث في دراسته.
- إثراء الإطار النظري في الدراسة.
- المساعدة في تحليل وتفسير النتائج.

إجراءات الدراسة:

منهجية الدراسة:

لتحقيق غاية الدراسة الحالية وأهدافها اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرفه (الجبوري، 2012: 178) بأنه المنهج الذي يُعنى بما هو كائن، ويتضمن وصف الظاهرة الراهنة، وتركيبها وعملياتها والظروف السائدة، وهو عبارة عن أسلوب دقيق ومنظم وتحليلي للظاهرة أو المشكلة المراد بحثها من خلال منهجية موضوعية وصادقة بما يُحقق أهداف

البحث، وباعتباره المنهج الملائم الذي يحلل من خلاله ظاهرة الموضوع وبياناته «ما دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات في جامعة القدس المفتوحة»، وبيان العلاقة بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها.

مصادر المعلومات:

- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث اعتمد الباحث على جمع البيانات الأولية من خلال مقابلات مهيكلة تم تصميمها لهذا الغرض، ومن خلال البحث في وثائق مجلس الجودة.
- المصادر الثانوية: اعتمد الباحث في معالجة الإطار النظري على المصادر الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع الفلسطينيةوالعربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والبحوث والدراسات السابقة التي ستتناول موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة مديري دوائر الموارد البشرية وأعضاء من مجلس التخطيط الاستراتيجي بجامعة القدس المفتوحة، والبالغ عددهم (7)، يضاف إلى ذلك أعضاء هيئة التدريس بفروع الجامعة بقطاع غزة، والذين شغلوا مناصب قيادية، ورؤساء أقسام شؤون الموظفين، والموظفون الإداريون بهذه الأقسام والبالغ عددهم (46) ليتكون مجتمع الدراسة من (53) موظفاً.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة المسح الشامل وذلك باختيار كافة أفراد مجتمع الدراسة والمكون من (53) موظفاً والذين يمثلون مجتمع الدراسة الأصلي، طبقت عليها استبانة واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات في جامعة القدس المفتوحة، ودرجة الخدمات المقدمة من وجهة أفراد عينة الدراسة، وقسمت هذه العينة إلى عينتين:

- عينة استطلاعية: مكونة من (30) فرداً.
- عينة الدراسة الفعلية: والبالغ عددها (53) من أفراد عينة الدراسة.

أدوات الدراسة:

من أجل تحقيق هدف الدراسة في الكشف عن واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات في جامعة القدس المفتوحة، ودرجة الخدمات المقدمة من وجهة أفراد عينة الدراسة، **تمثلت أدوات الدراسة في:**

- استبانة واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات في جامعة القدس المفتوحة، ودرجة الخدمات المقدمة من وجهة أفراد عينة الدراسة من إعداد الباحث.
- المقابلة مع مديري دوائر الموارد البشرية وأعضاء من مجلس الجودة، بالإضافة لعدد من رؤساء أقسام شؤون الموظفين بفروع الجامعة بقطاع غزة، للتعرف على دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة خدمات جامعة القدس المفتوحة.

◀ **الاستبانة:**

بعد اطلاع الباحث على الأدب التربوي والعديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، قام الباحث بتصميم استبانة واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات في جامعة القدس المفتوحة، ودرجة الخدمات المقدمة من وجهة أفراد عينة الدراسة، كأداة لتحقيق أهداف الدراسة، وطبقت على أفراد عينة الدراسة إلكترونياً، وتكوّنت الاستبانة من (18) فقرة، موزعة على محورين رئيسين، والجدول رقم (1) يوضح ذلك:

جدول (1)

فقرات الاستبانة بصورتها الأوليّة

م.	المحور	عدد الفقرات	أرقام الفقرات
الأول	واقع إدارة الموارد البشرية بالجامعة	01	1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 01
الثاني	جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة	8	11، 21، 31، 41، 51، 61، 71، 81
	المجموع	81	-

إجراءات الصدق والثبات

♦ **أولاً: إجراءات الصدق:**

يقصد به أن تقيس أداة الدراسة ما صممت لقياسه، وقد اتبع الباحث ما يأتي:

- صدق المحتوى (الصدق الظاهري): بهدف التحقق من صدق المحتوى، تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على مجموعة من الخبراء والمتخصِّصين من الأساتذة الجامعيين في مجال الإدارة، وذلك بهدف إبداء الرأي في مدى وضوح فقرات الاستبانة وصياغتها، والصياغة اللغوية لها، ومدى ملاءمة كل فقرة للمحور الذي تنتمي إليه، وقام الباحث بإجراء التعديلات كافة بناء على رأي المحكمين.
- صدق الاتّساق الداخلي: قام الباحث بحساب معاملات الارتباط (لبيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة، والمحور الذي تنتمي له الفقرة، وكذلك تم حساب معاملات الارتباط (لبيرسون) بين درجات كل محور من محاور الاستبانة، والدرجة الكلية للاستبانة، والجدولين الآتيين يوضحان ذلك:
  - معاملات الارتباط (لبيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة، والمحور الذي تنتمي له الفقرة.

جدول (2)

معاملات الارتباط (لبيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات المقياس والمحور الذي تنتمي له الفقرة

م.	المحور	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
الأول	واقع إدارة الموارد البشرية بالجامعة	.1	.636 **	.2	.556**	.3	.519**
		.4	.44 *	.5	.652**	.6	.777**
		.7	.506 **	.8	.752**	.9	.485**
		.01	.793 **				
الثاني	جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة	.11	.855 **	.21	.701**	.31	.471**
		.41	.664 **	.51	.743**	.61	.689**
		.71	.793 **	.81	.802**		

** مستوى الدلالة الإحصائية عند (.01 ≥α)

* مستوى الدلالة الإحصائية (.05 ≥α)

يتضح من الجدول رقم (2) أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة، والمحور الذي تنتمي له الفقرة تتراوح ما بين (.44 – .855)، وهي قيم ارتباطيه مقبولة؛ مما يجعل الباحث مطمئناً على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق.

- **معاملات الارتباط لبيرسون بين درجات كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة**

جدول (3)

معاملات الارتباط لبيرسون بين درجات كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

م.	المحور	معامل الارتباط
الأول	واقع إدارة الموارد البشرية بالجامعة	.939 **
الثاني	جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة	.936 **

** مستوى الدلالة الإحصائية عند (.01 ≥α)

* مستوى الدلالة الإحصائية (.05 ≥α)

يتضح من الجدول رقم (3) أنّ معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة، والدرجة الكلية للاستبانة تتراوح ما بين (.936 – .939)، وهي قيم ارتباطية عالية ومقبولة؛ مما يجعل الباحث مطمئناً إلى أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق.

ثانياً- إجراءات الثبات:

ويقصد بثبات أداة القياس أن يعطي النتائج نفسها إذا أعيد تطبيق الأداة على العينة والظروف نفسيهما، وقد اتبع الباحث الطرق الآتية لحساب ثبات المقياس.

- **طريقة التجزئة النصفية**: قام الباحث بحساب معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لكل محور من محاور الاستبانة والاستبانة ككل، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (4)

معاملات الثبات بالتجزئة النصفية لكل محور من محاور الاستبانة والاستبانة ككل

م.	المحور	العدد	الطريقة	معامل الثبات
الأول	واقع إدارة الموارد البشرية بالجامعة	10	سبيرمان براون	.664
الثاني	جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة	8	سبيرمان براون	.813
	الاستبانة ككل	18	سبيرمان براون	.863

يتضح من الجدول رقم (4) أنّ معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحاور الاستبانة مرتفعة، أما معامل الثبات للدرجة الكلية للاستبانة فبلغت (0.863)، وهو قيمة مرتفعة يطمئنّ لها الباحث؛ ما يجعل الباحث مطمئناً على أنّ الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

- **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)**:

قام الباحث بحساب معاملات الثبات باستخدام معامل (ألفا كرونباخ)لكل محور من محاور الاستبانة والاستبانة ككل، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (5)

معاملات ثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة والاستبانة ككل

م.	المحور	معامل ألفا كرونباخ
الأول	واقع إدارة الموارد البشرية بالجامعة	.722
الثاني	جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة	.836
	الاستبانة ككل	.873

يتضح من الجدول رقم (5) قيم معامل الثبات لمحاور الاستبانة مرتفعة؛ مما يدفع إلى الحكم بأن معامل (ألفا) المرتفع يُدلِّل على مستوى تجانس المواقف، كما تعكس القاسم المشترك بينها لكل محور، وتعكس شمول الفقرات للمحتوى بشكل جيد، وبالتالي صدق محتوى عال، أما معامل الثبات المحسوب للدرجة الكلية للاستبانة فبلغ (.873)، مما يشير إلى معامل ثبات مرتفع، وهو دليل على مدى تجانس الفقرات مع بعضها، وتمتعها بثبات

عالٍ للمقياس.

ويستنتج الباحث مما سبق أنّ أداة الدراسة المتمثلة بالاستبانة تتمتع بدرجة مناسبة من الصدق والثبات، وأنّها تفي بأغراض الدراسة، وبذلك تصبح الاستبانة مكونة من (81) فقرة، موزعة على محورين أساسين،وبصورتها النهائية جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة الأصلية، كما في الجدول رقم (1).

جدول (6)

فقرات الاستبانة بصورتها الأولية

م.	المحور	عدد الفقرات	أرقام الفقرات
الأول	واقع إدارة الموارد البشرية بالجامعة	01	1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 01
الثاني	جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة	8	11، 21، 31، 41، 51، 61، 71، 81
	المجموع	81	-

الخطوات الإجرائية للدراسة:

اتبع الباحث الخطوات الإجرائية الآتية:

- الاطلاع على الكتب والدوريات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.
- إعداد أداة الدراسة المتمثلة بالاستبانة في صورتها الأولية.
- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين، حيث تمّ تعديلها حسب آراء المحكمين.
- اختيار عينة الدراسة الاستطلاعية من مجتمع الدراسة الأصلي.
- تطبيق الاستبانة على العينة الاستطلاعية بهدف تقنينها (إجراءات الصدق والثبات).
- إعداد الاستبانة بصورتها النهائية.
- اختيار عينة الدراسة الفعلية، وتطبيق الاستبانة بصورتها النهائية عليها.
- إجراء المقابلات مع مدراء دوائر التنمية البشرية بالجامعة ورؤساء الأقسام
- تحليل البيانات، والوصول إلى النتائج، وتفسيرها ووضع التصور المقترح.

المعالجات الإحصائية المستخدمة:

استخدم الباحث في التحليل الإحصائي برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

- معامل ارتباط (بيرسون) لإيجاد صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.
- معامل ارتباط (سبيرمان براون وجتمان)، ومعامل (ألفا كروبناخ) للتأكد من ثبات الاستبانة.
- المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والأوزان النسبيّة.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)؛ لإيجاد دلالة الفروق.
- **الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression).**

نتائج الدراسة وتفسيرها:

◀ للإجابة عن سؤال الدراسة الأول والذي ينص على: «**ما واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في جامعة القدس المفتوحة من وجهة أفراد عينة الدراسة؟**».

قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات محور الاستبانة الأول (واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بجامعة القدس المفتوحة)، وللمحور الأول ككل، كما يتضح من الجدول رقم (7):

جدول (7)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات محور الاستبانة الأول واقع إدارة الموارد البشرية بالجامعة

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	تسهم عملية التخطيط التكنولوجي لإدارة الموارد البشرية بالارتقاء بالأعمال الموكلة لدوائر الجامعة المتعددة.	4.26	.56	%2.58	الثاني
2.	تربط الإدارة التكنولوجية للموارد البشرية أعمال الدوائر المتعددة داخل الجامعة.	4.09	.41	% 8.18	الرابع
3.	يتم دراسة التوصيف الوظيفي للمهام الموكلة للعاملين بالجامعة بطريقة تكنولوجية محوسبة.	3.68	.75	% 6.37	السابع
4.	يتم تحديد الوصف الوظيفي لجميع العاملين بالجامعة بما يرتقي بهم تكنولوجياً.	3.74	1.01	% 8.47	السادس
5.	تحتكم عملية التعويضات المالية للعاملين بالجامعة إلى نظام تكنولوجي محوسب.	4.3	.69	% 68	الأول
6.	تمتلك إدارة الموارد البشرية بالجامعة نظاماً تكنولوجياً لاستقطاب الكوادر الأكاديمية والإدارية من خارج الجامعة.	3.52	.61	% 4.07	العاشر
7.	تمارس إدارة الموارد البشرية بالجامعة تعيين العاملين بها وفق نظام إداري تكنولوجي محدد.	3.66	.67	% 2.37	الثامن
8.	تتبنى إدارة الموارد البشرية بالجامعة برامج تكنولوجية محدثة للارتقاء بالعاملين.	3.96	.85	% 2.97	الخامس
9.	تستخدم إدارة الموارد البشرية بالجامعة أساليب متعددة قائمة على التكنولوجيا الحديثة في تقييم العاملين بالجامعة.	4.11	.61	% 2.28	الثالث

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
10.	تمتلك إدارة الموارد البشرية بالجامعة أدوات تقويم تخضع للمعايير التكنولوجية الحديثة.	3.54	.63	%8.07	التاسع
	المحور ككل	3.88	.67	%6.77	–

يتضح من الجدول رقم (7) أنّ: فقرات محور واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بجامعة القدس المفتوحة ككل جاء بوزن نسبي بلغ (77.6 %)، وهو بدرجة مرتفعة، وجاءت فقراته بوزن نسبي محصور بين (70.4 % – 86 %)، وجاء ترتيب الفقرات كما يأتي:

– جاءت الفقرة (5) التي تنصّ على (تحتكم عملية التعويضات المالية للعاملين بالجامعة إلى نظام تكنولوجي محوسب) في المرتبة الأولى بين فقرات المحور بوزن نسبي (86 %)، وهي بدرجة مرتفعة.

– ويعزو الباحث ذلك إلى: أنه نظراً للأزمات المالية التي يمر بها قطاع غزة من جراء الحصار، الذي انعكس على المؤسسات التعليمية عامة، ومنها جامعة القدس المفتوحة بفروعها المنتشرة بقطاع غزة، فترتب على ذلك عجز مالي أصاب العاملين بالجامعة بالقلق على أوضاعهم المالية المستقبلية، فأتى النظام التكنولوجي ليقوم بعملية ضبط لآلية التعويضات حتى لا يظهر بها أي تجاوزات، فكانت إجابة المبحوثين من أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرة أعلى ما يكون.

– جاءت الفقرة (1) التي تنص على (تسهم عملية التخطيط التكنولوجي لإدارة الموارد البشرية بالارتقاء بالأعمال الموكلة لدوائر الجامعة المتعددة) في المرتبة الثانية بين فقرات المحور بوزن نسبي (85.2 %)، وهي بدرجة مرتفعة.

– ويعزو الباحث ذلك إلى: أن الارتقاء بدائرة الموارد البشرية في المؤسسات الأكاديمية يضمن الارتقاء بكافة العاملين من حيث تقدمهم المهني، ورفع كفاءة الأداء لديهم أكاديمياً وإدارياً، فكان التخطيط التكنولوجي بمثابة نقلة نوعية تجاه هذه الدائرة وما تقوم به من أعمال.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Christofi (2021) و Lin 2011))، والشلبي وآخرين (2017)، التي توصلت إلى أن تقنيات الأتمتة تشكل نهجاً جديداً لإدارة الموظفين وتعزيز أداء المؤسسة وتؤثر معنوياً من خلال أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في كل عناصر الأداء الوظيفي .

– جاءت الفقرة (6) التي تنصّ على (تمتلك إدارة الموارد البشرية بالجامعة نظاماً تكنولوجياً لاستقطاب الكوادر الأكاديمية والإدارية من خارج الجامعة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات المحور بوزن نسبي (70.4 %)، وهي بدرجة مرتفعة.

– ويعزو الباحث ذلك إلى: أنه قبل عملية حصار قطاع غزة كانت جامعة القدس المفتوحة بكافة فروعها المنتشرة بقطاع غزة تتبع نظام استقطاب العديد من الكوادر الأكاديمية بنظام الساعة من خارج الجامعة، وكان مفعلاً تكنولوجياً، ولكن في ظل الأزمات التي تمر بها الجامعة وخاصة انتشار (كورونا) واللجوء إلى التعليم عن بُعد بشكل كامل لعدم تمكن الطلبة من الوصول للجامعة، أدى إلى خفض هذه الاستقطابات، واكتفت الجامعة بالكادر الأكاديمي الذي يعمل بالجامعة.

تتقاطع هذه النتائج مع دراسة أبي جمعة (2021)التي بينت أن استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني) في تطبيق إدارة المواهب البشرية بأبعادها (استقطاب المواهب، تطوير المواهب، الاحتفاظ بالموهبة) لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(a ≤ .05).

– جاءت الفقرة (10) التي تنص على (تمتلك إدارة الموارد البشرية بالجامعة أدوات تقويم تخضع للمعايير التكنولوجية الحديثة) في المرتبة قبل الأخيرة بين فقرات المحور بوزن نسبي (70.8 %)، وهي بدرجة مرتفعة.

– ويعزو الباحث ذلك إلى: أنه وفي الآونة الأخيرة حدثت فجوة بين العاملين بالجامعة، فلم يعد لديهم تطلعات كثيرة تجاه ما تقوم به الجامعة، وتحديداً إدارة الموارد البشرية التي تخص العاملين وتقدمهم وأدواتها المختلفة، فكانت إجابة المبحوثين من أفراد عينة الدراسة ينتابها الإحباط والذي بدا واضحاً من خلال استجاباتهم.

◀ للإجابة عن سؤال الدراسة الثاني والذي ينص على: «**ما مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟**»

قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات محور الاستبانة الثاني (جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة)، وللمحور الثاني ككل، كما يتضح من الجدول رقم (8):

جدول (8)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات محور الاستبانة الثاني وللمحور جودة الخدمات التي تقدمها

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	تطور إدارة الموارد البشرية بالجامعة برامجها المقدمة للعاملين باستخدام التكنولوجيا الحديثة. الحديثة بشكل مستمر.	4.19	.55	%8.38	الثاني
2.	توفر إدارة الموارد البشرية بالجامعة كافة الامكانيات المادية للارتقاء تكنولوجياً بالخدمات المقدمة.	3.98	.53	%6.97	السابع
3.	يمتلك العاملين بإدارة الموارد البشرية بالجامعة المهارات والكفايات التكنولوجية لتقديم الخدمات بالشكل الأمثل.	3.2	.91	%4.66	الثامن

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
.4	تستجيب إدارة الموارد البشرية بالجامعة من خلال برامجها التكنولوجية لطلبات العاملين بالجامعة بشكل سريع.	4.17	.64	%4.38	الثالث
.5	يتمتع النظام التكنولوجي المتبع في إدارة الموارد البشرية بالجامعة بالأمان والثقة في نوعية الخدمات المقدمة للعاملين بالجامعة.	4.21	.68	%2.48	الأول
.6	تحرص إدارة الموارد البشرية بالجامعة على الرعاية والتركيز في تقديم خدماتها الالكترونية للعاملين بالجامعة.	4.17	.47	%4.38	الثالث
.7	تراعي إدارة الموارد البشرية بالجامعة تنوع الخدمات التكنولوجية المقدمة للعاملين.	4.11	.57	%2.28	الخامس
.8	تسعى إدارة الموارد البشرية بالجامعة على تطوير البوابة الالكترونية للتواصل بشكل اسرع مع العاملين بالجامعة.	4.11	.57	%2.28	الخامس
	المحور ككل	4.03	3.44	%6.08	–

يتضح من الجدول رقم (8) أنّ: فقرات محور جودة الخدماتالتي تقدمها جامعة القدس المفتوحة ككل، جاء بوزن نسبي بلغ (80.6 %)، وهو بدرجة مرتفعة، وجاءت فقراته بوزن نسبي محصور بين (66.4 % – 84.2 %)، وجاء ترتيب الفقرات كما يأتي:

– جاءت الفقرة (5) التي تنصّ على (يتمتع النظام التكنولوجي المتبع في إدارة الموارد البشرية بالجامعة بالأمان والثقة في نوعية الخدمات المقدمة للعاملين بالجامعة) في المرتبة الأولى بين فقرات المحور بوزن نسبي (84.2 %)، وهي بدرجة مرتفعة.

– ويعزو الباحث ذلك إلى: أن جامعة القدس المفتوحة بدأت من حيث وصلت إليه أرقى الأنظمة التكنولوجية، وتحديداً فيما يتعلق بإدارة العاملين في الجامعة من حيث الثقة، وكذلك نوعية الخدمات المقدمة، وكذلك وجود الشفافية والنزاهة في تقديمها، لذا جاءت إجابة المبحوثين من أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرة أعلى ما يكون.

– جاءت الفقرة (1) التي تنص على (تطور إدارة الموارد البشرية بالجامعة برامجها المقدمة للعاملين باستخدام التكنولوجيا الحديثة) في المرتبة الثانية بين فقرات المحور بوزن نسبي (83.8 %)، وهي بدرجة مرتفعة.

– ويعزو الباحث ذلك إلى: أن إدارة الموارد البشرية بجامعة القدس المفتوحة تعتمد برامج تتسم بالحداثة والكفاءة ومواكبة للتطور العلمي والتكنولوجي المتسارع الذي يشهده عصرنا الحالي، وأتى استخدام النظام التكنولوجي ليزيدها تقدماً واتقاناً، وهذا ما يشهد به الجميع تجاه النظام التكنولوجي المتبع بجامعة القدس المفتوحة.

– جاءت الفقرة (3) التي تنصّ على (يمتلك العاملين بإدارة الموارد البشرية بالجامعة المهارات والكفايات التكنولوجية لتقديم الخدمات بالشكل الأمثل) في المرتبة الأخيرة بين فقرات المحور بوزن نسبي (66.4 %)، وهي بدرجة متوسطة.

– ويعزو الباحث ذلك إلى: أن جامعة القدس المفتوحة تعمل على استمرارية التدريب للعاملين بهدف رفع كفاءتهم أثناء خدمتهم بالجامعة، وبالرغم من ذلك إلا أن تدخل العديد من العوامل الذاتية والخارجية من جراء الأزمات التي يمر بها المجتمع، انعكس على الموظفين العاملين بالجامعة.

– جاءت الفقرة (2) التي تنص على (توفر إدارة الموارد البشرية بالجامعة كافة الامكانات المادية للارتقاء تكنولوجياً بالخدمات المقدمة) في المرتبة قبل الأخيرة بين فقرات المحور بوزن نسبي (79.6 %)، وهي بدرجة مرتفعة.

– ويعزو الباحث ذلك إلى: أنه وعلى الرغم توفير جامعة القدس المفتوحة لمعظم إمكانات العاملين فيها، إلا أن إدارة الخدمات تقع على عاتق العاملين، فإذا كان العاملون غير منصفين فإن الخدمات المقدمة من قبلهم تتسم بالنقص.

– وتتفق نتيجة الدراسة الحالية والتي أظهرت أن محور الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة جاء بدرجة مرتفعة مع دراسة الحلبي(2017) والتي أظهرت أن جودة الخدمات الإلكترونية جاءت بدرجة مرتفعة.

– بينما تختلف نتيجة الدراسة الحالية والتي أظهرت أن محور الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة جاء بدرجة مرتفعة مع دراسة (كسبة) (2015) والتي أظهرت أن نتيجة جودة الخدمات الإلكترونية جاءت بدرجة متوسطة.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة الحلبي(2017) والتي أظهرت أن نتيجة جودة الخدمات الإلكترونية جاءت بدرجة مرتفعة.

بينما تختلف نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (كسبة) (2015) والتي أظهرت أن نتيجة جودة الخدمات الإلكترونية جاءت بدرجة متوسطة.

◀ للإجابة عن سؤال الدراسة الثالث والذي ينص على: «**ما دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة**؟».

قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، والجداول التالية توضح ذلك:

جدول (9)

حساب قيمة معامل الارتباط (R)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.781	.609	.602	2.176

جدول (10)

جدول معادلة الانحدار الخطي البسيط

	المعاملات الغير قياسية		العامل الموحد	T	Sig.
	قيمة (B)	الخطأ المعياري			
الثابت (Constant)	5.95	2.966		4.006	.00
Dependent Variable	.747	.084	.781	8.918	.00

يتضح من خلال الجدولين (9) و (10):

- أن معامل الارتباط (R) بلغ (.781) وهو معامل ارتباط قوي وطردي.

- قيمة معامل () تساوي (.609) وهذه تعني أن نسبة التباين في تحسين جودة الخدمة المقدمة تفسره إدارة الموارد البشرية.

وقيم معامل (B) بلغت (.747)، وقيمة الثابت (5.95)، وهذا يعني أن معادلة خط الانحدار للتنبؤ بجودة الخدمات المقدمة من خلال إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هي:

مستوى جودة الخدمة = 5.95 + .747 × إدارة الموارد البشرية.

وقيمة (t) بلغت (4.006) عند مستوى دلالة .00 = .sig. وهذا يدلل على أن معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط في دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة.

ويعزو الباحث ذلك إلى: أن هناك اجتهاداً قوياً لدى العاملين بجامعة القدس المفتوحة نحو تقديم خدمة أفضل وجودة خدمات تليق بإدارة الموارد البشرية وخططها نحو الوصول إلى خدمة مميزة من قبلها.

تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة كل من (Al Shobaki & others (2017)، ودراسة (Lin (2011)، والتي أظهرتا وجود علاقة ارتباطية معنوية قوية بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات.للإجابة عن سؤال الدراسة الرابع والذي ينص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (.05 a≤) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الجامعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي؟."

قام الباحث بالتحقق من صحة الفرضية والمرتبطة بالسؤال الرابع والتي تنص على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (.05 ≥ a) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الجامعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي (مدير دائرة، رئيس قسم، موظف أكاديمي، موظف إداري)».

قام الباحث باستخدام اختبار (One Way Anova) تحليل التباين الأحادي، والجدولان (11 و 12) يوضحان ذلك:

جدول (11)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير المسمى الوظيفي

المحور	المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع إدارة الموارد البشرية بالجامعة	مدير دائرة	2	34	.01
	رئيس قسم	13	33.31	4.36
	موظف أكاديمي	19	32.02	3.04
	موظف إداري	19	31	3.28
	المجموع	53	31.81	3.44

جدول (12)

اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المسمى الوظيفي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
واقع إدارة الموارد البشرية بالجامعة	بين المجموعات	26.397	3	8.799	.731	غير دال عند مستوى (.05)
	داخل المجموعات	589.717	49	12.035		
	المجموع	616.113	52			

بلغت قيمة (F) المحسوبة لمحور واقع إدارة الموارد البشرية بجامعة القدس المفتوحة (.731)،وهي غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (.05)، مما يُدلِّل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (.05 ≥ a) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي (مدير دائرة، رئيس قسم، موظف أكاديمي، موظف إداري).

ويعزو الباحث ذلك إلى: أن مدراء دوائر الموارد البشرية هم أعضاء مجلس التخطيط الاستراتيجي بجامعة القدس المفتوحة، ورؤساء الأقسام والموظفين بدائرة الموارد البشرية، وكذلك الموظفين الأكاديميين مطلعين على واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات التي تقدمها الجامعة؛ وذلك بحكم عملهم في هذا المجال.

◄ للإجابة عن سؤال الدراسة الخامس والذي ينص على: « **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى** (.05 ≥ a) **بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي**؟."

قام الباحث بالتحقق من صحة الفرضية الأولى والمرتبطة بالسؤال الخامس والتي تنص على: «توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (.05 ≥ a) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي (مدير دائرة، رئيس قسم، موظف أكاديمي، موظف إداري)».

قام الباحث باستخدام اختبار (One Way Anova) تحليل التباين الأحادي، والجدولان الآتيان يوضحان ذلك:

جدول (13)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير المسمى الوظيفي

المحور	المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة	مدير دائرة	2	38	.01
	رئيس قسم	13	33.46	3.25
	موظف أكاديمي	19	31.42	3.01
	موظف إداري	19	31.68	3.52
	المجموع	53	32.26	3.44

جدول (14)

اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المسمى الوظيفي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة	بين المجموعات	104.334	3	34.778	3.316	دال عند مستوى (.05)
	داخل المجموعات	513.968	49	10.489		
	المجموع	618.302	52			

بلغت قيمة (F) المحسوبة لمحور الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة (3.316)، وهي دال إحصائياً عند مستوى دلالة (.05)،مما يُدلِّل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a ≤ .05) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي (مدير دائرة، رئيس قسم، موظف أكاديمي، موظف إداري).

ومن خلال حساب نتائج اختبار (LSD) جدول رقم (15) لمعرفة دلالات الفروق يتضح أن هناك فروقا بين مدير دائرة وموظف إداري لصالح مدير دائرة، وهناك فروق بين مدير دائرة وموظف أكاديمي لصالح مدير دائرة، بينما لا يوجد فروق بين مدير دائرة ورئيس قسم، ولا يوجد فروق بين رئيس قسم وموظف إداري، ولا يوجد فروق بين رئيس قسم وموظف أكاديمي، ولا يوجد فروق بين موظف إداري وموظف أكاديمي.

ويعزو الباحث ذلك إلى: أن مديري دوائر الموارد البشرية هم أعضاء مجلس التخطيط الاستراتيجي بجامعة القدس المفتوحة، ومطلعين بشكل كامل على واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات التي تقدمها الجامعة؛ وذلك لأنه في صميم عملهم اليومي، مقارنة بالموظفين الأكاديميين الذين شغلوا مناصب إدارية لفترة سواء كانت طويلة أو قصيرة، ولكنها فترة غير مستمرة حسب سياسة الجامعة.

جدول (15)

نتائج اختبار (LSD) لمعرفة دلالات الفروق لمتغير المسمى الوظيفي لمحور جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة

المسمى الوظيفي		متوسط الفروق
مدير دائرة	رئيس قسم	4.538
	موظف إداري	6.579*
	موظف أكاديمي	6.316*
رئيس قسم	مدير دائرة	4.538-
	موظف إداري	2.040
	موظف أكاديمي	1.777
موظف إداري	مدير دائرة	6.579*
	رئيس قسم	2.040-
	موظف أكاديمي	.263-
موظف أكاديمي	مدير دائرة	6.316*-
	رئيس قسم	1.777-
	موظف إداري	.263

ومن خلال إجراء المقابلات مع بعض مدراء دوائر الموارد البشرية وأعضاء مجلس التخطيط الاستراتيجي بجامعة القدس المفتوحة، بالإضافة لعدد من رؤساء أقسام شؤون الموظفين بفروع الجامعة بقطاع غزة، للتعرف على دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة خدمات جامعة القدس المفتوحة، توصل الباحث إلى النتائج والتوصيات التالية:

♦ **النتائج التي تتعلق بواقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في جامعة القدس المفتوحة:**

1. إن عملية التطوير المعتمدة على التكنولوجيا في جامعة القدس المفتوحة هي عبارة عن نهج تنتهجه الجامعة في إدارة المؤسسة وخاصة في دائرة الموارد البشرية.
2. قامت جامعة القدس المفتوحة في السنوات الماضية بتطوير نظام محوسبا إلكتروني شامل لإدارة الموارد البشرية وشؤون الموظفين وكافة الفروع، وتطوير العمليات المتعلقة بهم من خلال إنشاء قاعدة بيانات موحدة لفتح المجال أمام صانعي القرار لوضع الخطط المرتكزة على التكنولوجيا.
3. تضمن الحوسبة المتطورة في إدارة الموارد البشرية تحديثاً أول بأول.
4. تعتبر التكنولوجيا وعملية التحول الإلكتروني جزء مهم من الخطط الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية، حيث بدأت عملية التحول الإلكتروني منذ العام (2007) وما زالت مستمرة، حيث تم إعداد الخطة الاستراتيجية متضمنة هدف استراتيجي مركزي متعلق بالتحول الإلكتروني.
5. اعتماد تطبيق التكنولوجيا في معظم دوائر الجامعة، دفعها إلى تفريغ موظف ليعمل منسقاً بين الدائرة التي يعمل بها

وبين مركز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف نقل وتوضيح احتياجات الدائرة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج الدراسة الميدانية التي أظهرت أن واقع إدارة الموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة قد جاء بمتوسط حسابي يبلغ (77.6 %) وهو مستوى مرتفع.

♦ **النتائج التي تتعلق بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الموارد البشرية بجامعة القدس المفتوحة:**

1. تطورت قدرة إدارة الموارد البشرية المركزية بالتواصل إلكترونياً مع فروع الجامعة ودوائرها ، مما خفض نسبة المراسلات الورقية.

2. تعتبر دائرة إدارة الموارد البشرية من أكثر الدوائر في الجامعة التي تحظى بثقة الموظفين متلقي الخدمة لما تمتاز به من شفافية.

3. بذلت إدارة الموارد البشرية جهوداً كبيرة في تحسين الخدمات المقدمة للموظفين وتطويرها وتجويدها ، حيث سهلت عليهم متابعة المعاملات الإدارية والمالية الخاصة بهم.

4. ساهم العمل إلكترونياً، بإنجاز المعاملات بشكل سريع وتكلفة أقل.

5. يمتاز عمل دائرة الموارد البشرية الإلكتروني بدرجة كبيرة من الأمان والخصوصية.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج الدراسة الميدانية التي أظهرت أن الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة قد جاء بمتوسط حسابي يبلغ (80.6 %) وهو بمستوى مرتفع.

♦ **النتائج التي تتعلق بعلاقة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات:**

1. يوفر النظام المحوسب سرعة ودقة وضبط للعمليات المقدمة للموظفين وتتبع عملياتهم الإدارية والمالية جميعها.

2. سهل استخدام التكنولوجيا عملية تحديد الاحتياجات التدريبية لكافة الموارد البشرية ومتابعة تقييمهم.

3. حقق نظام معلومات إدارة الموارد البشرية قفزة نوعية في تطوير أداء الدائرة.

4. أدى استخدام التكنولوجيا إلى الحد من الأخطاء التي كانت تحدث في السابق، كونه يعتمد على بيانات موثقة في كافة فروع الجامعة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج الدراسة الميدانية التي أظهرت أن هناك دورا معنويا قويا لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط(781. %).

توصيات الدراسة:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها، فقد صيغت التوصيات الآتية:

1. مواكبة التطورات التكنولوجية الخاصة بإدارة الموارد البشرية لرفع الكفايات التكنولوجية للعاملين بها للارتقاء بالخدمات المقدمة.

2. تعزيز عملية الاستثمار في تدريب العاملين على استخدام التقنيات الحديثة في إدارة الموارد البشرية.

3. توفير المستلزمات المادية والبرمجية الخاصة بإدارة الموارد البشرية جميعها لضمان التحسين المستمر.

4. توفير تقنيات الأتمتة الذكية التي تشكل نهجًا جديدًا لإدارة الموظفين وتعزيز أداء الجامعة، وبالتالي توفر العديد من الفرص لإدارة الموارد البشرية.

5. الأخذ بالاعتبارالتحديات الكبيرة على المستوى التكنولوجي والأخلاقي.

6. التركيز على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية التكنولوجية، وصنع القرار، وفرص التعلم، وأنشطة إدارة الموارد البشرية، وهي التوظيف والتدريب والأداء الوظيفي.

7. ضرورة توفير إدارة الموارد البشرية بالجامعة لأدوات تقويم تخضع للمعايير التكنولوجية الحديثة.

المصادر والمراجع العربية:

- بربر، كامل (1997): إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، بيروت: دار الحمراء، لبنان.
- برنوطي، سعاد (2004): إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد، عمان: دار وائل للطباعة والنشر، الأردن.
- بلال، محمد إسماعيل (2005): السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- الجبوري، محمد جواد (2012): منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- أبو جمعة، محمود (2021): أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تطبيق إدارة المواهب البشرية في شركات التوظيف الأردنية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد(3)، العدد(10)، ص(589 – 602).
- حجازي، محمد حافظ (2005): إدارة الموارد البشرية، الاسكندرية: دار الوفاء، مصر.
- حداد، شفيق وجودة، محفوظ (2022): التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، الأردن.
- حسن، رواية محمد (2004): إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الاسكندرية: الدار الجامعية، مصر.
- حسن، رواية محمد (2005): مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- الحلبي، مؤمن (2017): جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين (دراسة حالة على برنامج برق بلس– غزة)، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- حمودة، خالد سامي (2014): واقع تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- حنفي، عبد الغفار (2007): السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الاسكندرية: الدار الجامعة، مصر.
- الدرادكة، مأمون وطارق، شيلي (2002): الجودة في المنظمات الحديثة، عمان: دار الصفا للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية.
- درة، عبد البادري وآخرون (2016): إدارة الموارد البشرية، جامعة القدس المفتوحة، عمان.
- دليل اجراءات العمل :(2017)فريق عمل مجلس الجودة، جامعة القدس المفتوحة، عمان، الأردن.
- ديسلر، جاري (2012): إدارة الموارد البشرية: ترجمة أحمد سيد أحمد عبد المتعال، الرياض: دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية.
- ربايعة، علي محمد (2003): إدارة الموارد البشرية تخصص نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- الرواحنة، عبد الله (2013): أثر العدالة الإجرائية في الأداء الوظيفي، دراسة تحليلية لآراء المديرين في الوزارات الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، عمان، الأردن، المجلد (40)، العدد (1).
- زويلف، عادل محمد (2003): إدارة الأفراد، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- أبو زيد، كمال خليفة والدهراوي، كمال الدين مصطفى (2008): دراسات متقدمة في محاسبة التكاليف، القاهرة: المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- الزين، محمد (2015): دور ديوان الموظفين العام في تلبية احتياجات وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية من الكفاءات البشرية، دراسة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
- السالم، مؤيد سعيد (2009): إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي، عمان: دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن.
- السالم، مؤيد سعيد وحرحوش، عادل (2006): إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عمان: جدار للكتاب العالمي، الأردن.
- أبو سعدة، أحمد (2019): "دور البيانات الضخمة في تحسين جودة الخدمات–دراسة حالة الجامعة الاسلامية بغزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة.
- الشلبي، فراس وآخرون (2017): أثر إدارة الموارد الإلكترونية في الأداء الوظيفي: الدور المعدل لتكامل المعرفة (دراسة حالة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردنية، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القصيم، المجلد (10)، العدد (2)، ص ص (275 – 319).
- أبو شيخة، نادر (2010): الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، عمان: دار اليازوري، الأردن.
- الصحن، محمد فريد (2003): التسويق، الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر.
- الصميدعي، محمود ويوسف، ردينة (2010): تسويق الخدمات، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الصيرفي، محمد (2009): إدارة الموارد البشرية، الاسكندرية: دار الفكر الجامعي، مصر.
- الضمور، هاني حامد (2009): تسويق الخدمات، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
- الطائي، حميد والعلاق، بشير (2009): تسويق الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- عابدين، محمد فوزي (2006): قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة من وجهة نظر الزبائن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عاشور، يوسف وحسين، العبادلة وطلال، عثمان (2017): قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة MBA) في برنامج الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد)11)،العدد(1)،ص(98 – 128).
- عباس، سهيلة محمد (2000): إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي. عمان: دار وائل للطابعة والنشر، الأردن، الطبعة الثانية.
- عبد الباقي، صلاح (2002): الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر.
- عبد الرحمن، بن عنتر (2010): إدارة الموارد البشرية: المفاهيم والأسس والاستراتيجية والأبعاد، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- عقيلي، عمر وصفي (2006): إدارة الموارد البشرية المعاصرة، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
- غياد، كريمة (2021): أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، الجزائر، المجلد (8)، العدد (2)، ص ص (109 – 134).
- كسبه، فادي (2015): دور إدارة الهدم الخلاق في تحسين جودة الخدمات بالقطاع الحكومي في قطاع غزة، دراسة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- ماهر، أحمد (2004): إدارة الموارد البشرية، الاسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
- المرسى، جمال الدين (2003): الإدارة الاستراتيجية، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، الإسكندرية: الدار الجامعة، مصر.
- أبو نحل، زاهي (2020): "أثر المرونة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات من وجهة نظر المنتفع الداخلي – دراسة ميدانية في المشافي الغير الحكومية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.
- أبو نحل، زاهي (2020): "أثر المرونة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات من وجهة نظر المنتفع الداخلي – دراسة ميدانية في المشافي الغير الحكومية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.
- نصر الله، حنا (2002): إدارة القوى العاملة، عمان: دار الزهران للنشر والتوزيع، الأردن.
- أبو النصر، مدحت محمد (2009): تنمية الموارد البشرية (مناهج واتجاهات وممارسات)، دمشق: الروابط العالمية للنشر والتوزيع، سوريا.
- النعيمي، محمد عبد العال وصويص، راتب وصويص، غالب (2009): إدارة الجودة المعاصرة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.
- نور الدين، بوعنان (2007): جودة الخدمات وأثرها على الرضا الوظيفي دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، رسالة ماجستير غير

منشورة. جامعة محمد بوضياف، المسلية.

- الهيتي، خالد عبد الرحيم (2005): إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية.
- يوسف، دوريش عبد الرحمن (2000): العلاقة بين الاحساس وموضوعية نظام تقويم الأداء والولاء التنظيمي والرضا والأداء الوظيفي (دراسة ميدانية)، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، الكويت، المجلد (6)، العدد (2).

المصادر والمراجع العربية مترجمة:

- *Abdeen, Muhammad Fawzi (2006). Measuring the quality of fixed telephone services provided by the Palestinian Telecommunications Company in the governorates of the Gaza Strip from the point of view of customers, an unpublished master›s thesis, the Islamic University, Gaza.*
- *Abbas, Suhaila Muhammad (2000). Human Resources Management: A Strategic Approach. Amman: Wael House for Printing and Publishing, Jordan, second edition.*
- *Abdel-Baqi, Salah (2002): Modern trends in human resource management, Alexandria: New University Publishing House, Egypt.*
- *Abdul Rahman, Bin Antar (2010). Human Resources Management: Concepts, Foundations, Strategy and Dimensions, Amman: Dar Al Yazouri Scientific for Publishing and Distribution, Jordan.*
- *Abu Alnaser, Medhat Mohamed, (2009). Human Resource Development (Approaches, Trends and Practices), Damascus: International Links for Publishing and Distribution, Syria.*
- *Abu Jumaa, Mahmoud (2021). The Impact of Electronic Human Resources Management on the Application of Human Talent Management in Jordanian Recruitment Companies, International Journal of Economics and Business, Volume 3, Issue 10, p. 589-602.*
- *Abu Nahl, Zahi (2020). The Impact of Strategic Flexibility in Improving the Quality of Services from the Perspective of the Internal Beneficiary – A Field Study in Non-Governmental Hospitals in the Gaza Strip, Master's Thesis, Al-Azhar University, Gaza.*
- *Abu Sheikha, Nader (2010). Strategic Functions in Human Resources Management, Amman: Dar Al-Yazuri, Jordan.*
- *Abu Zaid, Kamal Khalifa and Al-Dahrawi, Kamal Al-Din Mustafa (2008).Advanced Studies in Cost Accounting, Cairo: Modern University Office, Egypt.*
- *Akili, Omar Wasfi (2006): Contemporary Human Resources Management, Amman. Dar Wael for Publishing and Distribution.*
- *Al-Halabi, Moamen (2017). The quality of electronic services and its impact on user satisfaction (case study on Barq Plus program - Gaza), unpublished master›s thesis, Islamic University, Gaza, Palestine.*
- *Al-Hiti, Khaled Abdel Rahim (2005). Human Resources Management, a Strategic Approach, Amman: Dar Wael for Publishing and Distribution, Jordan, second edition.*
- *Al-Jubouri, Muhammad Jawad (2012). Scientific Research Methodology An Introduction to Building Research Skills, Amman: Dar Safaa for Publishing and Distribution, Jordan.*
- *Al-Nuaimi, Muhammad Abdel-Al and Sweis, Ratib and Sweis, Ghaleb (2009). Contemporary Quality Management, Amman: Dar Al Masirah for Publishing and Distribution, Jordan.*
- *Al-Rawahneh, Abdullah (2013). The Impact of Procedural Justice on Job Performance, An Analytical Study of the Opinions of Managers in Jordanian Ministries, Journal of Administrative Sciences Studies, Amman, Jordan, Volume 40, No. 1.*
- *Abu Saada, Ahmed (2019). The Role of Big Data in Improving the Quality of Services - A Case Study of the Islamic University of Gaza, Master's Thesis, The Islamic University, Gaza, Palestine.*
- *Al-Sahn, Mohamed Farid (2003). Marketing, Alexandria: University House for Publishing and Distribution, Egypt.*
- *Al-Salem, Moayed Saeed and Harhoush, Adel (2006). Human Resources Management, a Strategic Approach, Amman: Wall of the World Book, Jordan.*
- *Al-Salem, Muayyad Saeed (2009). Human Resources Management: An Integrated Strategic Approach, Amman: Ithraa Publishing and Distribution House, Jordan.*
- *Al-Serafy, Muhammad (2009). Human Resources Management, Alexandria: Dar Al-Fikr Al-Jamii, Egypt.*
- *Al-Shalabi, Firas et al. (2017). The Impact of Electronic Resource Management on Job Performance: The Modified Role of Knowledge Integration (Case Study of the Jordanian Public Institution for Social Security, Journal of Administrative and Economic Sciences, Qassim University, Volume 10, Issue 2) p. (275- 319).*
- *Al-Sumaida'i, Mahmoud and Youssef, Rudaina (2010). Marketing of Services, Amman: Dar Al Masirah for Publishing, Distribution and Printing, Jordan.*
- *Al-Tai, Hamid and Al-Alaq, Bashir (2009). Marketing of Services: An Applied Strategic and Functional Introduction, Amman: Dar Al Yazouri Scientific for Publishing and Distribution, Jordan.*
- *Al-Zein, Muhammad (2015). The role of the General Personnel Council in meeting the needs of the Ministry of the Palestinian National Authority for human competencies, an unpublished master›s study, Management and Politics Academy for Graduate Studies, Gaza, Palestine.*
- *Ashour, Youssef and Hussein, Al-Abadla and Talal, Othman (2017). Measuring the Quality of Educational Services in Postgraduate Studies, (The Case of MBA) in the Islamic University Program in Gaza, Al-Aqsa University Journal, Gaza, Palestine, Humanities Series, Volume 11,No. 1, p. 98-128.*
- *Barnouti, Suad (2004). Human Resources Management: Personnel Management, Amman: Wael House for Printing and Publishing, Jordan.*
- *Berber, Kamel (1997). Human Resource Management and Organizational Performance Efficiency, Beirut: Dar Al Hamra, Lebanon.*
- *Bilal, Mohamed Ismail (2005). Organizational Behavior between Theory and Practice, Alexandria: New University House.*
- *Damour, Hani Hamed (2009). Marketing of Services, Amman: Wael Publishing and Distribution House, Jordan.*
- *Daradkeh, Mamoun and Tariq, Chile (2002). Quality in Modern Organizations, Amman: Dar Al-Safa for Publishing and Distribution, Hashemite Kingdom of Jordan.*
- *Dessler, Gary (2012). Human Resources Management: Translated by Ahmed Syed Ahmed Abdel-Motaal, Riyadh: Dar Al-Marikh Publishing, Saudi Arabia.*
- *Dora, Abdel-Badri and others (2016). Human Resources Management, Al-Quds Open University, Amman.*
- *El-Morsa, Gamal El-Din (2003). Strategic Management, An Introduction to Achieving the Competitive Advantage of the Twenty-First Century Organization, Alexandria: Al-Dar Al-Jamaa, Egypt.*
- *Hammouda, Khaled Sami (2014). The Reality of Quality Costs in Palestinian Industrial Companies, unpublished MA thesis, Islamic University, Gaza, Palestine.*
- *Hanafi, Abdel Ghaffar (2007). Organizational Behavior and Human Resource Management, Alexandria: Dar Al Jamea, Egypt.*
- *Hassan, Novel Muhammad (2004). Human Resources Management: A Future Vision, Alexandria: University House, Egypt.*
- *Hassan, Novel Muhammad (2005). A strategic approach*

- *to planning and developing human resources, Alexandria: University House, Egypt.*
- *Hegazy, Mohamed Hafez (2005). Human Resources Department, Alexandria: Dar Al-Wafa, Egypt.*
- *Kasbah, Fadi (2015). The Role of Creative Demolition Management in Improving the Quality of Services in the Governmental Sector in the Gaza Strip, an unpublished MA study, Management and Politics Academy for Graduate Studies, Gaza, Palestine.*
- *Maher, Ahmed (2004). Human Resources Management, Alexandria: University House for Printing, Publishing and Distribution.*
- *Nasrallah, Hanna (2002). Manpower Administration, Amman: Dar Al-Zahran for Publishing and Distribution, Jordan.*
- *Noureddine, Bouanan (2007). Quality of services and its impact on job satisfaction, a field study in the port institution of Skikda, an unpublished master›s thesis. Mohamed Boudiaf University, Al-Musalla.*
- *Rabay›a, Ali Muhammad (2003). Human Resources Department with a Specialization in Management Information Systems, Amman: Dar Al-Safa Publishing and Distribution, Jordan.*
- *Work Procedures Guide (2017) Quality Council Working Group, Al-Quds Open University, Amman, Jordan.*
- *Youssef, Doresh Abdul Rahman (2000).The relationship between the sense and objectivity of the performance appraisal system, organizational loyalty, satisfaction and job performance (a field study), the Arab Journal of Administrative Sciences, Kuwait University, Kuwait, Volume 6, Number 2.*
- *Zoelf, Adel Muhammad (2003). Personnel Management, Amman: Dar Safaa for Publishing and Distribution, Jordan.*

المصادر والمراجع الأجنبية:

- *Chih-Tung Hsiao and Jie-Shin Lin A STUDY OF SERVICE QUALITY IN PUBLIC SECTOR International Journal of Electronic Business Management, Vol. 6, No. 1, pp. 29-37 (2008)*
- *Business Dictionary, Retrieved 5-6-2017. Dupe, A. A. (2015). Organisational Communication, The Panacea For Improved Labour Relations. Studies in Business and Economics, 10 (2), 5-16*
- *International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS) ISSN: 2000-000X Vol. 1 Issue 1, March – 2017, Pages: 1-19.*
- *Kotler, P. and Armstrong, G, (2006): "Principles of Marketing" Prentice–Hall.*
- *Lepak, D.P,& snell,S.A.(1998)."Virtual HR: Strategic Human Resource Management in the 21st Century*
- *" Human Resource Management Review ,8,215-234.*
- *Liang-Hung, Electronic Human Management and Organization Innovation: The Roles of Information Technology and Virtual Organizational Structure, Volume 22, No.2, January 2011 - Issue 2 Pages 235-257.*
- *Mazen J. Al Shobaki , Samy S. Abu Naser , Youssef M. Abu Amuna , Suliman A. El Talla Impact of Electronic Human 32 Resources Management on the Development of Electronic Educational Services in the Universities.*
- *Mondy, R. W. and Noe, R. M.(2005) "Human resource management," International Edition, 9th Edition, Prentice H.*
- *Parasuraman, Zeithaml and Berry (1994): Alternative Scales for Measuring Service Quality : A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria, Journal of Retailing, (Fall), pp. 201-230.*
- *Measuring Service Quality : A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria, Journal of Retailing, (Fall), pp. 201-230.*
- *Zafar. J(2009).E-Human Resource Management: A Case study of the Sate Bank in Pakestan. Master Thesis ,University Utara Malaysia.*
- *Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo and Dwayne D. Gremler. 2013. Services Marketing Integrating Customer Focus across the Firm, 6th Edition, NY: McGraw-Hill Irwin.*

المصادر والمراجع الإلكترونية:

- *https://www.tandfonline.com/toc/rijh20/current*
- *www.businessdictionary.com*
- *https://www.qou.edu/ar/depts/hr.jsp.*
- *https://the-arabic-entrepreneur.com*
- *https://www.almrsal.com/post/861807?utm_source=google.com&utm_medium=organic&utm_campaign=google.com&utm_referrer=google.com*

المقابلات:

م.	الإدارة	الوظيفة	تاريخ المقابلة
1.	إدارة الموارد البشرية	مدير دائرة الموارد البشرية/ عضو مجلس التخطيط الاستراتيجي	2022/06/12
2.	شؤون الموظفين فرع رفح	رئيس قسم شؤون الموظفين	2022/06/15
3.	شؤون الموظفين فرع خانيونس	رئيس قسم شؤون الموظفين	2022/06/18
4.	شؤون الموظفين فرع الوسطى	رئيس قسم شؤون الموظفين	2022/06/15
5.	شؤون الموظفين فرع شمال غزة	رئيس قسم شؤون الموظفين	2022/06/13