



JOURNAL OF ADMINISTRATION AND ECONOMICS
COLLEGE OF ADMINISTRATION AND ECONOMICS
UNIVERSITY OF KARBALA



الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها في جودة الخدمة التعليمية

(بحث استطلاعي تحليلي في الجامعات والكليات الاهلية لمحافظة كربلاء المقدسة)

Electronic management of human resources and its impact on the quality of educational service

(An analytical exploratory research in the private universities and colleges of the Holy Karbala Governorate)

أ.د حسين حريجة غالي الحسناوي

Prof. Dr. Hussein Harija Ghali Al-Hasnawi

جامعة كربلاء/كلية الإدارة والاقتصاد

husein.althasnawi@uokerbala.edu.iq

الباحث / حسين مراد صلال

Hussein Murad Salal'

جامعة كربلاء/كلية الإدارة والاقتصاد

husein.murad@s.uokerbala.edu.iq

المستخلص

يهدف البحث الحالي الى بيان تأثير أالموارد البشرية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية ضمن مجتمع البحث الذي تمثل بالجامعات والكليات الاهلية في محافظة كربلاء المقدسة وتمثلت عينة البحث باعضاء مجالس الجامعات والكليات المبحوثة والبالغ عددهم (87) عضواً من هم بمستوى اتخاذ القرار وتحمل المسؤولية ، ومن اجل تحقيق ذلك قيس المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بخمس ابعاد فرعية وهي (التخطيط الإلكتروني للموارد البشرية ، الأختيار والتوظيف الإلكتروني ، التعويض الالكتروني ، التعلم والتطوير الإلكتروني ، تقييم الاداء الالكتروني) في حين قيس المتغير التابع جودة الخدمة التعليمية بخمس ابعاد فرعية وهي (الملموسية ، الموثوقية ، الضمان ، الاستجابة ، التعاطف) استناداً لمشكلة البحث الرئيسية والتي تمثلت ب(ماهو تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية التي مارستها الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث بعد التعرض لجائحة كورونا في جودة الخدمة التعليمية) ومن اجل التوصل الى النتائج استُخدم المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات بالاستبانة وقد اعتمد البحث على مجموعة من الاساليب الاحصائية التي تمثلت باختبار التوزيع الطبيعي والتحليل العاملي التوكيدي والاحصاءات الوصفية وتحليل الارتباط البسيط ونمذجة المعادلة الهيكلية ، استنادا الى البرامج الجاهزة (SPSS V.23 ; AMOS V.23 ; Excel 16) ، وقد توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات ابرزها وجود تأثير ذو دلالة معنوية بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمة التعليمية وهذا يشير الى أنَّ المنظمات التعليمية الخدمية المبحوثة لها اهتمام كبير في تطبيق هذا النوع من الادارة في ادارة مواردها البشرية لسبب ان الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تجذب افضل الكفاءات والمؤهلات من الموارد البشرية وتحقق الرضا الوظيفي وينعكس ذلك في جودة الخدمة المقدمة .

المصطلحات الدالة: الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، جودة الخدمة التعليمية ، الجامعات والكليات الاهلية.

Abstract

The current research aims to show the impact of electronic management of human resources in achieving the quality of educational service within the research community, which is represented by the universities and private colleges in the Holy Karbala governorate. In order to achieve this, the independent variable of electronic management of human resources was measured in five sub-dimensions, which are (electronic planning for human resources, electronic selection and recruitment, electronic compensation, electronic learning and development, and electronic performance evaluation), while the dependent variable was measured by the quality of educational service in five sub-dimensions which are (tangibility, reliability, assurance, response, empathy), based on the main research problem, which was (what is the impact of the electronic management of human resources practiced by the Ministry of Higher Education and Scientific Research after exposure to the Corona pandemic on the quality of educational service) and in order to reach the results, the descriptive approach was used Analytical and data collection through a questionnaire The statistical methods represented by testing the normal distribution, confirming factor analysis, descriptive statistics, simple correlation analysis and structural equation modeling, based on ready-made programs (SPSS V.23; AMOS V.23 ; Excel 16), and the research reached a set of conclusions, the most prominent of which is the existence of a significant effect between the electronic management of human resources and the quality of the educational service. Human resources attract the best competencies and qualifications from human resources and achieve job satisfaction and this is reflected in the quality of the service provided. The results of the statistical tests also showed the existence of a significant effect relationship for the sub-dimensions of the independent variable. The electronic management of human resources with the quality of educational service, as the strongest influence relationships were represented by the dimension of electronic performance evaluation and then after e-learning and development, then after selection and e-recruitment, and then after e-compensation, and then after e-planning for human resources.

Key terms: electronic management of human resources, educational service quality, private universities and colleges.

المقدمة

تعد التطورات التكنولوجية واساليبها وانظمتها الإلكترونية من الظواهر الحديثة التي تهيمن على كثير من الاعمال وفي مختلف العلوم والتخصصات كعلم الادارة ، أذ غزت الإدارة الإلكترونية جوانب مختلفة في العمل ومنها العمل الإداري خصوصاً فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية ، أذ تعد ادارة الموارد البشرية من اهم الوظائف التي تزاو لها المنظمة في ادارة اهم مواردها الا وهو المورد البشري والسبب لكون اذا صلح الانسان صلح ما بعده ، اذ يقوم قسم الموارد البشرية بالعديد من المهام والانشطة التي تسهم في توفير الموارد البشرية الكفوة والمؤهلة للاحتياجات الحالية والمستقبلية للمنظمة والتي تساهم في تحقيق اهدافها بكفاءة ، اذ ادى هذا التطور في مجال الادارة الى توفير جيل جديد من الموظفين وكذلك احداث تغيرات في الهياكل التنظيمي للمنظمة ، مع ظهور الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحول العديد من وظائف المنظمة الى وظائف الكترونية ك التسويق والمحاسبة والعمليات و التجارة الإلكترونية ومع هذا التحول الرقمي المتزايد في وظائف المنظمات ، أصبح من الضروري تحويل الوظائف الورقية وملفاتها إلى ملفات إلكترونية ، ك الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية التي يُطلق عليها تطبيق التقنيات المستندة إلى الويب في الأنظمة والوظائف المتعلقة بالموارد البشرية ، ولتحقق من تلك الإدارة وتأثيرها كانت البيئة المناسبة للبحث هي الجامعات والكليات الاهلية في محافظة كربلاء المقدسة التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي لكونها الوزارة التي تبنت هذه الإدارة في إدارة مواردها البشرية بعد التعرض لجائحة كورونا وانطلاقاً من مشكلة اساسية تمثلت بـ(ماهو تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية المستخدمة من قبل الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث في جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها ؟)، وتوجهاً بفرضيتين يشتملان على مدى وجود علاقات الارتباط والتأثير بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمة التعليمية ، فُسيم البحث الى اربعة مباحث تضمن المبحث الاول منهجية البحث ، وتضمن المبحث الثاني الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية و جودة الخدمة التعليمية ، وتضمن المبحث الثالث الجانب الميداني للبحث وتضمن المبحث الرابع الاستنتاجات و التوصيات .

المبحث الاول

منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث

في ضوء التطورات الهائلة التي نراها اليوم في الاستخدام التكنولوجي وبرمجيات الحاسوب وما ينتج عنها من اثر كبير في اداء اعمال منظمات الاعمال ووظائفها لاسيما ومنها الوظائف التي تؤديها الموارد البشرية في تلك المنظمات عموماً وبالخصوص منظمات الخدمة التعليمية (الجامعات والكليات المبحوثة) التي تمثل البيئة الخصبة للإدارة الإلكترونية ، اذ اتضح أنّ استخدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تعدّ متطلباً ضرورياً في ادارة الموارد البشرية في جميع القطاعات بما في ذلك قطاع التعليم خصوصاً بعد انتشار جائحة كورونا و من اجل مواكبة التطورات التي تحصل في بيئة الاعمال المتطورة باستمرار ، وفي ضوء الصعوبات التي تعاني منها المنظمات خاصة التعليمية في ممارسة انشطتها بشكل حضوري على مستوى الادارة والتعليم ، وعلى الرغم من العوائق الكبيرة التي تعاني منها المنظمات في استخدام الحاسوب واساليب التكنولوجيا في مزولة عملياتها (2 : Harrison , 2020) ، وبعد ان القى نقشي وباء COVID-19 ظلاله على اغلب المؤسسات ومنها التعليمية التي اغلقت ابوابها من اجل تقليل انتشار هذا الوباء على مستوى العالم ومنع مباشرة العمل الحضوري (17 : Berrocso et al.,2020) ، ولهذا اصبح تبني الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ضرورة ملحة ولا بد

منها في جميع المنظمات خاصة العراقية ، لذلك بادرت وزارة التعليم العالي العراقية بممارسة هذا النوع من الادارة في ادارة موظفيها خصوصا أعضاء مجلس الجامعة او الكلية الذين يمتلكون سلطة اتخاذ القرار ، وبما أن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تعدُّ أسلوباً إدارياً حديثاً فهي تتطلب مورداً بشرياً ذا قدرات عالية وكذلك تتطلب منظمات تمتلك هياكل تنظيمية وبنى تحتية تتلاءم مع هذا الاسلوب الاداري الحديث. حيث إنَّ ثورة الانترنت وتكنولوجيا المعلومات اثرت في العديد من المجالات ومنها مايتعلق بجودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات والكليات المبحوثة ، حيث إنَّ التعليم والإدارة في مجال الانترنت يحمل المعاني الكثيرة فمصطلح التعليم والإدارة الإلكترونية اصبح من المصطلحات المتداولة وبكثرة وتجلت تلك الادارة في اتخاذ القرارات وادارة الموظفين وعقد الاجتماعات وممارسة أنشطة إدارة الموارد البشرية عن بعد . وفي ضوء ماتقدم يمكن صياغة المشكلة في التساؤل الاتي (ماهو تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية المستخدمة من قبل الجامعات والكليات المبحوثة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة؟) . وينفرع عنه التساؤلات الاتية :

1. ما مستوى متغيرات البحث وابعادها الفرعية على مستوى الكليات والجامعات عينة الدراسة ؟
 2. ما مستوى علاقات الارتباط بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بابعادها و جودة الخدمة التعليمية للجامعات والكليات عينة البحث ؟
 3. مامستوى تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بابعادها في جودة الخدمة التعليمية للجامعات والكليات عينة البحث؟
- ثانياً: أهمية البحث**

نظراً لحدائثة الموضوع والتغيرات التي تشهدها البيئة الخارجية وضرورة مواكبتها فان البحث يتميز بأهمية كبيرة وللاسباب الاتية :

1. يعد موضوع الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من الموضوعات الحديثة والمهمة والحيوية لانه يصف مرحلة متقدمة في تطور الفكر الاداري اذ إنَّ الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث ظهر نتيجة تحولات وتطورات يشهدها العالم في انجاز التعاملات باقل تكلفة (جهد ووقت ومال) مقارنة بالتعاملات التقليدية التي تكلف المنظمة الكثير .
2. يعدُّ موضوع الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ذو أهمية لكونه يفتح الآفاق امام الإداريين ذوي الاختصاص المهتمين بنشر مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتطوير العمل الاداري من اجل تحسين الجودة في الخدمة التعليمية .
3. يكتسب البحث الحالي مزايا لانه يدعم توجهات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث بتبنيها الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية خلال مدة انتشار جائحة كورونا واهمية تدريب وتطوير مهارات وامكانيات جميع منتسبيها قادة وموظفين على اكتساب مزايا العمل باساليب التكنولوجيا الحديثة وزيادة خبراتهم الميدانية في الاتيان بممارسات الإدارة الإلكترونية .
4. يسهم موضوع بحثنا الحالي بوضع جملة من المقترحات والتوصيات التي توصل اليها والتي سوف تسعف المسؤولين وصناع القرار في مواجهة المشاكل التي ممكن أن تواجههم أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية لمواردهم البشرية والعمل على حلها .
5. كما وتبرز أهمية بحثنا في تطبيقه لقطاع مهم وهو قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والتعرف على واقع ذلك التطبيق ومدى تأثيره في جودة الخدمة التعليمية .

6. تعد جودة الخدمة التعليمية خصوصاً في القطاع الخاص ذات أهمية كبيرة جداً لأنها تعد المؤشر الأول لأستقطاب الطلبة لتلك الجامعات والكليات لذا فأن تبني الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وما توافره من مزايا تؤدي الى تحقيق الجودة في الخدمة التعليمية .

ثالثاً: اهداف البحث

استناداً لمشكلة البحث وتساؤلاتها الميدانية فان البحث الحالي يهدف الى تحقيق مجموعة اهداف وهي كما يأتي:

1. تأصيل متغيرات البحث نظرياً وعرض واختيار أهم مقاييسها المحددة من الباحثين .
2. تحديد مستوى التزام الجامعات والكليات عينة البحث بتطبيق وتبني الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وابعادها الفرعية.
3. تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية ميدانياً على مستوى الجامعات والكليات عينة البحث .
4. تحديد مستوى علاقات الارتباط بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وابعادها وجودة الخدمة التعليمية .
5. تحديد مستوى تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وابعادها في جودة الخدمة التعليمية .

رابعاً : التعريفات الاجرائية

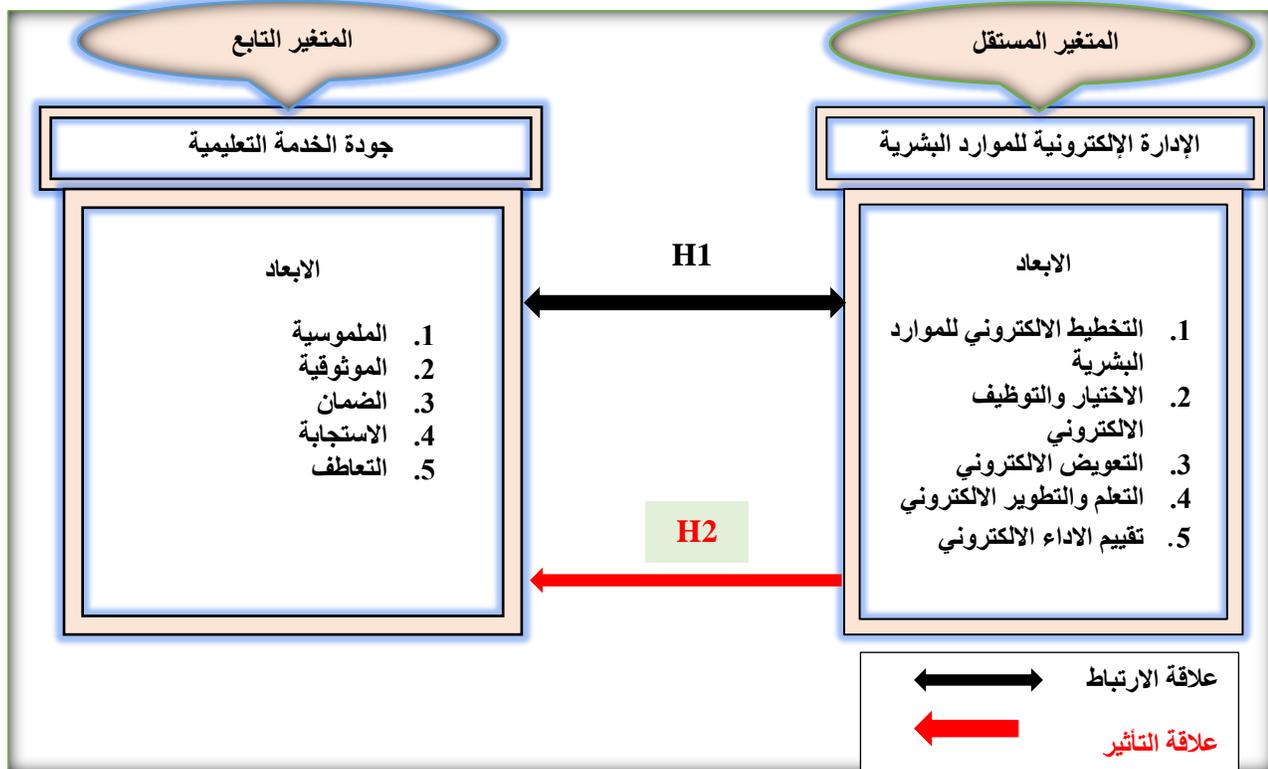
يمكن توضيح التعريفات الاجرائية التي يستنتجها البحث الحالي بالاتي :

1- الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (E-HRM) : بأنها عبارة عن توظيف واستخدام التكنولوجيا الحديثة المعتمدة على شبكة الاتصالات العالمية الانترنت وبرمجيات الحاسوب في إنجاز مهام ومسؤوليات ووظائف الجهاز الاداري بما يخص الموارد البشرية و يحقق التكامل مع أنشطة المنظمة هذا ينعكس على تحقيق اهدافها واستثمار مواردها وتطوير ادائها وبأقل التكاليف .

2- جودة الخدمة التعليمية : يمكن تعريفها بأنها مجموع مايرغب به الزبون (الطالب) من الخصائص في الخدمة وسعي منهيح من قبل المنظمة لتحقيق تلك الرغبات بالتحسين المستمر .

خامساً : المخطط الفرضي للبحث

صُممت المخطط الفرضي للبحث ليحدد اتجاه ونوع الفرضيات من متغيرين رئيسيين وابعادهما الفرعية استناداً الى الخلفية النظرية ومراجعة الدراسات السابقة ، إذ يمثل المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وابعاده الفرعية التي تمثلت بـ (التخطيط الإلكتروني للموارد البشرية ، الاختيار والتوظيف الإلكتروني ، والتعويض الإلكتروني ، التعلم والتطوير الإلكتروني ، تقييم الاداء الإلكتروني) في حين كان المتغير التابع متمثل بجودة الخدمة التعليمية وابعادها الفرعية التي تمثلت بـ (الملموسية ، الموثوقية ، الضمان ، الاستجابة ، التعاطف) إذ اشتقت هذه المتغيرات من مراجعة الأدبيات الأكاديمية وعليه صُمم المخطط الفرضي من أجل فحص علاقات الارتباط والتأثير للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بابعادها في جودة الخدمة التعليمية وكما موضح في الشكل (1) .



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث . المصدر: أعداد الباحث.

سادساً : فرضيات البحث

تمثل صياغة فرضيات البحث استناداً لمشكلة البحث وتساؤلاتها الرئيسية والفرعية بمثابة بيان لموضوع البحث وتوضيح علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرات ، ومن اجل تحقيق أهداف البحث واختبار المخطط الفرضي اعتمد مجموعة من الفرضيات الرئيسية وكما يأتي :

1- الفرضية الرئيسية الاولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بابعادها وجودة الخدمة التعليمية.

2- الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بابعادها في جودة الخدمة التعليمية .

سابعاً : مجتمع وعينة البحث

1. مجتمع البحث : انطلاقاً من هدف البحث المتمثل بمعرفة تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في جودة الخدمة التعليمية عمد البحث الحالي في اخذ مجتمع بحث تمثل بجميع الجامعات والكليات الاهلية في محافظة كربلاء المقدسة البالغ عددها (9) مابين (جامعة و كلية) تابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية من اجل إعطاء نظرة شاملة عن تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في جودة الخدمة التعليمية وسيوضح ذلك في الجدول (1) .

جدول (1) وصف مجتمع البحث

ت	اسم الجامعة والكلية	نوع القطاع	الموقع	عدد اعضاء مجلس الجامعة والكلية
1	جامعة وارث الانبياء	خاص	كربلاء / طريق بغداد	11
2	جامعة الزهراء	خاص	كربلاء/ طريق بغداد	8
3	كلية الطف الجامعة	خاص	كربلاء/ شارع الحولي	12
4	كلية الحسين الجامعة لطب الاسنان	خاص	كربلاء / طريق كربلاء حلة	11
5	جامعة أهل البيت	خاص	كربلاء / طريق الحر	9
6	جامعة العميد	خاص	كربلاء / طريق نجف كربلاء	9
7	كلية الصفوة الجامعة	خاص	كربلاء / طريق الحر	12
8	كلية الحسين الهندسية الجامعة	خاص	كربلاء/ طريق نجف كربلاء	7
9	كلية الزهراوي الجامعة	خاص	كربلاء/ طريق نجف كربلاء	8

المصدر : اعداد الباحث اعتماداً على توزيع استمارات الاستبيان .

2. عينة البحث : استناداً لمتغير البحث الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية اعتمدت العينة القصدية لمن هم بموقع القيادة وتحمل المسؤولية من اعضاء مجلس الجامعة والكلية (رؤساء الجامعات ومساعدتهم ، عمداء الكليات ومساعدتهم ، رؤساء الاقسام العلمية) بعدهم الجهة المسؤولة عن إدارة الموارد البشرية وتحقيق جودة الخدمة التعليمية ولهذا السبب اختيرت العينة ، والبالغ عددهم (87) عضواً لذا وزعت (87) استمارة استبيان على العينة وأسترجعت جميعها وكانت صالحة للتحليل بنسبة 100% وكما موضح في الجدول (2).

جدول (2) عدد استمارات الاستبيان التي وزعت واسترجعت

الاستمارات			المجتمع
نسبة الاسترجاع	المسترجعة	الموزعة	
%100	11	11	جامعة وارث الانبياء
%100	8	8	جامعة الزهراء
%100	12	12	كلية الطف الجامعة
%100	11	11	كلية الحسين الجامعة لطب الاسنان
%100	9	9	جامعة اهل البيت
%100	9	9	جامعة العميد
%100	12	12	كلية الصفوة الجامعة
%100	7	7	كلية الحسين الهندسية الجامعة
%100	8	8	كلية الزهراوي الجامعة
%100	87	87	المجموع

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على استمارات الاستبيان .

3. خصائص عينة البحث

يوضح جدول (3) خصائص عينة البحث .

مدة الخدمة							المؤهل		العمر				النوع الاجتماعي		
31	-26	-21	-16	-11	-5	أقل من	دكتوراه	ماجستير	61	-51	-41	-31	أقل من	انثى	ذكر
فاكث	30	25	20	15	10	5			فاكث	60	50	40	30		
5	6	7	11	31	23	4	77	10	9	11	32	30	5	12	75

المصدر : اعداد الباحث بالأعداد على استمارات الاستبيان .

ثامناً : اساليب المعالجة الاحصائية

من اجل تحليل بيانات البحث الميداني واستخراج النتائج اسُخدم البحث عدد من البرامج الاحصائية وهي (Amos . 2016) . Microsoft Excel . V23 ; Spss . V23 ; بما يتناسب مع طبيعة البيانات التي جمعت لذا اسُخدم الاساليب الاحصائية الاتية :

1. الاساليب الاحصائية الوصفية :

- الوسط الحسابي : يُستخدم لمعرفة معدل استجابة افراد العينة .
- الانحراف المعياري : يُستخدم في معرفة درجة تشتت اجابات افراد عينة البحث عن وسطها الحسابي .
- معامل الاختلاف النسبي : هو مقياس لتشتت او تبعثر توزيع الاحتمال او توزيع التكرار يستخرج كنسبة الانحراف المعياري الى الوسط الحسابي للتوزيع .
- الأهمية النسبية : تُستخدم لمعرفة درجة أهمية استجابة افراد العينة لفقرات البحث وتستخرج من حاصل قسمة الوسط الحسابي على عدد درجات المقياس في 100 وتقرن الفقرات لمعرفة اهمها .

2. الاساليب الاحصائية التحليلية : يتم استخدامها لتحليل ومعالجة فرضيات البحث وكماياتي:

- اختبار التوزيع الطبيعي : (كولموغوروف - سميرنوف) لتحديد مدى اعتدال توزيع البيانات.
- التحليل العاملي التوكيدي : يستخدم لنمذجة العلاقة بين متغيرات مشاهدة ومتغيرات كامنه من اجل توكيد صدق بناء مقاييس البحث ومدى مطابقة الهيكل النظري للمقياس مع اجابات العينة .
- اختبار كرونباخ الفا : يُستخدم لقياس معامل الثبات للمقاييس المستخدمة .
- معامل الارتباط (Pearson): لتحديد مستوى قوة العلاقة بين المتغيرات .
- نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) : لقياس علاقات التأثير بين المتغيرات (اسلوب احصائي جيد لتفسير علاقات التأثير بين المتغيرات الكامنة وايضاً لمتغيرات المشاهدة ويفسر العلاقات السببية بينهما) .

المبحث الثاني

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية / تأصيل مفاهيمي

جودة الخدمة التعليمية / تأطير معرفي

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

ماهي الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية التي جرت مناقشتها في العديد من الأدبيات ومن قبل وجهات نظر مختلفة إذ كانت تلك الأدبيات تسلط الضوء على أهمية التكنولوجيا في تحسين وزيادة فاعلية الموارد البشرية وممارستها وتأثيرها على الموظفين (9 : 2017 , Kuipers). قد استخدم المؤلفون تسمية نظام معلومات الموارد البشرية ، والمعروف في الوقت الحاضر باسم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية إذ يعتقد بوجود اختلاف بين نظام معلومات الموارد البشرية والإدارة الإلكترونية للموارد البشرية فقد ركزت الأبحاث حول نظام معلومات الموارد البشرية بشكل أكبر على الأنظمة نفسها ، بينما يميل البحث في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية إلى التركيز بشكل أكثر إستراتيجية (2 : 2020 , Al mashrafi).

جدول (4) تعريفات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (E-HRM)

ت	المصدر	التعريف
1	(Malkawi , 2018 : 147)	تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها نهج إستراتيجي لإدارة المنظمات سريعة التغير اعتماداً على نظام قائم على التكنولوجيا إذ ان هذا النهج الإستراتيجي يبدأ بالرؤية والرسالة ويؤكد على القيمة التي حصلت عليها المنظمة عن طريق قدرات تقنية المعلومات .
2	(Bendusa , 2019 : 9)	تعرف بأنها تكامل تقنيات المعلومات وإدارة الموارد البشرية إذ ينعكس هذا التكامل في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة وجعل وظائف الموارد البشرية أكثر إستراتيجية ويهدف في أيضا جعل إدارة الموارد البشرية مميزة ومتسقة وأكثر كفاءة وأعلى جودة .
3	(Nayananjalee & Alwis , 2020 : 5)	تعني أن وظائف الموارد البشرية مرتبطة بأنظمة تكنولوجيا المعلومات للتدريب والأداء والحضور والإجازات وكشوف المرتبات وتخطيط التعاقب.
4	(Wiley & Sons , 2020 : 5)	مصطلح شامل يغطي جميع آليات ومحتويات التكامل الممكنة بين إدارة الموارد البشرية وتقنيات المعلومات التي تهدف إلى خلق قيمة داخل المنظمات وعبرها باستهداف الموظفين والإدارة .
5	(Walid & Sherzad , 2020 : 120)	إنها مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة كفاءة وفعالية وشفافية المنظمات في تقديم خدماتها للموظفين لتمكينهم من الحصول على المعلومات وتمكن من القضاء على الفساد ، وإعطاء الموظفين فرصة المشاركة في جميع مراحل العملية الإدارية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف جوانب الحياة .
6	(Alabaddi & Rahahlehb , 2020 : 56)	تعرف بأنها تحويل وظائف ادارة الموارد البشرية وعملياتها المختلفة من التقليدية الى الالكترونية وبحقق هذا التحول مزايا تنافسية للمنظمة وتحقق اهدافها بإدارة الموارد البشرية وتحسين أداء الموظفين .

المصدر : إعداد الباحث .

وبناءً على ماتقدم يمكن النظر الى الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (E-HRM) بأنها عبارة عن توظيف واستخدام التكنولوجيا الحديثة المعتمدة على شبكة الاتصالات العالمية الانترنت وبرمجيات الحاسوب في انجاز مهام ومسؤوليات وظائف الجهاز الاداري وبما يخص الموارد البشرية ويحقق التكامل مع أنشطة المنظمة هذا ينعكس على تحقيق اهدافها واستثمار مواردها وتطوير ادائها وباقل التكاليف .

ثانياً : أهمية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

تتسم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في توفير ميزة استراتيجية لوظائف الموارد البشرية التي تتيح زيادة الفاعلية والكفاءة التنظيمية (5 : 2020 , Al Mashrafi). إذ تمارس إدارة الموارد البشرية دوراً حيوياً في تسهيل العمليات التنظيمية وتوفير التكلفة والوقت ، كما أنها مفيدة للمزايا التنافسية ، إذ كان التوجه نحو التحرك لتبني نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من أجل التغلب على مشاكل النمط التقليدي في الإدارة (Abdul Rahim et al., 2020 : 1407- 1408) . كما وتكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على التعامل مع التطور النوعي والكمي لتقنيات وأنظمة المعلومات أيضاً. بالإضافة إلى ذلك ، تعدُّ الإدارة الإلكترونية استجابة قوية لتحديات القرن الحادي والعشرين حيث يجب أن تكون قادرة على التعامل بكفاءة وفاعلية مع المتغيرات المختلفة (Malkawi , 2018 : 148) . وما يهمنا في متغيرات بحثنا هو أهمية تلك الإدارة في منظمات التعليم العالي إذ تتبع أهمية البحث الحالي لكونه يتعامل مع منظمات التعليم العالي التي تعد مصدراً للكفاءات ، وفي مواكبتها أحدث التطورات العلمية وتسخيرها لخدمة المجتمع (Al Shobaki et al., 2017 : 183) . كما ان أهمية الإدارة الإلكترونية تتمثل في ربط الجهاز الاداري ومسؤولياته بتقنيات المعلومات والاتصالات وتطوير وتحسين العمليات الادارية داخل المنظمة وكذلك في توفير الوقت والجهد والمال والاستخدام الآمن للمعلومات وتحقيق اهداف المنظمة بسرعة وكفاءة (الشامسي ، 2018 : 53 - 55) . وفي الصدد نفسه حدد (Al Shobaki et al., 2017 : 6) بأن أهمية الإدارة الإلكترونية وحسب تقرير معهد تشارترتد (CIPD) لعام 2006 الذي أعد في المنظمات البريطانية الكبيرة واخذ ثلاث سنوات من الوقت من سنة 2003 الى 2006 تظهر تلك الأهمية في المجالات الآتية : 1. بنسبة 91% تحسين جودة الحصول على المعلومات . 2. بنسبة 81% تحسين سرعة الحصول على المعلومات . 3. بنسبة 56% تحسين تقديم الخدمات للمستفيدين . 4. بنسبة 35% يحسن من تخفيض التكاليف والنفقات

ثالثاً: أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

في الوقت الحاضر لوحظ أن وظائف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية يمكن تحويلها ودمجها في أشكال رقمية داخل المنظمات وفي الممارسات الحالية فإن وظائف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية الأكثر استخداماً هي تخطيط الموارد البشرية الإلكترونية ، واكتساب الموارد البشرية (التوظيف والاختيار) ، وتطوير الموارد البشرية (التدريب والتطوير) ، مكافأة الموارد البشرية (تقييم الأداء ، التعويضات والمزايا) (Hopkins & Markham , 2003: 57-58) . إذ ستوضح الأبعاد بشكل تفصيلي :

1- **التخطيط الإلكتروني** : يقوم التخطيط الإلكتروني للموارد البشرية بتحديث بيانات الموظف ، والتغييرات الشخصية التي تطرأ على الموظف ويكون ذلك بمنح الموظفين الفرصة لتحديث بياناتهم الشخصية يعني هذا ان حفظ سجلات الموارد البشرية سيكتسب دقة أعلى في جودة البيانات المدخلة (Shah et al., 2020 : 15) . كما ويعرف التخطيط الإلكتروني بأنه وضع برنامج يوضح حاجة المنظمات من العاملين مع تصنيف احتياجاتها من حيث المهارات والتخصصات المطلوبة و العدد المطلوب من كل نوع تخصص ، إذ إنّ التخطيط الإلكتروني في مجال الموارد البشرية

يؤدي الى زيادة كفاءة أداء المنظمة بتوفير الأعداد المناسبة من التخصصات المناسبة لإنجاز الخطة التي تضعها المنظمة في الوقت المناسب (Malkawi , 2018 : 149). هذا وكما اشار ايضاً (Panneerselvam et al., 57 : 2017) الى ان عملية التخطيط الالكتروني التي تُعدّ احدى ممارسات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بانها تعمل على تحديث معلومات الملف الشخصي لجميع الموظفين في المنظمة لمعرفة التطورات التي تحصل لديهم وملاءمتها مع وظائف جديدة .

2- الأختيار والتوظيف الإلكتروني : يشير الاختيار والتوظيف الإلكتروني الى استخدام الأدوات والتقنيات الإلكترونية التي تسهل من عمليات الاختيار والتوظيف للموارد البشرية في المنظمة ويكون الهدف منها التأكد من أن جميع الإجراءات تكون على وفق الخطط والأنظمة الموضوعة ولضمان الحصول على أفضل الكفاءات وبأقل التكاليف ، وما نلاحظه اليوم هو عادة ما تقوم معظم المنظمات بتعيين مرشحين باستخدام الإنترنت (Malkawi , 2018 : 149) . في حين يؤكد ذلك بان التوظيف الإلكتروني يكون عن طريق قيام المنظمة بالاعلان عن الوظائف الشاغرة عبر الانترنت ثم يرسل الاشخاص الأكثر كفاءة معلوماتهم عبر البريد الإلكتروني من اجل التوظيف او تُرسل من مواقع توظيف شهيرة او متخصصه بهذا المجال اذ يجري الاختيار الإلكتروني عبر الانترنت باجراء مقابلات أولية ومقابلات نهائية عن طريق المؤتمرات الصوتية او الفيديوية (Ganeshan & Vethivajan , 2020 : 87) . وفي السياق نفسه اشارت (Atallah, 2016 : 15 – 16) بان السبب وراء اعتماد المنظمات استراتيجية التوظيف الإلكتروني هو لتوفير تكاليف الوقت والجهد والمال ولهذا اصبح التوظيف الإلكتروني اكثر شعبية في الوقت الحاضر اذ يمكن عدّ العملية التي يقوم بها أصحاب العمل بالإعلان عن فرص العمل ومشاركتها عن طريق منصات قائمة على الويب أو الإنترنت ، كما يستخدم ممارسو الموارد البشرية عملية الاختيار الإلكتروني لتحديد أفضل المرشحين للوظائف الذين لديهم المعرفة والمهارات والقدرات المناسبة والملاءمه للوظيفة الشاغرة . وفي السياق نفسه أُشيرالى التوظيف والاختيار الإلكتروني الاخضر الذي يتحدث عن استخدام وسائل الكترونية تقلل من الاستخدام الورقي في التوظيف والاختيار وحماية البيئة من التلوث اذ يقوم فريق إدارة الموارد البشرية بتصميم عملية التوظيف بحيث تتطلب تكلفة ووقتاً وطاقه أقل في تعيين المرشحين هذا وفي دراسة استقصائية أجريت في المملكة المتحدة ، فإن العديد من خريجي الكليات العليا ، أثناء تقديمهم للوظائف ، يحكمون على جودة الوظائف بناءً على الأداء البيئي وسمعة المنظمة ويمكن ان يكون العمل الصديق للبيئة علامة تجارية تجذب المزيد من المرشحين للمنظمة (Mukherjee et al., 2020 : 222) .

3- التعويض الإلكتروني : يعني التعويض الإلكتروني استخدام التطبيقات الإلكترونية لإدارة التعويضات بجمع ومعالجة وتخزين وتحليل وتوزيع بيانات ومعلومات التعويضات لجميع الموظفين في أي وقت مع إمكانية الوصول إلى هذه المعلومات من أي موظف في أي وقت لمعرفة تفاصيل استحقاقاته (Malkawi , 2018 : 149) . كما يشار الى التعويض الإلكتروني بانه يعني استخدام نظام الكتروني لحساب الإستحقاقات المتعلقة بالراتب وحسابات بدلات الغلاء المختلفة ومزايا الموظفين واجراءات الرفاهية والمزايا الاخر (Ganeshan & Vethivajan , 2020 : 87) . كما ويعرف بانه نظام يتيح الخدمة الذاتية لجميع موظفي ومديرين المنظمة ويخفف العبء على إدارة الموارد البشرية في اتخاذ اجراءات تتمثل بكشوفات المرتبات والمكافآت وتغيرهما المستمر (Khashman & Al-Ryalat , 2015 : 118-119) . اذ تعمل أدوات التعويض الإلكتروني بتسهيل إجراء المهام البيروقراطية عن طريق تدفق البيانات والمعرفة في الوقت الفعلي. إلى جانب ذلك ، يمكن الاستفادة من التعويضات الإلكترونية في الحفاظ على المساواة في الأجور (Findihi & Bayarçelik , 2015 : 426) . وفي الصدد نفسه اشير الى ان ممارسة التعويض الإلكتروني أصبحت عاملاً تنافسياً حاسماً لجذب القوى العاملة في المنظمات وتحفيزها والاحتفاظ بها وبناءً على ذلك ، يشير

التعويض الإلكتروني إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تصميم حزم التعويضات والمزايا للقوى العاملة التي تساعد في ضمان توزيع الرواتب بشكل عادل ، وفي تتبع سجلات حزمة مزايا الموظفين ومعلومات التعويض ، يعدّ التعويض الإلكتروني أحد المحددات الرئيسية التي يمكن أن تؤثر على الأداء الوظيفي للموظف (Umar et al., 2020 : 100) . وأشار (Panneerselvam et al., 2017 : 57) بان عملية التعويض الإلكتروني تستخدم في حساب واستقطاع اجور الموظف في حالة حصوله على اجازة او عقوبة وما الى ذلك بشكل دقيق وسريع .

4- **التعلم والتطوير الإلكتروني** : يشير التعلم والتطوير الإلكتروني الى أحد أكثر الجوانب أهمية وربما يكون الجانب الأكثر امكانية من حيث التكلفة والفوائد اذ يمكن استخدام الإنترنت في تحديد الاحتياجات التدريبية وفي أنشطة التعلم الإلكتروني وفي الإدارة المهنية (Shah et al., 2020 : 15) . كما يشير الى استخدام الإنترنت والإنترنت لتوفير البيانات والمعلومات والوحدات الإلكترونية اللازمة لعملية تدريب القوى العاملة وتنفيذ وتقييم نتائج التدريب بتوفير آليات المراقبة التي تضمن فعالية العملية التدريبية (Malkawi , 2018 : 149) . وفي السياق نفسه يشير التعلم والتطوير الإلكتروني الى استخدام شبكة الأنترنت او الانترنت التنظيمية لاجراء عملية التدريب والتي هي عبارة عن مجموعة تطبيقات وعمليات كالتعلم القائم على الانترنت (Ganeshan & Vethivajan , 2020 : 87) . كما و يعرف على انه أي أنشطة تعليمية تجري بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن تكون على شكل نموذج تعلم حكومي او منظمي عن طريق شبكة إنترنت محلية او دولية يجري تسليمها واستلامها عن طريق شبكة من أجهزة الكمبيوتر المتصلة اعتمادًا على النطاق الكامل للوسائط المتعددة ، وله فوائد عديدة منها تقليل الاعمال الورقية وتقليل التكاليف الادارية وتقصير الوقت وزيادة معدل الاستجابة (Khashman & Al-Ryalat, 2015 : 118-119) . اذ يعد تدريب الموظفين وتطويرهم من أهم العوامل التي تزيد من الكفاءة ، لذلك يُنظم التدريب الإلكتروني وانظمته لادارة الموارد البشرية والتعلم الإلكتروني كطريقة مستقلة عن الزمان والمكان (Findıklı & Bayarçelik , 2015 : 426) . هذا وتعد ممارسة التدريب الإلكتروني الذي يُنظر اليه على أنه نشاط يستهدف تعزيز المهارات أو الكفاءة الإضافية لدى الموظف في الوظيفة التي يمتلكها حاليًا من أجل زيادة الأداء وفي الوقت نفسه تبرز أهمية وفوائد ومزايا التدريب الإلكتروني على نطاق واسع بتقليل وقت دورة التسليم باتاحة القدرة للمنظمات على تقديم التدريب للعديد من الأشخاص بسرعة ، وزيادة راحة المتعلم وكل ذلك بتكاليف أقل هذا وأثبتت دراسة أن التدريب الإلكتروني مرتبط بشكل إيجابي وكبير بالأداء الوظيفي (Umar et al., 2020 : 99) . وفي حين اشار (Panneerselvam et al., 2017 : 57) الى أن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تعمل في تحديد مناطق افتقار الموظف للمؤهلات وتحديد الاحتياجات التي يحتاجها لتحسين من ادائه .

5- **تقييم الأداء الإلكتروني**: تسمح الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بإجراء تقييم الأداء بالكامل عبر الإنترنت او الإنترنت الخاصة بالمنظمة هذا يعني أن المدير والموظف قادران على تقديم بيانات الأداء مباشرة إلى قسم الموارد البشرية بشكل إلكتروني وتقييمها استناداً الى مقارنة اليه لأداء الموظف مع الاداء المعياري للاداء هذه الممارسة يمكن أن تقلل بشكل ملحوظ من الوقت والتكلفة لقسم الموارد البشرية (Shah et al., 2020 : 15) . كما يشير تقييم الاداء الإلكتروني الى اعتماد التكنولوجيا القائمة على الويب لتقييم أداء الموظفين والمنظمة كذلك (Malkawi , 2018 : 149) . وفي السياق نفسه اذ يشير تقييم الاداء الإلكتروني الى استخدام العديد من حزم البرامج لقياس اداء الموظف بشكل دقيق وكذلك تساعد في اكتشاف مواطن الضعف وتقديم اقتراحات لتحسين نقاط الضعف وزيادة اداء الموظف (Ganeshan & Vethivajan , 2020 : 87) . كما ويمكن تعريفه بأنه استراتيجية تسمح بتقييم اداء الموارد البشرية الكامل عبر الشبكة الداخلية للمنظمة وهذا يعني أن المديرين والموظفين قادران على تقديم معلومات الأداء مباشرة إلى قسم الموارد

البشرية عبر النماذج الإلكترونية أذ تؤدي هذه الممارسة الى تقليل استخدام الأوراق لكل من المشرفين المعنيين بالتقييم والادارة وهذا ينعكس ايجاباً في تقليل تكلفة ووقت الاضراب الذي ممكن ان يحصل في التقييم التقليدي لقسم الموارد البشرية نتيجة التقييم غير العادل (Khashman & Al-Ryalat , 2015 : 118-119). في حين يعد الهدف الرئيس من استخدام التكنولوجيا في تقييم الأداء هو لتطوير الأداء الفردي ومن ثم أداء المنظمة بتزويد الموظفين بالمعرفة والتقنيات والأساليب اللازمة وكذلك الأنظمة الداعمة (Findikli & Bayarçelik , 2015 : 426). هذا في حين اشار (Panneerselvam et al., 2017 : 57) بان العديد من المنظمات تتبع عملية تقييم الاداء التقليدي للموظف وهذا مما يؤدي الى اثاره الجدل بين الموظفين والتذمر وعلية يؤدي استخدام ممارسة تقييم الاداء الالكتروني للموارد البشرية في المنظمة في تجنب اثاره الجدالات بين الموظفين باستخدام معايير عادلة.

جودة الخدمة التعليمية / تأطير معرفي

رابعاً: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

تعد جودة الخدمة التعليمية من المؤشرات المهمة في النجاح خصوصاً فيما يُدعى اليوم بسوق الخدمة التعليمية التي تتنافس فيها المنظمات التعليمية (الجامعات) فيما بينها والتي تعدُّ احد اهم زبائنها هم الطلبة ، لهذا لايد من الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة لهم (1 : Meesala & Paul , 2018). اذ يرى بان السبب الذي يكمن وراء الاهتمام بمفهوم جودة الخدمة التعليمية يعود لكون الجودة تعدُّ الشريان الحيوي الذي يمد منظمات التعليم العالي وغيرها من المنظمات بموارد بشرية جديدة كطلبة والعاملين وكذلك لان الجودة هي الاساس في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات (Raza et al., 2020 : 93) . إذ سنتناول مجموعة من التعريفات لمجموعة من الكتاب وفق الجدول (5) لجودة الخدمة التعليمية.

جدول (5) تعريفات جودة الخدمة التعليمية حسب آراء بعض الكتاب والباحثين .

ت	المصدر	التعريف
1	(Sluis , 2017 : 4)	عملية مستمرة تتطور بمرور الوقت عن طرفي التحسين المستمر في الخدمة للزبائن (الطلبة) ، ومن ثم عملية التحسين المستمر توافر متسع من الوقت لمزود الخدمة لتحسين مستوى تقديم الخدمة .
2	(Rehaman & Husnain , 2018 : 2)	تقييم دقيق من قبل الزبون (الطالب) للجودة عن طريق إدراك الزبون للضمان والملموسية والموثوقية والاستجابة والتعاطف في الخدمة المقدمة .
3	(Hazelkorn et al., 2018: 15)	مجموعة من الصفات والخصائص التي تشبع حاجات الطلبة من الخدمة .
4	(الشمري ، 2019 : 76)	عملية تفاوضية بين مقدم الخدمة (المنظمة التعليمية) والزبون (الطالب) يسعى مقدم الخدمة عن طريق العملية التفاوضية في تحقيق مصلحة الطرفين التي تتمثل بتقديم افضل الخدمات التي تلبي ادق التفاصيل من احتياجات الزبائن ، وانعكاس ذلك ايجاباً في تحقيق ارباح للمنظمة (مقدم الخدمة) .
5	(Alayoubi et al., 2020 : 14)	أنها فلسفة إدارية تشمل جميع أنشطة المنظمة ، يجري عن طريقها تحقيق إحتياجات وتوقعات الزبون والمجتمع ، وبأكثر الطرق كفاءة وأقلها تكلفة ، عن طريق الإستخدام الأمثل لقدرات جميع الموظفين بدافع التطوير المستمر ، اذ يدعم هذا التعريف فكرة البحث وهي أن العنصر "

البشري" هو أمر محوري لنجاح وفشل تقديم الجودة في الخدمة التعليمية ، ولهذا ضرورة أستعمال الإدارة الإلكترونية لإدارة هذا العنصر المهم.		
هي علامة على رضا الزبائن وولائهم والاحتفاظ بهم ، لذلك يجبر سوق التعليم العالي التنافسي مديري المنظمات التعليمية على ضمان جودة خدمة التعليم لتحسين الملف المؤسسي والتوقعات العالمية والسمعة بين الزبائن المحتملين (الطلاب) وأصحاب العمل الاخرين .	(Raza et al., 2020 : 93)	6

المصدر: إعداد الباحث .

وعلية يمكن تعريف جودة الخدمة التعليمية : بانها مجموع مايرغب به الزبون (الطالب) من الخصائص في الخدمة وسعي ممنهج من قبل المنظمة (مقدم الخدمة) لتحقيق تلك الرغبات عن طريق التحسين المستمر .

خامساً : أهمية جودة الخدمة التعليمية

لجودة الخدمة التعليمية تأثير اساسي في ما يسمى اليوم بسوق التعليم العالي ، اذ تعدُّ المنظمات التعليمية (الجامعات) الاولى في العالم والتي احتلت مرتبة عالية في التصنيف العالمي مثلاً لجودة الخدمة التعليمية لذلك ادركت معظم تلك المنظمات اهمية جودة الخدمة التعليمية التي تتمثل بمعاملة الطلاب كزبائن محتملين ودائمين للمنظمة بحيث يمكن تلبية توقعاتهم وفقاً لذلك (Raza et al., 2020 : 94) . لذلك تعدُّ منظمات التعليم العالي منظمات اجتماعية تعليمية خدمية لديها أهداف ، الهدف الرئيس منها هو توفير تعليم جيد للطلاب فالجامعات كمؤسسات رسمية هي منظمات لديها رؤية ورسالة وأهداف يجب تحقيقها عن طريق عملية تمكين العناصر الموجودة في المنظمة ويكون ذلك عن طريق استخدام معايير الجودة (Zulaiha & Lian , 2020 : 45) . هذا وتعدُّ جودة الخدمة أمراً بالغ الأهمية لمنظمات التعليم العالي (الجامعات) لتكون قادرة على تقديم أداء خدمة جيدة وذلك لكون جودة الخدمة لها تأثير في تحقيق أرواء الطلاب عن طريق التمكّن بابعادها الخمس (Marwala , 2018 : 1703 – 1743) . وعليه جذبت جودة الخدمة اهتماماً كبيراً في قطاع التعليم العالي بحساب الطلاب زبائن أساسيين ويجب على مزودي الخدمة تلبية توقعاتهم وبأستمرار من اجل ارضائهم وتحقيق ميزه تنافسية للمنظمة التعليم (Purwanto et al., 2020 : 10) . وفي الآونة الأخيرة ، رسخ قطاع التعليم نفسه ضمن الصناعات سريعة النمو وذات المنافسة الشديدة لذلك حظيت جودة الخدمة في التعليم العالي باهتمام كبير من المديرين والأكاديميين بسبب بروزها في أداء الأعمال وخفض التكاليف ، ورضا الطلاب (Latif et al., 2017 : 2) . ومما سبق ذكره في أنفاً ، نستنتج بأن تحسين جودة الخدمة في المنظمات التعليمية يمكن ان يسهم في زيادة مبيعات الخدمات التعليمية والتي تتمثل بزيادة أقبال الطلبة على المنظمة التعليمية وتخفيض الكلف ، ومن ثم تحقيق الزيادة في الأرباح.

سادساً: أبعاد جودة الخدمة التعليمية

سيتمتع في قياس جودة الخدمة التعليمية مقياس معروفة اليوم باسم مقياس SERVQUAL والذي يتضمن الأبعاد الخمسة الاتية (الملموسية ، الموثوقية ، الضمان ، الاستجابة ، التعاطف) (8 - 7 : Polyakova & Mirza , 2015) . إذ سيوضح تلك الأبعاد بشيء من التفصيل :

1- **الملموسية** : تُعرّف الأشياء الملموسة على أنها الدليل المادي للخدمة ، والتي تشمل المرافق المادية ، مظهر الأفراد في المنظمة أو الأدوات أو المعدات اللازمة لتقديم الخدمة والتي يتفاعل معها الزبون ، إذ تعد الأشياء الملموسة جوانب مرئية للخدمة سيشرع بها ، ولهذا دائماً ما يكون هناك سعي حقيقي لتوظيفها من قبل المنظمات لتحسين رضا الزبون وعليه يجب أن تكون بيئة التعلم متوافقة مع نوع الخدمات المقدمة للطلاب ، وأن تنقل إحساساً بالكفاءة والثقة والمهنية (Tsai 94 - 87 : 2017 , tan . وفي الصدد نفسه يعرفها أيضاً (14 : 2020 , Alayoubi et al.) بانها الجودة التي تكمن في اشياء تتعلق بالأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمة والمباني ومظاهرها والمكاتب والخدمات المساندة التي تعدّ كمؤشر على الجودة . هذا و أشار في هذا الصدد (38 : 2017 , Von & Cuffe) الى التأثير الكبير للمظهر المادي الذي يظهر به مجهز الخدمة وراقي التعامل ولباقة الكلام التي ستعكس في خلق صورة ذهنية جيدة لدى الزبائن اتجاه المنظمة التعليمية الجامعية الخدمية ، فضلا عن التأثير في دعم سمعتها لينعكس ذلك ايجاباً في كسب طلبه جدد للمنظمة وزيادة ارباحها وتقوية موقعها التنافسي . وحسب ما اشار اليها (91-90 : 2018 , Zeithaml et al.) فقد عرفت الملموسية بأنها الموجودات التي تتمثل بالمرافق والمعدات والافراد التي تمتلكها المنظمة وكل الأشياء التي يمكن تلمسها ، والتي تستطيع عن طريقها هذه الموجودات الملموسة تقديم إظهار مادي يرتبط ارتباطاً مباشراً في الخدمة المقدمة والذي في ضوئه تُقيم الخدمة من قبل الزبون .

2- **الموثوقية** : الموثوقية تحمل معاني مختلفة في مجالات المعرفة المختلفة وفي مجال علوم الجودة ، تهتم الموثوقية بقدرة المنتجات والخدمات على تحمل العوامل الخارجية التي قد تؤثر على أدائها أثناء استخدامها و تُعرّف الموثوقية بأنها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقيق (94 - 87 : 2017 , Tsai tan) . هذا و وفق ماكتب (14 : 2020 , Alayoubi et al.) فان الموثوقية تعني قدرة المنظمات الخدمية (الجامعة) على تقديم الخدمة في الوقت المحدد والوفاء بالالتزامات حينما توعد بها والتأكيد على ان تخلو من الأخطاء من الوهلة الاولى . في حين ينظر اليها (59 : 2017 , Olorunniwo et al.) على انها ايفاء المنظمة الخدمية بوعودها اتجاه الزبائن والقدرة على توفير الخدمة بشكل صحيح منذ بداياتها . وأشار (91 - 90 : 2018 , Zeithaml et al.) الى ان الثقة تتجسد في موظفي المنظمة الذين يربطون الزبون بالمنظمة عن طريق التعاملات من الأمثلة على هؤلاء المحامين والمستشارين ووكلاء الاوراق المالية وغيرهم ويجب ان يكون هؤلاء محل ثقة كبيرة لدى الزبون والمنظمة من اجل بناء الموثوقية . وفي الصدد نفسه اشار اليها (22 : 2017 , Johnson) بان الموثوقية تعرف على انها امتلاك مقدم الخدمة معرفة وثقة بالنفس واشعار الزبون بالثقة والامان.

3- **الضمان** : يرتبط مفهوم الضمان بشكل شائع بفكرة الامان و الاستدماه ، كذلك ارتباطه بمفاهيم الثقة والمصادقية. يفقد الضمان مصداقيته إذا لم يكن هناك ثقة ويعرف الضمان عموماً على أنه معرفة موظفي الخدمة وقدرتهم على تحفيز الثقة في الزبائن ، اما فيما يخص بنائها ففي التعليم العالي يُبنى الضمان (الثقة) عندما يكون أعضاء هيئة التدريس جيدين و صادقين في تفاعلهم مع الطلاب ، مما يسمح للطلاب بالشعور بالامان في تفاعلاتهم مع أعضاء هيئة التدريس (94 - 87 : 2017 , Tsai tan) . وفي السياق نفسه يرى (336 : 2015 , Sureshchandar et al.) بان

الضمان يتمثل بفرق عمل تمتلك حب العمل مع وجود رقابة ذاتية يتجسد كل ذلك في تقديم افضل خدمات للطلبة عن طريق الاستجابة في الوقت المناسب لمتطلباتهم ورغباتهم . كما و اشار (Alayoubi et al., 2020 : 14) بان الضمان يعني : مستوى الأمان والثقة في الخدمة المقدمة و التعامل مع تقديمها يكون خالي من الأخطاء .

4- **الاستجابة** : تُعرّف الاستجابة ضمن أدبيات علاقات الزبائن بأنها القدرة على الاستجابة للزبون بسرعة وبشكل صحيح ، من حيث القرارات والأفكار والمبادرات . وفي سياق جودة الخدمة يشير مفهوم الاستجابة إلى استعداد مقدمي الخدمة وحسن توقيتهم في تقديم المساعدة للزبائن ينصب التركيز على الاستجابة في الانتباه والسرعة في التعامل مع طلبات الزبائن واستفساراتهم وفي سياق التعليم العالي ، تعد الاستجابة سمة أساسية يتوقعها الطلاب من موظفي مؤسسة التعليم العالي (Tsai tan , 2017 : 87 – 94) . وفي الصدد نفسه يراها (Vijayadurai , 2016 : 13) بأنها أمتلاك المنظمة للأفكار المبتكرة والمرونة العالية في تنفيذ الخدمات بشكل يحقق حاجات ورغبات الزبائن في الحصول على الخدمة بأقل مدة زمنية ، وهذا يعني استجابة سريعة عن طريق ماتمملكة المنظمة من مرونة عالية لتنفيذ رغبات الزبون بناء على الافكار المبتكرة . وفي السياق نفسه اذ أعدّها (Amin et al., 2017 : 115) كأستجابة من حيث السرعة والدقة في الوقت لتقديم الخدمة للزبون بحيث يشعر الزبون بأهتمام واستجابة سريعة من قبل مقدم الخدمة . كما وأشار إليها (Eiriz & Figueiredo , 2017 : 40) بان الاستجابة تعني امتلاك مقدم الخدمة رغبة ممزوجة بالاستعداد النفسي والفكري والمادي لتقديم الخدمة للزبون بسرعه عاليه ودون اخطاء . وفي السياق نفسه اشار إليها (Kang & Hasnian , 2016 : 28) بان الأستجابة تعني تقديم الخدمة للزبون بسرعه عاليه وبادق التفاصيل دون اخطاء . في حين اكدھا (Rohini & Mahadevappa , 2016 : 60) بأن الاستجابة تعني امتلاك المنظمة الرغبة الشديدة في تقديم الخدمة للزبون بالجودة العالية .

5- **التعاطف** : يجري تعريف التعاطف بشكل عام على أنه بناءً متعدد الأبعاد يتضمن القدرة على مشاركة مشاعر الآخرين وكذلك القدرة على فهم مشاعر الآخرين ، وتعدّ هذه العملية سمة سلوكية وعاطفية أساسية يصورها مقدموا الخدمات لزبائنهم ، ولاسيما في الصناعات الخدمية التي تتميز بالتفاعلات الكبيرة مع الزبائن وتكوين العلاقات كجزء من عملية تقديم الخدمة ، و يُعرّف التعاطف على أنه الرعاية والاهتمام الفردي المقدم للزبائن ، اما في سياق التعليم العالي ينبع التعاطف من فرضية أن الطلاب هم أفراد حساسون وذوو قيمة يجب التعامل معهم بحساسية : (Tsai tan , 2017 : 87 – 94) . وفي هذا الصدد اذ عرّف (Alayoubi et al. , 2020 : 14) التعاطف بأنه يعني إبلاغ المستفيدين الطلبة بأنهم موضع تقدير ورعاية . اذ ويؤكد ذلك (Orloff , 2017 : 1) بان التعاطف يعني تفاعل فكري ووجداني مزدوج بين العقل والعاطفة مما يؤدي الى اخراج مخرجات سليمة تتمثل في تقديم خدمات تعليمية ممتازة . كما وأشار (Cristobal et al. , 2017 : 317) بأنه اداء الخدمة بشكل ايصائي بما يلي اذ تفاصيل طلبها من قبل الزبون لهدف تحقيق اشباعه . هذا ويذكر (Ladhari , 2018 : 65) بان المنظمة التعليمية الخدمية تكون قادرة على تقديم خدماتها حينما تمتلك موارد بشرية تكون قادرة على فهم متطلبات الزبون والعمل على تحقيقها بشيء من الاهتمام وبشكل دقيق سينعكس ذلك على تحقيق رضاء الزبون .

المبحث الثالث

الجانب الميداني للبحث

أولاً : اختبار التوزيع الطبيعي

تتضمن بحوث العلوم الانسانية قياس سلوك او ظاهرة معينة ، ينتج عن هذا القياس أرقام تختلف عن بعضها بشكل فردي ولكن يمكن التنبؤ بها كمجموعة ، يتضمن أحد الأنماط الشائعة لارقام معظم القياسات شكل جرس يسميه العلماء (الدالة الناقوسية) للتوزيع الطبيعي ، عندما تنتج القياسات توزيعاً طبيعياً يمكن التنبؤ بأشياء معينة : (Berman et al., 2020) (392) . ومن الاختبارات المستخدمة في معرفة التوزيع طبيعياً او غير طبيعي هو اختبار (Kolmogorov- Smirnov test) للتأكد من ذلك وكما يأتي :

1. اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث

لمعرفة طبيعة توزيع البيانات التي تخص متغيرات البحث الرئيسية استخدم البحث الحالي اختبار (Kolmogorov- Smirnov test) ، اذ تبين نتائج الاختبار في الجدول (6) أن مستوى المعنوية الفعلي بلغ (0.094، 0.200) وهو اعلى من المستوى المعياري البالغ (0.05) ومن ثم فهو غير دال معنوياً ، وهذا يعني بان جميع بيانات متغير البحث تخضع للتوزيع الطبيعي الذي يعتمد على استخدام الاحصاءات العملية في التحليل والاختبارات .

جدول (6) اختبار كولموغوروف سميرونوف لمتغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمة التعليمية .

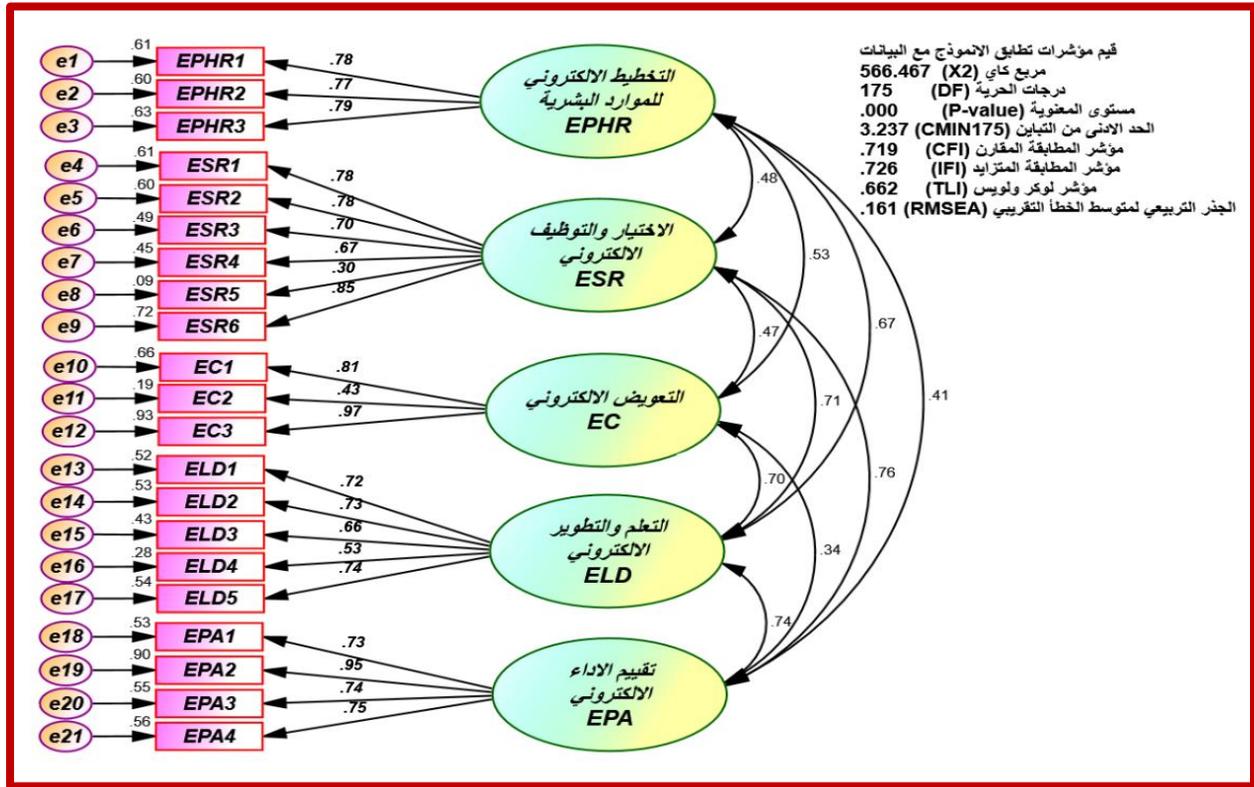
Tests of Normality	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية	.079	87	.200 ^a	.975	87	.085
جودة الخدمة التعليمية	.088	87	.094	.962	87	.011

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.23) .

ثانياً: اختبار الصدق البنائي التوكيدي لاداة القياس

1- التحليل العاملي التوكيدي لمقياس متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

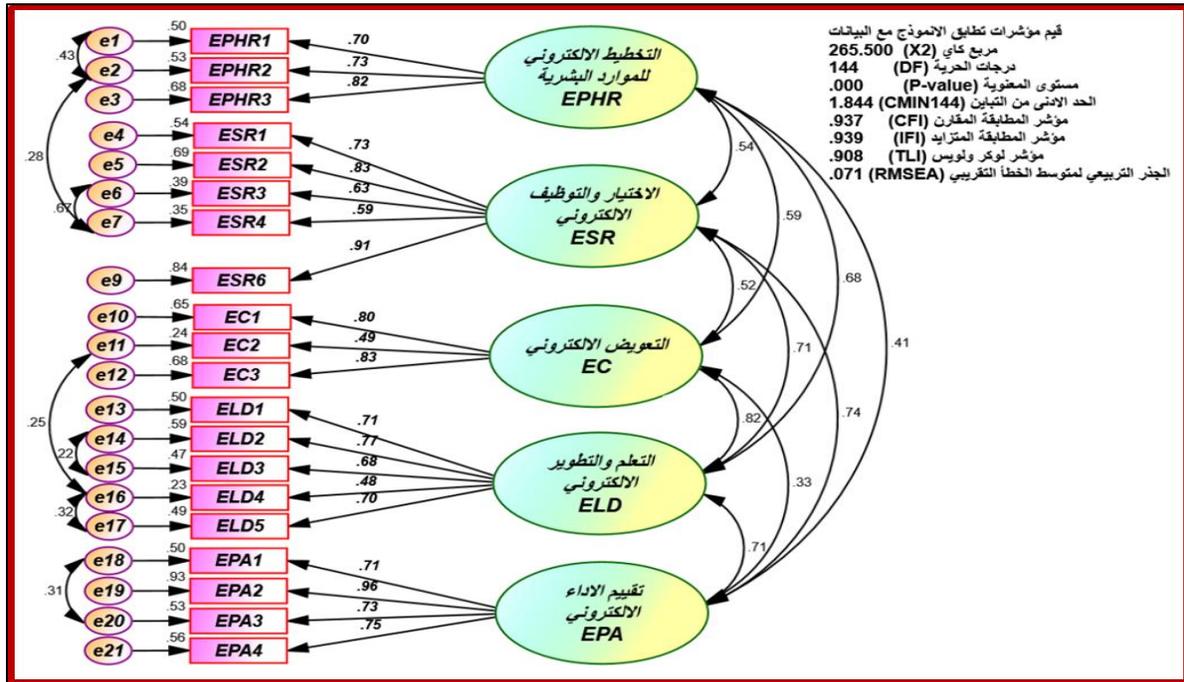
يظهر في الشكل (2) أن كل تقديرات المعلمات المعيارية لفقرات ابعاد متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية يجب ان تتجاوز النسبة المعيارية لقاعدة القبول (0.40) ، في حين يتضح لنا ان بعض فقرات ابعاد متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية لها تقدير معلمات ضعيف دون مستوى القبول ويتمثل ذلك في الفقرة (ESR5) من بعد الاختيار والتوظيف الالكتروني ، كما يتضح أن مؤشرات مطابقة الانموذج الهيكلية كانت دون القيم المعيارية لها ، وهذا يوجب على الباحث الاسترشاد بمؤشرات التعديل (Modification Indices) التي يُتيحها البرنامج والتي تساعد في معالجة وتقييد ارتفاع نسب التباين المشترك التي تسبب أخطاء القياس لبعض الفقرات والتي سببت انخفاض مؤشرات مطابقة الانموذج الهيكلية .



الشكل (2) التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية قبل التعديل .

المصدر : مخرجات (Amos V.23) .

اذ يتضح في الشكل (3) اجراء (7) من مؤشرات التعديل للسيطرة على علاقات التباين المشترك التي تسبب اخطاء القياس الخاصة ببعض الفقرات وحذف الفقرة (ESR5) من بعد الاختيار والتوظيف الالكتروني ، اتضح ان كل تقديرات المعلمات المعيارية لفقرات ابعاد متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية قد تجاوزت نسبة (0.40) وهي النسب الظاهرة على الأسهم التي تربط الابعاد الفرعية الخمس بفقراتها ، وكانت جميعها نسباً معنوية لانه عند متابعة قيم النسبة الحرجة (CR) الظاهرة في الشكل (3) اتضح انها اكبر من (2.56) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يشير الى جدوى هذه المعلمات وصدقها . اما ما يخص مؤشرات مطابقة الامودج فقد اظهرت لنا نتائج الشكل (3) بانها جميعاً كانت مستوفية لقاعدة القبول المخصصة لها وبذلك فان الامودج الهيكلي قد حاز على مستوى عالٍ من المطابقة وهذا يؤكد ان متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تقاس بـ(5) ابعاد فرعية ، اذ يقاس الاول منها بـ(3) فقرات ، والثاني بـ(5) فقرات ، والثالث بـ(3) ، والرابع بـ(5) فقرات ، والخامس بـ(4) فقرات.



الشكل (3) التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بعد التعديل .

المصدر : مخرجات (Amos V.23) .

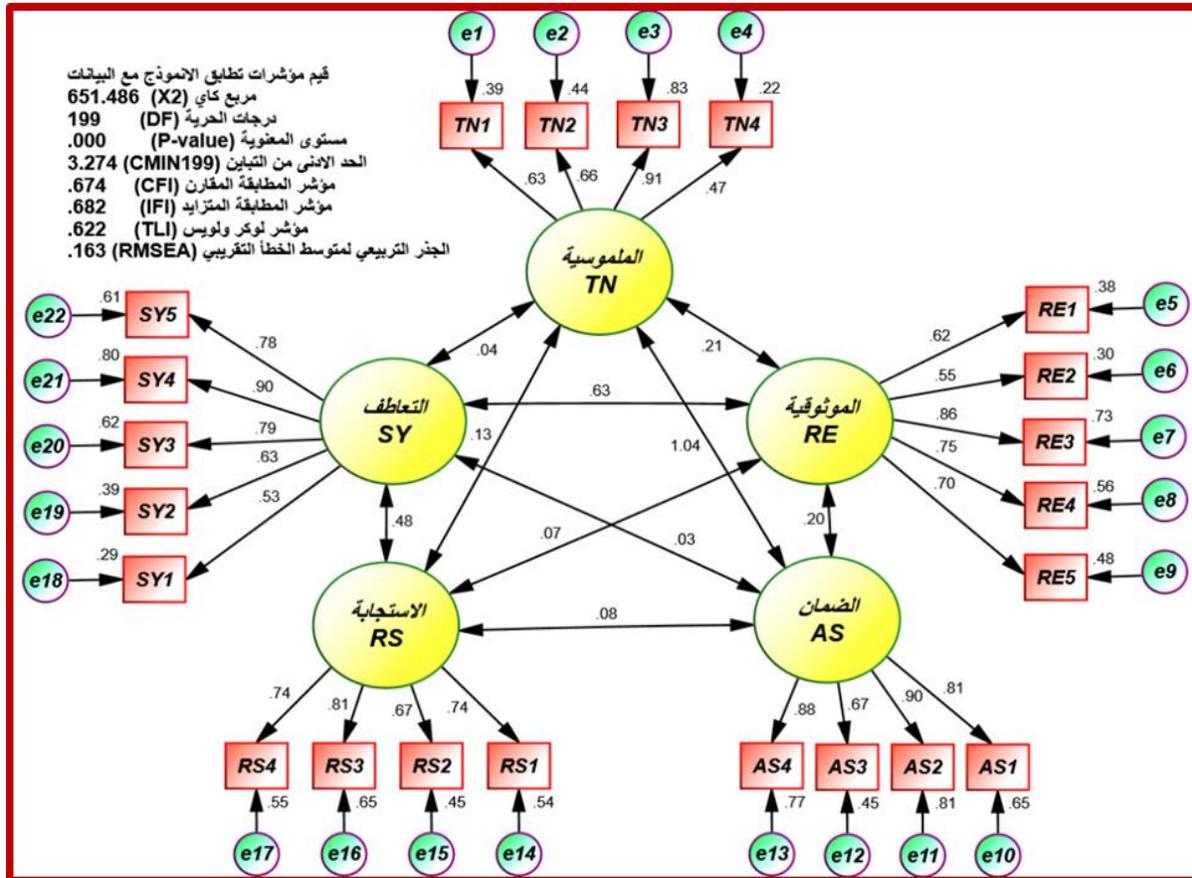
جدول (7) معاملات الصدق البنائي التوكيدي لمقياس متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية .

			Estimate	S.E.	C.R.	P
EPHR3	<---	التخطيط الإلكتروني للموارد البشرية	1.042	.148	7.046	***
EPHR2	<---	التخطيط الإلكتروني للموارد البشرية	1.066	.120	8.871	***
EPHR1	<---	التخطيط الإلكتروني للموارد البشرية	1.000			
ESR6	<---	الاختيار والتوظيف الإلكتروني	1.000			
ESR4	<---	الاختيار والتوظيف الإلكتروني	.651	.103	6.331	***
ESR3	<---	الاختيار والتوظيف الإلكتروني	.596	.090	6.647	***
ESR2	<---	الاختيار والتوظيف الإلكتروني	1.029	.095	10.867	***
ESR1	<---	الاختيار والتوظيف الإلكتروني	1.029	.119	8.657	***
EC3	<---	التعويض الإلكتروني	1.000			
EC2	<---	التعويض الإلكتروني	.549	.121	4.547	***
EC1	<---	التعويض الإلكتروني	.850	.108	7.911	***
ELD5	<---	التعلم والتطوير الإلكتروني	1.000			
ELD4	<---	التعلم والتطوير الإلكتروني	.666	.133	5.022	***
ELD3	<---	التعلم والتطوير الإلكتروني	.833	.135	6.178	***
ELD2	<---	التعلم والتطوير الإلكتروني	.875	.133	6.592	***
ELD1	<---	التعلم والتطوير الإلكتروني	.927	.148	6.261	***
EPA4	<---	تقييم الاداء الإلكتروني	.835	.124	6.718	***
EPA3	<---	تقييم الاداء الإلكتروني	.884	.112	7.857	***
EPA2	<---	تقييم الاداء الإلكتروني	1.270	.157	8.092	***
EPA1	<---	تقييم الاداء الإلكتروني	1.000			

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.23) .

1. التحليل العاملي التوكيدي لمقياس متغير جودة الخدمة التعليمية

يتبين من الشكل (4) ان كل تقديرات المعلمات المعيارية لفقرات ابعاد متغير جودة الخدمة التعليمية يجب ان تتجاوز النسبة المعيارية لقاعدة القبول (0.40) ، في حين يتضح لنا ان بعض فقرات ابعاد متغير جودة الخدمة التعليمية لها تقدير معلمات ضعيف دون مستوى القبول ويتمثل ذلك في الفقرة (TN4) من بعد الملموسية ، كما يتضح ان مؤشرات مطابقة الانموذج الهيكلية كانت دون القيم المعيارية لها ، وهذا يوجب على الباحث الاسترشاد بمؤشرات التعديل (Modification Indices) التي يُتيحها البرنامج والتي تساعد في معالجة وتقييد ارتفاع نسب التباين المشترك التي تسبب أخطاء القياس لبعض الفقرات والتي سببت انخفاض مؤشرات مطابقة الانموذج الهيكلية .

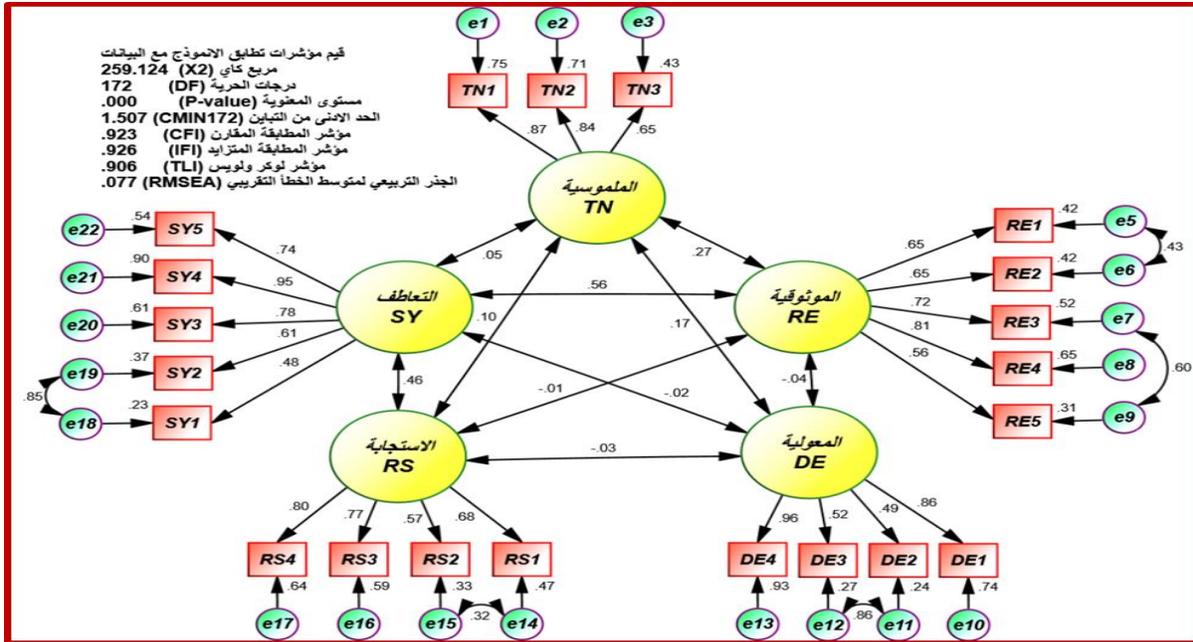


الشكل (4) التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة الخدمة التعليمية قبل التعديل .

المصدر : مخرجات برنامج (Amos V.23) .

اذ يتضح في الشكل (5) اجراء (5) من مؤشرات التعديل للسيطرة على علاقات التباين المشترك التي تسبب اخطاء القياس الخاصة ببعض الفقرات وحذف الفقرة (TN4) من بُعد الملموسية ، اتضح ان كل تقديرات المعلمات المعيارية لفقرات ابعاد متغير جودة الخدمة التعليمية قد تجاوزت نسبة (0.40) وهي النسب الظاهرة على الأسهم التي تربط الابعاد الفرعية الخمس بفقراتها ، وكانت جميعها نسباً معنوية لانه عند متابعة قيم النسب الحرجة (CR) الظاهرة في الشكل (5) اتضح انها اكبر من (2.56) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يشير الى جدوى هذه المعلمات وصدقها . اما ما يخص مؤشرات مطابقة الانموذج فقد اظهرت لنا نتائج الشكل (5) بانها جميعاً كانت مستوفية لقاعدة القبول المخصصة لها وبذلك فان الانموذج

الهيكلية قد حاز على مستوى عالٍ من المطابقة وهذا يؤكد ان متغير جودة الخدمة التعليمية تقاس بـ(5) ابعاد فرعية ، اذ يقاس الاول منها بـ(3) فقرات ، والثاني بـ(5) فقرات ، والثالث بـ(4) فقرات ، والرابع بـ(4) فقرات ، والخامس بـ (5) فقرات.



الشكل (5) التحليل العائلي التوكيدي لمقياس جودة الخدمة التعليمية بعد التعديل .

المصدر : مخرجات برنامج (Amos V.23)

جدول (8) معاملات الصدق البنائي التوكيدي لمقياس متغير جودة الخدمة التعليمية .

			Estimate	S.E.	C.R.	P
TN1	<---	الملموسية	1.207	.196	6.147	***
TN2	<---	الملموسية	1.092	.178	6.141	***
TN3	<---	الملموسية	1.000			
RE1	<---	الموثوقية	.870	.188	4.631	***
RE2	<---	الموثوقية	.977	.211	4.630	***
RE3	<---	الموثوقية	.861	.111	7.722	***
RE4	<---	الموثوقية	.882	.166	5.300	***
RE5	<---	الموثوقية	1.000			

AS1	<---	المعولية	.868	.114	7.620	***
AS2	<---	المعولية	.497	.108	4.585	***
AS3	<---	المعولية	.559	.116	4.799	***
AS4	<---	المعولية	1.000			
RS1	<---	الاستجابة	.948	.157	6.022	***
RS2	<---	الاستجابة	.790	.160	4.932	***
RS3	<---	الاستجابة	.895	.130	6.892	***
RS4	<---	الاستجابة	1.000			
SY1	<---	التعاطف	1.000			
SY2	<---	التعاطف	1.222	.135	9.071	***
SY3	<---	التعاطف	1.396	.313	4.452	***
SY4	<---	التعاطف	1.663	.357	4.664	***
SY5	<---	التعاطف	1.389	.319	4.350	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.23) .

ثالثاً: إختبار الثبات لأداة القياس

يعرف الصدق والثبات من أهم الخصائص السيكومترية للمقياس إذ تعرف الخصائص السيكومترية بأنها دلائل تشير الى مدى جودة المقياس (مشيري و الاشرف ، 2017 : 31) إذ يعرف الثبات بأنه مدى اتساق الاختبار داخلياً من حيث احتفاظه بدرجة مرتفعة من دقة قياس السمة موضع القياس يعد اختبار الثبات من الاختبارات الاحصائية التي تشير الى مدى ثبات أداة القياس وصلاحيتها للقياس (السناد ، 2020 : 47) . فقد اكد كل من (حسن ، 2006 : 11 ، Korkmaz ، 2020 : 115) بأن معامل الثبات المناسب هو (اقل من 0.60 منخفض و 0.70 مقبول و 0.80 فاكثر مرتفع) إذ اشارو الى وجود عدة عوامل تؤثر على معامل الثبات منها طول الاختبار إذ يزداد الثبات بزيادة عدد الفقرات ، وكذلك تباين درجات الأفراد كلما ارتفع تباين الأفراد يزداد معامل الثبات . وهناك عدة اختبارات لإثبات ثبات أداة القياس ومنها اختبار (كرونباخ الفا) وكذلك اختبار الاتساق الداخلي .

اذ تبين نتائج الجدول (9) ان قيم معامل كرونباخ الفا تتراوح ما بين (0.772 – 0.903) لمتغيرات البحث الرئيسية وابعادها الفرعية ، اذ تعد هذه القيم مقبولة في الدراسات الوصفية لكونها قيماً عالية مقارنة بقيمة الفا المعيارية والتي تبلغ (0.60) ، وبذلك فان أداة البحث تعد صالحة للقياس لكونها تتصف بالدقة والثبات العالي ، ويبين الجدول (9) مؤشرات الثبات لأداة قياس البحث الحالي.

جدول (9) اختبار الثبات لأداة القياس

قيم معامل كرونباخ الفا لكل متغير	الابعاد الفرعية	قيم معامل كرونباخ الفا للمتغيرات الرئيسية	المتغيرات الرئيسية
0.775	التخطيط الالكتروني للموارد البشرية	0.903	الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية
0.874	الاختيار والتوظيف الالكتروني		
0.782	التعويض الالكتروني		
0.803	التعلم والتطوير الالكتروني		
0.797	تقييم الاداء الالكتروني		
0.823	اللاملموسية	0.882	جودة الخدمة التعليمية
0.797	الموثوقية		
0.772	المعولية		
0.826	الاستجابة		
0.824	التعاطف		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.23) .

رابعاً : وصف وتشخيص متغيرات البحث

1. وصف وتشخيص متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية اجمالياً :

ستتناول الوصف الاحصائي لمتغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وابعاده الفرعية اجمالياً ، اذ تُبين لنا نتائج الجدول (10) الاحصاءات الوصفية لمتغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية والذي يقاس بخمسة ابعاد رئيسة تمثلت بالاتي (التخطيط الالكتروني للموارد البشرية ، الاختيار والتوظيف الالكتروني ، التعويض الالكتروني ، التعلم والتطوير الالكتروني ، تقييم الاداء الالكتروني) ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (3.810) والانحراف المعياري بلغ (0.303) ومعامل الاختلاف بلغ (7.97%) وبلغت الاهمية النسبية (76.19%) ، اذ تشير مؤشرات نتائج الاحصاءات الوصفية ان متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية قد حصل على درجة مرتفعة من الاهمية النسبية على وفق اجابات افراد عينة البحث ، وهذا يدل على أن المنظمات التعليمية المبحوثة قد استخدمت في الآونة الاخيرة بعد التعرض لجائحة فايروس كورونا ممارسات ادارة الموارد البشرية المعروفة بشكل الكتروني لإدارة مواردها البشرية عن بعد . وسيكون ترتيب ابعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على وفق قيم المؤشرات الاحصائية كمايلي فقد حقق بعد التخطيط الالكتروني للموارد البشرية (EPHR) المرتبة الاولى ، ثم يليها بعد تقييم الاداء الالكتروني (EPA) المرتبة الثانية ، ثم يليها بالمرتبة الثالثة بعد التعويض الالكتروني (EC) ، ثم جاء بعد الاختيار والتوظيف الالكتروني (ESR) بالمرتبة الرابعة ، في حين نال بُعد التعلم والتطوير الالكتروني (ELD) المرتبة الخامسة.

جدول (10) الاحصاءات الوصفية لمتغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية اجمالياً.

ترتيب البعد	الاهمية النسبية %	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الابعاد
1	78.16	10.94	0.427	3.908	التخطيط الإلكتروني للموارد البشرية
4	75.40	12.18	0.459	3.770	الاختيار والتوظيف الإلكتروني
3	76.02	8.82	0.335	3.801	التعويض الإلكتروني
5	75.17	9.71	0.365	3.759	التعلم والتطوير الإلكتروني
2	76.21	11.14	0.424	3.810	تقييم الاداء الإلكتروني
	76.19	7.97	0.303	3.810	الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V. 23) .

2. وصف وتشخيص متغير جودة الخدمة التعليمية اجمالياً:

سنتناول الوصف الاحصائي لمتغير جودة الخدمة التعليمية وابعاده الفرعية اجمالياً ، اذ تبين لنا نتائج الجدول (11) الاحصاءات الوصفية لمتغير جودة الخدمة التعليمية والذي يقاس بخمسة ابعاد رئيسة تمثلت بـ (الملموسية ، الموثوقية ، الضمان ، الاستجابة ، التعاطف) ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (3.798) والانحراف المعياري بلغ (0.219) ومعامل الاختلاف بلغ (5.77%) وبلغت الاهمية النسبية (75.95%) ، اذ تشير قيم نتائج المؤشرات الاحصائية الوصفية أن متغير جودة الخدمة التعليمية قد حصل على درجة مرتفعة من الاهمية النسبية على وفق اجابات افراد عينة البحث ، وهذا يدل على أن المنظمات التعليمية المبحوثة قد استخدمت تلك الابعاد في اظهار جودة خدماتها التعليمية عن طريق ترجمة مجموع مايرغب به الزبون (الطلبة) من الخصائص في الخدمة وسعي ممنهج من قبل المنظمات المبحوثة لتحقيق تلك الرغبات عن طريق التحسين المستمر لتحقيق خدمات ذات جودة مميزة تعدُّ كمؤشر على تعلق تلك المنظمات في خدماتها التعليمية . وسيكون ترتيب ابعاد جودة الخدمة التعليمية على وفق قيم المؤشرات الاحصائية كما يأتي فقد حقق بعد الملموسية (TN) المرتبة الاولى ، ثم يليها بُعد الضمان (AS) المرتبة الثانية ، ثم يليها بالمرتبة الثالثة بُعد الاستجابة (RS) ، ثم جاء بُعد الموثوقية (RE) بالمرتبة الرابعة ، في حين نال بُعد التعاطف (SY) المرتبة الخامسة .

جدول (11) الاحصاءات الوصفية لمتغير جودة الخدمة التعليمية اجمالياً .

الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب البعد
الملموسية	3.916	0.371	9.47	78.31	1
الموثوقية	3.793	0.402	10.59	75.86	4
الضمان	3.836	0.247	6.43	76.72	2
الاستجابة	3.805	0.340	8.93	76.09	3
التعاطف	3.639	0.380	10.43	72.78	5
QSA	3.798	0.219	5.77	75.95	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V. 23) .

خامساً: اختبار فرضيات البحث

1- الفرضية الرئيسية الاولى : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمة التعليمية)

من اجل اختبار الفرضية الرئيسية الاولى استخدم البحث الحالي اختبار معاملات الارتباط البسيط (Pearson) لاثبات مامدى علاقات الارتباط بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية) وابعادها الفرعية (التخطيط الإلكتروني للموارد البشرية ، الاختيار والتوظيف الإلكتروني ، التعويض الإلكتروني ، التعلم والتطوير الإلكتروني ، تقييم الاداء الإلكتروني) مع المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) بابعادها الفرعية (الملموسية الموثوقية ، الضمان ، الاستجابة ، التعاطف) . اذ تعد مؤشرات الارتباط الاكثر استخداماً هما مؤشرا بيرسون وسبيرمان اذ يقيس مؤشر بيرسون العلاقة الخطية بين متغيرين عشوائيين ويجري اعتماده عند ما تتبع البيانات توزيعاً طبيعياً بينما يقيس سبيرمان متغيرات عشوائية بعلاقة رتبية عندما لا تتبع البيانات التوزيع الطبيعي (1 : Rovetta , 2020) . وبما ان بياناتنا تتبع توزيعاً طبعياً نستخدم مؤشر بيرسون اذ يعرف (Pearson) بيبين الجدول (12) قيم مصفوفة الارتباط (Pearson) والتي تعد كمؤشر على علاقات الارتباط بين المتغيرات الرئيسية للبحث وابعاد المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية) بالمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية بابعادها) اذ يبين الجدول بأن (n) تشير الى حجم العينة البحثية والبالغ عددها (87) ، واختبار (-2 tailed) Sig . الذي يشير الى معنوية معامل الارتباط عن طريق مقارنة قيمة (t) المحسوبة بقيمة (t) الجدولية ، فاذا ظهرت العلامة (***) على معامل الارتباط فان هذا يدل معنوية معامل الارتباط عند مستوى (0.01) ودرجة ثقة (0.99) ، وتدل العلامة (*) على معنوية معامل الارتباط عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجة ثقة (0.95).

جدول (12) قيم مصفوفة الارتباط بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وابعادها الفرعية وجودة الخدمة التعليمية

	الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية EHRM	تقييم الاداء الإلكتروني EPA	التعلم والتطوير الإلكتروني ELD	التعويض الإلكتروني EC	الاختيار والتوظيف الإلكتروني ESR	التخطيط الإلكتروني للموارد البشرية EPhR
جودة الخدمة التعليمية	.666**	.631**	.576**	.422**	.534**	.338**
QSA	Sig. (2tailed)	.000	.000	.000	.000	.001
	n	87	87	87	87	87

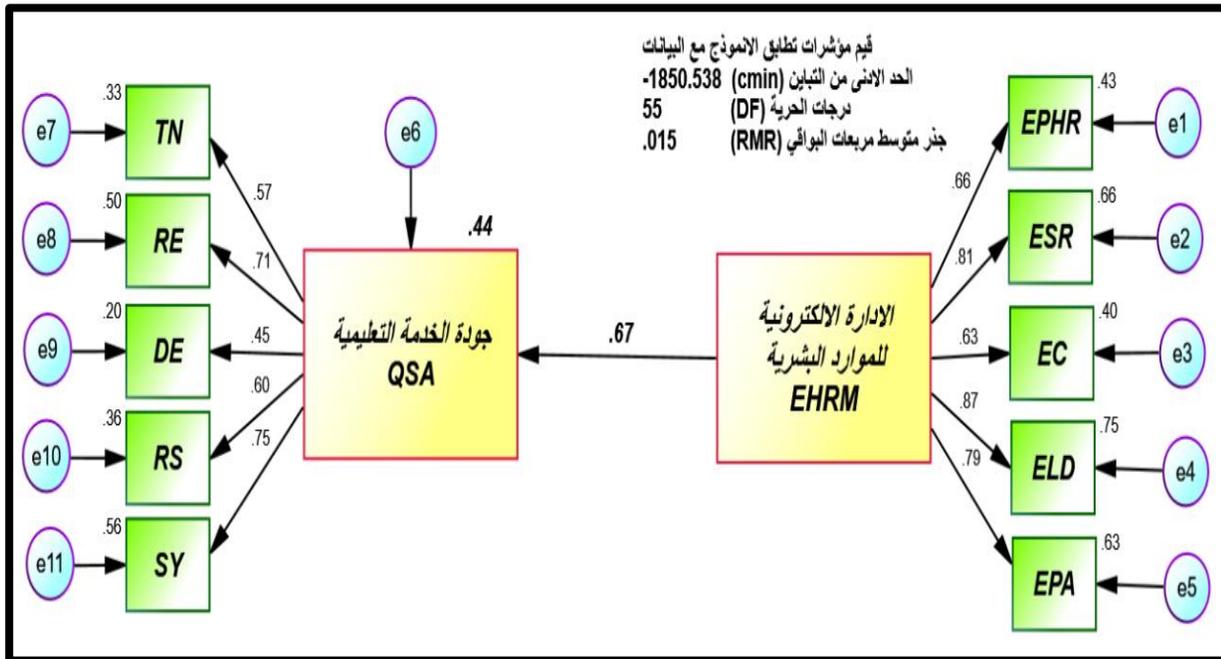
المصدر : مخرجات برنامج (SPSS V. 23) .

توضح نتائج الجدول (12) بان هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ومتغير جودة الخدمة التعليمية إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.666^{**}) إذ تشير هذه القيمة استناداً الى القيم المعيارية الى قوة العلاقة الطردية بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (0.99%). وأستناداً لما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط الطردية القوية بين متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وابعادها وجودة الخدمة التعليمية ، إذ تشير هذه العلاقة لدور الفعال والمميز للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وابعادها في تحقيق جودة الخدمة التعليمية لما تقدمه هذه الإدارة من تسهيلات في اداء المهام الوظيفية وخفض كبير في التكاليف التي تتمثل بالوقت والجهد والمال مماينعكس على الاداء المميز للموظفين في اداء مهامهم الوظيفية خصوصاً في تقديم الخدمات للزبائن إذ يحقق هذا التطور في الفكر الإداري رضا الموظفين مما ينعكس في اخلاص الموظفين في العمل وينعكس ذلك في جودة الخدمة التي تقدمها المنظمة وعلية تقبل الفرضية الرئيسية الاولى والتي مضمونها (يوجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمة التعليمية) .

2- أختبار فرضية التأثير الرئيسية (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في جودة الخدمة التعليمية) .

نلاحظ في الشكل (6) إذ يشير الى وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية لمتغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في جودة الخدمة التعليمية ، إذ يتضح ان نتائج مؤشرات مطابقة الانموذج كانت مستوفية لقاعدة القبول الخاصة بها ، إذ تبين النتائج بأن جذر متوسط مربعات البواقي (RMR) بلغ (0.015) وهو مستوفي لقاعدة القبول التي تنص على قبوله عندما يكون اقل من (0.08) ، وكما يتضح بان قيمة تقدير المعلمة المعيارية التي تمثل معامل التأثير المعياري بين المتغيرين (أوزان الانحدار المعيارية S.R.W.) إذ بلغت (0.67) وهذا يشير الى ان متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية يؤثر في جودة الخدمة التعليمية بنسبة (67%) على مستوى الكليات والجامعات عينة البحث ، وتعد هذه القيمة معنوية لان قيمة النسبة الحرجة (C.R) الظاهرة في الجدول (13) بلغت (8.285) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value) الظاهر في الجدول نفسه . كما يبين الشكل (6) ان قيمة معامل التفسير (R^2) الذي يعرف بانه اختبار احصائي يفسر التغيرات التي

يمكن ان تحصل في متغير جودة الخدمة التعليمية نتيجةً لحصول تغير في متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية أذ بلغت قيمته (0.44) وهذا يشير الى ان المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية قادر على تفسير ما نسبته (44%) من التغيرات التي تحصل في جودة الخدمة التعليمية في الكليات والجامعات عينة البحث ، اما ماتبقى من نسبة (R^2) من اصل (100%) هو (56%) وهذه النسبة تعود الى وجود متغيرات اخرى غير داخلية في أنموذج البحث . وتفسر هذه النتائج بان الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كمتغير مستقل يؤثر في جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع ، وهذا يفسر بان المنظمات التعليمية المبحوثة تعتمد في تحقيق جودة خدماتها التعليمية عن طريق اتباع كل ما هو جديد ومتطور ومواكب للبيئة الخارجية كالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية التي تفتح الافاق امام المنظمات المبحوثة في تقديم خدماتها بصورة عالمية خصوصاً في ما يخص خدمات التعليم اذ تعرف هذه الادارة بادارة تسهيل اداء اعمال وظائف الموارد البشرية بكل دقة وباقل تكلفة وجهد وهذا يسهم في جعل خدمات تلك المنظمات ذات جودة في تقديمها للزبون . وهذه النتيجة تُوثق عن طريق آراء باحثين منهم (ألفت ، 2021: 1) التي اشارت الى أن الممارسات التي تتبع في ادارة التعليم عن بعد لها اثر كبير في كفاءة ادارة الوقت والجهد واستخلصت بان العديد من الطلبة يفضلون ادارة التعليم عن بعد . ويؤكد ذلك (قبلة وعبد الباسط ، 2020: 1) بان اصبح من الضروري على كل الحكومات ان تدخل مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية خصوصاً في عصر العولمة الرقمية وشارت الى ان اتباع هذا النظام خصوصاً في مؤسسات الخدمة العمومية يتيح درجة عالية من الجودة في اداء وظائفها . وأستناداً لما تقدم تقبل الفرضية الثانية والتي مضمونها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في جودة الخدمة التعليمية) .



شكل (6): تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في جودة الخدمة التعليمية .

المصدر : مخرجات برنامج (AMOS V.23) .

جدول (13) مسارات ومعلمات اختبار تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في جودة الخدمة التعليمية .

المسارات		أوزان الانحدار المعيارية S.R.W.	التقديرات اللامعيارية Estimate	الخطأ المعيارى S.E.	النسبة الحرجة C.R.	مستوى المعنوية P	
QSA	<---	EHRM	.666	.492	.059	8.285	***
EPHR	<---	EHRM	.659	.861	.106	8.128	***
ELD	<---	EHRM	.867	1.067	.066	16.133	***
EC	<---	EHRM	.634	.677	.089	7.595	***
EPA	<---	EHRM	.794	1.137	.094	12.122	***
ESR	<---	EHRM	.813	1.258	.097	12.944	***
TN	<---	QSA	.574	.971	.149	6.497	***
RE	<---	QSA	.707	1.296	.140	9.264	***
RS	<---	QSA	.598	.927	.134	6.919	***
AS	<---	QSA	.451	.508	.108	4.691	***
SY	<---	QSA	.749	1.297	.124	10.483	***

المصدر : مخرجات برنامج (AMOS V. 23) .

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

يحتوي هذا المبحث الاستنتاجات الميدانية التي توصل اليه البحث الحالي وكما يأتي :

1. يعد مفهوم E-HRM مفهوماً حديثاً للمنظمات المبحوثة كما ويعد موضوعاً حقيقياً ومتماسكاً استناداً لكون الموضوع مس الواقع التعليمي في وزارة التعليم العراقية ومنظماتها التعليمية الكليات والجامعات وارتباط الموارد البشرية بجودة الخدمة التي تقدمها الكليات والجامعات المبحوثة ارتباطاً مباشراً .
2. حصل متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على درجة مرتفعة من الأهمية وفق اجابات افراد العينة وهذا يدل على ان الجامعات والكليات المبحوثة تتبنى ممارسات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وهذا الارتفاع من الأهمية لهذا المتغير يعود للتأثير الكبير الذي يُحققه متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحقيق جودة خدمة تعليمية تحضى برضا الزبون .

3. حصل متغير جودة الخدمة التعليمية من حيث الأهمية على درجة عالية حسب اجابات افراد العينة البحثية وهذا يدل على ان جودة الخدمة التعليمية ماهي الانتيجة حتمية لتبني الكليات والجامعات المبحوثة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في ادارة مواردها البشرية .
4. اوجدت نتائج الاختبارات الاحصائية وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية للمتغير المستقل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المتغير التابع جودة الخدمة التعليمية ، وهذا يدل ان في حالة زيادة الاهتمام من قبل الجامعات والكليات المبحوثة في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في ادارة اهم مواردها ينتج عنه تحقيق جودة في الخدمة التعليمية لتلك الجامعات والكليات المبحوثة .
5. نستنتج وجود علاقة تايثر ذات دلالة معنوية للمتغير المستقل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المتغير التابع جودة الخدمة التعليمية وهذا يشير الى ان المنظمات التعليمية الخدمية المبحوثة لها اهتمام كبير في تطبيق هذا النوع من الادارة في ادارة مواردها البشرية لكونه يجذب افضل الكفاءات وينعكس ذلك في جودة الخدمة المقدمة .

ثانياً: التوصيات

يمكن ادراج مجموعة من التوصيات وكما يأتي :

1. على الجامعات والكليات المبحوثة توظيف الإدارة الإلكترونية في كل وظائفها واقسامها الاخرى لكونها ادارة تقلل من الجهد والوقت والمال وتعزز من موقع المنظمة التنافسي اعتماداً كل ما هو متطور من اجل مواكبة البيئة الخارجية دون التخلف عنها من اجل تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية .
2. كذلك على الجامعات والكليات المبحوثة ان توافر البنى التحتية الضرورية لذلك عن طريق توفير اجهزة ومعدات وموظفين وشبكات اتصالات داخلية او خارجية كفيلة بممارسة هذا النوع من الادارة دون مشاكل لتحقيق جودة الخدمة التعليمية .
3. كذلك على المنظمات المبحوثة ايجاد السبل لتطوير هذا النوع من الادارة عن طريق اقامه الدورات والمنتديات التدريبية للموظفين واتاحة المجال امام من يمتلك القدرة بأقامت ابحاث في هذا الموضوع و ضرورة حساب نتائج هذه الادارة ومقارنتها بالادارة التقليدية كنوع من التحفيز للمديرين في تطوير هذه الادارة .
4. على الجامعات والكليات المبحوثة ان تعزز من أبعاد جودة الخدمة التعليمية لكونها تحقق رضا الزبون عن الخدمة المقدمة وينعكس ذلك ايجاباً في ولاء الزبون
5. ضرورة التعاون مع الجامعات الاهلية والحكومية ممن له تجربة ناجحة في تبني الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من اجل تحقيق ادارة الكترونية ناجحة في ادارة الموارد البشرية لتنعكس في جودة خدمة تعليمية جيدة جداً .

المصادر

أولاً: المصادر العربية

1. ألفت الأشي بنت عبدالعزيز حسن. (2021). الممارسات التربوية للوالدين في التعليم عن بعد للمرحلة الابتدائية وعلاقتها بكفاءة إدارة الوقت والجهد. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (19)، 208-268.
2. حسن ، السيد محمد ابو هاشم .(2006) . الخصائص السيكومترية لادوات القياس في البحوث النفسية والتربوية باستخدام SPSS .مركز البحوث التربوية كلية التربية . جامعة الملك سعود .1-40.
3. السناد جلال . (2020). الخصائص السيكومترية لمقياس جودة الحياة الأسرية" دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية التربية في جامعة حماه". مجلة جامعة حماه، 3(17)، 41-59.
4. الشامسي ، علي هندي يوسف . (2018) . دراسة جوانب الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في بعض الدول . (رسالة ماجستير في الحوكمة والسياسة العامة ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة الامارات العربية المتحدة) .
5. الشمري ، عبير محمد مهدي . (2019) . التسويق الداخلي وتأثيره في تعزيز جودة الخدمة عن طريق ممارسات ادارة المعرفة دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في فنادق الدرجة الممتازة في محافظتي كربلاء المقدسة والنجف الاشرف . (اطروحة دكتوراه ، كلية الادارة الاقتصاد ، جامعة كربلاء) .
6. قبلة و عبد الباسط. (2020). مساهمة الإدارة الإلكترونية في النشاط الإداري و تأثيرها على المستخدمين . (مذكرات ماستر ، كلية الحقوق ، جامعة زيان عاشور الجلفة).
7. مشيري سلاف والاشرف قطيمة الزهرة .(2017). استخراج الخصائص السيكومترية لمقياس التحول في القيم الشخصية على عينة من التلاميذ في البيئة الجزائرية . مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والانسانية . جامعة بابل .العدد 35.

ثانياً: المصادر الاجنبية

1. Abdul Rahim, Ahmed Senali, Zebari, Subhi R. Muhammad, Abdul Aziz, Adnan Mohsen. (2020). Design and Implementation of an Electronic Human Resources Management System for Duhok Polytechnic University. University of Duhok Journal, College of Administration and Economics , Volume 62, Issue 04 .
2. Al Mashrafi, Khamis Ali Said. (2020). Human Resource Management And The Electronic Human Resource (E-HRM): A Literature Review. Nternational Journal Of Management And Human Science (IJMHS), Volume 4, Issue 2, Pages 44-53.
3. Al Shobaki, Mazen J. & Abu Naser, Samy S. & Abu Amuna, Youssef M. & El Talla, Suliman A. (2017). Importance Degree of eHRM and its Impact on Various Administrative Levels in Palestinian Universities. International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS), Vol. 1 Issue 7, September.

4. Al Shobaki, Mazen J.& Abu Naser, Samy S. & Abu Amuna, Youssef M. & El Talla, Suliman A. (2017). Impact of Electronic Human Resources Management on the Development of Electronic Educational Services in the Universities. International Journal of Engineering and Information Systems Vol. 1 Issue 1, March, Pages: 1–19 Al–Azhar University, Gaza, Palestine.
5. Alabaddi, Zaid Ahmad & Rahahleh , Arwa Hisham & Muflih , Monira Abdallah & Nsourc , Sana'a Nawaf Al– & Salahb , Ali Atallah . (2020). The Role Of Electronic Human Resource Management On Thepractices Of Green Human Resource Management. European Journal Of Business And Management Www.liste. (Online) Vol.12, No.1 .
6. Alayoubi , Mansour M. & Al Shobaki , Mazen J. & Abu–Naser , Samy S. (2020) . Strategic Leadership Practices and their Relationship to Improving the Quality of Educational Service in Palestinian Universities. International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM) , Volume 5 Issue 3 March , P.P.11–26 .
7. Amin, Muslim & Zatilaziya, Yahya & Wan Faizatul , Anizalsmayatim & Siti , Zaroha Nasharuddin, & Emilia Kassim . (2017). Service Quality Dimension and Customer Satisfaction: An Empirical Study in the Malaysian Hotel Industry. Services Marketing Quarterly, vol. 34, issue (2). 115–125.
8. Atallah, a. (2016). The impact of electronic human resources management on the organizational development of UNRWA in the Gaza Strip. (Master Thesis).
9. Bendusa, A. E. (2019). Impact Of Human Resource Management Practices And Electronic Human Resource Management (E–Hrm) Implementation On The Employee Performance: Study On Employee Of Indoworld Company The Region In Mojokerto Indonesia. (Doctoral Dissertation , University Of Muhammadiyah Malang) .
10. Berman, J. D., & Ebisu, K. (2020). Changes in US air pollution during the COVID–19 pandemic. *Science of the Total Environment*, 739, 139864.
11. Berrocoso, J., Garrido–Arroyo, M. D. C., Burgos–Videla, C., & Morales–Cevallos, M. B. (2020). Trends in educational research about e–learning: A systematic literature review (2009–2018). *Sustainability*, 12(12), 5153.
12. Bruman, Simeon M.(2020). Mathematical Statistics: An introduction based on a normal distribution . Scranton, Pennsylvania: Published by the Open Library 2020.
13. Cristobal, E., Flavián, C. & Guinaliú, M. (2017). Perceived e–service quality (PeSQ). Measurement validation and effects on consumer satisfaction and web site loyalty, *Managing Service Quality*, vol.17, issue (3). 317–340.

14. Eiriz, V., & Figueiredo, J.A. (2017). Quality evaluation in healthcare services based on the customer-provider relationship. International Journal of Health Care Quality Assurance, vol. 18 issue (6). 404-412.
15. Findikli, M. A., & beyza Bayarçelik, E. (2015). Exploring the outcomes of Electronic Human Resource Management (E-HRM)?. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 207, 424-431.
16. Ganeshan , M. & Vethivajan , C. (2020). Electronic human resource management, practices, and employee perception of its direction in the IT industry. International Journal of Scientific Research and Technology, Volume 9, Issue 3.
17. Harrison, S. L. (2020) .Improving Online Tertiary Education in the Developing World Based On Changes in Perceptions Post COVID-19. Dean Professor Swiss School of Business Research , Zurich , Switzerland.
18. Hazelkorn, E., Coates, H., & McCormick, A. C. (Eds.). (2018). Research handbook on quality, performance and accountability in higher education. Edward Elgar Publishing.
19. Hopkins, B., & Markham, J. (2003). E-HR: using intranets to improve the effectiveness of your people. Gower Publishing, Ltd.
20. Johnson, L. M. (2017). Measurement of service quality and customer satisfaction at a children's hospital in the Western Cape. (Doctoral dissertation, Cape Peninsula University of Technology)
21. Kang, R. & Hasnian, Wynia, R. (2016). Hospital Commitment To Community Orientation And Its Association With Quality Of Care And Patient Experience. Journal Of Healthcare Management, Vol.58, Issue .4 , 277-288.
22. Khashman, A. M., & Al-Ryalat, H. A. (2015). The impact of Electronic Human Resource Management (E-HRM) practices on business performance in Jordanian telecommunications sector: "The employees perspective". Journal of Management Research, 7(3), 115-129..
23. Korkmaz, Ö., Çakir, R., & Erdoğan, F. U. (2020). A validity and reliability study of the Basic STEM Skill Levels Perception Scale. International Journal of Psychology and Educational Studies, 7(2), 111-121.
24. Kuipers, M. C. M. (2017). Implement e-HRM successfully? : A study into the criteria to successfully implement e-HRM .(Master's thesis, University of Twente) .

25. Ladhari, R. (2018). Alternative Measure of Service Quality: A Review, Journal of Managing Service Quality, vol. 18, issue (1).65–86.
26. Latif, K. F., Latif, I., Farooq Sahibzada, U., & Ullah, M. (2019). In search of quality: measuring higher education service quality (HiEduQual). Total Quality Management & Business Excellence, 30(7–8), 768–791.
27. Malkawi, Nazem M. (2018). The Use of Electronic Human Resources Management to Study the Case of Organizational Excellence in the Social Security Institution – Jordan. International Journal of Engineering Technologies and Management Research, Jadara University, Irbid, Jordan Volume5, Issue5.
28. Meesala, A. and Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. Journal of Retailing and Consumer Services, Elsevier, 40, 261–269.
29. Mukherjee, S., Bhattacharjee, S., Paul, N., & Banerjee, U. (2020). Assessing green human resource management practices in higher educational institute. TEST Engineering & Management, Vol 82 , 20.
30. Nayananjalee W.T, Alwis, Chamaru De. (2020). HR Professionals Perception towards Electronic Human Resource Management, Department of Human Resource Management. <https://www.sam-km.sk/sites/www.sam-km.sk/files/2020>.
31. Olorunniwo, F., Hsu, M. K., & Udo, G. J. (2017). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory. Journal of Services Marketing, vol. 20, issue (1). 59–72.
32. Orloff, J. (2017). Empathy To A Fault. *Alternative Medicine*, (35),28–30.
33. Panneerselvam, M. & Mannampandal & Mayiladuthurai & Nagapattinam & Tamilnadu. (2017). Electronic Human Resource Management. International Journal of Multidisciplinary Research and Modern Education, Volume 3, Issue 1, 55–58.
34. Polyakova, O., & Mirza, M. (2015). Perceived service quality models: Are they still relevant?. The Marketing Review, 15(1), 59–82.
35. Purwanto, Y., Noor, I., & Kusumawati, A. (2020). Service Quality Measurement through Higher Education Performance (HEDPERF) The Case of an Indonesian Public University. Wacana Journal of Social and Humanity Studies, 23(1).

36. Raza, M. M., Sarwar, M., & Shah, A. A. (2020). Analysis of Education Service Quality in Universities of Pakistan: Postgraduate Students' Perspective. Journal of Research & Reflections in Education (JRRE), 14(1).112-93 .
37. Raza, M. M., Sarwar, M., & Shah, A. A. (2020). Analysis of Education Service Quality in Universities of Pakistan: Postgraduate Students' Perspective. Journal of Research & Reflections in Education (JRRE), 14(1). 93-112.
38. Rehaman, B. & Husnain, M. (2018). The impact of service quality dimensions on patient satisfaction in the private healthcare industry in Pakistan. Journal of Hospital & Medical Management . Vol.4 No.1, 1-8.
39. Rohini, R. & Mahadevappa, B. (2016). Service quality in Bangalore hospitals – an empirical study. Journal of Services Research, vol.6, issue (1). 59.
40. Rovetta A.(2020). Raiders of the Lost Correlation: A Guide on Using Pearson and Spearman Coefficients to Detect Hidden Correlations in Medical Sciences . Cureus . Nov ,12 (11).1-7 .
41. Shah, Namrata & Michael, Francis & Chalu, Henry. (2020). The Influence of Electronic Human Resource Management Use and Organizational Success: A global conceptualization. Global Journal of Management and Business Studies, ISSN 2248-9878 Volume 10, Number 1.
42. Sluis, Kimberly A. (2017). Improving Quality: How Leaders Advance Student Engagement At Private, Tuition-Driven Institutions. (A Dissertation Degree Of Doctor Of Education In Higher Education Management, Presented To The Faculties Of The University Of Pennsylvania) .
43. Sureshchandar, GS., Rajendran C. & Anantharaman RN. (2015). The relationship between service quality and customer satisfaction –a factor approach, Journal of Services Marketing, vol. 14, issue (4).363-379.
44. Tsai Tan, Adrian Heng. (2017). The Impact Of Quality Of Service And Experience On Students' Learning Outcomes In Higher Education Institutions, Bachelor Of Engineering (Honours), National University Of Singapore. (A Thesis Submitted In Fulfilment Of The Requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Management Faculty of Business , at the University of Canberra, Australia) .

45. Umar, T. R., Yammama, B. A., & Shaibu, R. O. (2020). *The Implications of Adopting and Implementing Electronic Human Resource Management Practices on Job Performance*. Journal of Human Resource Management, 8(2), 96–108.
46. Vijayadurai, J. (2016). *Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Hotel Industry*. Journal of Marketing and Communication, vol. 3, issue (3).14–26. 50.
47. Von, Freymann, J. & Cuffe, B. (2017). *Consumer service quality assessments and future revenues in small businesses: A case study*. Services Marketing journal , vol. 31 , issue (4) . 381–419.
48. Walid, Aridah Mamoun & Sherzad, Ramadhan. (2020). *The impact of using electronic payment methods on transparency and disclosure: Case study Jordanian companies*. Smart Cities and Regional Development Journal, v4. 12.
49. Wiley, John & Sons. (2020). *The Digital Future of Internal Staffing: A Vision for Transformational e-HRM*, Journal: Intelligent Systems in Accounting, Finance and Management, Manuscript ID ISAFM–20–012.R2.
50. Xing, B. & Marwala, T. (2017). *Implications of the Fourth Industrial Age on Higher Education, (March)*. doi: arXiv preprint arXiv:1703.09643. 1–6.
51. Zeithaml, Valarie A. & Bitner, Mary Jo & Gremler, Dwayne D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* . 7th. Ed.p.45.
52. Zulaiha, D., Lian, B., & Mulyadi, M. (2020). *The Effect of Principal's Competence and Community Participation on the Quality of Educational Services*. Journal of Social Work and Science Education, 1(1), 45–57.