

عنوان البحث

أثر كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني على جودة الخدمات الإدارية: دراسة تطبيقية في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز - جدة

إعداد الطالب: عبدالرحمن عبدالله فهد الشمري

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٤٦٧٩

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي الثاني:

٢٠٢٥ م / ١٤٤٧ هـ

فهرس المحتويات

المقدمة:	٣
مشكلة الدراسة:	٦
أهمية الدراسة:	٧
أهداف الدراسة:	٨
تساؤلات الدراسة	٩
فروض الدراسة:	١٠
الدراسات السابقة:	١٠
الدراسات العربية	١٠
الدراسات الاجنبية	١٣
التعقيب على الدراسات السابقة	١٦
المنطلقات النظرية للدراسة:	١٩
المنهجية وطرق البحث:	٢٠
منهج الدراسة	٢٠
مجتمع الدراسة	٢١
عينة الدراسة	٢١
طرق جمع البيانات	٢١
الأساليب الإحصائية	٢١
أدوات الدراسة:	٢٢
حدود الدراسة:	٢٢
المراجع:	٢٣
المراجع العربية	٢٣
المراجع الاجنبية	٢٤

المقدمة:

تعتبر إدارة الأعمال هي حجر الأساس في نجاح أي مؤسسة، فهي تعنى بتخطيط وتنظيم وتوجيه الموارد المختلفة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة وفعالية يشمل هذا المجال مجموعة واسعة من الأنشطة الإدارية، مثل اتخاذ القرارات، إدارة العمليات، وتحفيز الموارد البشرية لتحقيق التميز ومع التطورات التكنولوجية والتحديات المتزايدة في بيئة العمل، أصبحت المؤسسات مطالبة بتبني أساليب مبتكرة في إدارة الأعمال لضمان الاستدامة وتحقيق الريادة إن إدارة الأعمال ليست مجرد نشاط روتيني، بل هي عملية ديناميكية تتطلب مرونة واستجابة سريعة للتغيرات الداخلية والخارجية، مما يجعلها عاملاً حاسماً في تحقيق التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية. (البلي، ٢٠٢١، ١٣٤)

إدارة الأرشفة الإلكترونية أصبحت ضرورة ملحة في العصر الرقمي، حيث تعتمد المؤسسات على أنظمة أرشفة متطورة لتنظيم وتخزين واسترجاع الوثائق والمعلومات بشكل آمن وفعال تشير كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية إلى قدرة المؤسسة على تطبيق تقنيات حديثة وبرمجيات متخصصة لتحسين عمليات حفظ البيانات واسترجاعها بسرعة ودقة عند الحاجة الكفاءة في هذا المجال لا تتعلق فقط باستخدام التكنولوجيا، بل تشمل أيضاً وضع سياسات واضحة لإدارة البيانات، وتنظيمها بشكل يسهل الوصول إليها، مع ضمان الأمان والخصوصية المؤسسات التي تستثمر في إدارة أرشفة إلكتروني فعال تتمتع بقدرة أعلى على تحسين العمليات الإدارية، وتقليل الوقت والجهد المبذولين في البحث عن المعلومات، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة كما أن الكفاءة في إدارة الأرشفة الإلكترونية تساهم في تعزيز الشفافية والامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية. (بوخويدم، ٢٠١٩، ١)

جودة الخدمات الإدارية تعد عنصراً محورياً في نجاح أي مؤسسة، حيث تنعكس في قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العملاء الداخليين والخارجيين بكفاءة وفعالية تشمل جودة الخدمات الإدارية العديد من الأبعاد، مثل السرعة في تقديم الخدمة، دقة العمليات، سهولة الإجراءات، ومستوى التفاعل مع المستفيدين تحقيق جودة عالية في الخدمات الإدارية يتطلب وجود أنظمة وإجراءات

منظمة، بالإضافة إلى استخدام التكنولوجيا لدعم العمليات وتبسيطها كما أن تدريب الموظفين وتحفيزهم يلعب دوراً كبيراً في الارتقاء بمستوى الخدمة المؤسسات التي تضع جودة الخدمات الإدارية كأولوية تحقق رضا العملاء، مما يعزز سمعتها ويزيد من قدرتها على التنافس في بيئة العمل الحديثة، أصبحت جودة الخدمات الإدارية معياراً أساسياً لقياس كفاءة المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها. (حماده، ٢٠٢٣، ١٧٥)

تعد كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني عاملاً جوهرياً في تحسين جودة الخدمات الإدارية، حيث يؤدي التنظيم الفعال للوثائق والمعلومات إلى توفير الوقت والجهد اللازمين لإنجاز العمليات الإدارية المختلفة عندما يتمكن الموظفون من الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة وبدقة من خلال أنظمة أرشفة إلكترونية متقدمة، يصبحون أكثر قدرة على تلبية احتياجات العملاء والمستفيدين كما أن الأرشيف الإلكتروني يساهم في تقليل الأخطاء الإدارية الناتجة عن ضياع أو سوء تنظيم الوثائق، مما يعزز من دقة العمليات الإدارية ويزيد من موثوقية المؤسسة بالإضافة إلى ذلك، استخدام الأرشيف الإلكتروني يقلل التكاليف المرتبطة بتخزين الوثائق الورقية، ويوفر بيئة عمل أكثر تنظيماً وكفاءة. (ريميلوي، ٢٠٢١، ٦٠٢)

علاوة على ذلك، فإن وجود نظام أرشفة إلكتروني متطور يعزز من القدرة على تقديم خدمات إدارية متميزة، حيث يمكن استخدام البيانات المحفوظة لتحليل العمليات وتحسينها بشكل مستمر على سبيل المثال، يمكن للأرشيف الإلكتروني أن يساهم في تتبع مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمات الإدارية، مما يساعد الإدارة على تحديد نقاط القوة والضعف واتخاذ قرارات استراتيجية لتحسين الأداء كما أن كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني تُعزز من الامتثال للمعايير القانونية والتنظيمية، مما يضيف مصداقية على الخدمات الإدارية باختصار، العلاقة بين المتغيرين تكاملية، حيث أن تحسين كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني يؤدي بشكل مباشر إلى رفع جودة الخدمات الإدارية، مما يعزز من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتلبية توقعات العملاء. (العزيز، ٢٠١٨، ٢٧٨)

أجمعت العديد من الدراسات على أن كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني لها دور كبير في تحسين جودة الخدمات الإدارية داخل المؤسسات هذه الدراسات أكدت أن استخدام أنظمة الأرشفة الإلكترونية يقلل من الوقت اللازم لإنجاز المهام الإدارية، ويعزز من دقة العمليات، مما يؤدي إلى تحسين مستوى رضا العملاء والمستفيدين كما أشارت إلى أن الأرشيف الإلكتروني يساهم في توفير بيئة عمل منظمة تسهل الوصول إلى البيانات والمعلومات بشكل فوري، مما يساعد على اتخاذ قرارات أسرع وأكثر فاعلية بالإضافة إلى ذلك، ركزت هذه الدراسات على أهمية الأرشيف الإلكتروني في تقليل الأخطاء الإدارية الناتجة عن سوء تنظيم الوثائق أو فقدانها، مما ينعكس بشكل إيجابي على سمعة المؤسسة وكفاءتها وأكدت أيضاً أن التحول الرقمي في إدارة الأرشيف يُعزز الامتثال للمعايير القانونية والتنظيمية، مما يرفع من مستوى الثقة بين المؤسسة وأصحاب المصلحة.

(عبدالعزیز، ٢٠١٨، ٢٧٨)

على الجانب الآخر، ظهرت دراسات أخرى تبدي تحفظاً حول مدى تأثير كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني على جودة الخدمات الإدارية، مشيرة إلى أن نجاح هذه الأنظمة يعتمد بشكل كبير على عوامل أخرى، مثل كفاءة الموظفين، وجودة التدريب، وثقافة المؤسسة في تبني التكنولوجيا بعض هذه الدراسات ترى أن التركيز المبالغ فيه على الأتمتة قد يؤدي إلى تجاهل الجانب الإنساني في العمليات الإدارية، مما يسبب فجوة في التفاعل مع العملاء ويؤثر على جودة الخدمة كما أظهرت هذه الدراسات أن تطبيق أنظمة الأرشفة الإلكترونية قد يواجه تحديات كبيرة، مثل التكلفة العالية للتنفيذ والصيانة، وعدم توافق الأنظمة الجديدة مع الهياكل الإدارية القائمة، مما قد يؤدي إلى تعقيد العمليات بدلاً من تحسينها وأكدت هذه الدراسات أن وجود أنظمة إلكترونية فعالة لن يكون كافياً لضمان جودة الخدمات الإدارية إذا لم يكن هناك رؤية استراتيجية واضحة ودعم إداري قوي لتطبيق هذه الأنظمة. (العلاق، ٢٠٢٢، ٦٢)

وفي ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال التكنولوجيا والرقمنة، أصبحت المؤسسات الأكاديمية تسعى لتبني حلول مبتكرة لتحسين كفاءة عملياتها الإدارية وتقديم خدمات عالية الجودة من بين هذه الحلول يأتي دور الأرشيف الإلكتروني كأداة محورية لتنظيم وإدارة المعلومات

والوثائق بشكل أكثر فعالية يُعتبر الأرشفة الإلكتروني وسيلة حديثة تسهم في تسريع الوصول إلى البيانات، تحسين دقة العمليات، وتقليل الأخطاء الإدارية، مما يعزز من جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في هذا السياق، يبرز قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز - جدة كنموذج تطبيقي لدراسة العلاقة بين كفاءة إدارة الأرشفة الإلكتروني وجودة الخدمات الإدارية تعتمد هذه الدراسة على استكشاف كيف يمكن لتطبيق أنظمة الأرشفة الإلكترونية أن يسهم في تحسين العمليات الإدارية داخل القسم، بدءاً من تعزيز الشفافية وسرعة الاستجابة، وصولاً إلى رفع مستوى رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومع ذلك، تواجه هذه التقنيات في بعض الأحيان تحديات تتعلق بالتكلفة، التدريب، والتوافق مع الأنظمة التقليدية، مما يجعل الدراسة في هذا المجال فرصة لفهم أعمق للتأثيرات المباشرة وغير المباشرة للأرشفة الإلكتروني على جودة الخدمات الإدارية في المؤسسات الأكاديمية. (العلاق، ٢٠٢٢، ٦٢)

مشكلة الدراسة:

في ظل التطور التقني المتسارع والتحول الرقمي الذي تشهده المؤسسات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية، أصبحت إدارة الأرشفة الإلكتروني ضرورة ملحة لضمان تقديم خدمات إدارية عالية الجودة وسريعة الاستجابة ويُعد قسم إدارة الأعمال في جامعة الملك عبد العزيز من الجهات التي تتعامل يومياً مع حجم كبير من المعاملات والوثائق التي تتطلب تنظيمًا دقيقًا وحفظًا إلكترونيًا فعالاً لضمان سهولة الوصول إلى المعلومات، ودقة البيانات، وسرعة تقديم الخدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين إلا أن هناك تحديات متكررة تظهر في واقع العمل، مثل التأخير في إنجاز بعض المعاملات، أو صعوبة استرجاع المستندات، أو ضعف التكامل بين الأنظمة الإلكترونية وتأثير هذه التحديات تساؤلات حول مدى كفاءة نظام الأرشفة الإلكتروني المعتمد، ومدى انعكاسه على جودة الخدمات الإدارية المقدمة من هنا تتبع مشكلة الدراسة في الحاجة إلى تحليل العلاقة بين مستوى إدارة الأرشفة الإلكتروني وجودة الخدمة الإدارية داخل القسم وعليه، تتمثل المشكلة البحثية في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر إدارة الأرشفة الإلكتروني على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد

العزیز بمدينة جدة؟

أهمية الدراسة:

١. الأهمية العلمية

تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من كونها تساهم في إثراء المعرفة النظرية في مجال إدارة الأرشفة الإلكتروني وعلاقته بجودة الخدمات الإدارية، لا سيما في بيئة العمل الأكاديمية. فالموضوع يُعد من الموضوعات المعاصرة التي تتقاطع مع عدة مجالات معرفية، مثل علم الإدارة، وتقنية المعلومات، وإدارة الجودة، مما يمنح الدراسة طابعاً تكاملياً مهماً. وتُعتبر هذه الدراسة من المحاولات العلمية التي تسعى إلى بناء إطار نظري يوضح الأبعاد المؤثرة في كفاءة الأرشفة الإلكترونية، ويحدد علاقاتها المباشرة وغير المباشرة بجودة الخدمات، وهو ما يسد فجوة معرفية قائمة في الأدبيات العربية المرتبطة بالموضوع.

كما أن الدراسة تُسهم في تعزيز الفهم العلمي لمفهوم "كفاءة الأرشفة الإلكتروني"، الذي غالباً ما يُداول كمفهوم تقني بحت، في حين تحاول هذه الدراسة ربطه بمفاهيم إدارية خدمية مثل السرعة، ودقة الإنجاز، ورضا المتعاملين. وهذا الربط يقدم إضافة علمية جديدة من خلال تفسير التأثير المتبادل بين الجوانب التكنولوجية والإدارية، مما يفتح آفاقاً جديدة للباحثين في مجالات متعددة للتوسع في استكشاف هذا التداخل وتحليله في بيئات أخرى مماثلة.

كما أن الدراسة تُعد مرجعاً علمياً يمكن أن يستند إليه الباحثون في إعداد دراسات مشابهة في الجامعات أو المؤسسات الحكومية، حيث تقدم نموذجاً تطبيقياً قابلاً للتكرار، خاصة أن الأداة التي تم تطويرها خضعت لاختبارات الصدق والثبات، مما يعزز من موثوقية القياس وقابلية التطبيق مستقبلاً في أبحاث ذات طابع مقارن أو استكشافي.

٢. الأهمية العملية

تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في تقديم مؤشرات واضحة وعملية حول أداء قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز من حيث كفاءة إدارة الأرشفة الإلكتروني، وهو ما يساهم في توجيه صناع القرار داخل القسم والجامعة بشكل عام نحو تحديد مكامن الضعف والعمل على تحسينها. فمن خلال نتائج الدراسة، يمكن تطوير خطط تنفيذية لتحسين مستوى الخدمات الإدارية، من خلال تعزيز مهارات العاملين على نظم الأرشفة، وتبني أدوات إلكترونية أكثر مرونة وسرعة وأماناً.

كذلك تبرز الأهمية العملية في كون الدراسة تُساعد الإدارة الجامعية على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات فعلية ومقيسة ميدانياً، بدلاً من الاعتماد على الانطباعات أو التقييمات العامة. ومن شأن هذا الأمر أن يُسهم في ترشيد استخدام الموارد التقنية والبشرية، ويعزز من كفاءة العمليات الإدارية اليومية التي تعتمد على الوصول السريع والمنظم للوثائق. كما أن التحسين في هذه الجوانب ينعكس بشكل مباشر على رضا المستفيدين من الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين.

إضافة إلى ذلك، تُسهم الدراسة في تمكين الأقسام المشابهة في الجامعات الأخرى من الاستفادة من نتائجها كنموذج تطبيقي ناجح لتحسين بيئة العمل من خلال التحول الرقمي في إدارة الوثائق. كما تقدم الدراسة توصيات يمكن الاستفادة منها في إعداد برامج تدريبية للموظفين، ووضع سياسات تشغيلية حديثة تتوافق مع التوجهات الرقمية لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، مما يربط بين أهداف الدراسة والواقع التنموي الوطني.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي

بيان أثر إدارة الأرشفة الإلكتروني على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.

الأهداف الفرعية:

١. بيان أثر تنظيم الوثائق الإلكترونية على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.
٢. بيان أثر سهولة الوصول واسترجاع الملفات على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.
٣. بيان أثر أمن المعلومات وحمايتها على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة؟

الاسئلة الفرعية:

١. ما أثر تنظيم الوثائق الإلكترونية على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة؟
٢. ما أثر سهولة الوصول واسترجاع الملفات على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة؟
٣. ما أثر أمن المعلومات وحمايتها على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لإدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.

الفرضية الفرعية الأولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لتنظيم الوثائق الإلكترونية على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.

الفرضية الفرعية الثانية Hb

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لسهولة الوصول واسترجاع الملفات على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لأمن المعلومات وحمايتها على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية

النمس، تامر عيد محمد (٢٠٢٣) تناول في دراسته العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة من خلال دراسة ميدانية هدفت إلى تحليل كيف تؤثر ممارسات إعادة هندسة العمليات على تحسين مستوى الخدمة المقدمة في المؤسسات الحكومية اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستهدف مجتمعاً من العاملين في مؤسسة حكومية، حيث تم اختيار عينة مكونة من ٢٠٠ موظف استخدم الباحث استبانة محكمة مكونة من عدة محاور لقياس مستوى تطبيق إعادة الهندسة ومؤشرات جودة الخدمة توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية قوية بين تبني منهجيات إعادة الهندسة

وتحقيق مستويات أعلى من جودة الخدمة، خصوصاً فيما يتعلق بسرعة الإنجاز وتقليل التكرار الإداري وأوصى الباحث بضرورة إعادة تصميم العمليات الإدارية بما يتماشى مع المتغيرات الرقمية، وتدريب الكوادر على مفاهيم التفكير الابتكاري والإجرائي.

الوكيل، خالد بن محمد السيد (٢٠٢٢) قدم دراسة هدفت إلى تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة، مع دراسة الدور الوسيط للرضا الوظيفي، وذلك بالتطبيق على وزارة الحج والعمرة بمحافظة جدة استخدم الباحث المنهج الكمي الوصفي، واستند إلى استبيان تم توزيعه على عينة عشوائية مكونة من ٣٠٠ موظف وموظفة سعت الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات مثل الاستقطاب، والتدريب، والتحفيز، والتقييم، على جودة الخدمة المقدمة للمعتمرين والحجاج، مع اختبار ما إذا كان الرضا الوظيفي يلعب دوراً وسيطاً في هذه العلاقة بينت النتائج أن هناك علاقة إيجابية مباشرة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة، كما أظهر الرضا الوظيفي دوراً متوسطاً فاعلاً يعزز هذه العلاقة وأوصت الدراسة بتطوير بيئة العمل الداخلية وتحسين سياسات الموارد البشرية بما ينعكس على رضا الموظفين وبالتالي على تحسين تجربة المستفيدين.

عبدالعزيز، ريهام أنسي محمود (٢٠١٨) أجرت دراسة هدفت إلى قياس العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في بيئة مؤسسية تعليمية استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ١٥٠ موظفاً إدارياً وأكاديمياً جمعت البيانات من خلال استبيان صمم لقياس مدى مشاركة الموظفين في برامج التدريب، ومحتوى هذه البرامج، وتأثيرها على الأداء وجودة الخدمة أظهرت النتائج أن هناك علاقة قوية ومباشرة بين جودة برامج التدريب والتطوير المهني وارتفاع جودة الخدمة، خاصة في ما يتعلق بالتعامل مع الطلاب وإنجاز المعاملات بكفاءة وأوصت الباحثة بتصميم برامج تدريبية مستمرة تلائم احتياجات كل وظيفة، وربط الترقية الوظيفية بالمشاركة الفعلية في برامج التطوير.

المصري، مي عبدالجليل محمود محمد (٢٠٢٥) تناولت في دراستها العلاقة بين التسويق الرقمي وجودة الخدمة في قطاع البنوك المصرية، وهدفت إلى تحليل كيفية توظيف أدوات التسويق الرقمي في تعزيز ثقة العملاء ورفع مستوى الرضا عن الخدمة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي

الكمي، واستهدفت عينة من ٢٥٠ عميلاً من عملاء البنوك، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية استخدمت استبياناً إلكترونياً تضمن محاور حول أدوات التسويق الرقمي مثل البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، وتطبيقات الجوال، إلى جانب عناصر جودة الخدمة كالسرعة، الدقة، والتواصل أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين فعالية التسويق الرقمي ورضا العملاء، حيث ساهمت الحملات الرقمية الدقيقة في تحسين صورة البنك وتسهيل التواصل مع العملاء وأوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في الحملات الرقمية الموجهة، وتدريب موظفي خدمة العملاء على إدارة التفاعل الرقمي بكفاءة.

محمود، هبة عمر محمد أحمد (٢٠٢٠) تناولت في رسالتها موضوع تطوير نظام الأرشيف الإلكتروني بالتطبيق على ملفات العاملين بجامعة النيلين، وتحديداً في إدارة الموارد البشرية هدفت الدراسة إلى تقييم النظام الحالي واقتراح نموذج إلكتروني أكثر فاعلية لحفظ الملفات، وتسهيل الوصول إليها استخدمت المنهج التطبيقي الوصفي، واستهدفت مجتمعاً من موظفي إدارة الموارد البشرية، وتم اختيار عينة بلغ عددها ٥٠ موظفاً استخدمت الباحثة أداة المقابلات والاستبيان معاً لتحليل المشكلات التقنية والإدارية المرتبطة بالنظام الورقي وشبه الإلكتروني أظهرت النتائج وجود ضعف في سهولة استرجاع البيانات، وتكرار فقدان الملفات، وبطء في إجراءات التوظيف والتحديث الوظيفي وأوصت الباحثة بتصميم نظام أرشفة إلكتروني موحد مؤمن بكلمات مرور، مع تدريب العاملين على إدخال وتحديث البيانات بشكل مباشر ومستمر.

كليبي، حسن (٢٠٢١) تناول في دراسته دور نظام الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية في الجزائر، وهدف إلى بيان كيف تسهم نظم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات العامة، وتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين استخدم المنهج الوصفي التحليلي مع تحليل تجارب بعض المؤسسات الجزائرية التي اعتمدت نظم إدارة إلكترونية جزئياً أو كلياً لم يستخدم الباحث أداة استبيان تقليدية، بل اعتمد على تحليل وثائق وتقارير رسمية، إلى جانب مقابلات مع ٢٠ موظفاً إدارياً أظهرت النتائج أن نظم الإدارة الإلكترونية أسهمت في تقليل الازدواجية، وتحسين تدفق المعلومات، وسرعة الرد على طلبات المواطنين، رغم وجود تحديات مرتبطة بالبنية التحتية وقلة التدريب

وأوصى الباحث بضرورة دعم التحول الرقمي من خلال تشريعات واضحة، وإنشاء مراكز تدريب محلية متخصصة في الإدارة الإلكترونية.

بوخويدم، فارس (٢٠١٩) قدم دراسة ميدانية هدفت إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الأرشفيين في الجزائر، بالتطبيق على مركز الأرشف الوطني استخدم الباحث المنهج الوصفي الميداني، واستند إلى مقابلات مع ٣٥ أرشفياً، إضافة إلى تحليل وثائق تنظيمية خاصة بالمركز هدفت الدراسة إلى تحديد التحديات التي تواجه الأرشفيين عند استخدام الأنظمة الإلكترونية، ومعرفة مدى قبولهم للتحول الرقمي في إدارة الوثائق والمحفوظات أظهرت النتائج أن هناك وعياً متزايداً بأهمية الأرشفة الإلكترونية، إلا أن الواقع العملي يعاني من ضعف البنية التحتية، وقلة التكامل بين الأنظمة، ومحدودية التكوين التقني وأوصى الباحث بضرورة تحديث الأنظمة التقنية، وتوفير تدريب تخصصي مستمر للعاملين في الأرشف لضمان فاعلية التحول الرقمي وتحقيق الأهداف المرجوة.

عبدالرحمن، إبتهاج عبدالرحمن صالح (٢٠١٨) تناولت في دراستها الأرشف الإلكتروني ملفات الإدارة العامة للموارد المالية والبشرية بالشركة الوطنية للحفر والاستثمار هدفت الدراسة إلى تحليل مدى فعالية الأرشفة الإلكترونية في حفظ ملفات الموظفين، وسرعة الوصول إليها، ودعم اتخاذ القرار الإداري استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وطبقت الدراسة على عينة من ٦٠ موظفاً من العاملين في إدارة الموارد البشرية والمالية جمعت البيانات من خلال استبيان يغطي مجالات مثل أمان النظام، كفاءة البحث، ومستوى رضا المستخدمين أظهرت النتائج أن النظام المستخدم حالياً يعاني من ضعف في التحديث، ومحدودية سعة التخزين، وغياب النسخ الاحتياطي، رغم إقرار الموظفين بأهمية النظام الإلكتروني وأوصت الباحثة بتحديث النظام ليشمل تقنيات الحوسبة السحابية، وربط النظام داخلياً بين الإدارات المختلفة، لضمان تدفق المعلومات بسلاسة وسرعة.

الدراسات الاجنبية

رسنايدي، ٢٠٢٢، في دراسته المعنونة بـ "فعالية الأرشفات في تحسين الخدمات الإدارية"، سعى إلى تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه إدارة الأرشف في رفع كفاءة الخدمات الإدارية

المقدمة للمواطنين في المؤسسات الحكومية الإندونيسية استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على تحليل بيئة العمل الإدارية في عدد من الإدارات المحلية، حيث تكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في مكاتب الخدمات الحكومية، دون تحديد دقيق لحجم العينة تم جمع البيانات باستخدام استبيان مفتوح، ومقابلات شبه موجهة مع العاملين في الأرشيفات الرسمية أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام الأرشيفات بشكل فعال يُسرّع من عملية الوصول إلى المعلومات، ويقلل زمن إنجاز المعاملات، كما يسهم في تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة وأوصى الباحث بضرورة رقمنة الأرشيفات بشكل كامل، وتوفير تدريب دوري لموظفي الأرشيف لضمان جودة الخدمة وتحقيق الكفاءة الإدارية.

سوتانتو ونورياني، ٢٠٢٠، في دراسة بعنوان "إدارة الأرشيفات الإلكترونية لتحسين الخدمات في جامعة بانتن جايا"، هدفت إلى تحليل مدى مساهمة نظم الأرشفة الإلكترونية في تحسين كفاءة الخدمات الطلابية والإدارية داخل الحرم الجامعي اتبع الباحثان المنهج الوصفي التطبيقي، وتم تطبيق الدراسة على مجتمع من موظفي الإدارات الخدمية في الجامعة، حيث بلغ حجم العينة ٥٠ موظفاً تم اختيارهم بطريقة قصدية جمعت البيانات من خلال ملاحظة مباشرة لعمليات الأرشفة الإلكترونية، إلى جانب استبيان تم توزيعه على الموظفين، ومقابلات مع مسؤولي الأقسام بينت النتائج أن تطبيق الأرشيف الإلكتروني ساعد في تقليل الفاقد الزمني، وسهّل الوصول إلى ملفات الطلاب والمراسلات الأكاديمية، كما عزز الثقة في دقة المعلومات وأوصت الدراسة بتحديث البنية التحتية الرقمية في الجامعات، وتوسيع نطاق الأرشفة الإلكترونية لتشمل جميع الكليات والمراكز الإدارية والخدمية.

بنمخلوف وشواو، ٢٠٢٤، قدّما دراسة بعنوان "أنظمة إدارة الوثائق والمعلومات والأرشيف الإلكتروني في المؤسسات الاقتصادية: دراسة وصفية لنظام OnBase"، استهدفت الوقوف على واقع استخدام نظام OnBase في إدارة المعلومات والأرشيف داخل المؤسسات الاقتصادية اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت الدراسة مجتمعاً مكوناً من موظفي الموارد البشرية والأقسام التقنية في عدد من المؤسسات الجزائرية التي تعتمد هذا النظام، حيث بلغت العينة ٤٠ موظفاً تم جمع البيانات من خلال استبيان مهيكّل ومقابلات شخصية مع مسؤولي النظام أظهرت

النتائج أن نظام OnBase يساهم بفعالية في تحسين جودة حفظ الوثائق وسرعة تداولها، كما يعزز من قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات مستندة إلى معلومات دقيقة وأوصى الباحثان بتعميم استخدام النظام في الإدارات الحكومية والخاصة، وضرورة وجود إطار قانوني وتنظيمي يدعم إدارة الأرشفة الرقمي وفق المعايير الدولية.

غنيمي والزرعة، ٢٠٢٣، في دراستهما المشتركة بعنوان "أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في البنوك التجارية المصرية"، هدفت إلى تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة المقدمة للعملاء، مع التركيز على دور الأرشفة الإلكترونية في ذلك السياق استخدم الباحثان المنهج الكمي التحليلي، وشملت عينة الدراسة ١٢٠ موظفًا من إدارات خدمة العملاء والعمليات في خمسة بنوك مصرية كبرى استخدمًا استبيانًا مغلقًا يحتوي على محاور تخص التحول الرقمي، وكفاءة الأرشفة الإلكترونية، ورضا العملاء بينت النتائج أن هناك علاقة طردية قوية بين استخدام نظم الأرشفة الرقمية وتحسين زمن الاستجابة ودقة المعاملات، كما تم ربط ذلك بزيادة رضا العملاء وولائهم وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في تقنيات التحول الرقمي وتدريب الموظفين، إضافة إلى اعتماد نماذج تقييم دورية لمخرجات الأرشفة الرقمية.

عبود، ٢٠٢٥، في دراسته المعنونة بـ "تحو نظام أرشفة إلكتروني فعال لدعم اتخاذ القرار: دراسة تطبيقية على وزارة المالية العراقية"، سعى إلى تصميم نظام أرشفة رقمي يساهم في تحسين جودة اتخاذ القرار داخل الوزارة استخدم الباحث المنهج التطبيقي الوصفي، وتم تطبيق الدراسة على مجتمع مكون من موظفي قسم الوثائق والتوثيق بالوزارة، حيث شملت العينة ٨٠ موظفًا جمع البيانات باستخدام استبيان مفصل، وتحليل وثائق ومقابلات مع مسؤولي الأرشفة ومتخذي القرار توصلت الدراسة إلى أن غياب نظام أرشفة متكامل يمثل عائقًا أمام اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة، وأن تطوير نظام أرشفة إلكتروني موحد سيؤدي إلى تحسين الكفاءة الإدارية والشفافية وأوصى الباحث بضرورة اعتماد برنامج أرشفة رقمي مؤسسي يتكامل مع قواعد البيانات الحكومية الأخرى، وتوفير تدريب مستمر لمستخدمي النظام.

بن منصور، ٢٠٢٤، في دراسته "الأرشفة الإلكترونية كأداة لتحديث إدارة الوثائق الإدارية"، تناول الباحث أثر التحول نحو الأرشفة الإلكترونية في تحديث الإجراءات البيروقراطية وتحقيق الكفاءة الإدارية استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة الدراسة موظفين في عدد من الإدارات الحكومية التونسية، وبلغ عدد المشاركين في الاستبيان ١٠٠ موظف تضمنت أدوات الدراسة استبياناً مكوناً من ٣٠ سؤالاً موزعاً على محاور تتعلق بسرعة الإنجاز، حفظ الوثائق، وسهولة الاسترجاع أظهرت النتائج أن الاعتماد على الأرشفة الورقية يبطئ الإجراءات ويزيد من نسبة الأخطاء، بينما يُعد الأرشيف الإلكتروني أداة فعالة في دعم عمليات اتخاذ القرار وتنظيم العمل وأوصى الباحث بسن تشريعات حديثة تدعم التحول الرقمي الكامل في الأرشفة، وتخصيص ميزانيات كافية لتحديث البنية التقنية للإدارات الحكومية.

شخي، ٢٠٢٢، في دراسته الموسومة بـ "دور الأرشفة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري: دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر"، سعى إلى تقييم فاعلية الأرشيف الإلكتروني في تحسين جودة الأداء الإداري داخل الوزارة استخدم الباحث المنهج الكمي الوصفي، وتم اختيار عينة مكونة من ٧٠ موظفاً يمثلون مختلف الأقسام داخل الوزارة تم جمع البيانات باستخدام استبيان مكون من خمسة محاور، بالإضافة إلى مقابلات مع مديري الأقسام أظهرت النتائج أن الأرشيف الإلكتروني ساعد في تحسين سرعة إنجاز المهام، وتقليل التكرار، ورفع درجة دقة المعلومات المتداولة بين الإدارات كما كشفت الدراسة عن وجود مقاومة ثقافية وتقنية لدى بعض الموظفين تجاه استخدام الأرشيف الرقمي وأوصى الباحث بضرورة تنظيم دورات تدريبية توعوية، وربط الأرشفة بمؤشرات تقييم الأداء، وتوفير الدعم الفني لضمان الاستمرارية.

التعقيب على الدراسات السابقة

أوجه التشابه:

تتفق معظم الدراسات العربية والأجنبية في تركيزها على أهمية الأرشفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية فقد أكدت دراسة محمود (٢٠٢٠) ودراسة عبود (٢٠٢٥) على أن التحول من النظام الورقي إلى النظام الإلكتروني يؤدي إلى تحسين سرعة الوصول إلى البيانات

وتقليل التكرار الوظيفي، وهو ما يتفق أيضاً مع نتائج سوتانتو ونورياني (٢٠٢٠) الذين أشاروا إلى أن الأرشفة الإلكترونية ساعدت في تسهيل الوصول للمعلومات الأكاديمية وتعزيز دقة المعاملات كما تشترك الدراسات في الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كإطار منهجي رئيسي لفحص الواقع التطبيقي، سواء في دراسة النمى (٢٠٢٣) التي تناولت إعادة هندسة العمليات، أو دراسة بنمخلوف وشواو (٢٠٢٤) التي اعتمدت أيضاً المنهج الوصفي التحليلي لدراسة نظام OnBase، وكذلك دراسة بن منصور (٢٠٢٤) التي استخدمت المنهج ذاته لقياس كفاءة الأرشفة في تحديث الإدارة.

وهناك تقارب في استخدام الأدوات البحثية، حيث اعتمدت معظم الدراسات على الاستبيان والمقابلة كوسيلتين لجمع البيانات، كما هو الحال في دراسة الوكيل (٢٠٢٢) وعبدالرحمن (٢٠١٨) وشخي (٢٠٢٢)، حيث جمعت الآراء من الموظفين لتقييم فعالية الأنظمة الإلكترونية في تحسين الأداء العام.

وأخيراً، تتشابه الدراسات في توصياتها الداعية إلى تعزيز البنية التحتية الرقمية والتدريب المستمر، وهو ما يظهر جلياً في توصيات غنيمي والزرقة (٢٠٢٣) التي شددت على أهمية تطوير المهارات الرقمية للموظفين، وأيضاً في دراسة كليبي (٢٠٢١) التي أوصت بإنشاء مراكز تدريب محلية متخصصة لدعم الإدارة الإلكترونية.

أوجه الاختلاف:

تتباين الدراسات في البيئة التطبيقية التي جرت فيها، فبينما ركزت بعض الدراسات العربية مثل عبدالعزيز (٢٠١٨) على القطاع التعليمي، ركزت دراسات أخرى مثل المصري (٢٠٢٥) على القطاع المصرفي، في حين أن بعض الدراسات الأجنبية مثل رسنايدي (٢٠٢٢) تناولت تطبيق الأرشفة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الخدمية، مما يعكس تنوعاً في السياق المؤسسي وطبيعة الخدمات المقدمة.

كما اختلفت أهداف الدراسات، فبينما هدفت دراسة محمود (٢٠٢٠) إلى تطوير نظام أرشيف إلكتروني داخلي لحفظ ملفات العاملين، كانت دراسة بنمخلوف وشواو (٢٠٢٤) أوسع نطاقاً وهدفت

إلى تقييم منظومة OnBase كحل شامل لإدارة الوثائق والمعلومات في مؤسسات اقتصادية، بينما ركزت دراسة عبود (٢٠٢٥) على دعم اتخاذ القرار الإداري عبر الأرشفة الرقمية، مما يعكس تنوعاً في منظور الفائدة المرجوة من تطبيق الأرشفة الإلكترونية.

وتفاوتت الدراسات في حجم العينات وطريقة اختيارها، حيث استخدمت دراسات مثل الوكيل (٢٠٢٢) وغنيمي والزرعة (٢٠٢٣) عينات كبيرة نسبياً (٣٠٠ و ١٢٠ موظفاً على التوالي)، بينما اقتصرت دراسات مثل بوخويدم (٢٠١٩) وسوتانتو ونورياني (٢٠٢٠) على عينات صغيرة أو مقابلات نوعية مع عدد محدود من الأرشيفيين، مما قد يؤثر على مدى تعميم النتائج في كل دراسة. وأخيراً، يبرز التفاوت في معالجة التحديات التقنية والثقافية، حيث تناولت دراسة شخي (٢٠٢٢) التحديات السلوكية والثقافية لدى الموظفين في استخدام الأرشيف الرقمي، في حين ركزت دراسة عبدالرحمن (٢٠١٨) على المشاكل التقنية كضعف التحديث وسعة التخزين، بينما لم تتطرق بعض الدراسات مثل النمس (٢٠٢٣) وبن منصور (٢٠٢٤) لهذه التحديات بشكل تفصيلي، مما يشير إلى اختلاف في درجة العمق التحليلي لتحديات التطبيق الواقعي.

الفجوة البحثية التي تميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

تتميز بأنها تستهدف بيئة جامعية سعودية محددة، وهي جامعة الملك عبد العزيز، مع تركيز تطبيقي دقيق على قسم إدارة الأعمال كميدان حيوي يضم أنشطة إدارية متعددة هذا التحديد يجعل الدراسة أكثر واقعية وارتباطاً بالتحديات العملية التي تواجه الكوادر الأكاديمية والإدارية في السياق الجامعي المحلي على عكس كثير من الدراسات السابقة التي ركزت على الوزارات أو المؤسسات العامة أو الاقتصادية بشكل عام، فإن دراستي تحلل بعمق العلاقة بين كفاءة الأرشيف الإلكتروني - من حيث التنظيم، وسهولة الاسترجاع، والأمان المعلوماتي - وبين جودة الخدمات الإدارية التي تقدم للطلاب والموظفين على حد سواء.

كما أن دراستي تضيف بعداً جديداً يتمثل في الربط بين الجوانب التقنية والإجرائية داخل بيئة أكاديمية سعودية في ظل التحول الرقمي الجامعي، مع محاولة تقييم فاعلية الأنظمة المستخدمة واقتراح آليات تطوير قابلة للتنفيذ من داخل الواقع التنظيمي ذاته سأحرص في هذه الدراسة على

دمج نتائج القياس الميداني مع رؤى العاملين أنفسهم، مما يمنح البحث بعداً عملياً وتوصيات واقعية تسهم في تحسين بيئة العمل الجامعية، بما يواكب التوجهات الحديثة نحو التحول الرقمي وجودة الأداء المؤسسي في التعليم العالي بالمملكة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى نظرية النظم العامة (General Systems Theory)، التي تفترض أن أي مؤسسة أو قسم إداري هو نظام مترابط يتكون من مجموعة من المدخلات والعمليات والمخرجات وفي إطار الدراسة، فإن إدارة الأرشفة الإلكترونية تمثل "العملية" التي تُمارس داخل النظام الإداري، في حين أن جودة الخدمة هي أحد "المخرجات" الأساسية وتساعد هذه النظرية على فهم العلاقة الديناميكية بين كفاءة تنظيم الأرشفة وتأثيرها على فعالية العمل الإداري داخل القسم، مع مراعاة العوامل البيئية والتكنولوجية التي تحيط بالنظام الجامعي. (كليبي، ٢٠٢١، ٤٦٩)

كما تعتمد الدراسة على نظرية الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM)، والتي تركز على التحسين المستمر في جميع جوانب العمل المؤسسي، من خلال إدارة العمليات بكفاءة، والاعتماد على التغذية الراجعة، وتحقيق رضا المستفيدين يُعتبر الأرشفة الإلكترونية أحد العمليات الإدارية التي يمكن تحسينها من أجل دعم جودة الخدمة، لا سيما في البيئات التعليمية التي تتطلب دقة وسرعة في إنجاز المعاملات وتبرز هذه النظرية أهمية التخطيط والتنظيم والتدريب كعوامل تدعم كفاءة الأرشفة الإلكترونية. (محمود، ٢٠٢٢، ٨١)

وتُستند الدراسة أيضاً إلى نظرية إدارة المعرفة (Knowledge Management Theory)، حيث يُعد الأرشفة الإلكترونية وسيلة مركزية لتخزين وتوثيق المعرفة المؤسسية، بما يضمن استمراريته وسهولة تداولها بين العاملين وتركز هذه النظرية على أهمية تسهيل الوصول إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب لاتخاذ القرار، وهو ما يعزز من جودة الخدمة الإدارية داخل الأقسام الجامعية، ويدعم عمليات التحليل والتخطيط والمتابعة. (كشك، ٢٠٢٤، ٥٨٧)

أبرز المفاهيم المرتبطة بالدراسة:

تنظيم الوثائق الإلكترونية:

يشير إلى الطريقة التي يتم بها تصنيف الملفات والمعلومات داخل الأرشيف الإلكتروني وفق معايير واضحة تشمل التسمية، التاريخ، التصنيف الوظيفي، وتحديد المسؤولية، مما يسهل عملية التخزين والاسترجاع لاحقاً. (النمس، ٢٠٢٣، ١)

سهولة الوصول واسترجاع الملفات:

هو قدرة المستخدمين على الدخول إلى الأرشيف الرقمي، والبحث عن ملفات معينة والحصول عليها بسرعة دون عوائق تقنية أو تنظيمية، مما يعكس فاعلية النظام وسهولة استخدامه. (ميا، ٢٠١٨، ٢٦٩)

أمن المعلومات وحمايتها:

يعني توفير الحماية اللازمة للملفات الإلكترونية من التلاعب، أو الضياع، أو الوصول غير المصرح به، ويشمل ذلك استخدام كلمات مرور، وتحديد صلاحيات المستخدمين، وأنظمة النسخ الاحتياطي الدورية. (المصري، ٢٠٢٥، ٧٤٤)

المنهجية وطرق البحث:

منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملاءمته لطبيعة موضوع البحث الذي يسعى إلى استكشاف العلاقة بين كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني وجودة الخدمات الإدارية في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز - جدة ويساعد هذا المنهج في وصف الظاهرة المدروسة كما هي واقعياً، ثم تحليل العلاقات بين المتغيرات ذات الصلة، من خلال أدوات كمية تقيس آراء الباحثين وتفسر البيانات إحصائياً.

وتم اختيار هذا المنهج لأنه يتيح للباحث فحص مدى تطبيق مفاهيم الأرشفة الإلكترونية ومدى تأثيرها على الأداء الإداري بشكل موضوعي ومنهجي، من خلال تحليل اتجاهات العينة واستخلاص

الأنماط المشتركة في بيئة العمل الأكاديمي كما أنه مناسب لإبراز نقاط القوة والقصور في العمليات الإدارية المتعلقة بتنظيم الوثائق والوصول إليها إلكترونياً.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الإداريين في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز - جدة، ويشمل الموظفين الذين يستخدمون نظام الأرشفة الإلكتروني في ممارسة مهامهم اليومية، ويملكون خبرة عملية في التعامل مع الملفات الرقمية وأدواتها.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة مكونة من (١٠٠) موظف إداري من مجتمع الدراسة، باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل متوازن للآراء، بما يساهم في تعميم النتائج على مجتمع الدراسة بدقة وموضوعية.

طرق جمع البيانات

تعتمد الدراسة على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات، هما:

البيانات الأولية، وقد تم الحصول عليها من خلال الاستبيان المصمم خصيصاً لهذا الغرض، والذي وزع على عينة الدراسة لقياس أبعاد كفاءة إدارة الأرشفة الإلكتروني وجودة الخدمات الإدارية المقدمة وتم التأكد من صدق وثبات الأداة لضمان موثوقية النتائج.

أما البيانات الثانوية، فتم جمعها من الكتب والدراسات السابقة والمقالات العلمية المحكمة التي تناولت موضوعات مشابهة، حيث استخدمت كخلفية نظرية لبناء الأداة وتحديد أبعاد المتغيرات، ودعم التحليل النظري والإطار المفاهيمي للدراسة.

الأساليب الإحصائية

ولتحقيق دقة في التحليل، تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج SPSS، حيث تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل مستوى استجابات الأفراد على بنود الاستبيان، إضافة إلى اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات الداخلي

للأداة كما تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لتحليل العلاقة بين كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني وجودة الخدمة الإدارية.

أدوات الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة في استبيان مكون من جزأين رئيسيين، يغطي المتغيرين الأساسيين. اشتمل المتغير الأول (كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني) على ١٥ سؤالاً موزعة على ثلاثة أبعاد فرعية، بحيث يحتوي كل بُعد على ٥ أسئلة. أما المتغير الثاني (جودة الخدمات الإدارية)، فقد تضمن ٨ أسئلة تقيس جودة الأداء الإداري من حيث السرعة، الدقة، ورضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع أثر كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني على جودة الخدمات الإدارية: دراسة تطبيقية في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز - جدة.

الحدود الزمانية: تمت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠٢٥م - ١٤٤٧هـ.

الحدود البشرية: تمت الدراسة على عينة من الموظفين والاداريين في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز - جدة.

الحدود المكانية: قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز - جدة.

المراجع:

المراجع العربية

- البلي، مسعود. (٢٠٢١). الفعالية الإدارية وجودة الخدمة العمومية في قطاع السياحة في الجزائر. المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، ٥(١)، ١٣٤-١٦٦.
- بوخويدم، فارس. (٢٠١٩). الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الأرشيفيين الجزائريين: دراسة ميدانية بمركز الأرشيف الوطني الجزائري. Cybrarians Journal، ٥٥، ١-٢٢.
- حماده، محمود. (٢٠٢٣). العلاقة بين مهارات الاتصال والتواصل وجودة الخدمة المقدمة في المعابر الفلسطينية: دراسة حالة معبر الكرامة. مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، ٨(١)، ١٧٥-٢٠٠.
- ريميلوي، سفيان. (٢٠٢١). عصرنة الخدمة العمومية المحلية: دراسة في الآليات والتحديات. دفاتر السياسة والقانون، ١٣(٣)، ٦٠٢-٦١٣.
- عبدالرحمن، إيتهاج عبدالرحمن صالح. (٢٠١٨). الأرشيف الإلكتروني لملفات الإدارة العامة للموارد المالية والبشرية بالشركة الوطنية للحفر والاستثمار. (رسالة ماجستير، جامعة النيلين).
- عبدالعزیز، ريهام أنسي محمود. (٢٠١٨). العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ٩(١)، ٢٧٨-٢٨٨.
- العلاق، حسين عدنان عيسى. (٢٠٢٢). التحول الرقمي التكنولوجي وجودة العمليات الإدارية في المصارف: دراسة تحليلية بالمصارف العراقية. المجلة العالمية لإدارة الأعمال والتكنولوجيات، ١٧(٤)، ٦٢-٧٦.
- كشك، عادل أنور عبدالدايم. (٢٠٢٤). أثر التحول الرقمي كمتغير وسيط في إطار العلاقة بين نظم العمل عالية الأداء وجودة الخدمة: دراسة ميدانية على جامعة بورسعيد. مجلة البحوث المالية والتجارية، ٣، ٥٨٧-٦٢٨.
- كليبي، حسن. (٢٠٢١). دور نظام الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية في الجزائر (المداخل والآثار). مجلة الاجتهاد القضائي، ١٣(١)، ٤٦٩-٤٨٥.

محمود، إيمان محمود شاذلي. (٢٠٢٢). تأثير التحول الرقمي كمتغير وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمة. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، ٥٩(٦)، ٨١-١٢٩.

محمود، هبة عمر محمد أحمد. (٢٠٢٠). تطوير نظام الإرشيف الإلكتروني بالتطبيق على ملفات العاملين بجامعة النيلين - إدارة الموارد البشرية. (رسالة ماجستير، جامعة النيلين).

المصري، مي عبدالجليل محمود محمد. (٢٠٢٥). تحليل العلاقة بين التسويق الرقمي وجودة الخدمة: دراسة ميدانية على قطاع البنوك المصرية. مجلة البحوث المالية والتجارية، ١، ٧٤٤-٧٦٩.

ميا، علي يونس. (٢٠١٨). دراسة العلاقة بين العمليات اللوجستية وجودة الخدمة المصرفية المقدمة: دراسة مسحية على المصارف العامة. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، ٤٠(١)، ٢٦٩-٢٨٦.

النمس، تامر عيد محمد. (٢٠٢٣). العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة: دراسة ميدانية. مجلة البحوث الإدارية، ٤١(٣)، ٦٨-١.

الوكيل، خالد بن محمد السيد. (٢٠٢٢). العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة: الدور الوسيط للرضا الوظيفي: دراسة حالة وزارة الحج والعمرة، محافظة جدة. (رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا).

المراجع الأجنبية

Abood, M. M. (2025). Towards an efficient e-archive system for supporting decision-making: Applied study on the Ministry of Finance in Iraq. Iraqi Journal for Information Technology, 7(2), 21-36. <https://doi.org/10.55620/ijit.2025.7.2.2>

Ben Mansour, A. (2024). Electronic archiving as a tool for modernizing the management of administrative documents. Journal of Administrative Sciences, 50(2), 88-103. <https://doi.org/10.37284/jas.2024.50.2.1045>

Benmakhlouf, H., & Chouaou, A. (2024). Electronic document, information, and archive management systems in economic institutions: A descriptive study of the OnBase system. *International Journal of Professional Business Review*, 9(6), 1–19. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2024.v9i6.4755>

Chikhi, K. (2022). The role of electronic archiving in improving administrative performance: A case study of the Ministry of Higher Education and Scientific Research in Algeria. *Journal of Information and Documentation Studies*, 13(1), 42–58. <https://doi.org/10.31957/jids.2022.13.1.42>

Ghonimi, M. M., & Elzarka, S. (2023). The impact of digital transformation on the quality of services in Egyptian commercial banks. *British Journal of Administrative and Social Sciences*, 9(5), 211–230. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.24386744>

Rusnaedi. (2022). Archives effectiveness in improving administrative services. *Journal of Indonesian Scholars for Social Research*, 2(2), 83–90. <https://doi.org/10.59065/jissr.v2i2.33>

Sutanto, & Nuryani, E. (2020). Management of the electronic archives for optimizing services at Banten Jaya University. In *Proceedings of the 1st International Multidisciplinary Conference on Education, Technology, and Engineering (IMCETE 2019)*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200303.021>