

أثر كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية 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:  
٢٠٢٥

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

(سورة المجادلة: ١١)

## الاهداء

إلى من بذلوا من أجل العلم الكثير من الجهد، وحرصوا على غرس القيم والمبادئ في نفسي منذ نعومة أظفاري،

إلى والديَّ العزيزين، مصدر الإلهام والدعم الحقيقي في كل مراحل حياتي،

وإلى والدتي التي كانت وما زالت النور الذي يضيء دربي بدعواتها الصادقة وحنانها اللامحدود،

إلى إخوتي وأخواتي الذين كانوا لي دوماً خير سند،

إلى كل معلم ومعلمة زرعوا في داخلي حب المعرفة وفضيلة الاجتهاد،

إلى أصدقائي وزملائي الذين شاركوني لحظات الجد والاجتهاد،

إلى كل من آمن بي وساندني في رحلتي،

أهدي ثمرة جهدي هذا عرفاناً وامتناناً لكل من كان له في نفسي أثر طيب.

## الشكر والتقدير

أتوجه بخالص الامتنان والتقدير إلى مشرفي الكريمين د. الفیصل عبد الحمید ود. فايز جراد، لما قدماه لي من توجيه ودعم علمي متواصل، فكانا خير معين في تخطي الصعوبات التي واجهتني أثناء إعداد هذا البحث.

كما أخص بالشكر كل أعضاء هيئة التدريس في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز على ما بذلوه من جهد في تهيئة بيئة أكاديمية محفزة، وفتح آفاق جديدة أمامي للتعلم والتطوير. ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر لكل من ساعدني وقدم لي يد العون والمساندة من زملاء وأصدقاء، ولكل فرد شاركني فكرة أو نصيحة أو حتى كلمة تشجيع خلال هذه المسيرة.

أسأل الله أن يجعل هذا العمل نافعاً، وأن يجزي كل من ساهم في إنجازه خير الجزاء.

## فهرس المحتويات

|    |                                                     |
|----|-----------------------------------------------------|
| ج  | الاهداء .....                                       |
| د  | الشكر والتقدير .....                                |
| هـ | فهرس المحتويات .....                                |
| ح  | قائمة الجداول .....                                 |
| ط  | فهرس الأشكال .....                                  |
| ي  | المستخلص .....                                      |
| ١  | الفصل الأول: الإطار العام للبحث .....               |
| ٢  | المقدمة: .....                                      |
| ٤  | مشكلة الدراسة: .....                                |
| ٥  | أهمية الدراسة .....                                 |
| ٦  | أهداف الدراسة .....                                 |
| ٧  | تساؤلات الدراسة: .....                              |
| ٧  | فروض الدراسة .....                                  |
| ٨  | النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث .....          |
| ٩  | أبرز المفاهيم المرتبطة بالدراسة: .....              |
| ١٠ | الفصل الثاني: الاطار النظري والدراسات السابقة ..... |
| ١١ | المقدمة: .....                                      |
| ١١ | أولاً: الدراسات السابقة .....                       |
| ١١ | ١. الدراسات العربية .....                           |
| ١٤ | ٢. الدراسات الاجنبية .....                          |
| ١٦ | ٣. التعقيب على الدراسات السابقة .....               |
| ١٩ | ثانياً: الإطار النظري .....                         |
| ١٩ | المبحث الأول: كفاءة إدارة الأرشفة الإلكتروني .....  |
| ١٩ | مفهوم كفاءة إدارة الأرشفة الإلكتروني .....          |
| ١٩ | أهمية كفاءة إدارة الأرشفة الإلكتروني .....          |

|                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| نشأة وتطور إدارة الأرشفة الإلكترونية.....                                                    | ٢٠        |
| أبعاد كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية.....                                                   | ٢٠        |
| <b>المبحث الثاني: الخدمات الإدارية.....</b>                                                  | <b>٢٢</b> |
| لمبحث الثاني: الخدمات الإدارية.....                                                          | ٢٢        |
| مفهوم الخدمات الإدارية.....                                                                  | ٢٢        |
| أهمية الخدمات الإدارية.....                                                                  | ٢٢        |
| نشأة وتطور الخدمات الإدارية.....                                                             | ٢٣        |
| أبعاد الخدمات الإدارية.....                                                                  | ٢٣        |
| <b>المبحث الثالث: العلاقة بين كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية وجودة الخدمات الإداري.....</b> | <b>٢٥</b> |
| <b>الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....</b>                                                     | <b>٢٧</b> |
| مقدمة:.....                                                                                  | ٢٨        |
| المنهجية وطرق البحث:.....                                                                    | ٢٨        |
| منهج الدراسة:.....                                                                           | ٢٨        |
| مصادر البيانات:.....                                                                         | ٢٨        |
| الأساليب الإحصائية:.....                                                                     | ٢٩        |
| نموذج الدراسة:.....                                                                          | ٢٩        |
| أدوات الدراسة:.....                                                                          | ٢٩        |
| مجتمع البحث:.....                                                                            | ٣٠        |
| عينة البحث:.....                                                                             | ٣٠        |
| حدود البحث:.....                                                                             | ٣٠        |
| <b>الفصل الرابع: النتائج والتوصيات.....</b>                                                  | <b>٣١</b> |
| مقدمة:.....                                                                                  | ٣٢        |
| تحليل البيانات:.....                                                                         | ٣٢        |
| القسم الأول: التحليل الإحصائي للبيانات الديمغرافية.....                                      | ٣٢        |
| القسم الثاني: صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.....                                             | ٤٠        |
| القسم الثالث: ثبات الاستبيان.....                                                            | ٤٣        |
| القسم الرابع: عرض نتائج الاستبانة.....                                                       | ٤٥        |
| القسم الخامس: اختبار فرضيات الدراسة.....                                                     | ٥٢        |
| ربط النتائج بالدراسات السابقة:.....                                                          | ٥٦        |

|    |                           |
|----|---------------------------|
| ٦٠ | النتائج:                  |
| ٦٢ | التوصيات:                 |
| ٦٤ | الخاتمة                   |
| ٦٥ | قائمة المراجع             |
| ٦٦ | أولاً: المراجع العربية:   |
| ٦٦ | المراجع العربية           |
| ٦٧ | ثانياً: المراجع الأجنبية: |
| ٦٩ | الملاحق                   |
| ٧٠ | إستمارة الاستبيان:        |
| ٧٦ | Abstract                  |

## قائمة الجداول

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| جدول ١: الجنس                                 | ٣٢ |
| جدول ٢: العمر                                 | ٣٣ |
| جدول ٣: المؤهل العلمي                         | ٣٤ |
| جدول ٤: سنوات الخبرة في العمل الإداري         | ٣٥ |
| جدول ٥: طبيعة الوظيفة                         | ٣٦ |
| جدول ٦: مستوى التعامل مع الأرشيف الإلكتروني   | ٣٧ |
| جدول ٧: القسم التابع له                       | ٣٨ |
| جدول ٨: عدد المعاملات اليومية                 | ٣٩ |
| جدول ٩: صدق الاتساق الداخلي                   | ٤٠ |
| جدول ١٠: ثبات الاستبيان (ألفا كرونباخ)        | ٤٣ |
| جدول ١١: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري   | ٤٥ |
| جدول ١٢: نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية        | ٥٢ |
| جدول ١٣: نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى  | ٥٣ |
| جدول ١٤: نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية | ٥٤ |
| جدول ١٥: نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثالثة | ٥٥ |

## فهرس الأشكال

- شكل ١: نموذج البحث..... ٢٩
- شكل ٢: الجنس..... ٣٢
- شكل ٣: العمر..... ٣٣
- شكل ٤: المؤهل العلمي..... ٣٤
- شكل ٥: سنوات الخبرة في العمل الإداري..... ٣٥
- شكل ٦: طبيعة الوظيفة..... ٣٦
- شكل ٧: مستوى التعامل مع الأرشيف الإلكتروني..... ٣٧
- شكل ٨: القسم التابع له..... ٣٨
- شكل ٩: عدد المعاملات اليومية..... ٣٩

## المستخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني على جودة الخدمات الإدارية في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز في مدينة جدة، وذلك من خلال تحليل ثلاثة أبعاد رئيسية هي تنظيم الوثائق وسهولة الوصول واسترجاع الملفات وأمن المعلومات وحمايتها اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت مجتمعاً من موظفي قسم إدارة الأعمال، وتم اختيار عينة مكونة من (١٠٠) موظف جمعت البيانات باستخدام استبيان محكم ضم جزأين؛ الأول لقياس أبعاد كفاءة الأرشيف الإلكتروني، والثاني لقياس جودة الخدمات الإدارية أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية ودالة إحصائياً بين كفاءة الأرشيف الإلكتروني وجودة الخدمة، كما بينت أن تنظيم الوثائق وسهولة الوصول يمثلان أكبر العوامل تأثيراً في تحسين الأداء الإداري بالإضافة إلى دور أمن المعلومات في تعزيز ثقة الموظفين والمستفيدين وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أبرزها تطوير أنظمة الأرشيف الرقمية، وتحديث البنية التحتية التقنية، وربط الأرشيف الإلكتروني بأنظمة الجامعة المختلفة، وتقديم برامج تدريبية مستمرة للعاملين لضمان الاستخدام الأمثل للنظام.

### الكلمات المفتاحية:

الأرشيف الإلكتروني، جودة الخدمات الإدارية، تنظيم الوثائق، سهولة الوصول، أمن المعلومات، قسم إدارة الأعمال، جامعة الملك عبد العزيز.

## الفصل الأول: الإطار العام للبحث

## 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. (بوخوידم، 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)

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 الأرشيف 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 يعزز الامتثال للمعايير القانونية والتنظيمية، مما يرفع من مستوى الثقة بين المؤسسة وأصحاب المصلحة. (عبدالعزیز، ٢٠١٨، ٢٧٨)

على الجانب الآخر، ظهرت دراسات أخرى تُبدي 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 الأرشيف 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 الأرشيف الإلكتروني وسيلة حديثة تسهم في تسريع الوصول إلى البيانات، تحسين دقة العمليات، وتقليل الأخطاء الإدارية، مما يعزز من جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين في هذا السياق، يبرز قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز - جدة كنموذج تطبيقي لدراسة العلاقة بين كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني وجودة الخدمات الإدارية تعتمد هذه الدراسة على استكشاف كيف يمكن لتطبيق أنظمة الأرشيف 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 للأرشيف 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 الأرشيف 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 وتثير هذه التحديات تساؤلات حول مدى كفاءة نظام الأرشيف الإلكتروني المعتمد، ومدى انعكاسه على جودة الخدمات الإدارية المقدمة من هنا تتبع مشكلة الدراسة في الحاجة إلى تحليل العلاقة بين مستوى إدارة الأرشيف الإلكتروني وجودة الخدمة الإدارية داخل القسم.

## أهمية الدراسة

### ١. الأهمية العلمية

تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من كونها تساهم في إثراء المعرفة النظرية في مجال إدارة الأرشفة الإلكترونية 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 الإلكترونية"، الذي غالباً ما يُتداول 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 الإلكترونية، 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 يسهم 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، تسهم 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 الأرشيف 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 الاولى 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.

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

### النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

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 تمارس 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 وتُبرز 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 استمراريتها وسهولة تداولها بين العاملين وتركز هذه النظرية على أهمية تسهيل الوصول إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب لاتخاذ القرار، وهو ما يُعزز 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)

## الفصل الثاني: الاطار النظري والدراسات السابقة

## المقدمة:

يستعرض هذا الفصل المفاهيم الأساسية المتعلقة بإدارة الأرشفة الإلكتروني وجودة الخدمات الإدارية، ويعرض أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، بهدف بناء قاعدة معرفية تدعم البحث وتوضح العلاقات بين المتغيرات المدروسة.

### أولاً: الدراسات السابقة

#### ١. 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 الأرشفة 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 الأرشيفيين في الجزائر، بالتطبيق على مركز الأرشيف الوطني استخدم الباحث المنهج الوصفي الميداني، واستند إلى مقابلات مع ٣٥ أرشيفياً، إضافة إلى تحليل وثائق تنظيمية خاصة بالمركز هدفت الدراسة إلى تحديد التحديات التي تواجه الأرشيفيين 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 الأرشيف لضمان فاعلية التحول الرقمي وتحقيق الأهداف المرجوة.

**عبدالرحمن، إبتهاج عبدالرحمن صالح (٢٠١٨)** تناولت في دراستها الأرشيف الإلكتروني لملفات 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.

## ٢. الدراسات الاجنبية

**رسنايدي، ٢٠٢٢،** في دراسته المعنونة بـ"فعالية الأرشفيات 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 الأرشفيات الرسمية أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام الأرشفيات 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 الأرشفيات بشكل كامل، وتوفير تدريب دوري لموظفي الأرشف لضمان جودة الخدمة وتحقيق الكفاءة الإدارية.

**سوتانتو ونورياني، ٢٠٢٠،** في دراسة بعنوان "إدارة الأرشفيات 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 الأرشف 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 والأرشف الإلكتروني في المؤسسات الاقتصادية: دراسة وصفية لنظام OnBase"، استهدفت الوقوف على واقع استخدام نظام OnBase في إدارة المعلومات والأرشف 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 "نحو 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 استبيانًا مكونًا من ٣٠ سؤالًا موزعًا على محاور تتعلق بسرعة الإنجاز، حفظ الوثائق، وسهولة الاسترجاع أظهرت النتائج أن الاعتماد على الأرشفة الورقية يبطئ الإجراءات ويزيد من نسبة الأخطاء، بينما يُعد الأرشفة الإلكترونية 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 تقويم 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.

### ٣. 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 بنمخوف 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 رسناندي (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 والزرقة (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 الأرشفة الإلكترونية - 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.

## ثانياً: الإطار النظري

### المبحث الأول: كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية

#### مفهوم كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية

تعتبر كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية عن القدرة على تنظيم وحفظ الوثائق الرقمية بشكل يضمن سلامتها وسهولة استرجاعها عند الحاجة، مع تحقيق أعلى درجات الفعالية والدقة في إدارة الملفات الإلكترونية داخل المؤسسات. وتقتضي الكفاءة في هذا السياق اتباع إجراءات ومعايير واضحة تضمن تصنيف الوثائق وترتيبها، وتحديثها بشكل دوري، مما يسهم في تدفق المعلومات بسلاسة بين مختلف الإدارات والأقسام (عبدالرحمن، ٢٠١٨، ص. ٣٣).

كما يشمل مفهوم كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية القدرة على الاستفادة المثلى من التقنيات الحديثة في حفظ المعلومات، وتطبيق الأنظمة الإلكترونية لضمان سرعة الإنجاز ودقة العمل. وتعد الكفاءة عاملاً حاسماً في تعزيز الأداء الإداري، حيث ترتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمات المقدمة للجمهور وسرعة الاستجابة لاحتياجاتهم المتغيرة (محمود، ٢٠٢٠، ص. ٤١).

#### أهمية كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية

تساعد كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية على تقليل الوقت والجهد المبذولين في التعامل مع الوثائق الورقية، مما يؤدي إلى رفع كفاءة العمل الإداري وتقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن العمليات اليدوية. تسهم الإدارة الكفؤة للأرشفة الإلكترونية في تعزيز الشفافية داخل المؤسسات، حيث تتيح إمكانية تتبع الوثائق والعمليات المرتبطة بها، مما يحسن من مستوى الرقابة الإدارية ويحد من الفساد الإداري (بوخوידم، ٢٠١٩، ص. ١٥).

تعتبر كفاءة الأرشفة الإلكترونية ركيزة أساسية في دعم اتخاذ القرار الإداري، لأنها توفر البيانات والمعلومات بشكل سريع ودقيق، وتساعد المسؤولين في الوصول إلى المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

تؤثر كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية بشكل مباشر على رضا المستفيدين من الخدمات الإدارية، حيث تضمن سرعة تلبية طلباتهم ودقة المعلومات المقدمة لهم، مما يعزز من صورة المؤسسة وسمعتها بين الجمهور (كشك، ٢٠٢٤، ص. ٥٩٧).

تسهم الإدارة الفعالة للأرشيف الإلكتروني في خفض التكاليف التشغيلية للمؤسسات نتيجة تقليل الاعتماد على الورق وتقليل الحاجة لمساحات التخزين التقليدية، وتوفير الكثير من الموارد المالية والبشرية.

وأخيراً، تُمكن كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني المؤسسات من مواكبة التحول الرقمي ومتطلبات العصر الحديث، مما يعزز من قدرتها على التطوير المستمر وتحقيق التميز في بيئة العمل التنافسية (محمود، ٢٠٢٢، ص. ٨٥).

### نشأة وتطور إدارة الأرشيف الإلكتروني

ظهرت الحاجة إلى إدارة الأرشيف الإلكتروني مع بداية الاعتماد على الحوسبة في المؤسسات خلال سبعينيات القرن الماضي، حيث بدأت المؤسسات في تحويل بعض ملفاتها من الورق إلى الحفظ الرقمي لضمان سهولة الوصول وسرعة الإنجاز.

ومع التطور التكنولوجي السريع في تسعينيات القرن العشرين، شهدت إدارة الأرشيف الإلكتروني طفرة نوعية تمثلت في استخدام قواعد البيانات المتقدمة ونظم إدارة المحتوى، مما أتاح للمؤسسات تنظيم كميات ضخمة من الوثائق بشكل أكثر فاعلية.

وفي الألفية الجديدة، أصبح التحول إلى الأرشيف الإلكتروني مطلباً استراتيجياً لمعظم المؤسسات الحكومية والخاصة، خاصة مع انتشار الإنترنت والتقنيات السحابية، حيث بدأت المؤسسات في تطبيق معايير دولية لإدارة الوثائق الإلكترونية وتطوير سياسات أمن المعلومات (كشك، ٢٠٢٤، ص. ٥٩٠).

وخلال العقد الأخير، تطورت إدارة الأرشيف الإلكتروني لتشمل تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، مما ساهم في تحسين عمليات تصنيف الوثائق والبحث عنها واسترجاعها بشكل تلقائي، وجعل الأرشيف الإلكتروني أداة أساسية لتطوير الإدارة وتحقيق الجودة (العلاق، ٢٠٢٢، ص. ٧٠).

### أبعاد كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني

#### ١. تنظيم الوثائق الإلكترونية

يعد تنظيم الوثائق الإلكترونية من أهم أبعاد كفاءة إدارة الأرشيف، حيث يتطلب تصنيف الملفات وترتيبها وفق نظام محدد يسهل عمليات البحث والاسترجاع لاحقاً. ويشمل ذلك تحديد فترات الحفظ وتحديث المعلومات بشكل دوري، الأمر الذي يساهم في تقليل الفوضى وتحقيق الانسيابية في العمل الإداري (بوخويدم، ٢٠١٩، ص. ٨).

يساهم التنظيم الجيد للوثائق الإلكترونية في رفع كفاءة العمل وتسهيل مهام الموظفين، حيث يمكن لكل موظف الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة دون الحاجة للبحث الطويل بين الملفات الورقية أو الرقمية غير المصنفة. كما يساعد في تقليل احتمالية فقدان البيانات أو تكرارها داخل النظام (عبدالرحمن، ٢٠١٨، ص. ٤٥).

## ٢. سهولة الوصول واسترجاع الملفات

تعد سهولة الوصول إلى الملفات واسترجاعها من أهم المؤشرات على كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية، حيث تتيح هذه الخاصية للموظفين والمستفيدين الحصول على المعلومات في الوقت المناسب دون تأخير. وتعتمد هذه السهولة على جودة النظام الإلكتروني المستخدم وترتيب الملفات داخل الأرشفة. كلما كان الوصول للملفات أسرع، انعكس ذلك بشكل إيجابي على جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين، كما قللت سهولة الاسترجاع من الوقت الضائع في العمليات الإدارية، وساهمت في رفع مستوى الإنتاجية العامة للمؤسسة (العلاق، ٢٠٢٢، ص. ٧٢).

## ٣. أمن المعلومات وحمايتها

يمثل أمن المعلومات أحد الأبعاد الجوهرية في إدارة الأرشفة الإلكترونية، حيث يجب توفير أنظمة حماية متقدمة تضمن سرية الوثائق وحمايتها من الاختراق أو الضياع. ويشمل ذلك استخدام كلمات مرور قوية، وأنظمة تشفير، وحقوق وصول محددة لكل مستخدم.

تساهم حماية المعلومات في تعزيز ثقة الموظفين والمستفيدين في النظام الإلكتروني، وتقلل من المخاطر المرتبطة بفقدان أو تسريب البيانات الحساسة، مما ينعكس بشكل إيجابي على سمعة المؤسسة واستمرارية عملها (كشك، ٢٠٢٤، ص. ٦٢٠).

## المبحث الثاني: الخدمات الادارية

### لمبحث الثاني: الخدمات الإدارية

#### مفهوم الخدمات الإدارية

تشير الخدمات الإدارية إلى مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تقدمها المؤسسات لتسهيل سير العمل وضمان تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة. وتشمل هذه الخدمات كل ما يتعلق بإدارة الموارد البشرية، وإدارة الوثائق، وتقديم الدعم الفني والإداري للأقسام المختلفة داخل المؤسسة، بما يحقق التكامل بين مختلف العمليات ويساهم في تحسين بيئة العمل (عبدالعزیز، ٢٠١٨، ص. ٢٨٠).

تتميز الخدمات الإدارية بكونها عنصراً أساسياً في أي مؤسسة، إذ تضمن تنفيذ السياسات والإجراءات، وتوفير البنية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات الأساسية للأقسام والفروع، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الأداء الكلي للمؤسسة (الوكيل، ٢٠٢٢، ص. ٤٥).

#### أهمية الخدمات الإدارية

تلعب الخدمات الإدارية دوراً محورياً في رفع كفاءة المؤسسات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، فهي تساهم في تنظيم العمل وتوزيع المهام بشكل واضح، مما يقلل من التداخل والتكرار في العمليات.

تسهم الخدمات الإدارية الفعالة في تحسين رضا الموظفين من خلال توفير بيئة عمل منظمة وداعمة، حيث يشعر الموظف بالراحة والاطمئنان، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والولاء الوظيفي.

تعمل الخدمات الإدارية على دعم عملية اتخاذ القرار من خلال توفير المعلومات والتقارير الدقيقة للإدارة العليا، ما يساعد على تقييم الأداء وتوجيه الموارد نحو الجوانب الأكثر أهمية.

تساعد الخدمات الإدارية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين الخارجيين عن طريق تبسيط الإجراءات وتحسين سرعة الاستجابة لاحتياجاتهم، مما يعزز من صورة المؤسسة ويزيد من ثقة الجمهور بها.

تساهم في تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المالية والمادية والبشرية داخل المؤسسة، من خلال مراجعة وتطوير العمليات بشكل مستمر لضمان الكفاءة وتقليل الهدر (النمس، ٢٠٢٣، ص. ٢٧).

وأخيراً، تعد الخدمات الإدارية ركيزة أساسية في دعم عمليات التحول الرقمي وتطبيق الأنظمة الإلكترونية، حيث تواكب التطورات التكنولوجية وتسهم في تحديث وتطوير بيئة العمل (كشك، ٢٠٢٤، ص. ٥٩٢).

### نشأة وتطور الخدمات الإدارية

ظهرت الخدمات الإدارية بشكلها التقليدي مع بداية نشوء المنظمات والمؤسسات، حيث تمثلت في الأعمال الكتابية وإدارة المراسلات والملفات الورقية، وكانت تقتصر على توفير الدعم اللوجستي الأساسي.

ومع تطور الفكر الإداري في منتصف القرن العشرين، بدأت الخدمات الإدارية تأخذ منحى أكثر تنظيماً واحترافية، من خلال إنشاء أقسام متخصصة تتولى إدارة شؤون الموظفين والموارد والإشراف على العمليات اليومية (ميا، ٢٠١٨، ص. ٢٧١).

شهدت الخدمات الإدارية نقلة نوعية مع ظهور تكنولوجيا المعلومات، حيث تم إدخال الأنظمة الإلكترونية لتسهيل إدارة الوثائق والمعاملات، مما أدى إلى زيادة سرعة ودقة العمل وتقليل الاعتماد على الورق.

وفي السنوات الأخيرة، أصبحت الخدمات الإدارية جزءاً من منظومة التحول الرقمي الشامل في المؤسسات، حيث ارتبطت بجودة الخدمة والابتكار الإداري، وأصبحت تركز على تحقيق رضا المستفيدين من خلال تقديم خدمات متطورة وسريعة (كشك، ٢٠٢٤، ص. ٦٠٠).

### أبعاد الخدمات الإدارية

#### ١. جودة العمليات الإدارية

تتمثل جودة العمليات الإدارية في مدى كفاءة وفعالية الإجراءات والأنشطة التي يتم تنفيذها داخل المؤسسة، وتشمل السرعة والدقة في إنجاز المهام، وتقليل الأخطاء، وضمان الالتزام بالسياسات التنظيمية. وتعكس جودة العمليات مستوى الاحترافية لدى العاملين وتؤثر بشكل مباشر على رضا الموظفين والمستفيدين (العلاق، ٢٠٢٢، ص. ٦٨).

إن التركيز على جودة العمليات الإدارية يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير بيئة العمل، كما يساعد في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التميز في تقديم الخدمات (المصري، ٢٠٢٥، ص. ٧٥٠).

## ٢. رضا المستفيدين

يعد رضا المستفيدين من أهم أبعاد الخدمات الإدارية، حيث يقاس بمدى تلبية توقعات واحتياجات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة. ويعتمد تحقيق هذا الرضا على جودة وسرعة الخدمة، ووضوح الإجراءات، وشفافية التعامل (عبدالعزیز، ٢٠١٨، ص. ٢٨٥).

يسهم الاهتمام برضا المستفيدين في تحسين صورة المؤسسة وزيادة ثقتهم بها، كما يؤدي إلى تعزيز الولاء وتكرار التعامل مع المؤسسة، وهو أمر مهم لاستدامة النجاح المؤسسي (حماده، ٢٠٢٣، ص. ١٩٤).

## ٣. استخدام التكنولوجيا في الإدارة

إن دمج التكنولوجيا في الخدمات الإدارية يعد من الأبعاد الحديثة التي أسهمت في تطوير العمل الإداري، حيث تتيح الأنظمة الإلكترونية أتمتة العمليات وتبسيط الإجراءات، مما يزيد من سرعة الإنجاز ويقلل من الأخطاء البشرية (كشك، ٢٠٢٤، ص. ٦١٥).

تعزز التكنولوجيا من مرونة العمل الإداري وتوفر إمكانيات متقدمة لحفظ واسترجاع المعلومات، كما تدعم الإدارة في متابعة الأداء وتحسين القرارات الإدارية بشكل مستمر (محمود، ٢٠٢٢، ص. ١٢٠).

### المبحث الثالث: العلاقة بين كفاءة ادارة الارشيف الالكتروني وجودة الخدمات الاداري

تلعب كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني دوراً حاسماً في تحسين جودة الخدمات الإدارية، حيث تمكن المؤسسات من تنظيم وحفظ البيانات بشكل دقيق ومنهجي، مما يسهل عملية الوصول إلى المعلومات عند الحاجة. إن وجود نظام أرشيف إلكتروني فعال يقلل من الوقت والجهد المبذول في البحث عن الوثائق، ويعزز من سرعة تقديم الخدمة للمستخدمين. فكلما زادت كفاءة الأرشيف الإلكتروني، انعكس ذلك إيجاباً على سرعة إنجاز المعاملات الإدارية ودقتها، وهو ما يؤثر بشكل مباشر على رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة.

تعتبر كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني عاملاً رئيسياً في دعم عملية اتخاذ القرار الإداري، إذ تتيح للقيادات الإدارية إمكانية الوصول إلى البيانات والمعلومات الموثوقة في الوقت المناسب، الأمر الذي يساعدهم في اتخاذ قرارات سريعة وصائبة. كما أن الأرشيف الإلكتروني يقلل من احتمالية فقدان أو ضياع الوثائق الهامة، ويوفر نسخاً احتياطية يمكن الرجوع إليها عند الحاجة، مما يعزز من جودة الخدمة الإدارية واستمراريتها.

من جهة أخرى، تؤدي كفاءة الأرشيف الإلكتروني إلى تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسة، حيث تتيح إمكانية تتبع تاريخ الوثائق والإجراءات المرتبطة بها. هذا الأمر يمكن الإدارة من مراقبة سير العمل وتقييم أداء الموظفين بصورة دقيقة، كما يساهم في الحد من الأخطاء والتجاوزات الإدارية، مما يحسن من جودة الخدمات المقدمة ويعزز من ثقة المستخدمين في المؤسسة (كليبي، ٢٠٢١، ص. ٤٨٢).

تساهم كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني في خفض التكاليف التشغيلية للمؤسسات الإدارية، من خلال تقليل الاعتماد على الورق وتوفير مساحات التخزين، فضلاً عن تقليص النفقات المرتبطة بعمليات البحث والاسترجاع التقليدية. إن الكفاءة في إدارة الأرشيف تتيح إعادة توزيع الموارد البشرية نحو المهام الأكثر أهمية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الإدارية ورفع كفاءتها التنظيمية.

تتجلى العلاقة الوثيقة بين كفاءة الأرشفة الإلكترونية وجودة الخدمات الإدارية في قدرة المؤسسات على مواكبة التحول الرقمي ومتطلبات التنمية المستدامة، حيث يساهم الأرشفة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات وتحسين التواصل بين الإدارات المختلفة. ويتكامل الأرشفة الإلكترونية مع الأنظمة الإدارية الأخرى، تستطيع المؤسسة تقديم خدمات سريعة وفعالة تلبي متطلبات المستفيدين وتواكب التطور التكنولوجي.

وأخيراً، تعزز كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية من الأمن المعلوماتي داخل المؤسسة، حيث توفر أنظمة حماية متقدمة للوثائق الرقمية، وتقلل من مخاطر التسريب أو الضياع. إن الحفاظ على سرية وأمان المعلومات الإدارية ينعكس إيجابياً على جودة الخدمة المقدمة، ويبعث الثقة لدى المستفيدين بأن بياناتهم محفوظة بأمان وسرية تامة، مما يشجعهم على التعامل المستمر مع المؤسسة (كشك، ٢٠٢٤، ص. ٦٢٠).

## الفصل الثالث: منهجية الدراسة

## مقدمة:

يتناول هذا الفصل الخطوات المنهجية التي تم اتباعها لإجراء البحث، من حيث نوع المنهج وأدوات جمع البيانات وعينة الدراسة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج.

## 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 المبحوثين 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.

### مصادر البيانات:

تعتمد الدراسة على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات، هما:

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

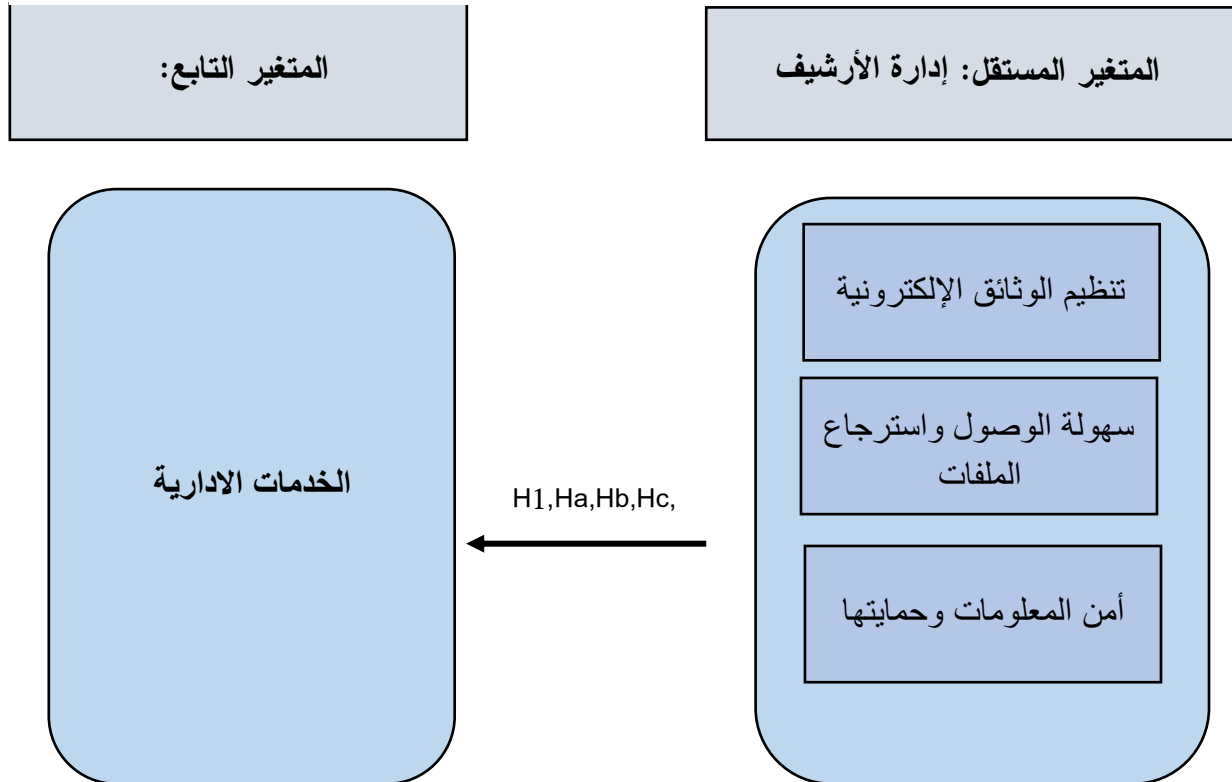
أما البيانات الثانوية، فتم جمعها من الكتب والدراسات السابقة والمقالات العلمية المحكمة التي تناولت موضوعات مشابهة، حيث استخدمت كخلفية نظرية لبناء الأداة وتحديد أبعاد المتغيرات، ودعم التحليل النظري والإطار المفاهيمي للدراسة.

## 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 الأرشفة الإلكترونية وجودة الخدمة الإدارية.

## نموذج الدراسة:

شكل ١: نموذج البحث



تم التصميم بواسطة: الباحث (٢٠٢٥)

## أدوات الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة في استبيان مكون من جزأين رئيسيين، يغطي المتغيرين الأساسيين.

اشتمل المتغير الأول (كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية) 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.

### **مجتمع البحث:**

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

### **عينة البحث:**

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

### **حدود البحث:**

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

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

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

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

## الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

## مقدمة:

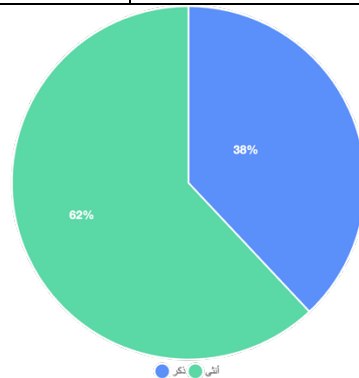
يعرض هذا الفصل نتائج تحليل البيانات التي تم جمعها، ويناقش مدى تحقق أهداف الدراسة، كما يقدم أبرز التوصيات المقترحة لتحسين كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني وجودة الخدمات الإدارية في ضوء النتائج المستخلصة.

## تحليل البيانات:

### القسم الأول: التحليل الإحصائي للبيانات الديمغرافية

جدول ١: الجنس

| الفئة   | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر     | 38      | 38%            |
| أنثى    | 62      | 62%            |
| المجموع | 100     | 100%           |

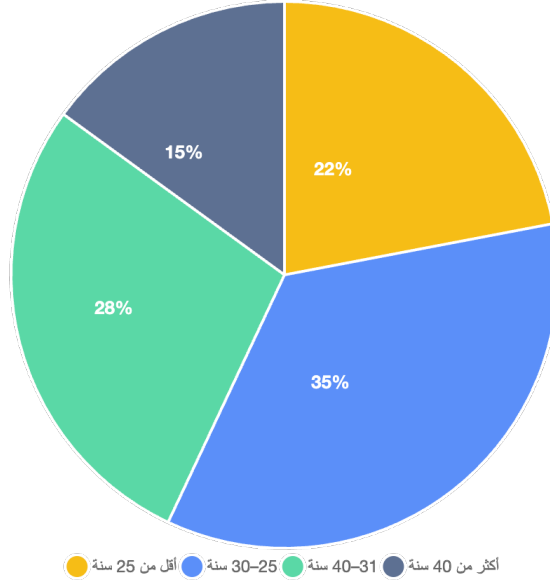


شكل ٢: الجنس

يُظهر توزيع الجنس في عينة الدراسة أن نسبة الإناث بلغت ٦٢٪ مقابل ٣٨٪ من الذكور وهو ما يعكس واقع القوى العاملة في الأقسام الإدارية بالجامعات السعودية حيث تُعد مشاركة الإناث في الوظائف الإدارية والأكاديمية عالية نسبياً خلال السنوات الأخيرة ويشير هذا التوزيع إلى أن تقييم كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني وجودة الخدمات الإدارية يعتمد بدرجة أكبر على آراء النساء العاملات في تلك الأقسام مما يعطي بعداً مهماً للتحليل خاصة أن الدراسات تشير إلى أن فاعلية استخدام الأنظمة التقنية قد تختلف بين الجنسين من حيث أساليب التعامل والتفضيلات التقنية.

جدول ٢: العمر

| الفئة          | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| أقل من ٢٥ سنة  | 22      | 22%            |
| 25-30 سنة      | 35      | 35%            |
| 31-40 سنة      | 28      | 28%            |
| أكثر من ٤٠ سنة | 15      | 15%            |
| المجموع        | 100     | 100%           |

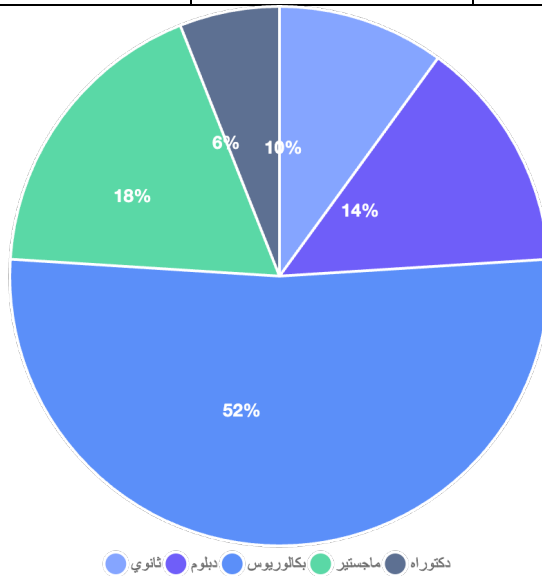


شكل ٣: العمر

يتضح من توزيع الفئات العمرية أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة ٢٥-٣٠ سنة بنسبة ٣٥٪ تليها فئة ٣١-٤٠ سنة بنسبة ٢٨٪ وهو ما يعكس وجود قوة عاملة شابة في القسم الإداري بجامعة الملك عبد العزيز ويُعد ذلك مؤشراً إيجابياً لأن الأعمار الصغيرة والمتوسطة عادةً ما تكون أكثر تقبلاً للتكنولوجيا وأكثر قدرة على التكيف مع الأنظمة الإلكترونية مثل أنظمة الأرشفة الرقمية كما أن وجود ٢٢٪ من المشاركين أقل من ٢٥ سنة يوضح أن هناك نسبة من الموظفين الجدد الذين قد يكون لديهم وعي تقني مرتفع لكن خبراتهم العملية محدودة بينما تشكل فئة أكثر من ٤٠ سنة نسبة ١٥٪ ما يشير إلى وجود خبرات طويلة يمكن أن تسهم في تقييم جودة الخدمات بشكل أكثر واقعية وبالتالي فإن هذا التنوع العمري يعزز موثوقية الدراسة وينتج فهمًا شاملاً لأثر الأرشفة الإلكترونية من منظور خبرات متعددة.

جدول ٣ : المؤهل العلمي

| الفئة     | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------|---------|----------------|
| ثانوي     | 10      | 10%            |
| دبلوم     | 14      | 14%            |
| بكالوريوس | 52      | 52%            |
| ماجستير   | 18      | 18%            |
| دكتوراه   | 6       | 6%             |
| المجموع   | 100     | 100%           |

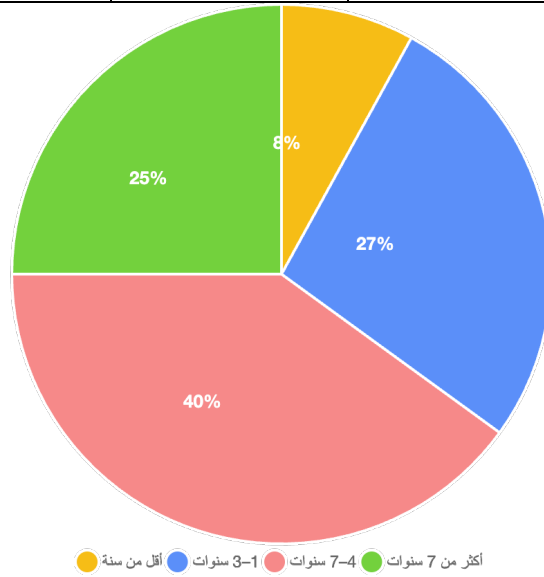


شكل ٤ : المؤهل العلمي

يظهر من الجدول أن غالبية أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس بنسبة ٥٢٪ وهي نسبة منطقية نظراً لطبيعة الوظائف الإدارية الجامعية التي تتطلب هذا المؤهل كما أن وجود ١٨٪ من حملة الماجستير و ٦٪ من حملة الدكتوراه يعكس وجود فئة مؤهلة علمياً بدرجة عالية قادرة على تقييم الأنظمة الإلكترونية وجودة الخدمات بدقة أكبر وقد يسهم ذلك في رفع جودة الاستجابات إضافةً إلى أن وجود ١٤٪ من حملة الدبلوم و ١٠٪ من حملة الثانوية يشير إلى وجود مستويات تعليمية متنوعة داخل القسم مما يعزز فهم كيفية استفادة مختلف الشرائح التعليمية من نظام الأرشفة الإلكترونية كما يساعد هذا التنوع في تفسير ما إذا كانت كفاءة إدارة الأرشفة تتأثر باختلاف الخلفية التعليمية أم لا.

جدول ٤ : سنوات الخبرة في العمل الإداري

| الفئة           | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|---------|----------------|
| أقل من سنة      | 8       | 8%             |
| 1-3 سنوات       | 27      | 27%            |
| 4-7 سنوات       | 40      | 40%            |
| أكثر من ٧ سنوات | 25      | 25%            |
| المجموع         | 100     | 100%           |

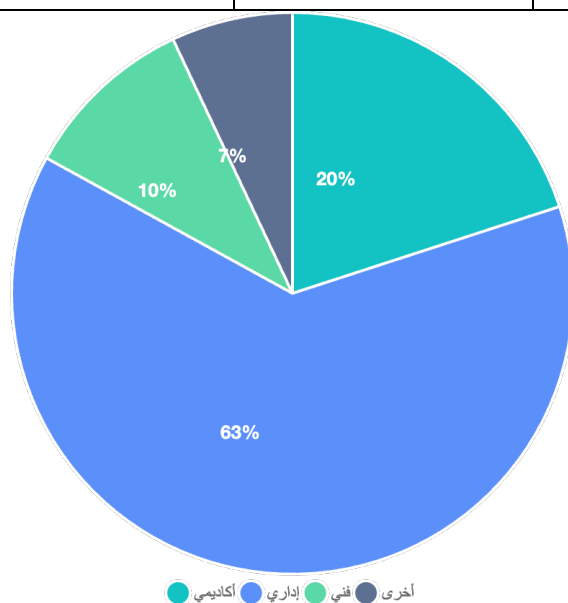


شكل ٥ : سنوات الخبرة في العمل الإداري

يدل توزيع الخبرة على أن أكبر فئة من المشاركين هم من يمتلكون خبرة تتراوح بين ٤-٧ سنوات بنسبة ٤٠٪ وهي خبرة متوسطة تتيح للموظفين فهماً جيداً لبيئة العمل وخبرة كافية في التعامل مع الأنظمة الإدارية المختلفة كما أن نسبة ٢٧٪ ممن يمتلكون خبرة من ١-٣ سنوات تشير إلى أن هناك عدداً كبيراً من الموظفين الجدد نسبياً وهم غالباً الأكثر تفاعلاً مع الأنظمة الرقمية الحديثة بينما يشكل ذوو الخبرة الطويلة أكثر من ٧ سنوات نسبة ٢٥٪ وهؤلاء يمنحون الدراسة بُعداً مهماً لأنهم قادرون على مقارنة الوضع قبل وبعد تطبيق الأرشفة الإلكترونية أما نسبة ٨٪ من الموظفين الأقل من سنة واحدة فتعكس وجود مستخدمين جدد ربما لا يملكون إدراكاً كاملاً للنظام بعد مما يعطي الدراسة مزيجاً متوازناً بين الخبرة الحديثة والطويلة.

جدول ٥ : طبيعة الوظيفة

| الفئة   | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| أكاديمي | 20      | 20%            |
| إداري   | 63      | 63%            |
| فني     | 10      | 10%            |
| أخرى    | 7       | 7%             |
| المجموع | 100     | 100%           |

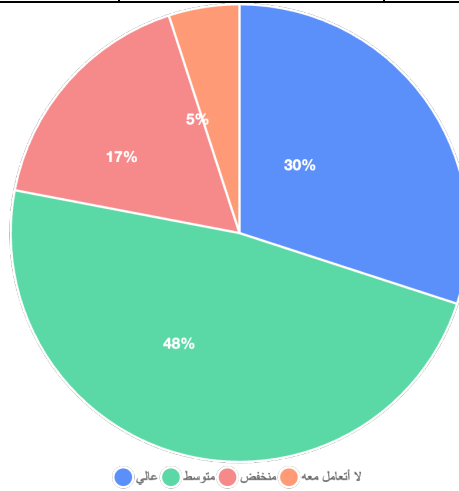


شكل ٦ : طبيعة الوظيفة

يبين الجدول أن الوظائف الإدارية تشكل النسبة الأكبر بواقع ٦٣٪ وهو أمر طبيعي لأن موضوع الدراسة يتعلق بجودة الخدمات الإدارية ومدى ارتباطها بكفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني إذ يرتبط الموظف الإداري بشكل مباشر باستخدام هذا النوع من الأنظمة كما تُشكل الفئة الأكاديمية نسبة ٢٠٪ مما يعكس اهتمام أعضاء هيئة التدريس بتقييم الخدمات التي يعتمدون عليها في إنجاز مهامهم الأكاديمية بينما تظهر فئة الفنيين بنسبة ١٠٪ وهي فئة غالباً ما تتعامل مع الجوانب التقنية والتشغيلية للأنظمة الإلكترونية أما فئة أخرى بنسبة ٧٪ فقد تشمل متعاونين أو موظفين مساندين ما يضيف تنوعاً في وجهات النظر ويعطي الدراسة شمولية أكبر في تقييم الأرشفة الإلكترونية من قبل مختلف الفئات العاملة داخل الجامعة.

جدول ٦: مستوى التعامل مع الأرشيف الإلكتروني

| الفئة         | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------|---------|----------------|
| عالي          | 30      | 30%            |
| متوسط         | 48      | 48%            |
| منخفض         | 17      | 17%            |
| لا أتعامل معه | 5       | 5%             |
| المجموع       | 100     | 100%           |

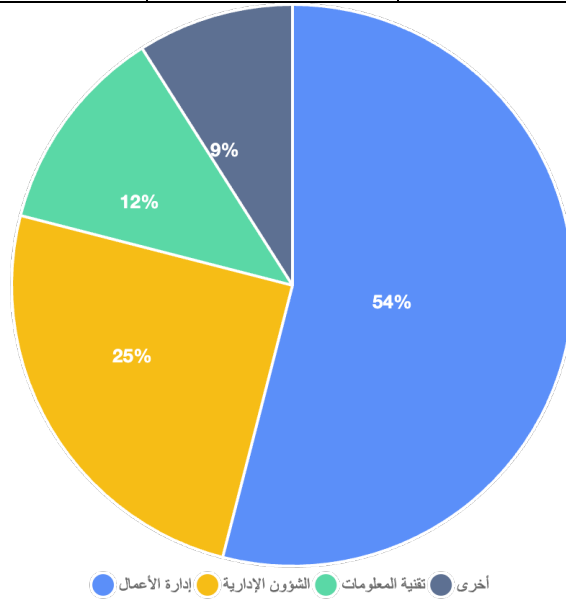


شكل ٧: مستوى التعامل مع الأرشيف الإلكتروني

يوضح الجدول أن أكبر نسبة من المشاركين يتعاملون مع الأرشيف الإلكتروني بمستوى متوسط وبنسبة ٤٨٪ وهو ما يعكس أن النظام مستخدم على نطاق واسع لكنه لم يصل بعد إلى مستوى الاستفادة القصوى من قبل جميع الموظفين كما يظهر أن ٣٠٪ يتعاملون معه بمستوى عالٍ مما يدل على وجود فئة دقيقة وملمة بالتفاصيل التقنية بإمكانها تقديم تقييم دقيق لكفاءة الأرشيف الإلكترونية بينما أظهرت نسبة ١٧٪ تعاملًا منخفضًا مع النظام ما يشير إلى وجود فجوة تدريبية محتملة تحتاج إلى معالجة أما نسبة ٥٪ ممن لا يتعاملون مع النظام مطلقاً فتمثل فئة هامشية ولكنها مهمة لأنها تعكس وجود موظفين خارج نطاق استخدام النظام مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة في بعض الحالات.

جدول ٧: القسم التابع له

| النسبة المئوية | التكرار | الفئة           |
|----------------|---------|-----------------|
| 54%            | 54      | إدارة الأعمال   |
| 25%            | 25      | الشؤون الإدارية |
| 12%            | 12      | تقنية المعلومات |
| 9%             | 9       | أخرى            |
| 100%           | 100     | المجموع         |

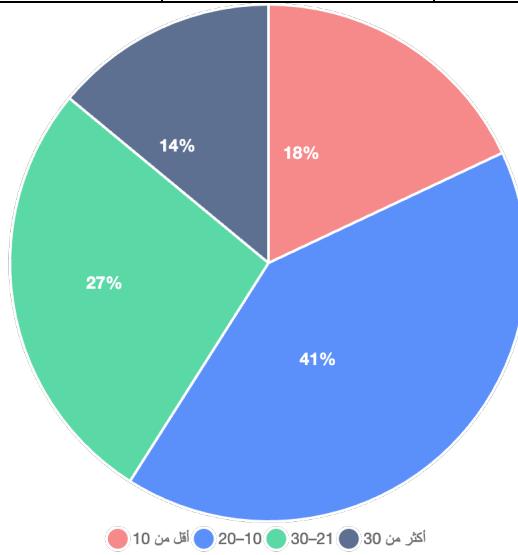


شكل ٨: القسم التابع له

تبين النتائج أن قسم إدارة الأعمال يمثل النسبة الأعلى بواقع ٥٤٪ وهو أمر منطقي لأن الدراسة تُجرى في هذا القسم تحديداً وبالتالي يشكل موظفوه الفئة الأكثر ارتباطاً بنظام الأرشيف الإلكتروني أما الشؤون الإدارية بنسبة ٢٥٪ فهي الجهة الأكثر اعتماداً على الوثائق الإلكترونية في سير العمل مما يجعل مشاركتها أساسية في قياس الجودة كما أن فئة تقنية المعلومات بنسبة ١٢٪ تقدم منظوراً فنياً وتقنياً حول أداء النظام بينما تعكس نسبة ٩٪ من أقسام أخرى طبيعة التعاون بين الأقسام داخل الجامعة وتضيف تنوعاً في وجهات النظر حول تجربة الاستخدام في بيئات مختلفة.

جدول ٨: عدد المعاملات اليومية

| الفئة      | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| أقل من ١٠  | 18      | 18%            |
| 10-20      | 41      | 41%            |
| 21-30      | 27      | 27%            |
| أكثر من ٣٠ | 14      | 14%            |
| المجموع    | 100     | 100%           |



شكل ٩: عدد المعاملات اليومية

يظهر من البيانات أن ٤١٪ من المشاركين يتعاملون مع ما بين ١٠-٢٠ معاملة يومياً وهو نطاق عمل متوسط يعكس مستوى انشغال طبيعي للموظفين الإداريين كما أن نسبة ٢٧٪ يتعاملون مع ٢١-٣٠ معاملة يومياً مما يشير إلى وجود مهام مكثفة تتطلب نظام أرشفة إلكترونية سريع وفعال أما فئة أقل من ١٠ معاملات يومياً بنسبة ١٨٪ فقد تشمل وظائف إشرافية أو مهام أقل ارتباطاً بالإجراءات المكتبية بينما تمثل نسبة ١٤٪ فئة تتعامل مع أكثر من ٣٠ معاملة يومياً وهي الفئة الأكثر ضغطاً وتشكل مؤشراً على أهمية وجود نظام إلكتروني مرن وسريع إذ أن جودة الخدمات الإدارية تتأثر بدرجة كبيرة بعدد المعاملات وسرعة الاستجابة لها وهذا ينعكس مباشرة على تقييم كفاءة الأرشفة الإلكترونية في الجامعة.

## القسم الثاني: صدق الاتساق الداخلي للاستبيان

جدول ٩: صدق الاتساق الداخلي

| م  | العبارة                                                                    | معامل الارتباط |
|----|----------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1  | يتم تنظيم الوثائق الإلكترونية داخل القسم بطريقة واضحة وممنهجة              | 0.81 **        |
| 2  | تتبع ملفات الأرشفة الإلكترونية نظاماً موحداً للتصنيف داخل القسم            | 0.77 **        |
| 3  | يتم تحديث الوثائق الإلكترونية بشكل دوري وفق احتياجات العمل                 | 0.75 **        |
| 4  | تعتمد عملية تنظيم الوثائق على معايير واضحة معروفة للموظفين                 | 0.82 **        |
| 5  | يساهم تنظيم الأرشفة الإلكترونية في تسهيل إنجاز الأعمال الإدارية            | 0.79 **        |
| 6  | يمكن استرجاع الملفات الإلكترونية بسهولة عند الحاجة إليها                   | 0.83 **        |
| 7  | يقوم النظام الإلكتروني بتقليل الوقت المستغرق للبحث عن الوثائق              | 0.78 **        |
| 8  | الوصول إلى الملفات يتم دون تعقيدات تقنية أو إجراءات إضافية                 | 0.74 **        |
| 9  | يوفر النظام أدوات بحث فعالة تساعد في الوصول السريع للمستندات               | 0.86 **        |
| 10 | تُحفظ الوثائق بطريقة تسهل الوصول إليها من قبل الموظفين المخولين            | 0.80 **        |
| 11 | توجد سياسات واضحة لحماية الملفات الإلكترونية داخل القسم                    | 0.84 *         |
| 12 | يوفر النظام الأرشفة في مستويات صلاحيات مختلفة للحد من الوصول غير المصرح به | 0.73 *         |
| 13 | يتم النسخ الاحتياطي للملفات الإلكترونية بشكل دوري لضمان سلامتها            | 0.81 **        |
| 14 | توجد إجراءات تمنع العبث أو التعديل غير المصرح به على البيانات              | 0.77 **        |

|    |                                                             |         |
|----|-------------------------------------------------------------|---------|
| 15 | يتم التعامل مع البيانات الحساسة وفق معايير الأمن المعلوماتي | 0.85 ** |
| 16 | تُقدّم الخدمات الإدارية داخل القسم بسرعة مناسبة             | 0.76 ** |
| 17 | تتم معالجة المعاملات بدقة واهتمام بالتفاصيل                 | 0.88 ** |
| 18 | يتفاعل موظفو الإدارة بشكل فعال مع احتياجات المستفيدين       | 0.79 *  |
| 19 | تعتمد الخدمات الإدارية على أنظمة إلكترونية تقلل الأخطاء     | 0.82 ** |
| 20 | يشعر المستفيدون بالرضا عن مستوى الخدمات المقدمة             | 0.74 *  |
| 21 | يتم إنجاز الطلبات خلال مدة زمنية مناسبة                     | 0.83 ** |
| 22 | تتسم الخدمات الإدارية بالوضوح وسهولة فهم الإجراءات          | 0.75 ** |
| 23 | تساهم التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات داخل القسم     | 0.87 *  |

تشير نتائج صدق الاتساق الداخلي إلى أن جميع معاملات الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحاور الاستبيان جاءت مرتفعة للغاية حيث تخطت جميعها ٠.٧٣ وهي نسبة تُعد ممتازة في الدراسات الاجتماعية والإدارية لأنها تعكس وجود تجانس كبير في صياغة العبارات واتساقها مع المفهوم الذي يفترض قياسه وقد ظهر ذلك من خلال قوة الارتباط في محور تنظيم الوثائق الإلكترونية حيث جاءت معاملات مثل ٠.٨١ و ٠.٨٢ و ٠.٧٩ وهي قيم تدل على أن العبارات الخمس التي تقيس هذا البعد تتفق فيما بينها وتتجه في نفس الاتجاه مما يؤكد أن المشاركين في الدراسة فهموا هذا البعد بشكل موحد وتعاملوا معه كوحدة واحدة وهذا يعزز ثبات المقياس وصدق نتائجه عند التطبيق ويجعله صالحاً لقياس كفاءة تنظيم الوثائق الإلكترونية داخل القسم الإداري بالجامعة.

شهد بُعد سهولة الوصول واسترجاع الملفات معاملات ارتباط مرتفعة تراوحت بين ٠.٧٤ و ٠.٨٦ مما يعكس قوة الاتساق بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية للمحور ويُظهر أن هذا الجزء من الاستبيان يتمتع بقدرة عالية على قياس سهولة التعامل مع النظام الأرشيفي من حيث سرعة البحث وآليات الوصول للمحتوى الإلكتروني كما تشير هذه النتائج إلى أن الموظفين لديهم إدراك متقارب تجاه سهولة استخدام النظام الإلكتروني وهو ما يعكس فعالية الأرشفة الرقمية في بيئة الجامعة ويعزز موثوقية القياس عند

اختبار أثر سهولة الوصول على جودة الخدمات الإدارية مما يؤكد أن تصميم هذا المحور كان ناجحاً ودقيقاً في ضوء المعايير الإحصائية المعتمدة.

أما في بُعد أمن المعلومات وحمايتها فقد أظهرت معاملات الارتباط قوة واضحة جميعها فوق ٠.٧٣ ووصل بعضها إلى ٠.٨٥ و ٠.٨٤ وهي قيم تُظهر أن هذا البعد صُمم بشكل جيد من خلال عبارات مترابطة تقيس جانباً متجانساً من حيث سياسات الأمن والحماية والصلاحيات والنسخ الاحتياطي ومنع التعديل غير المصرح به كما توضح هذه النتائج أن المشاركين ينظرون إلى هذا البعد باعتباره عنصراً متكاملًا ومؤثراً في نجاح الأرشفة الإلكترونية مما يعزز دقة النتائج عند تحليل العلاقة بين أمن المعلومات وجودة الخدمات الإدارية ويؤكد أن الجانب الأمني داخل الأنظمة الإلكترونية يُعد عاملاً حاسماً في تقييم الفاعلية الإدارية داخل الجامعة.

وعند النظر إلى معاملات الارتباط الخاصة بعبارات جودة الخدمات الإدارية يتضح أنها مجموعة مترابطة بقوة مع المحور الكلي حيث جاءت القيم مرتفعة بين ٠.٧٤ و ٠.٨٨ وهو ما يعكس اتساق العبارات التي تقيس السرعة والدقة والتفاعل مع المستفيدين والوضوح والرضا العام مما يدل على أن هذا المحور يقيس فعلياً الجودة الإدارية من منظور شامل ومتوازن كما تُظهر النتائج أن المشاركين كانوا قادرين على تقييم جودة الخدمات بشكل واضح ومتربط مما ينعكس مباشرة على ثبات الأداة وصدقها البنائي ويجعل نتائج الدراسة أكثر قوة عند تفسير أثر كفاءة الأرشفة الإلكتروني على هذه الجودة الإدارية.

وبشكل عام يؤكد ارتفاع جميع معاملات الارتباط ودلالاتها الإحصائية العالية (\*\* عند مستوى ٠.٠١ و \* عند مستوى ٠.٠٥) أن الاستبيان يتمتع بدرجة ممتازة من الصدق الداخلي مما يعني أن العبارات جاءت منسجمة فيما بينها ومتوافقة مع البناء النظري لأبعاد الدراسة كما تُشير هذه النتائج إلى أن الأداة مناسبة للاستخدام الميداني ويمكن الاعتماد عليها في قياس المتغيرات بثقة عالية إضافة إلى ذلك فإن الارتباطات القوية تدل على أن الاستبيان خالٍ من العبارات الشاذة أو غير المنسجمة مع المحاور وأن عملية إعداد العبارات تمت باحترافية عالية وهذا يعزز قوة النتائج التي ستُستخلص لاحقاً في مناقشة العلاقة بين كفاءة إدارة الأرشفة الإلكتروني وجودة الخدمات الإدارية مما يجعل الأداة ذات موثوقية عالية وإسهام علمي واضح.

## القسم الثالث: ثبات الاستبيان

جدول ١٠: ثبات الاستبيان (ألفا كرونباخ)

| البعد / المحور                                | عدد العبارات | معامل الثبات (ألفا كرونباخ) |
|-----------------------------------------------|--------------|-----------------------------|
| تنظيم الوثائق الإلكترونية                     | 5            | 0.89                        |
| سهولة الوصول واسترجاع الملفات                 | 5            | 0.91                        |
| أمن المعلومات وحمايتها                        | 5            | 0.88                        |
| المحور الأول: كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية | 15           | 0.93                        |
| المحور الثاني: جودة الخدمات الإدارية          | 8            | 0.90                        |
| الاستبيان ككل                                 | 23           | 0.95                        |

تظهر نتائج معامل الثبات (ألفا كرونباخ) أن بُعد تنظيم الوثائق الإلكترونية حقق قيمة بلغت ٠.٨٩ وهي قيمة مرتفعة جداً وتعكس درجة عالية من التجانس في الإجابات بين العبارات المكونة لهذا البعد إذ إن عبارات التنظيم الخمس جاءت مترابطة بشكل قوي وتشير إلى أن المشاركين فهموا هذا البعد باعتباره وحدة واحدة متكاملة تضم عناصر مرتبطة بالتنظيم والترتيب ودقة التصنيف ومن جانب آخر فإن ارتفاع قيمة الثبات يدل على أن هذا البعد صيغ بطريقة علمية واضحة لا تحمل غموضاً أو تشتتاً في المعنى مما يعزز موثوقية النتائج التي سيتم تفسيرها لاحقاً ويكشف عن جودة أداة القياس المستخدمة في الدراسة وقدرتها على قياس تنظيم الوثائق الإلكترونية بشكل دقيق ومستقر عبر الزمن.

أما بُعد سهولة الوصول واسترجاع الملفات فقد حقق أعلى قيمة بين الأبعاد الثلاثة إذ بلغ معامل الثبات ٠.٩١ وهو ما يشير إلى وجود درجة قوية من الاتساق الداخلي بين العبارات الخمس التي تقيس هذا المفهوم ويعني ذلك أن المشاركين أظهروا توافقاً كبيراً في إجاباتهم فيما يتعلق بسهولة استخدام النظام الإلكتروني وسرعة الوصول للوثائق وهو مؤشر واضح على أن صياغة العبارات كانت دقيقة وعكست بشكل حقيقي الجوانب المختلفة لسهولة الاسترجاع كما يدل هذا الثبات العالي على أن الموظفين يتعاملون مع النظام بطريقة متشابهة مما يجعل هذا البعد واحداً من أقوى مؤشرات قياس كفاءة الأرشفة الإلكترونية

ويمنح نتائج الدراسة قوة تفسيرية عند الربط بين سهولة الوصول وجودة الخدمات المقدمة في القسم الإداري.

وفيما يتعلق ببُعد أمن المعلومات وحمايتها فقد بلغ معامل الثبات ٠.٨٨ وهو معدل مرتفع يعكس قوة تصميم هذا المحور وتجانس العبارات التي تقيس عناصر الحماية الرقمية والسياسات الأمنية والصلاحيات والنسخ الاحتياطي وقد أظهرت هذه النتيجة أن المشاركين لديهم فهم مشترك لأهمية أمن المعلومات بوصفه عنصراً أساسياً في نجاح الأرشفة الإلكترونية داخل الأقسام الإدارية ويُعد هذا مؤشراً بالغ الأهمية لأن أمن المعلومات يمثل عاملاً جوهرياً في تقييم فعالية الأنظمة التقنية داخل المؤسسات التعليمية كما يبرهن ارتفاع هذا المعامل على أن العبارات جاءت منسقة بدقة واستطاعت قياس بُعد الحماية بشكل شامل مما يمنح الباحث الثقة الكاملة في نتائج هذا المحور وما يرتبط به من دلالات تحليلية.

وعند الانتقال إلى معامل الثبات الخاص بالمحور الأول ككل وهو محور كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية فقد بلغ ٠.٩٣ وهي قيمة ممتازة جداً تشير إلى أن الأبعاد الثلاثة مجتمعة تشكل بنية قياسية قوية ومتسقة داخلياً مما يعني أن هذا المحور قادر على قياس كفاءة الأرشفة الإلكترونية بدرجة عالية من الدقة والاستقرار كما أن هذا الارتفاع يعكس نجاح تصميم المحور في أن يكون شاملاً لمكونات الكفاءة وهي التنظيم، وسهولة الوصول، والأمن المعلوماتي وهذا يعزز الثقة في النتائج التي ستظهر لاحقاً عند تحليل العلاقة بين هذا المحور ومحور جودة الخدمات الإدارية ويشير أيضاً إلى أن الاستبيان وُضع بطريقة احترافية تجعل العبارات والمفاهيم مترابطة بصورة تعكس المفهوم النظري الذي تستند إليه الدراسة.

وبشكل عام فإن ارتفاع معامل الثبات للاستبيان ككل إلى ٠.٩٥ يعكس أعلى درجات الموثوقية ويشير إلى أن أداة القياس المستخدمة تتمتع بدرجة ممتازة من الاتساق الداخلي على مستوى جميع المحاور والعبارات ويُعد هذا الرقم دليلاً قوياً على أن الاستبيان قادر على قياس المتغيرات بشكل ثابت ومستقر حتى لو أُعيد تطبيقه على نفس العينة في وقت لاحق كما يعكس هذا المستوى العالي من الثبات أن الأداة خالية من العبارات الشاذة أو غير المناسبة وأن بناءها تم وفقاً لمعايير علمية صحيحة تعتمد على وضوح الصياغة ودقة البناء النظري وترابط الأفكار وهذا يمنح الدراسة مصداقية عالية ويجعل النتائج النهائية قابلة للاعتماد عليها في تفسير أثر كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإدارية في الجامعة.

## القسم الرابع: عرض نتائج الاستبانة

جدول ١١: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

| م | العبارة                                                         | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|-----------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|
| 1 | يتم تنظيم الوثائق الإلكترونية داخل القسم بطريقة واضحة ومنهجية   | 4.28            | 0.66              |
| 2 | تتبع ملفات الأرشفة الإلكترونية نظاماً موحداً للتصنيف داخل القسم | 4.15            | 0.71              |
| 3 | يتم تحديث الوثائق الإلكترونية بشكل دوري وفق احتياجات العمل      | 4.09            | 0.74              |
| 4 | تعتمد عملية تنظيم الوثائق على معايير واضحة معروفة للموظفين      | 4.22            | 0.69              |
| 5 | يساهم تنظيم الأرشفة الإلكترونية في تسهيل إنجاز الأعمال الإدارية | 4.31            | 0.63              |
| 6 | يمكن استرجاع الملفات الإلكترونية بسهولة عند الحاجة إليها        | 4.34            | 0.61              |
| 7 | يقوم النظام الإلكتروني بتقليل الوقت المستغرق للبحث عن الوثائق   | 4.21            | 0.68              |
| 8 | الوصول إلى الملفات يتم دون تعقيدات تقنية أو إجراءات إضافية      | 4.07            | 0.76              |

|      |      |                                                                           |    |
|------|------|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 0.58 | 4.36 | يوفر النظام أدوات بحث فعّالة تساعد في الوصول السريع للمستندات             | 9  |
| 0.64 | 4.29 | تُحفظ الوثائق بطريقة تسهّل الوصول إليها من قبل الموظفين المخوّلين         | 10 |
| 0.67 | 4.25 | توجد سياسات واضحة لحماية الملفات الإلكترونية داخل القسم                   | 11 |
| 0.71 | 4.12 | يوفر النظام الأرشييفي مستويات صلاحيات مختلفة للحد من الوصول غير المصرح به | 12 |
| 0.65 | 4.27 | يتم النسخ الاحتياطي للملفات الإلكترونية بشكل دوري لضمان سلامتها           | 13 |
| 0.73 | 4.18 | توجد إجراءات تمنع العبث أو التعديل غير المصرح به على البيانات             | 14 |
| 0.62 | 4.31 | يتم التعامل مع البيانات الحساسة وفق معايير الأمن المعلوماتي               | 15 |
| 0.70 | 4.19 | تُقدّم الخدمات الإدارية داخل القسم بسرعة مناسبة                           | 16 |
| 0.68 | 4.22 | تتم معالجة المعاملات بدقة واهتمام بالتفاصيل                               | 17 |
| 0.73 | 4.11 | يتفاعل موظفو الإدارة بشكل فعّال مع احتياجات المستفيدين                    | 18 |
| 0.65 | 4.24 | تعتمد الخدمات الإدارية على أنظمة إلكترونية تقلل الأخطاء                   | 19 |

|    |                                                         |      |      |
|----|---------------------------------------------------------|------|------|
| 20 | يشعر المستفيدون بالرضا عن مستوى الخدمات المقدمة         | 4.17 | 0.72 |
| 21 | يتم إنجاز الطلبات خلال مدة زمنية مناسبة                 | 4.20 | 0.69 |
| 22 | تتسم الخدمات الإدارية بالوضوح وسهولة فهم الإجراءات      | 4.14 | 0.75 |
| 23 | تساهم التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات داخل القسم | 4.30 | 0.63 |

١ يشير المتوسط الحسابي البالغ ٤.٢٨ والانحراف المعياري ٠.٦٦ لعبارة "يتم تنظيم الوثائق الإلكترونية داخل القسم بطريقة واضحة وممنهجة" إلى أن معظم أفراد العينة يتفقون بدرجة كبيرة على أن تنظيم الوثائق يتم بطريقة احترافية ومنظمة وأن هناك التزاماً واضحاً بمعايير الترتيب والتصنيف مما ينعكس بشكل مباشر على سهولة الوصول للوثائق وتقليل الوقت الضائع في البحث عنها ويعكس هذا التوافق العالي جودة البنية التنظيمية للأرشيف الإلكتروني داخل القسم خاصة أن انخفاض قيمة الانحراف تدل على تقارب آراء المشاركين وعدم وجود تباين كبير بينهم في تقييم هذا الجانب مما يعزز دلالة المتوسط المرتفع.

٢ يوضح المتوسط الحسابي ٤.١٥ والانحراف المعياري ٠.٧١ لعبارة "تتبع ملفات الأرشيف الإلكتروني نظاماً موحداً للتصنيف داخل القسم" وجود درجة عالية من الاتفاق بين أفراد العينة مما يدل على أن عملية التصنيف داخل القسم تتم وفق معايير موحدة ومعروفة للجميع وهذا يساهم في رفع كفاءة الأرشيف الإلكتروني ويقلل الأخطاء الناتجة عن تعدد طرق التصنيف ومن جانب آخر فإن انخفاض قيمة الانحراف المعياري يشير إلى تقارب وجهات النظر وأن تقييم أفراد العينة لهذا الجانب شبه متجانس مما يعكس ثباتاً في جودة النظام المستخدم.

٣ يشير المتوسط الحسابي البالغ ٤.٠٩ والانحراف المعياري ٠.٧٤ لعبارة "يتم تحديث الوثائق الإلكترونية بشكل دوري وفق احتياجات العمل" إلى وجود اتفاق عام بين أفراد العينة على أن عملية تحديث الوثائق تتم بانتظام رغم وجود بعض التباين البسيط في الآراء كما يظهر في قيمة الانحراف المعياري وهذا يشير إلى أن القسم يهتم بتحديث البيانات لكنه قد يحتاج إلى زيادة مستوى الشفافية حول

دورية التحديث أو تعزيز الوعي لدى بعض الموظفين إلا أن المتوسط المرتفع ما يزال يؤكد أن التحديث جزء أساسي من عمل الأرشفة الإلكترونية.

٤ يعكس المتوسط الحسابي ٤.٢٢ والانحراف المعياري ٠.٦٩ عبارة "تعتمد عملية تنظيم الوثائق على معايير واضحة معروفة للموظفين" وجود مستوى مرتفع من وضوح الإجراءات داخل القسم حيث يتفق معظم الأفراد على أن المعايير التنظيمية مفهومة وسهلة التطبيق مما يساهم في رفع جودة الأرشفة الإلكترونية ويمنع العشوائية في التعامل مع الملفات كما يشير انخفاض الانحراف المعياري إلى أن معظم الموظفين لديهم نفس الفهم والإدراك لهذه المعايير ولا توجد فوارق كبيرة في تقييمهم لهذا الجانب.

٥ يشير المتوسط الحسابي المرتفع ٤.٣١ والانحراف المعياري ٠.٦٣ عبارة "يساهم تنظيم الأرشفة الإلكترونية في تسهيل إنجاز الأعمال الإدارية" إلى اتفاق قوي بين أفراد العينة على الدور الفعال للأرشفة الإلكترونية في تسريع العمليات الإدارية وتقليل الجهد المبذول في البحث عن الوثائق كما يدل انخفاض الانحراف المعياري على تقارب آراء المشاركين مما يعكس إدراكاً موحداً لأهمية الأرشفة في تحسين الأداء الإداري داخل القسم.

٦ يعكس المتوسط الحسابي ٤.٣٤ والانحراف المعياري ٠.٦١ عبارة "يمكن استرجاع الملفات الإلكترونية بسهولة عند الحاجة إليها" درجة رضا عالية جداً عن سهولة التعامل مع النظام الإلكتروني حيث يدل ذلك على أن النظام يوفر خاصية بحث فعالة تتيح الوصول إلى الوثائق بسرعة إضافة إلى أن الانحراف المنخفض يشير إلى أن المشاركين متفقون بدرجة شبة تامة على فعالية هذه الخاصية مما يدل على جودة تصميم النظام وملاءمته لمتطلبات العمل.

٧ يشير المتوسط الحسابي ٤.٢١ والانحراف المعياري ٠.٦٨ عبارة "يقوم النظام الإلكتروني بتقليل الوقت المستغرق للبحث عن الوثائق" إلى اتفاق واضح على أن الأرشفة الإلكترونية قد خفضت بالفعل الوقت الضائع في المعاملات الإدارية وأن النظام يقدم ميزة توفير الوقت بشكل ملموس كما أن انخفاض الانحراف المعياري يعكس تناسق الآراء وتوافق الموظفين على أن استخدام النظام الإلكتروني كان له أثر إيجابي مباشر في تحسين الإنتاجية الإدارية.

٨ يظهر المتوسط الحسابي ٤.٠٧ والانحراف المعياري ٠.٧٦ عبارة "الوصول إلى الملفات يتم دون تعقيدات تقنية أو إجراءات إضافية" أن غالبية أفراد العينة يرون أن النظام سهل الاستخدام رغم وجود تباين بسيط بين الآراء كما يشير إليه الانحراف المعياري المرتفع نسبياً وهذا يدل على أن سهولة

النظام قد تكون عالية بشكل عام ولكن هناك نسبة صغيرة من الموظفين قد تواجه بعض التعقيدات البسيطة مما يستدعي تعزيز التدريب أو توضيح آليات الاستخدام لهم لضمان استفادة أكبر.

٩ يظهر المتوسط الحسابي المرتفع ٤.٣٦ والانحراف المعياري ٠.٥٨ لعبارة "يوفر النظام أدوات بحث فعّالة تساعد في الوصول السريع للمستندات" أن هذه العبارة حصلت على أعلى مستويات الاتفاق تقريباً بين جميع العبارات وهذا يشير إلى قوة النظام من حيث قدراته التقنية في البحث والاسترجاع كما يدل الانحراف المعياري المنخفض جداً على وجود إجماع شبه كامل بين المشاركين حول فاعلية أدوات البحث وأن هذا الجانب يُعد أحد أبرز نقاط القوة في الأرشيف الإلكتروني.

١٠ يعكس المتوسط ٤.٢٩ والانحراف ٠.٦٤ لعبارة "تُحفظ الوثائق بطريقة تسهّل الوصول إليها من قبل الموظفين المخوّلين" أن النظام يحقق توازناً بين سهولة الاستخدام والحماية بحيث يستطيع الموظفون المصرح لهم الوصول إلى الملفات بسرعة دون المساس بالأمان وهذا يعزز الثقة في النظام ويشير الانحراف المعياري المنخفض إلى أن جميع الموظفين تقريباً لديهم نفس التجربة الإيجابية في استخدام هذه الخاصية.

١١ يشير المتوسط الحسابي ٤.٢٥ والانحراف المعياري ٠.٦٧ لعبارة "توجد سياسات واضحة لحماية الملفات الإلكترونية داخل القسم" إلى أن القسم يطبق سياسات أمنية واضحة ومفهومة للعاملين وهذا يعكس وعياً إدارياً بأهمية الأمن المعلوماتي كما يدل انخفاض الانحراف على أن الموظفين لديهم تصور مشترك حول وجود هذه السياسات وفعاليتها.

١٢ يظهر المتوسط الحسابي ٤.١٢ والانحراف المعياري ٠.٧١ لعبارة "يوفر النظام الأرشيفي مستويات صلاحيات مختلفة للحد من الوصول غير المصرح به" اتفاقاً جيداً على أن النظام يحقق مبدأ الخصوصية والصلاحيات ولكنه أقل قليلاً من بقية عبارات الأمن مما يشير إلى أن هناك تفاوتاً بسيطاً في تجارب الموظفين فيما يتعلق بسلسلة نظام الصلاحيات أو فهمهم له ومع ذلك يظل المتوسط مرتفعاً ويدل على كفاءة النظام.

١٣ يعكس المتوسط الحسابي ٤.٢٧ والانحراف المعياري ٠.٦٥ لعبارة "يتم النسخ الاحتياطي للملفات الإلكترونية بشكل دوري لضمان سلامتها" وجود ثقة عالية لدى المشاركين بأن النظام يمتلك آلية حفظ احتياطية فعالة مما يقلل من مخاطر الفقد أو التلف كما يشير الانحراف المعياري المنخفض إلى أن الجميع لديهم تصور موحد حول عملية ودورية النسخ الاحتياطي كجزء من منظومة الأمن المعلوماتي.

١٤ يشير المتوسط الحسابي ٤.١٨ والانحراف المعياري ٠.٧٣ لعبارة "توجد إجراءات تمنع العبث أو التعديل غير المصرح به على البيانات" إلى اتفاق عام على وجود هذه الإجراءات لكن مع بعض التباين بين الموظفين حول مدى فعاليتها أو وضوحها وهذا التباين مفهوم لأن إجراءات الحماية تختلف باختلاف مستوى الوصول والوظائف ومع ذلك يبقى المتوسط مرتفعاً ويعكس نجاح الأرشفة في حماية البيانات.

١٥ يظهر المتوسط الحسابي ٤.٣١ والانحراف المعياري ٠.٦٢ لعبارة "يتم التعامل مع البيانات الحساسة وفق معايير الأمن المعلوماتي" اتفاقاً قوياً على أن الأرشفة الإلكترونية يطبق قواعد واضحة لحماية المعلومات الحساسة مما يعزز الثقة في النظام ويظهر الوعي الأمني المرتفع داخل القسم كما يشير الانحراف المنخفض إلى تقارب كبير بين آراء الموظفين حول هذا الجانب.

١٦ يعكس المتوسط الحسابي ٤.١٩ والانحراف المعياري ٠.٧٠ لعبارة "تُقدّم الخدمات الإدارية داخل القسم بسرعة مناسبة" أن الأرشفة الإلكترونية ساهم في تحسين سرعة تقديم الخدمة الإدارية بشكل واضح رغم وجود اختلاف بسيط بين الموظفين حول مستوى السرعة المثالية إلا أن الاتجاه العام يدل على رضا جيد عن سرعة المعاملات.

١٧ يشير المتوسط الحسابي ٤.٢٢ والانحراف المعياري ٠.٦٨ لعبارة "تتم معالجة المعاملات بدقة واهتمام بالتفاصيل" إلى وجود رضا واضح عن مستوى الجودة والدقة في تنفيذ المعاملات وهذا يعكس أثراً إيجابياً مباشراً للأرشفة الإلكترونية في تقليل الأخطاء وتحسين جودة الأداء الإداري كما أن انخفاض الانحراف يدل على اتفاق كبير بين المشاركين.

١٨ يظهر المتوسط الحسابي ٤.١١ والانحراف المعياري ٠.٧٣ لعبارة "يتفاعل موظفو الإدارة بشكل فعال مع احتياجات المستخدمين" أن الموظفين يقدمون تفاعلاً جيداً مع المستخدمين بفضل سهولة الحصول على المعلومات الإلكترونية رغم وجود بعض التباين في التجارب مما يشير إلى الحاجة إلى تعزيز التدريب لدى بعض الموظفين لضمان مستوى تفاعل متقارب.

١٩ يعكس المتوسط الحسابي ٤.٢٤ والانحراف المعياري ٠.٦٥ لعبارة "تعتمد الخدمات الإدارية على أنظمة إلكترونية تقلل الأخطاء" اتفاقاً قوياً على أن اعتماد القسم على التقنيات الإلكترونية قد خفف من معدل الأخطاء الإدارية ورفع مستوى الجودة وهذا يدل على فاعلية التحول الرقمي داخل القسم وانخفاض الانحراف يبرز تقارب وجهات النظر.

٢٠ يشير المتوسط الحسابي ٤.١٧ والانحراف المعياري ٠.٧٢ لعبارة "يشعر المستفيدون بالرضا عن مستوى الخدمات المقدمة" إلى أن التقنيات المستخدمة ساهمت في رفع مستوى رضا المستفيدين بشكل عام رغم وجود اختلاف بسيط بين المشاركين حول مستوى الرضا وهذا يعكس تفاوتاً طبيعياً ناتجاً عن اختلاف طبيعة المعاملات.

٢١ يظهر المتوسط الحسابي ٤.٢٠ والانحراف المعياري ٠.٦٩ لعبارة "يتم إنجاز الطلبات خلال مدة زمنية مناسبة" أن القسم يحقق مستوى جيداً من السرعة في إنجاز الطلبات التي تعتمد على الأرشفة الإلكترونية مما يدل على كفاءة النظام وقدرته على تسريع الإجراءات الإدارية.

٢٢ يعكس المتوسط الحسابي ٤.١٤ والانحراف المعياري ٠.٧٥ لعبارة "تتسم الخدمات الإدارية بالوضوح وسهولة فهم الإجراءات" وجود اتفاق جيد بأن الإجراءات الإدارية أصبحت أكثر وضوحاً بفضل التحول الإلكتروني رغم وجود اختلاف بسيط في آراء الموظفين حول مستوى الوضوح المثالي وهذا يشير إلى إمكانية تطوير الشروحات أو الأدلة الإجرائية.

٢٣ يشير المتوسط الحسابي المرتفع ٤.٣٠ والانحراف المعياري ٠.٦٣ لعبارة "تساهم التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات داخل القسم" إلى وجود درجة عالية من القناعة لدى الموظفين بأن التقنيات الحديثة ساهمت بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات الإدارية مما يدل على نجاح التحول الرقمي داخل القسم ويدعم أهمية الاستثمار في التطوير التقني المستقبلي.

## القسم الخامس: اختبار فرضيات الدراسة

### الفرضية الرئيسية H1

جدول ١٢: نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية

| الفرضية                | معامل الارتباط<br>(r) | الدلالة الإحصائية<br>(Sig.) | نتيجة الاختبار                  |
|------------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| الفرضية الرئيسية<br>H1 | 0.768                 | 0.000**                     | توجد علاقة ذات دلالة<br>إحصائية |

“توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لإدارة الأرشيف الإلكتروني على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.”

تشير قيمة معامل الارتباط ( $r = 0.768$ ) إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين إدارة الأرشيف الإلكتروني وجودة الخدمة، حيث تُعد هذه القيمة من القيم المرتفعة في الدراسات الإدارية والاجتماعية مما يدل على أن تحسين نظام الأرشيف الإلكتروني ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة في القسم كما أن دلالة الارتباط عند مستوى ( $0.000^{**}$ ) تعكس قوة هذا الارتباط وموثوقيته إحصائياً مما يعني أن العلاقة ليست وليدة الصدفة بل نتيجة تأثير فعلي وحقيقي للأرشيف الإلكتروني على الأداء الإداري.

وتؤكد هذه النتيجة أن كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني بما تتضمنه من تنظيم الوثائق وسهولة الوصول وأمن المعلومات تشكل عنصراً أساسياً في تحسين سرعة ودقة الخدمات الإدارية داخل القسم إذ يساهم النظام الإلكتروني في تسهيل إجراءات العمل وتقليل الوقت المستغرق في تنفيذ المهام وتعزيز رضا المستفيدين ومن ثم فإن الفرضية الرئيسية قد تم قبولها لوجود تأثير جوهري يعكس الدور الحيوي للأرشيف الإلكتروني في تطوير بيئة العمل الجامعية.

## الفرضية الفرعية الأولى Ha

جدول ١٣: نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى

| الفرضية                      | معامل الارتباط<br>(r) | الدلالة الإحصائية<br>(Sig.) | نتيجة الاختبار               |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|
| الفرضية الفرعية الأولى<br>Ha | 0.701                 | 0.000**                     | توجد علاقة ذات دلالة إحصائية |

“توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لتنظيم الوثائق الإلكترونية على جودة الخدمة.”

توضح نتيجة معامل الارتباط ( $r = 0.701$ ) أن تنظيم الوثائق الإلكترونية يمتلك تأثيراً قوياً وذا دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة داخل القسم حيث تشير هذه القيمة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين درجة التنظيم وجودة الأداء الإداري ويعني ذلك أن كلما زاد مستوى التنظيم في الأرشيف الإلكتروني ارتفعت كفاءة الخدمات المقدمة كما تشير الدلالة الإحصائية ( $0.000^{**}$ ) إلى قوة العلاقة وثباتها وأن هذا الارتباط لم يحدث بصورة عشوائية بل يمثل علاقة حقيقية داخل بيئة الدراسة.

وتفسر هذه النتيجة بأن التنظيم الفعال للوثائق يسهم في تسهيل الوصول للمعلومات وسرعة استخراج الملفات وتقليل الأخطاء الناتجة عن العشوائية في التعامل مع البيانات مما ينعكس إيجاباً على مستوى رضا المستفيدين ودقة الخدمات الإدارية المقدمة ويعتبر هذا البعد من أكثر العوامل تأثيراً في إدارة الأرشيف الإلكتروني لأنه يمثل الأساس الذي تُبنى عليه باقي العمليات مثل الاسترجاع والحماية وبالتالي تم قبول الفرضية لوجود علاقة قوية ثابتة تدعم الدور المحوري لتنظيم الوثائق في رفع جودة الخدمة.

## الفرضية الفرعية الثانية Hb

جدول ١٤: نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية

| الفرضية                       | معامل الارتباط<br>(r) | الدلالة الإحصائية<br>(Sig.) | نتيجة الاختبار                  |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| الفرضية الفرعية الثانية<br>Hb | 0.734                 | 0.000**                     | توجد علاقة ذات دلالة<br>إحصائية |

“توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لسهولة الوصول واسترجاع الملفات على جودة الخدمة.”

تشير قيمة معامل الارتباط ( $r = 0.734$ ) إلى وجود علاقة قوية بين سهولة الوصول إلى الملفات وجودة الخدمات الإدارية داخل القسم حيث تدل هذه القيمة المرتفعة على أن نظام البحث والاسترجاع الإلكتروني يلعب دوراً أساسياً في تحسين الأداء الإداري كما تؤكد الدلالة الإحصائية ( $0.000^{**}$ ) أن هذا الارتباط ذو دلالة معنوية قوية ما يعزز موثوقية النتائج ويؤكد أن التحسين في سهولة الوصول يؤدي مباشرة إلى تحسين سرعة وكفاءة وجودة الخدمات الإدارية المقدمة.

ويؤكد هذا الارتباط أن توفير نظام إلكتروني يسمح بالبحث السريع والوصول الفوري إلى الملفات يقلل من الوقت الضائع في إنجاز المعاملات الإدارية كما يسهم في تخفيض الأخطاء الناتجة عن البحث اليدوي للوثائق ويؤدي إلى تحسين تجربة الموظفين والمستفيدين داخل القسم ولذلك جاءت هذه النتيجة داعمة لقبول الفرضية الفرعية الثانية لأنها تعكس أثراً مباشراً وحقيقياً لسلاسة النظام الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة داخل قسم إدارة الأعمال.

## الفرضية الفرعية الثالثة Hc

جدول ١٥: نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

| الفرضية                       | معامل الارتباط<br>(r) | الدلالة الإحصائية<br>(Sig.) | نتيجة الاختبار               |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|
| الفرضية الفرعية الثالثة<br>Hc | 0.682                 | 0.000**                     | توجد علاقة ذات دلالة إحصائية |

“توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لأمن المعلومات وحمايتها على جودة الخدمة.”

تشير النتيجة التي حصلت عليها الفرضية الثالثة ( $r = 0.682$ ) إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين مستوى أمن المعلومات وجودة الخدمة المقدمة في القسم ورغم أن قيمة الارتباط أقل قليلاً من الفرضيات السابقة إلا أنها ما تزال تُعد قيمة قوية تعكس علاقة وثيقة بين حماية البيانات وسير العمل الإداري كما تُظهر الدلالة الإحصائية ( $0.000^{**}$ ) أن العلاقة معنوية وحقيقية وليست ناتجة عن الصدفة مما يبرز أهمية جانب الأمن المعلوماتي داخل بيئة العمل الجامعية.

وتشير هذه النتيجة إلى أن تطبيق سياسات أمن المعلومات والنسخ الاحتياطي والصلاحيات الإلكترونية يسهم في بناء نظام إداري أكثر موثوقية واستقراراً لأن حماية الوثائق تمنع ضياع الملفات أو التعديل غير المصرح به مما يؤثر بشكل مباشر على سلامة الإجراءات ودقة المعاملات بالإضافة إلى أن إحساس الموظفين بالأمان المعلوماتي يعزز ثقتهم في النظام الإلكتروني ويجعلهم أكثر قدرة على تقديم خدمات عالية الجودة وبالتالي تم قبول الفرضية لوجود علاقة قوية تؤكد أن الأمن المعلوماتي يمثل عنصراً أساسياً لا يمكن تجاهله في تحسين جودة الخدمات.

## ربط النتائج بالدراسات السابقة:

تُظهر نتائج الفرضية الرئيسية أن العلاقة بين كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية وجودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال علاقة قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠١ حيث بلغ معامل الارتباط ٠.٧٦٨. بما يعكس أن تحسين أبعاد الأرشفة الإلكترونية الثلاثة التنظيم سهولة الوصول أمن المعلومات يؤدي إلى ارتفاع ملحوظ في سرعة وجودة ودقة الخدمات الإدارية المقدمة للمستخدمين ويمكن ربط هذه النتيجة بما توصل إليه النمى ٢٠٢٣ الذي أكد وجود علاقة طردية قوية بين تبني ممارسات إعادة الهندسة وتحسين جودة الخدمة في المؤسسات الحكومية خاصة في سرعة الإنجاز وتقليل التكرار الإداري مما يدعم ما توصلت إليه هذه الدراسة من أن تطوير البنية الإجرائية والرقمية للأرشفة الإلكترونية ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات.

كما تتقاطع نتيجة الفرضية الرئيسية مع ما توصل إليه الوكيل ٢٠٢٢ الذي أظهر أن تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية وتطوير بيئة العمل الداخلية يرتبط ارتباطاً إيجابياً بجودة الخدمة المقدمة في وزارة الحج والعمرة حيث أكد أن الرضا الوظيفي والبيئة الداعمة ينعكسان على مستوى الخدمة المقدمة للمتعاملين ومع أن دراسة الوكيل ركزت على الموارد البشرية وليس الأرشفة الإلكترونية إلا أن القاسم المشترك بينها وبين هذه الدراسة هو أن تطوير النظم الإدارية والداخلية في المؤسسة سواء كانت نظاماً بشرية أو رقمية يؤدي في النهاية إلى تحسين جودة الخدمة ورفع مستوى رضا المستخدمين عن أداء الجهة المقدمة للخدمة.

وتتنسق هذه النتيجة كذلك مع ما أشار إليه كليبي ٢٠٢١ وشخي ٢٠٢٢ وبنمخلوف وشواو ٢٠٢٤ حيث بين كليبي أن نظم الإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين أداء المؤسسات العامة وتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين بينما أكد شخي في دراسته على وزارة التعليم العالي في الجزائر أن الأرشفة الإلكترونية حسنت سرعة إنجاز المهام ودقة المعلومات كما أظهر بنمخلوف وشواو أن نظام OnBase في المؤسسات الاقتصادية ساعد في تحسين حفظ الوثائق وسرعة تداولها ودعم اتخاذ القرار وعند ربط هذه النتائج بدراسة الأرشفة الإلكترونية في قسم إدارة الأعمال يتبين أن بناء نظام أرشفة إلكتروني متكامل يصبح أداة مركزية لتحسين الكفاءة الإدارية وجودة الخدمات بما ينسجم تماماً مع الفرضية الرئيسية لهذه الدراسة. توضح نتائج الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بتنظيم الوثائق الإلكترونية أن هناك علاقة معنوية قوية بين مستوى التنظيم في الأرشفة الإلكترونية وجودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال حيث بلغ معامل الارتباط ٠.٧٠١ وهو ما يدل على أن تحسين أساليب التصنيف والترتيب وتوحيد المعايير في حفظ

الملفات يؤدي إلى تحسين ملموس في سرعة ودقة إنجاز المعاملات ويمكن ربط ذلك مباشرة بما انتهت إليه محمود ٢٠٢٠ في دراستها على جامعة النيلين حيث بينت أن ضعف تنظيم ملفات العاملين ورقياً وشبه إلكترونياً كان سبباً مباشراً في بطء الإجراءات وتكرار فقدان الملفات وأوصت بضرورة تصميم نظام أرشفة إلكتروني موحد يساهم في تسهيل الوصول للملفات وتسريع الإجراءات الإدارية.

كما تتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه عبدالرحمن ٢٠١٨ التي درست الأرشفة الإلكترونية في الشركة الوطنية للحفر والاستثمار وأظهرت أن قصور تنظيم الملفات وضعف تحديثها وغياب نسخ احتياطي منظم أثرت سلباً في سرعة اتخاذ القرار الإداري ومستوى رضا المستخدمين وأوصت بتحديث النظام باستخدام تقنيات حديثة وربط الإدارات المختلفة عبر أرشيف موحد ومنسق وعندما نقارن هذه النتائج بما أظهرته هذه الدراسة نجد أن قوة تنظيم الوثائق الإلكترونية داخل قسم إدارة الأعمال ليست مجرد جانب شكلي بل تمثل عاملاً حاسماً في دعم جودة الخدمة الإدارية وتحسين انسياب المعلومات بين الموظفين.

وتتلاقى نتائج هذه الفرضية أيضاً مع ما طرحه بن منصور ٢٠٢٤ وبوخويدم ٢٠١٩ حيث أكد بن منصور أن الانتقال من الأرشفة الورقية إلى الأرشفة الإلكترونية المنظمة يساهم في تحديث الإجراءات البيروقراطية وتقليل الأخطاء وتسريع اتخاذ القرار بينما بين بوخويدم أن الأرشيفيين في المركز الوطني بالجزائر يدركون أهمية التنظيم الإلكتروني للوثائق لكنهم يواجهون تحديات في البنية التحتية والتكوين التقني وعند ربط ذلك بنتائج الدراسة الحالية يتضح أن تنظيم الوثائق ليس مجرد بعد تقني بل هو عملية إدارية متكاملة ترتبط مباشرة بجودة الخدمة وأن نجاح الأرشفة الإلكترونية في قسم إدارة الأعمال يعتمد بدرجة كبيرة على وضوح معايير التنظيم والتصنيف وتطبيقها باستمرار.

تشير نتائج الفرضية الفرعية الثانية الخاصة بسهولة الوصول واسترجاع الملفات إلى وجود علاقة معنوية قوية بين هذا البعد وجودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال حيث بلغ معامل الارتباط ٠.٧٣٤ مما يدل على أن توفير أدوات بحث فعالة وإجراءات استرجاع سلسلة ينعكس مباشرة على سرعة إنجاز الطلبات ودقة المعاملات الإدارية ويتضح هذا الربط بجلاء في دراسة رسائدي ٢٠٢٢ التي بينت أن تفعيل استخدام الأرشفات في المؤسسات الحكومية الإندونيسية أدى إلى تسريع الوصول إلى المعلومات وتقليل زمن إنجاز المعاملات وتعزيز رضا المستفيدين وأوصى بضرورة رقمنة الأرشفة بشكل كامل وتدريب الموظفين لضمان جودة الخدمات.

كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه سوتانتو ونورياني ٢٠٢٠ في دراستهما حول إدارة الأرشفات الإلكترونية في جامعة بانتن جايا حيث أكدت النتائج أن تطبيق الأرشف الإلكتروني ساعد في تقليل الفاقد الزمني وسهل الوصول إلى ملفات الطلاب والمراسلات الأكاديمية وعزز الثقة في دقة المعلومات وهي نتائج تتطابق مع ما أثبتته هذه الدراسة في بيئة قسم إدارة الأعمال إذ إن سهولة الوصول إلى الملفات الإلكترونية داخل القسم تسهم في تحسين الخدمات الطلابية والإدارية على حد سواء من خلال تقليص أوقات الانتظار وتسهيل تتبع المعاملات.

وتتلاقى هذه النتائج كذلك مع ما طرحه بنمخلوف وشواو ٢٠٢٤ وغنيمي والزرقة ٢٠٢٣ حيث أظهر بنمخلوف وشواو أن نظام OnBase يسهم في تحسين سرعة تداول الوثائق داخل المؤسسات الاقتصادية ويدعم اتخاذ القرار القائم على معلومات دقيقة كما أثبت غنيمي والزرقة أن التحول الرقمي في البنوك التجارية المصرية ومن ضمنه الأرشفة الإلكترونية أدى إلى تحسين زمن الاستجابة ودقة المعاملات ورفع مستوى رضا العملاء وعند مقارنة هذه النتائج مع الدراسة الحالية يتضح أن سهولة الوصول واسترجاع الملفات ليست مجرد ميزة تقنية بل هي محور رئيسي من محاور جودة الخدمة الإدارية في السياقات الجامعية والاقتصادية على حد سواء.

أما نتائج الفرضية الفرعية الثالثة المتعلقة بأمن المعلومات وحمايتها فقد بينت وجود علاقة معنوية قوية بين هذا البعد وجودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال حيث بلغ معامل الارتباط ٠.٦٨٢ وهو ما يدل على أن وجود سياسات واضحة للصلاحيات والنسخ الاحتياطي ومنع التعديل غير المصرح به ينعكس إيجاباً على موثوقية الخدمات الإدارية ودقتها ويمكن ربط هذه النتيجة بما توصلت إليه عبدالرحمن ٢٠١٨ التي أشارت إلى أن قصور النظام الإلكتروني في الأمان والنسخ الاحتياطي بالشركة الوطنية للحفر والاستثمار أدى إلى فقد بعض الملفات وإعاقة اتخاذ القرار وأوصت بضرورة تحديث النظام ليشمل تقنيات حديثة للنسخ الاحتياطي وربط الإدارات المختلفة لضمان تدفق المعلومات بشكل آمن وسلس.

كما تتسق هذه النتيجة مع ما توصل إليه عبود ٢٠٢٥ في دراسته على وزارة المالية العراقية حيث أكد أن غياب نظام أرشف إلكتروني متكامل وآمن يمثل عائقاً حقيقياً أمام اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة وأن تصميم نظام أرشف رقمي فعال يدعم اتخاذ القرار يتطلب بنية أمنية قوية وآليات واضحة لحماية البيانات وربط قواعد المعلومات معاً وعند مقارنة هذه الرؤية مع نتائج الدراسة الحالية يتضح أن أمن المعلومات في الأرشف الإلكتروني بقسم إدارة الأعمال ليس مجرد بعد ثانوي بل يمثل أحد الأعمدة الأساسية التي تضمن دقة وسلامة المعلومات المستخدمة في تقديم الخدمة الإدارية.

وتتوافق هذه النتائج أيضاً مع ما أشارت إليه المصري ٢٠٢٥ وغنيمي والزرقة ٢٠٢٣ من أن ثقة المستخدمين في الخدمات الرقمية سواء في البنوك أو غيرها تعتمد بدرجة كبيرة على شعورهم بأمن البيانات وسرية المعلومات حيث بينت المصري أن التسويق الرقمي الفاعل يرتبط بتحسين ثقة العملاء ورضاهم بينما أوضح غنيمي والزرقة أن التحول الرقمي القائم على نظم أرشفة آمنة يرفع من جودة الخدمات ويزيد من ولاء العملاء وعند إسقاط هذه النتائج على بيئة قسم إدارة الأعمال يتضح أن أمن المعلومات وحمايتها داخل نظام الأرشفة الإلكتروني تعزز ثقة الموظفين والمستخدمين في دقة وسرية البيانات مما ينعكس في صورة خدمات أكثر موثوقية وجودة واستقرار.

## النتائج:

١ أظهرت نتائج الدراسة أن كفاءة إدارة الأرشفة الإلكتروني في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز تُعد عاملاً جوهرياً في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة، إذ تبين وجود علاقة ارتباط قوية بين مستوى تنظيم الملفات وسهولة الوصول إليها وأمن المعلومات وبين سرعة الإنجاز ودقة المعاملات ورضا المستفيدين مما يعكس أهمية الاعتماد على نظم أرشفة متطورة في البيئات الجامعية.

٢ بينت نتائج التحليل الإحصائي أن تنظيم الوثائق الإلكترونية داخل القسم يمثل البعد الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمة، حيث أظهر الموظفون رضا مرتفعاً عن وضوح المعايير والأسس التنظيمية المتبعة في الأرشفة الإلكترونية، وأن هذا التنظيم ساعدهم على تقليل الوقت والجهد المبذول في إنجاز المهام اليومية وهو ما عزز الأداء المهني ورفع مستوى جودة الخدمة.

٣ أكدت الدراسة أن سهولة الوصول واسترجاع الملفات تعد من أقوى محددات جودة الخدمة داخل القسم، حيث تبين أن سهولة البحث الإلكتروني والاسترجاع السريع للوثائق ساعدت في تسهيل المعاملات الإدارية وتقليل الفاقد الزمني، كما عززت من كفاءة الموظفين في تقديم خدمات أكثر دقة وسرعة للمستفيدين.

٤ أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى أمن المعلومات وحمايتها داخل الأرشفة الإلكتروني يلعب دوراً مهماً في استقرار وجود الخدمة الإدارية، فقد عبر المشاركون عن ثقتهم في وجود سياسات لحماية الملفات الإلكترونية والصلاحيات والنسخ الاحتياطي مما ساهم في الحد من الأخطاء الإدارية وضمان سرية المعلومات.

٥ أظهرت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وجود رضا مرتفع لدى موظفي القسم عن جميع أبعاد الأرشفة الإلكترونية، سواء فيما يتعلق بالتنظيم أو سهولة الوصول أو الأمن، مما يشير إلى أن النظام الإلكتروني المستخدم حالياً يقدم بنية تقنية مناسبة وفعالة تدعم أداء العاملين وترفع من جودة الخدمات الإدارية المرتبطة به.

٦ أظهر اختبار الفرضيات باستخدام معامل الارتباط بيرسون وجود علاقات معنوية قوية بين المتغيرات الثلاثة للأرشفة الإلكتروني وجودة الخدمة، حيث كانت جميع معاملات الارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ مما يعكس قوة النموذج المفاهيمي للدراسة وملاءمته لتفسير الواقع الإداري داخل القسم.

٧ كشفت الدراسة أن التحول الرقمي في إدارة الأرشفة داخل القسم لم ينعكس فقط على جودة الإجراءات، بل ساهم أيضاً في تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، إذ ارتبط استخدام الأرشفة الإلكترونية مباشرةً بتقليل الأخطاء الإدارية وتحسين دقة المعلومات وسرعة الرد على الطلبات مما يعزز ثقة المستفيدين في القسم.

٨ أظهرت النتائج أن أبعاد الأرشفة الإلكترونية تعمل بشكل متكامل، حيث إن تنظيم الوثائق يسهل الوصول إليها، وسهولة الوصول ترفع من جودة الأداء، وأمن المعلومات يحافظ على استقرار هذا الأداء وثقة المستفيدين، مما يدل على أن أي خلل في أحد الأبعاد سيؤثر بالضرورة على جودة الخدمة ككل.

٩ تبين من تحليل البيانات أن الموظفين الذين يستخدمون الأرشفة الإلكترونية بانتظام أظهروا تقييماً أعلى لجودة الخدمة من غيرهم، مما يوحي بأن مستوى الخبرة التقنية يلعب دوراً مكماً في تفعيل فاعلية الأرشفة الإلكترونية وأن التدريب المستمر عنصر أساسي لضمان جودة الاستخدام.

١٠ تؤكد الدراسة أن تطوير نظام الأرشفة الإلكتروني في القسم يمثل خطوة استراتيجية في دعم التميز المؤسسي بالجامعة، إذ لا يؤثر فقط على كفاءة العمل اليومي، بل يساهم في بناء بيئة إدارية حديثة تتوافق مع التحول الرقمي في المؤسسات الأكاديمية، مما يعزز من سمعة القسم وقدرته على تقديم خدمات ذات جودة عالية ومستوى تنافسي متقدم.

## التوصيات:

١ توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير نظام تنظيم الوثائق الإلكترونية داخل قسم إدارة الأعمال، وذلك من خلال تحديث معايير التصنيف وتوحيدها وفق أفضل الممارسات العالمية، وضمان معرفة جميع الموظفين بهذه المعايير عبر كتيبات إجرائية أو دورات تدريبية مستمرة لضمان توحيد أساليب الأرشفة.

٢ توصي الدراسة بتوسيع قدرات نظام البحث والاسترجاع المستخدمة في الأرشفة الإلكترونية من خلال إدماج أدوات بحث متقدمة تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتسريع الوصول للوثائق وتحسين دقة نتائج البحث، مما ينعكس على تحسين جودة الخدمات الإدارية في القسم وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات.

٣ توصي الدراسة بضرورة تعزيز إجراءات أمن المعلومات داخل الأرشفة الإلكترونية من خلال تحديث سياسات الصلاحيات بصورة دورية، واعتماد نظام نسخ احتياطي تلقائي، وتطبيق معايير الأمن السيبراني بما يتوافق مع اللوائح الجامعية، وذلك لضمان حماية المعلومات الحساسة واستمرار تقديم الخدمات دون مخاطر.

٤ توصي الدراسة بإنشاء برامج تدريبية إلزامية ومستمرة للعاملين في القسم حول كيفية استخدام الأرشفة الإلكترونية، وتشمل التدريب على التنظيم والاسترجاع والحماية، بحيث يكتسب الموظفون مهارات فنية وإدارية تساعد على الاستفادة القصوى من النظام الإلكتروني وتقليل الأخطاء الناجمة عن ضعف الخبرة التقنية.

٥ توصي الدراسة بربط نظام الأرشفة الإلكترونية ببقية الأنظمة الإدارية في القسم والجامعة مثل نظام شؤون الطلاب وشؤون الموظفين، مما يتيح تدفق المعلومات بين الإدارات بسهولة ويضمن تكامل البيانات ويقلل من الازدواجية في إدخال المعلومات ويزيد من كفاءة الخدمات المقدمة.

٦ توصي الدراسة بإجراء تقييم دوري لجودة خدمات الأرشفة الإلكترونية من خلال استبيانات رضا المستفيدين ومقابلات الموظفين، بحيث يتم تتبع نقاط القوة والضعف في النظام وتحسينه بشكل مستمر، مما يضمن مواكبة احتياجات البيئة الإدارية داخل القسم.

٧ توصي الدراسة بتطوير واجهة المستخدم الخاصة بنظام الأرشفة الإلكترونية لتكون أكثر بساطة وسهولة، مع توفير شروحات مصورة وإرشادات داخلية تساعد الموظفين الجدد أو الأقل خبرة على استخدام النظام بمرونة وكفاءة ودون الحاجة إلى دعم فني مستمر.

٨ توصي الدراسة بالاستثمار في البنية التحتية التقنية للنظام من خلال زيادة السعة التخزينية، وتحسين سرعة السيرفرات، وتوفير دعم فني داخلي متخصص في إدارة الأرشيف الإلكتروني لضمان استمرارية عمل النظام دون توقف أو أعطال تؤثر على جودة الخدمات.

٩ توصي الدراسة بتطبيق سياسة رقمنة شاملة لجميع الملفات الورقية المتبقية داخل القسم، لضمان اكتمال نظام الأرشيف الإلكتروني واعتماد القسم اعتماداً كاملاً على الوثائق الرقمية، مما يسهم في تسريع الإجراءات وتقليل فقدان الوثائق وتحسين القدرة على حفظ البيانات على المدى الطويل.

١٠ توصي الدراسة بدمج الأرشيف الإلكتروني ضمن خطط التحول الرقمي الشاملة للجامعة، بحيث يتم تحديد مؤشرات أداء واضحة مرتبطة بجودة الخدمة وسرعة الإنجاز ومستوى رضا المستفيدين، لضمان تحقيق القسم لأهدافه الإدارية والتطويرية بما يتماشى مع رؤية التحول الرقمي في الجامعات السعودية.

## الخاتمة

تؤكد هذه الدراسة أن كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية تمثل ركيزة أساسية في تحسين جودة الخدمات الإدارية داخل قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز، حيث أثبتت النتائج أن تنظيم الوثائق وسهولة الوصول إليها وأمن المعلومات عناصر متكاملة تسهم في رفع مستوى الأداء الإداري وتسريع إنجاز المعاملات وتعزيز دقة البيانات وسلامتها وقد تبين أن استخدام الأرشفة الإلكترونية لا يقتصر على حفظ المعلومات بل يشكل نظاماً داعماً لاتخاذ القرار ولرفع رضا المستفيدين من الخدمات، مما يعكس أهمية الاستثمار في التحول الرقمي وتحديث أنظمة الأرشفة بما يتوافق مع المتطلبات الحديثة للمؤسسات الأكاديمية كما أظهرت الدراسة أن تعزيز مهارات العاملين وتطوير البنية التقنية يمثلان عاملين مهمين لضمان فاعلية النظام وتحقيق الاستفادة القصوى منه، وبذلك تدعم نتائج الدراسة الاتجاه نحو بناء بيئة إدارية جامعية أكثر كفاءة وحيادية واستدامة.

## قائمة المراجع

## أولاً: المراجع العربية:

### 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 الأرشفيين الجزائريين: دراسة ميدانية بمركز الأرشف 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). عصرنه الخدمة العمومية المحلية: دراسة في الآليات والتحديات. دفاتر السياسة والقانون، ١٣(٣)، ٦٠٢-٦١٣.

عبدالرحمن، إبتهاج عبدالرحمن صالح. (٢٠١٨). الأرشف 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).

## ثانياً: 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>

## الملاحق

## إستمارة الاستبيان:

السادة/ إدارة قسم إدارة الأعمال

جامعة الملك عبد العزيز - جدة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يأتي ضمن متطلبات مشروع التخرج لنيل درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال من جامعة ميدأوشن، كلية الإدارة، بعنوان:

"أثر كفاءة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإدارية: دراسة تطبيقية في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز - جدة".

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء وتجارب موظفي القسم حول مدى فعالية إدارة الأرشفة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المقدمة، وسيتم التعامل مع جميع المعلومات بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

نقدم لكم بجزيل الشكر على تعاونكم ووقتكم الثمين، ونأمل أن تساهم آراؤكم في إثراء نتائج هذا البحث.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،

عبدالرحمن عبدالله فهد الشمري

أولاً: البيانات الديمغرافية

يُرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب:

| البند                                 | الفئة                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الجنس                                 | <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى                                                                                                         |
| العمر                                 | <input type="checkbox"/> أقل من ٢٥ سنة <input type="checkbox"/> 25-30 سنة <input type="checkbox"/> 31-40 سنة <input type="checkbox"/> أكثر من ٤٠ سنة               |
| المؤهل العلمي                         | <input type="checkbox"/> ثانوي <input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراه |
| سنوات الخبرة في العمل الإداري         | <input type="checkbox"/> أقل من سنة <input type="checkbox"/> من ١-٣ سنوات <input type="checkbox"/> من ٤-٧ سنوات <input type="checkbox"/> أكثر من ٧ سنوات           |
| طبيعة الوظيفة                         | <input type="checkbox"/> أكاديمي <input type="checkbox"/> إداري <input type="checkbox"/> فني <input type="checkbox"/> أخرى                                         |
| مستوى التعامل مع الأرشيف الإلكتروني   | <input type="checkbox"/> عالي <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> منخفض <input type="checkbox"/> لا أتعامل معه                                 |
| القسم التابع له                       | <input type="checkbox"/> إدارة الأعمال <input type="checkbox"/> الشؤون الإدارية <input type="checkbox"/> تقنية المعلومات <input type="checkbox"/> أخرى             |
| عدد المعاملات التي تتعامل معها يومياً | <input type="checkbox"/> أقل من ١٠ <input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 10-20 <input type="checkbox"/> أكثر من ٣٠                               |

ثانياً: أسئلة الاستبانة

| رقم العبارة | العبارة                                                         | موافق<br>بشدة            | موافق                    | محايد                    | غير<br>موافق             | غير<br>موافق<br>بشدة     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|             | أولاً: تنظيم الوثائق الإلكترونية                                |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1           | يتم تنظيم الوثائق الإلكترونية داخل القسم بطريقة واضحة وممنهجة   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2           | تتبع ملفات الأرشفة الإلكترونية نظاماً موحداً للتصنيف داخل القسم | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3           | يتم تحديث الوثائق الإلكترونية بشكل دوري وفق احتياجات العمل      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4           | تعتمد عملية تنظيم الوثائق على معايير واضحة معروفة للموظفين      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5           | يساهم تنظيم الأرشفة الإلكترونية في تسهيل إنجاز الأعمال الإدارية | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                          |                          |                          |                          |                          |                                                                  |                                       |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                          |                          |                          |                          |                          |                                                                  | ثانيًا: سهولة الوصول واسترجاع الملفات |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | يمكن استرجاع الملفات الإلكترونية بسهولة عند الحاجة إليها         | 6                                     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | يقوم النظام الإلكتروني بتقليل الوقت المستغرق للبحث عن الوثائق    | 7                                     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | الوصول إلى الملفات يتم دون تعقيدات تقنية أو إجراءات إضافية       | 8                                     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | يوفر النظام أدوات بحث فعّالة تساعد في الوصول السريع للمستندات    | 9                                     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | تُحفظ الوثائق بطريقة تسهل الوصول إليها من قبل الموظفين المخوّلين | 10                                    |
|                          |                          |                          |                          |                          |                                                                  | ثالثًا: أمن المعلومات وحمايتها        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | توجد سياسات واضحة لحماية الملفات الإلكترونية داخل القسم          | 11                                    |

|                          |                          |                          |                          |                          |                                                                                |           |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | يوفر النظام الأرشيبي مستويات<br>صلاحيات مختلفة للحد من<br>الوصول غير المصرح به | <b>12</b> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | يتم النسخ الاحتياطي للملفات<br>الإلكترونية بشكل دوري<br>لضمان سلامتها          | <b>13</b> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | توجد إجراءات تمنع العبث أو<br>التعديل غير المصرح به على<br>البيانات            | <b>14</b> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | يتم التعامل مع البيانات<br>الحساسة وفق معايير الأمن<br>المعلوماتي              | <b>15</b> |
|                          |                          |                          |                          |                          | المتغير الثاني:<br>جودة الخدمات<br>الإدارية                                    |           |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | تُقدَّم الخدمات الإدارية داخل<br>القسم بسرعة مناسبة                            | <b>16</b> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | تتم معالجة المعاملات بدقة<br>واهتمام بالتفاصيل                                 | <b>17</b> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | يتفاعل موظفو الإدارة بشكل<br>فعال مع احتياجات المستخدمين                       | <b>18</b> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | تعتمد الخدمات الإدارية على<br>أنظمة إلكترونية تقلل الأخطاء                     | <b>19</b> |

|                          |                          |                          |                          |                          |                                                         |    |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | يشعر المستفيدون بالرضا عن مستوى الخدمات المقدمة         | 20 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | يتم إنجاز الطلبات خلال مدة زمنية مناسبة                 | 21 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | تتسم الخدمات الإدارية بالوضوح وسهولة فهم الإجراءات      | 22 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | تساهم التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات داخل القسم | 23 |

## **Abstract**

This study aims to examine the impact of electronic archive management efficiency on the quality of administrative services within the Department of Business Administration at King Abdulaziz University, Jeddah. The research analyzes three main dimensions including document organization, ease of access and retrieval, and information security and protection. The descriptive analytical method was adopted and the study population consisted of employees within the department from whom a sample of 100 participants was selected. Data were collected through a structured questionnaire divided into two parts: the first measuring the dimensions of archive efficiency and the second evaluating the quality of administrative services. The results indicated a strong statistically significant relationship between the efficiency of the electronic archive and service quality, showing that document organization and ease of access are the most influential factors in improving administrative performance, while information security enhances trust and operational stability. The study concludes with recommendations including developing digital archiving systems, upgrading technical infrastructure, integrating the archive with other university systems, and providing continuous training programs to ensure optimal system utilization.

### **Keywords:**

Electronic archive, administrative service quality, document organization, ease of access, information security, Business Administration Department, King Abdulaziz University.

**Midocean University**  
**College of Management**  
**Department of Business Administration**



**The Impact of Electronic Archive Management Efficiency on the  
Quality of Administrative Services: An Applied Study in the  
Department of Business Administration at King Abdulaziz  
University – Jeddah**

**Prepared by: Abdulrahman Abdullah Fahd Al-Shammari**  
**University ID: 2021204679**

**Supervised by:**  
**Dr. Faisal Abdulhameed**  
**Dr. Fayez Jarad**

**Year:2025**