

Final Project 1

Code: MGM 496 – PMG496

Prepared BY: Abdul Rahman Abdullah Al Shammari

TO

Faculty of Management

Midocean University

**أثر إدارة الارشيف الالكتروني على جودة الخدمة في قسم ادارة الاعمال
بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة**

**The Impact of Electronic Archive Management on
Service Quality in the Business Administration
Department at King Abdulaziz University in Jeddah.**

اسم الطالب: عبدالرحمن عبدالله الشمري

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٤٦٧٩

مشروع التخرج – ١

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني – ٢٠٢٤م

قائمة المحتويات

١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	٣
١,١	المقدمة:	٥
١,٢	مشكلة البحث:	٧
١,٢,١	الفجوات النظرية:	٧
١,٢,٢	الفجوات العملية:	٨
١,٣	أهمية البحث:	٩
١,٣,١	الأهمية النظرية:	٩
١,٣,٢	الأهمية العلمية:	٩
١,٤	أسئلة البحث:	١٠
١,٥	أهداف البحث:	١٠
١,٦	فرضيات البحث:	١١
١,٧	نموذج البحث:	١٢
١,٨	منهجية البحث:	١٢
١,٩	الدراسة الميدانية:	١٣
1.10	هيكل المشروع:	١٥
٢	المراجع	١٦
٣	الملاحق	١٨
٣,١	الاستبيان:	١٨

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

منذ فجر التاريخ، سعى الإنسان إلى حفظ ذاكرته وتوثيق تجاربه وأحداثه. بدأت الرحلة بالنقوش على جدران الكهوف، مروراً بالرقم الطينية والورق، وصولاً إلى عصرنا الرقمي الذي يشهد ثورة هائلة في طرق حفظ المعلومات واسترجاعها، في قلب هذه الثورة يقف الأرشفة الإلكترونية، ذلك الكيان الرقمي الذي يتيح تخزين وحفظ الوثائق والمعلومات بكافة أشكالها بطريقة منظمة وآمنة، مع إمكانية الوصول إليها بسهولة وسرعة. (قوعيش، ٢٠٢٣)

كما يشهد العالم اليوم تحولاً رقمياً متسارعاً، حيث تتزايد أهمية إدارة المعلومات والوثائق بشكل إلكتروني. وباتت المؤسسات، بمختلف قطاعاتها، تعتمد بشكل كبير على الأرشفة الإلكترونية كركيزة أساسية لتنظيم وحفظ واسترجاع المعلومات بكفاءة وفاعلية. وتُعد إدارة الأرشفة الإلكترونية، بما تتضمنه من عمليات كالتصنيف، والفهرسة، والحفظ، والأرشفة، والحماية، عاملاً محورياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة. (صالح، ٢٠٢١)

تُعتبر جودة الخدمة من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على نجاح واستدامة المؤسسات في مختلف القطاعات تعكس جودة الخدمة مستوى الرضا الذي يشعر به العملاء أو المستفيدون عند تلقيهم لخدمات معينة، وتشمل عدة جوانب مثل سرعة الاستجابة، والكفاءة، والدقة، والموثوقية، والاهتمام بالتفاصيل لتحقيق جودة خدمة متميزة، تعتمد المؤسسات على مجموعة من الاستراتيجيات والتقنيات التي تهدف إلى تحسين تجربة العميل وضمان تلبية توقعاته، بل وتجاوزها يشمل ذلك التدريب المستمر للموظفين، وتبني التقنيات الحديثة، وتطوير إجراءات عمل فعالة، بالإضافة إلى جمع وتحليل ملاحظات العملاء من أجل التحسين المستمر (الحسين، ٢٠١٧)، كما أن جودة الخدمة لا تقتصر فقط على الجانب التقني أو المادي، بل تشمل أيضاً الجوانب الإنسانية والعاطفية التي تتعلق بتفاعل الموظفين مع العملاء، مما يعزز من بناء علاقات طويلة الأمد قائمة على الثقة والاحترام المتبادل. في النهاية، تُعتبر جودة الخدمة عنصراً حيوياً لتحقيق ميزة تنافسية في السوق، حيث تسهم في زيادة ولاء العملاء، وتحسين سمعة المؤسسة، وتحقيق نمو مستدام من خلال تقديم خدمات تلبي احتياجات وتوقعات العملاء بشكل فعال ومتميز. (دريخ، ٢٠١٨)

كما ويعتبر الأرشفة الإلكترونية من الأدوات الحيوية في عصر التكنولوجيا والمعلومات، حيث يسهم بشكل كبير في تحسين إدارة وتخزين واسترجاع البيانات والمعلومات في مختلف المؤسسات، حيث يتميز الأرشفة الإلكترونية بقدرته على تحويل الوثائق الورقية إلى صيغة رقمية، مما يسهل عملية الوصول إلى المعلومات

بسرعة ودقة عالية. يتيح هذا النظام للمؤسسات تنظيم بياناتها بشكل أكثر كفاءة، مما يقلل من الفوضى الناتجة عن تراكم الوثائق الورقية ويعزز من الكفاءة التشغيلية (بوساحية ، ٢٠٢١)، كما يوفر الأرشفة الإلكترونية مستوى عالٍ من الأمان والحماية للبيانات الحساسة من خلال تقنيات التشفير والتحكم في الوصول، يسهم في تقليل التكاليف المرتبطة بتخزين الورق وصيانته، ويتيح إمكانية النسخ الاحتياطي والاستعادة السريعة في حالات الطوارئ. يُعزز الأرشفة الإلكترونية أيضاً من الشفافية والمساءلة داخل المؤسسة، حيث يمكن تتبع عمليات الوصول والتعديل على الملفات بسهولة حيث من خلال اعتماد الأرشفة الإلكترونية تستطيع المؤسسات تحسين عملياتها الإدارية، وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين، وتكييف نفسها بسرعة مع التغيرات التكنولوجية المستمرة. في النهاية، يمثل الأرشفة الإلكترونية جزءاً أساسياً من استراتيجية التحول الرقمي، مما يساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية أكبر. (العنزي، ٢٠١٩)

تناولت العديد من الدراسات بين إدارة الأرشفة الإلكترونية وجودة الخدمة، حيث تم على وجود علاقة إيجابية بين تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وجودة الخدمات في القطاع الحكومي، وأن سهولة الوصول للمعلومات وسرعة استرجاعها، بفضل النظام الإلكتروني، ينعكس إيجاباً على سرعة وكفاءة تقديم الخدمات (المحي، ٢٠١٥)، وإيضاً أن استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في المؤسسات الصحية يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى. ويرجع ذلك إلى تنظيم السجلات الطبية للمرضى بشكل إلكتروني، مما يُسهل على الكوادر الطبية الوصول للمعلومات واتخاذ القرارات بشكل سريع ودقيق (عبيدات، ٢٠٢٢)، كما تم التأكيد على أهمية أمن وحماية المعلومات في الأرشفة الإلكترونية، حيث أشارت إلى أن أي ثغرة أمنية قد تؤدي إلى فقدان أو تسريب معلومات هامة، مما يؤثر سلباً على جودة الخدمات المقدمة ويُعرض المؤسسة للمساءلة القانونية (عمر، ٢٠١٧)، كما يجب تدريب الموظفين على استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية بشكل فعال، حيث أن ضعف مهارات الموظفين في استخدام النظام يُعد عائقاً أمام تحقيق الاستفادة القصوى من الأرشفة الإلكترونية، وبالتالي التأثير على جودة الخدمة. (عبد الصمد، ٢٠٢٢)

على الرغم من تركيز الدراسات على العلاقة الإيجابية بين إدارة الأرشفة الإلكترونية وجودة الخدمة، إلا أن هناك بعض الآراء التي تُشير إلى إمكانية وجود بعض السلبيات، حيث تكلفة تطبيق الأنظمة الإلكترونية حيث قد تمثل تكلفة إنشاء وصيانة الأنظمة الإلكترونية عائقاً أمام بعض المؤسسات، خاصة الصغيرة منها (محمد، ٢٠٢١)، يواجه تطبيق الأنظمة الإلكترونية مقاومة من بعض الموظفين الذين اعتادوا على النظام الورقي التقليدي. (العنزي، ٢٠١٩)

وأخيراً تلعب إدارة الأرشفة الإلكترونية دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الأكاديمية، بما في ذلك قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز في جدة، حيث يساهم الأرشفة الإلكترونية في تنظيم وتخزين واسترجاع المعلومات بشكل فعال، مما يسهل الوصول إلى البيانات اللازمة بسرعة ودقة، هذا يعزز من كفاءة العمليات الإدارية والأكاديمية، ويقلل من الوقت والجهد المبذولين في البحث عن المعلومات، من خلال نظام أرشفة إلكتروني متقدم، يمكن للقسم تحسين إدارة الوثائق والمستندات الرسمية، مما يتيح لأعضاء الهيئة التدريسية والطلاب الوصول السلس إلى الموارد التعليمية والمعلومات الإدارية. بالإضافة إلى ذلك، يعزز الأرشفة الإلكترونية من الشفافية ويقلل من مخاطر فقدان البيانات أو تلفها، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة ويزيد من رضا المستفيدين. كما يساهم في تسهيل عمليات التدقيق والمتابعة من خلال توفير سجلات دقيقة ومحدثة باستمرار، يمكن القول إن إدارة الأرشفة الإلكترونية تمثل أداة استراتيجية لتعزيز جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال، حيث تساهم في تحقيق التكامل بين التكنولوجيا والعمليات الأكاديمية والإدارية بشكل يضمن تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية. (الحسين، ٢٠١٧)

١,٢ مشكلة البحث:

على الرغم من الفوائد المتعددة لإدارة الأرشفة الإلكترونية، والتي أصبحت محط اهتمام متزايد في عصرنا الرقمي، إلا أن تطبيقها الفعال في المؤسسات التعليمية، وتحديدًا في أقسام إدارة الأعمال بالجامعات، لا يزال يواجه تحديات وصعوبات تحول دون تحقيق الاستفادة القصوى من هذه الأنظمة، حيث تكمن مشكلة البحث في ضعف جودة الخدمات المقدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة، والتي تُعزى جزئياً إلى عدم فاعلية إدارة الأرشفة الإلكترونية، حيث يعاني القسم من صعوبات في تنظيم وحفظ واسترجاع الوثائق والمعلومات بشكل إلكتروني، مما يؤثر سلباً على سرعة وكفاءة تقديم الخدمات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

١,٢,١ الفجوات النظرية:

تتمثل الفجوات النظرية في قلة الدراسات العربية التي تتناول بالتحديد أثر إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمة في أقسام إدارة الأعمال بالجامعات السعودية، حيث تركز الدراسات السابقة بشكل عام على أهمية إدارة الوثائق الإلكترونية في المؤسسات الحكومية أو القطاع الخاص، دون التطرق بشكل مُفصّل إلى خصوصية بيئة العمل في الأقسام الأكاديمية.

قلة الدراسات التي تُركز على أفضل الممارسات العالمية في إدارة الأرشفة الإلكترونية في أقسام إدارة الأعمال، وإمكانية تطبيقها في السياق السعودي.

عدم وجود إطار نظري واضح يربط بين عناصر إدارة الأرشفة الإلكترونية (مثل: التصنيف، والأرشفة، والأمن) وبين معايير جودة الخدمة في الأقسام الأكاديمية.

قلة الدراسات التي تُحلل تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية على سلوك أعضاء هيئة التدريس والموظفين تجاه استخدام الأنظمة الإلكترونية في إدارة الوثائق.

١,٢,٢ الفجوات العملية:

تتمثل الفجوات العملية في الفجوة بين الواقع المُتبع في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز فيما يتعلق بإدارة الأرشفة الإلكترونية، وبين الممارسات المثلى في هذا المجال.

عدم وجود نظام إلكتروني موحد وشامل لإدارة جميع أنواع الوثائق في القسم، حيث لا تزال بعض الإجراءات تتم بشكل يدوي، مما يؤدي إلى بطء وتعقيد العمليات.

ضعف مهارات بعض أعضاء هيئة التدريس والموظفين في استخدام الأنظمة الإلكترونية المتاحة، مما يُقلل من فاعلية هذه الأنظمة.

عدم وجود سياسات واضحة ومُحددة لأمن وحماية المعلومات في الأرشفة الإلكترونية، مما يُعرض القسم لمخاطر فقدان أو تسريب بيانات هامة.

سؤال البحث الرئيسي:

تتلخص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر إدارة الارشفة الالكترونية على جودة الخدمة في قسم ادارة الاعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة؟

١,٣ أهمية البحث:

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول موضوعًا حيويًا وهامًا في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، ألا وهو أثر إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمة، وتكمن أهميته بشكل خاص في كونه يركز على قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة، وهو أحد الأقسام الهامة والمؤثرة في تخريج كوادر مؤهلة لسوق العمل.

١,٣,١ الأهمية النظرية:

يساهم هذا البحث في إثراء الأدبيات النظرية في مجال إدارة الأرشفة الإلكترونية و جودة الخدمة في الأقسام الأكاديمية.

توفير إطار نظري متكامل يربط بين مفاهيم إدارة الأرشفة الإلكترونية و جودة الخدمة في سياق قسم إدارة الأعمال.

تحديد أهم العوامل التي تؤثر على فاعلية إدارة الأرشفة الإلكترونية في القسم، سواء كانت هذه العوامل تقنية، أو إدارية، أو ثقافية.

تطوير نموذج مقترح لإدارة الأرشفة الإلكترونية في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز، وذلك بناءً على نتائج الدراسة و الممارسات المثلى في هذا المجال.

١,٣,٢ الأهمية العلمية:

تقديم دراسة حالة واقعية لإدارة الأرشفة الإلكترونية في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز، مما يُتيح الفرصة للباحثين الآخرين للاستفادة من نتائجها و مقارنتها بدراسات أخرى.

توفير بيانات و معلومات كمية و نوعية حول واقع إدارة الأرشفة الإلكترونية في القسم، مما يُساعد على فهم التحديات و الصعوبات التي تواجه تطبيق هذه الأنظمة بشكل فعال.

تقديم توصيات عملية مُحددة قابلة للتطبيق من شأنها تحسين كفاءة و فاعلية إدارة الأرشفة الإلكترونية في القسم، وبالتالي الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للطلاب و أعضاء هيئة التدريس.

١,٤ أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر إدارة الارشيف الالكتروني على جودة الخدمة؟

أسئلة البحث الفرعية:

- ما أثر سهولة استخدام نظام الارشفة الالكترونية على جودة الخدمة لدى قسم ادارة الاعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة؟
- ما أثر كفاءة نظام الارشفة الالكترونية على جودة الخدمة لدى قسم ادارة الاعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة؟
- ما أثر التفاعل في نظام الارشفة الالكترونية على جودة الخدمة لدى قسم ادارة الاعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة؟

١,٥ أهداف البحث:

الهدف العام للبحث هو:

التعرف على أثر إدارة الارشيف الالكتروني على جودة الخدمة.

اهداف البحث الفرعية:

- تحديد أثر سهولة استخدام نظام الارشفة الالكترونية على جودة الخدمة لدى قسم ادارة الاعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.
- تحديد أثر كفاءة نظام الارشفة الالكترونية على جودة الخدمة لدى قسم ادارة الاعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.
- تحديد أثر التفاعل في نظام الارشفة الالكترونية على جودة الخدمة لدى قسم ادارة الاعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.

١,٦ فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لإدارة الارشيف الالكتروني على جودة الخدمة.

الفرضية الفرعية الاولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لسهولة استخدام نظام الارشفة الالكترونية على جودة الخدمة لدى قسم ادارة الاعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.

الفرضية الفرعية الثانية Hb

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لكفاءة نظام الارشفة الالكترونية على جودة الخدمة لدى قسم ادارة الاعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.

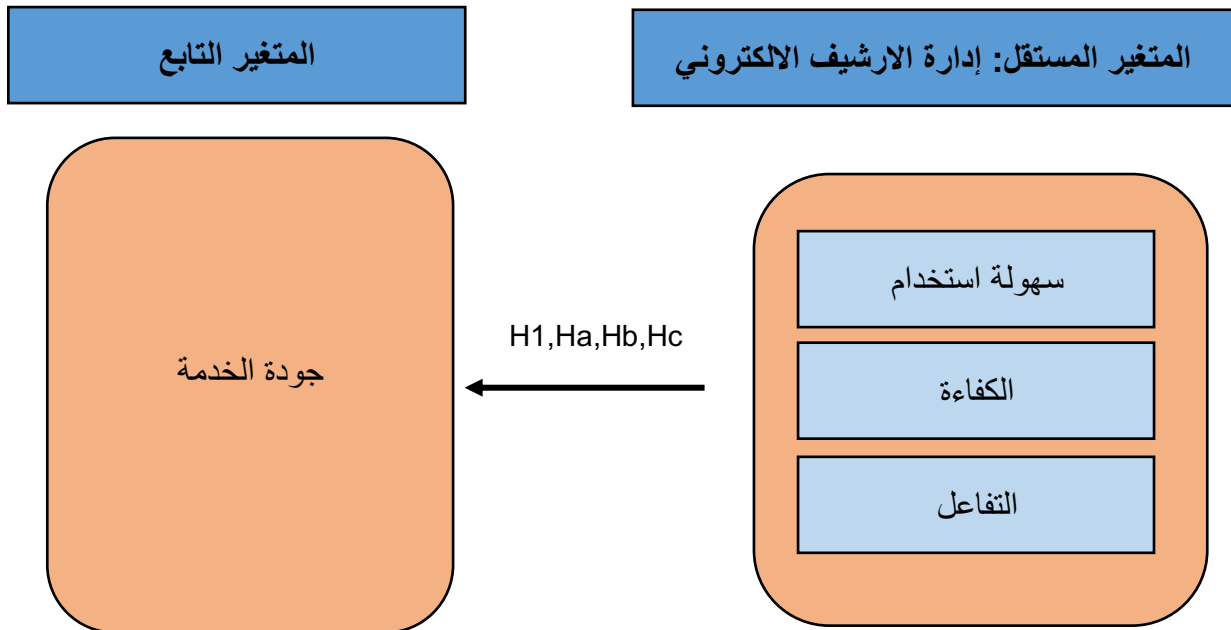
الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتفاعل في نظام الارشفة الالكترونية على جودة الخدمة لدى قسم ادارة الاعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة.

١,٧ نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:

شكل ١: نموذج البحث



تم التصميم بواسطة: الباحث

١,٨ منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

اختيار البحث: الطريقة الاحادية

الافق الزمني: مستعرضة

تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبيانات

شكل ٢: بصلة البحث



تم التصميم بواسطة: الباحث (٢٠٢٤)

١,٩ الدراسة الميدانية:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر إدارة الأرشيف الإلكتروني على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز في مدينة جدة، المملكة العربية السعودية حيث تعد جامعة الملك عبد العزيز واحدة من أكبر وأعرق الجامعات في المملكة، حيث تقدم مجموعة واسعة من البرامج الأكاديمية في مختلف التخصصات، قسم إدارة الأعمال بالجامعة يلعب دورًا حيويًا في إعداد الطلاب لسوق العمل من خلال تقديم تعليم عالي الجودة وبرامج تدريبية متقدمة.

كما وتُشكل جامعة الملك عبدالعزيز صرحًا علميًا شامخًا، وإرثًا خالدًا يحمل اسم مؤسس المملكة العربية السعودية، الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود - طيب الله ثراه. تأسست الجامعة عام ١٣٨٧هـ / ١٩٦٧م كجامعة أهلية، قبل أن تتبناها الدولة لتُصبح إحدى أبرز الجامعات الحكومية في المملكة العربية السعودية

والعالم العربي. وتتميز الجامعة برؤيتها الطموحة وسعيها الدؤوب نحو الريادة العالمية في مختلف المجالات العلمية والبحثية وخدمة المجتمع، انطلاقاً من قيمها الراسخة المتمثلة في الجودة والإبداع والتعاون والمسؤولية والتنمية المستدامة، وتضم جامعة الملك عبدالعزيز بين جنباتها مجموعة كبيرة من الكليات والمعاهد والمراكز البحثية التي تُقدم برامج أكاديمية متنوعة في مختلف التخصصات العلمية والإنسانية والتطبيقية، وتستقطب الجامعة نخبة من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الكفاءات العالية وخبرات واسعة في مختلف التخصصات، كما تُوفر بيئة تعليمية حَقّازة على الإبداع والابتكار وتُشجع البحث العلمي الهادف إلى خدمة المجتمع وإيجاد حلول للتحديات التي تواجهه. (موقع جامعة الملك عبد العزيز، ٢٠٢٤).

كما وتعتبر إدارة الأرشيف الإلكتروني من الأدوات الحديثة التي تسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة العمل الإداري والأكاديمي داخل المؤسسات التعليمية، يتمثل متغير البحث الأساسي في هذه الدراسة في إدارة الأرشيف الإلكتروني، والتي تشمل مجموعة من الأنشطة المتعلقة بتنظيم وحفظ واسترجاع الوثائق والمستندات الإلكترونية بطرق تسهل الوصول إليها واستخدامها. تقاس إدارة الأرشيف الإلكتروني من خلال عدة عوامل تشمل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة حيث نوعية وكفاءة الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في إدارة الأرشيف، الإجراءات والسياسات حيث مدى وضوح وكفاءة السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة الأرشيف، التدريب والدعم الفني حيث توافر البرامج التدريبية والدعم الفني للعاملين في القسم لاستخدام نظم الأرشيف الإلكتروني بكفاءة، أما متغير البحث الآخر فهو جودة الخدمة، والتي تقاس من خلال السرعة والكفاءة حيث مدى سرعة وكفاءة تقديم الخدمات الأكاديمية والإدارية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، مدى رضا المستفيدين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة واستجابتهم للاحتياجات والمتطلبات، مدى دقة المعلومات المخزنة وسهولة الوصول إليها عند الحاجة.

وعليه تسعى هذه الدراسة إلى تقديم فهم عميق لكيفية تأثير إدارة الأرشيف الإلكتروني على تحسين جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال، من خلال تحليل العلاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة في حفظ وإدارة الوثائق وتحسين الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات الأكاديمية والإدارية. سيتم استعراض الأدبيات السابقة وتحليل البيانات المتاحة من التقارير السنوية والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأرشيف الإلكتروني وجودة الخدمة في المؤسسات التعليمية، بهدف تقديم توصيات عملية لتحسين أداء قسم إدارة الأعمال في جامعة الملك عبد العزيز وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

١,١٠ هيكل المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

٢ المراجع

١. الأكلبي، علي (٢٠٢٠)، الأرشفة في تعزيز بيئة البيانات المفتوحة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية , مج٢٦, ٢٤, ١, ص ٣٥٩ – ٣٨٦.
٢. بوساحية هشام (٢٠٢١). التدريب وممارسة الأرشفة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمات المعلومات الإلكترونية - دراسة ميدانية بجامعة الأمير عبد القادر -. مجلة الابراهيمية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، مج ٥، ٢٤.
٣. الجازي، يسري (٢٠٢١). الأرشفة الإلكترونية للرسائل الجامعية. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات , مج٨, ١٦, ص ١٥٩ – ١٦٨.
٤. جامعة الملك عبد العزيز (٢٠٢٤). متاح في (<https://www.kau.edu.sa>)، تاريخ الاثاحة ١٢ يوليو ٢٠٢٤م
٥. الجدعاني، يسري (٢٠١٨). الأرشفة الإلكترونية للرسائل الجامعية في مكتبة الملك عبدالعزيز: دراسة حالة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية , مج٢٢, ٢٤.
٦. الحسين، غدير (٢٠١٧). أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات: دراسة ميدانية على القطاع الحكومي. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات , مج٥٢, ٣٤.
٧. دربيخ، نبيل (٢٠١٨). جودة المكتبات الجامعية بين متطلبات الخدمة و واقع الأداء : دراسة على رضا المستفيدين. مجلة اعلم، ع ١.
٨. شيروف، خالد (٢٠٢٢). نظام الأرشفة الإلكترونية (SAE): قراءة تحليلية في المصطلح والمفهوم. مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، مج٧, ١٤.
٩. صالح، اقبال. (٢٠٢١). الوثائق الرقمية للوثائق في مؤسسات المعلومات بين النظرية والتطبيق. المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية . عدد ٢ .
١٠. الصالح، عهود (٢٠١٩). متطلبات الأرشفة الإلكترونية. مجلة القراءة والمعرفة، ع٢١٢.
١١. عبد الرحمن، الصادق (٢٠١٩). الأرشفة الإلكترونية: المتطلبات، والمعوقات دراسة حالة: جامعة الخرطوم. حولية المكتبات والمعلومات، ع٣.

١٢. عبدالأغوات، شيرين (٢٠٢٢). مزايا الأرشفة الإلكترونية وعيوبها. المجلة العربية للنشر العلمي، ع٥٠.
١٣. عبدالصمد، محمود (٢٠١٩). مستويات الوصف الأرشفية وتطبيقاتها بمشاريع ونظم الأرشفة الإلكترونية: دراسة استكشافية. مجلة سيربرس، ع٥٦.
١٤. عبدالصمد، محمود (٢٠٢٠). التكنولوجيا والأرشفة الإلكترونية: تجربة الإدارة الوطنية للملاحة الجوية والفضاء "ناسا" نموذجا. مجلة سيربرس، ع٦٠.
١٥. عبيدات، خالد (٢٠٢٢). أثر الأرشفة الإلكترونية على أداء العاملين في بلدية الزرقاء. مجلة رماح للبحوث والدراسات , ع٧٤.
١٦. عمر، معاوية (٢٠١٧). الأرشفة الإلكترونية بالمؤسسات العامة والخاصة. مجلة آداب الفراهيدي , مج٩، ع٢٨.
١٧. العنزي، حمود (٢٠١٩). دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في كليات ومعاهد الهيئة العامة. رسالة ماجستير. جامعة آل البيت
١٨. القمودي، عبد الحميد (٢٠١٧). الأرشفة الورقية التقليدية والإلكترونية: دراسة نظرية مقارنة في المفاهيم والأهداف والأدوات. مجلة العلوم الإنسانية والتطبيقية، ع٣٠.
١٩. قوعيش، شريف (٢٠٢٣). الأرشفة الإلكترونية للوثائق التاريخية ودورها في كتابة التاريخ وخدمة البحث العلمي: دراسة لحالة الأرشفة الوطني الجزائري. مجلة دراسات الوثائق، ع٧.
٢٠. الماحي، مرتضي (٢٠١٥). تطبيقات الأرشفة الإلكترونية لإدارة الاجتماعات : بالتطبيق على اجتماعات كلية الحاسوب.رسالة ماجستير. جامعة النيلين
٢١. محمد، محمد (٢٠٢١). البرمجيات التطبيقية الجاهزة والإفادة منها في تدعيم مقررات الأرشفة الإلكترونية: دراسة تجريبية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات , مج٨، ع١.
٢٢. ناجي ، إهداء. (٢٠١٦). المستودعات الرقمية للجامعات في الدول العربية..دار التعليم الجامعي القاهرة، ع١.

٣ الملاحق

٣,١ الاستبيان:

السيدات والسادة أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب الكرام في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة،

يسعدنا دعوتكم للمشاركة في هذا الاستبيان الذي يُعد جزءًا من بحث علمي هام يهدف إلى دراسة "أثر إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة".

يهدف هذا البحث إلى التعرف على واقع إدارة الأرشفة الإلكترونية في القسم، وتحديد مدى تأثيره على جودة الخدمات المقدمة لأصحاب المصلحة من أعضاء هيئة تدريس وموظفين وطلاب.

نؤكد لكم أن مشاركتكم في هذا الاستبيان طوعية، وأن جميع المعلومات التي ستقدمونها ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكركم على وقتكم الثمين وتعاونكم معنا في إنجاز هذا البحث.

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية والوظيفية :

أرجو التكرم بوضع إشارة (√) في المكان المحدد أمام البديل المناسب لكل عبارة من العبارات الآتية:

1. النوع الاجتماعي

() أنثى () ذكر

2. الفئة العمرية

() أقل من 30 سنة () 30 سنة - أقل من 40 سنة
() 40 سنة - أقل من 50 سنة () 50 سنة فأكثر

3. المستوى التعليمي

() دبلوم أو أقل () بكالوريوس
() ماجستير () دكتوراه

4. عدد سنوات الخبرة في مجال العمل

() أقل من 5 سنوات () 5 سنة - أقل من 10 سنوات
() 10 سنة - أقل من 15 سنة () 15 سنة فأكثر .

5. المسمى الوظيفي

() عميد () مساعد عميد
() مدير إدارة () رئيس قسم
() عضو هيئة تدريس () موظف
() أخرى يرجى ذكرها

6. عدد الدورات في مجال العمل

() دورة واحدة () دورتين
() ثلاث دورات () أربعة دورات
() خمسة فأكثر () لا يوجد دورات

إدارة الارشفة الالكترونية

رقم الفقرة	الفقرة
1	يقلل نظام الارشفة الالكترونية من الروتين المتبع بالطريقة التقليدية.
2	يتصف نظام الارشفة بوضوح العبارات والنصوص.
3	يتصف نظام الارشفة الالكترونية بسرعة انجاز المعاملة.
4	يعرض نظام الارشفة المعاملة بطريقة مميزة ودقيقة.
5	يمتاز نظام الارشفة بإمكانية العمل بأي وقت ومكان يناسب العاملين.
6	يتصف نظام الارشفة الالكترونية بسرعة استرجاع المعاملة.
7	تمتاز أنظمة الارشفة الالكترونية بحصول الاشخاص على صلاحيات من حيث مستوياتهم الادارية ومسمياتهم الوظيفية.

رقم الفقرة	الفقرة
1	يتصف نظام الارشفة الالكترونية بأنه منظم بشكل جيد يسهل استخدامه.
2	يتصف نظام الارشفة الالكترونية بسهولة البحث عن المعلومة.
3	يتصف نظام الارشفة الالكترونية بقدرته على انجاز المعاملة ببساطة.
4	يمتاز نظام الارشفة الالكترونية بسهولة الرجوع للمعلومة وقت الحاجة.
5	يمتاز نظام الارشفة بسهولة تحميل المعاملة على نظام الارشفة.

رقم الفقرة	الفقرة
1	تعمل أنظمة الارشفة الالكترونية على الاستجابة في الحصول على المعلومات.
2	تحسن أنظمة الارشفة الالكترونية الانتاجية.
3	تحسن أنظمة الارشفة الالكترونية من جودة الخدمات المقدمة.
4	تمتاز أنظمة الارشفة الالكترونية بالعمل بشكل جماعي (الفريق) من حيث استخدام والاستفادة من المعاملة في وقت واحد.

جودة الخدمة

31.	توجد رسالة ورؤية للكلية تكون معلنة وواضحة للجميع.				
32.	يوجد في الكلية إدارة خاصة تعنى بالجودة والتطوير والبحث .				
33.	يتوفر لدى الكلية وسائل تكنولوجية حديثة متطورة وذات تقنية عالية لنقل المعرفة بين الأطراف المستفيدين منها.				
34.	تعمل إدارة الكلية على تبسيط إجراءات العملية التعليمية لإرضاء الأطراف المستفيدين منها.				
35.	تعمل إدارة الكلية على زيادة ثقافة الإبداع وتقديم الافكار جديدة.				
36.	توفر إدارة الكلية التقنيات التعليمية الحديثة والمتطورة لإنجاح الأهداف التعليمية من مختبرات وغيرها.				
37.	يملك العاملون في الكلية المهارات والمعرفة الكافية لتأدية كافة الخدمات المتعلقة بالعملية التعليمية.				
38.	تسعى إدارة الكلية إلى الوفاء بالتزاماتها نحو المجتمع المحلي من خلال تقديم الخدمات الهادفة إلى نشر الوعي والمعرفة .				
39.	تعمل إدارة الكلية على وضع خطط مستمرة وفاعلة لتقديم أفضل الخدمات التعليمية .				
40.	تقوم إدارة الكلية باستخدام الموارد المتاحة فيها بكل كفاءة وفاعلية.				