

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

٥

١,١	المقدمة:	١,١
١,٢	مشكلة البحث:	١,٢
١,٢,١	الفجوات النظرية:	١,٢,١
١,٢,٢	الفجوات العملية:	١,٢,٢
١,٣	أهمية البحث:	١,٣
١,٣,١	الأهمية النظرية:	١,٣,١
١,٣,٢	الأهمية العلمية:	١,٣,٢
١,٤	أسئلة البحث:	١,٤
١,٥	أهداف البحث:	١,٥
١,٦	فرضيات البحث:	١,٦
١,٧	نموذج البحث:	١,٧
١,٨	منهجية البحث:	١,٨
١,٩	الدراسة الميدانية:	١,٩
1.10	هيكل المشروع:	1.10

٢ الفصل الثاني: الإطار النظري

٢,١	المقدمة:	٢,١
2.2	المتغير الأول: إدارة الارشيف الالكتروني:	2.2
٢,٢,١	التعريف:	٢,٢,١
٢,٢,٢	التطور:	٢,٢,٢
٢,٢,٣	الابعاد:	٢,٢,٣
٢,٢,٤	النظريات:	٢,٢,٤
٢,٢,٥	رسم توضيحي:	٢,٢,٥
2.3	المتغير الثاني: جودة الخدمة:	2.3
٢,٣,١	التعريف:	٢,٣,١
٢,٣,٢	التطور:	٢,٣,٢
٢,٣,٣	الابعاد:	٢,٣,٣
٢,٣,٤	النظريات:	٢,٣,٤
٢,٣,٥	رسم توضيحي:	٢,٣,٥
٢,٤	العلاقة بين متغيرات البحث: أثر إدارة الارشيف الالكتروني على جودة الخدمة:	٢,٤
٢,٤,١	الأنماط:	٢,٤,١
٢,٤,٢	الصراعات:	٢,٤,٢
٢,٤,٣	الفجوات:	٢,٤,٣
٢,٤,٤	رسم توضيحي:	٢,٤,٤
2.5	الخاتمة:	2.5
٢,٥,١	ملخص نتائج الإطار النظري:	٢,٥,١

٢,٥,٢	اثار البحث المستقبلية:	٣١
٢,٥,٣	المساهمات الاجمالية للبحث في هذا المجال:	٣٢
<u>٣</u>	<u>المراجع</u>	<u>٣٣</u>
<u>٤</u>	<u>الملاحق</u>	<u>٣٥</u>
٤,١	الاستبيان:	٣٥

جدول الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
شكل ١	نموذج البحث. المصدر (الباحث، ٢٠٢٤)	١١
شكل ٢	تصميم البحث. المصدر (الباحث، ٢٠٢٤)	١٢
شكل ٣	إدارة الارشيف الالكتروني. المصدر (العنزي ، ٢٠١٩)	٢٢
شكل ٤	جودة الخدمة. المصدر (الحسين ، ٢٠١٧)	٢٦
شكل ٥	أثر إدارة الارشيف الالكتروني على جودة الخدمة. المصدر (الجازي ، ٢٠٢١)	٢٩

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 الأرشيف الإلكتروني، 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 الأرشيف الإلكتروني كركيزة أساسية لتنظيم وحفظ واسترجاع المعلومات بكفاءة وفاعلية. وتُعد إدارة الأرشيف الإلكتروني، 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 الأرشيف الإلكتروني من الأدوات الحيوية في عصر التكنولوجيا والمعلومات، حيث يسهم بشكل كبير في تحسين إدارة وتخزين واسترجاع البيانات والمعلومات في مختلف المؤسسات، حيث يتميز الأرشيف الإلكتروني 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 الأرشيف الإلكتروني دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الأكاديمية، بما في ذلك قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز في جدة، حيث يساهم الأرشيف الإلكتروني 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 الأرشيف الإلكتروني 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 الأرشيف الإلكتروني 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 الأرشيف الإلكتروني، 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 الأرشيف الإلكتروني، 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 الأرشيف الإلكتروني 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.

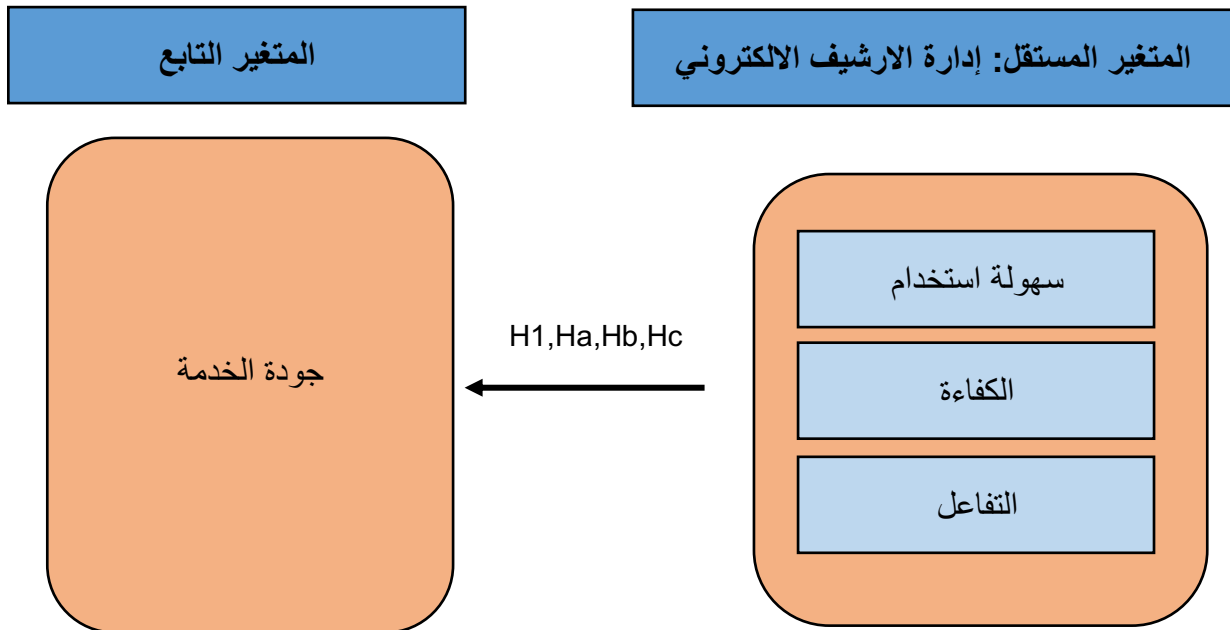
الفرضية الفرعية الثالثة Hc

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 حَفَازة 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 الفصل الثاني: الإطار النظري

٢,١ المقدمة

إدارة الأرشفة الإلكترونية تُعد من العناصر الحيوية في دعم الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. مع التحول الرقمي المتسارع، أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على نظم الأرشفة الإلكترونية لحفظ واسترجاع المعلومات بفعالية وسرعة. تؤثر إدارة الأرشفة الإلكترونية بشكل مباشر على قدرة المؤسسات على تقديم خدمات عالية الجودة، حيث تسهم في تقليل الوقت المستغرق في استرجاع المعلومات، تحسين دقة البيانات، وتعزيز الكفاءة التشغيلية. من خلال الأرشفة الإلكترونية، يمكن للمؤسسات تحسين تجربة العملاء، وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة، مما يعزز من تنافسية المؤسسة في السوق. (ناجي، ٢٠١٦)

بالإضافة إلى ذلك، تساهم إدارة الأرشفة الإلكترونية في تنظيم المعلومات بشكل يسهل الوصول إليها، مما يدعم اتخاذ القرارات المبنية على بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب. تسهم نظم الأرشفة الإلكترونية في حماية البيانات من التلف أو الضياع، وتضمن توافرها على مدار الساعة، مما يعزز من استمرارية العمل ويقلل من المخاطر المرتبطة بفقدان البيانات. لذلك، فإن فهم تأثير إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمة يُعد أمراً ضرورياً لتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف التنظيمية. (محمد، ٢٠٢١)

الإطار النظري يمثل العمود الفقري لأي بحث علمي، حيث يوفر قاعدة معرفية تستند إليها الدراسة لتحديد المفاهيم الأساسية والعلاقات بين المتغيرات. في دراسة تأثير إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمة، يساعد الإطار النظري في تحديد كيفية ارتباط نظم الأرشفة الإلكترونية بجودة الخدمات المقدمة، وتوضيح العلاقة بين هذه المتغيرات. من خلال الاستناد إلى نظريات وأبحاث سابقة، يمكن للباحثين بناء فرضيات قوية واختبارها بشكل منهجي، مما يزيد من مصداقية وموثوقية نتائج البحث. (ناجي، ٢٠١٦)

علاوة على ذلك، يساهم الإطار النظري في توجيه الباحثين نحو تحديد الأدوات والمنهجيات المناسبة لجمع البيانات وتحليلها، مما يساعد في الوصول إلى استنتاجات مدعومة بأدلة علمية. كما يساهم الإطار النظري في ربط البحث بالدراسات السابقة، مما يعزز من فهم أعمق للموضوع ويساعد في تحديد الفجوات المعرفية التي يمكن أن يساهم البحث في سدها. باختصار، يُعد الإطار النظري أداة أساسية تساعد في تحقيق التكامل بين النظرية والتطبيق، مما يساهم في تطوير المعرفة العلمية وتحسين الممارسات العملية في مجال إدارة الأرشفة الإلكترونية وجودة الخدمة. (الماحي، ٢٠١٥)

تتمحور هذه الدراسة حول متغيرين رئيسيين: إدارة الأرشيف الإلكتروني وجودة الخدمة. يشير مفهوم إدارة الأرشيف الإلكتروني إلى العمليات والإجراءات التي تتبعها المؤسسات لتنظيم وتخزين واسترجاع المعلومات بشكل رقمي. تشمل هذه العمليات استخدام تقنيات حديثة لإدارة دورة حياة الوثائق الرقمية، من لحظة إنشائها وحتى التخلص منها. يهدف هذا المتغير إلى دراسة كيفية تأثير كفاءة نظم الأرشفة الإلكترونية على الأداء العام للمؤسسة، وخاصة في ما يتعلق بسرعة استجابة الموظفين لطلبات العملاء وجودة المعلومات المقدمة. (ناجي، ٢٠١٦)

أما المتغير الآخر، وهو جودة الخدمة، فيشير إلى مستوى الرضا الذي يحصل عليه العملاء من الخدمات المقدمة لهم. يتأثر هذا المتغير بعدة عوامل، منها دقة المعلومات، سرعة الاستجابة، والقدرة على تلبية احتياجات العملاء بشكل متنسق وموثوق. في إطار هذه الدراسة، سيتم استكشاف العلاقة بين كفاءة إدارة الأرشيف الإلكتروني ومدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمة، وذلك من خلال تحليل البيانات المجمعة من مؤسسات تعتمد على نظم الأرشفة الرقمية بشكل أساسي في عملياتها اليومية. (قوعيش، ٢٠٢٣)

٢,٢ المتغير الاول: إدارة الارشيف الالكتروني

٢,٢,١ التعريف:

إدارة الأرشيف الإلكتروني تُشير إلى النظام المتكامل الذي تعتمد عليه المؤسسات لتنظيم، تخزين، واسترجاع الوثائق والمعلومات بشكل رقمي. هذا النظام يشمل مجموعة من العمليات التقنية والإدارية التي تهدف إلى تحسين كيفية التعامل مع البيانات والوثائق الرقمية على مدار دورة حياتها، بدءًا من إنشائها وتخزينها، مرورًا بتحديثها وحمايتها، وصولًا إلى التخلص منها أو أرشفتها بشكل دائم. تعتمد إدارة الأرشيف الإلكتروني على استخدام تقنيات الحوسبة المتقدمة والبرمجيات المتخصصة التي تتيح للمؤسسات التحكم الكامل في تدفق المعلومات، مما يسهل الوصول إليها بسرعة وكفاءة عند الحاجة. بالإضافة إلى ذلك، يتميز الأرشيف الإلكتروني بإمكانية تخزين كميات هائلة من البيانات في مساحات رقمية محدودة، مما يقلل من الحاجة إلى الأرشيفات الورقية التقليدية ويوفر الوقت والجهد في عمليات البحث والاسترجاع. (القمودي، ٢٠١٧)

٢,٢,٢ التطور:

شهدت إدارة الأرشيف الإلكتروني تطورًا ملحوظًا على مر العقود الماضية، حيث بدأت كخطوة تكنولوجية متقدمة تهدف إلى التخلص من القيود المتعلقة بالأرشيفات الورقية التقليدية، وتحولت إلى عنصر أساسي في البنية التحتية الرقمية للمؤسسات الحديثة. في البداية، كانت نظم الأرشيف الإلكترونية تعتمد بشكل أساسي على قواعد البيانات البسيطة التي تتيح تخزين واسترجاع الوثائق الرقمية. مع مرور الوقت، ومع التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تطورت هذه النظم لتصبح أكثر تعقيدًا وفعالية، حيث تم دمجها مع تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحليل البيانات وتحسين إدارة الأرشيفات بشكل ديناميكي. هذا التطور أسهم في تحويل إدارة الأرشيف الإلكتروني من مجرد أداة لتخزين الوثائق إلى نظام شامل يدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية ويعزز الابتكار داخل المؤسسات. (ناجي، ٢٠١٦)

مع ظهور الحوسبة السحابية وتقنيات إنترنت الأشياء، أصبح الأرشيف الإلكتروني جزءًا من منظومة أوسع لإدارة المعلومات الرقمية. هذه التطورات أتاحت للمؤسسات مزايا كبيرة مثل الوصول إلى الأرشيفات من أي مكان وفي أي وقت، وزيادة مستويات الأمان من خلال التشفير المتقدم وحماية البيانات. بالإضافة إلى ذلك، ساعدت هذه التقنيات في تحسين التكامل بين الأرشيف الإلكتروني وأنظمة العمل الأخرى مثل نظم إدارة علاقات العملاء (CRM) ونظم تخطيط الموارد المؤسسية (ERP)، مما أدى إلى تحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسات وزيادة الكفاءة التشغيلية. (العنزي، ٢٠١٩)

سهولة الاستخدام

سهولة استخدام الأرشفة الإلكترونية تُعدّ من أهم الأبعاد التي تؤثر على فعاليته داخل المؤسسة. يشير هذا البعد إلى مدى بساطة الواجهة المستخدم وسهولة التنقل داخل النظام، مما يتيح للمستخدمين الوصول السريع إلى الوثائق والمعلومات التي يحتاجونها دون الحاجة إلى تدريب مكثف أو مهارات تقنية متقدمة. نظام الأرشفة الإلكترونية الفعّال يجب أن يوفر واجهة استخدام متطورة ولكنها بديهية، حيث يمكن للمستخدمين من خلالها البحث عن الوثائق واسترجاعها باستخدام كلمات مفتاحية أو تصنيفات محددة. كما يجب أن يدعم النظام سهولة تحميل الوثائق الجديدة وتحديث الملفات الموجودة، مع الحفاظ على تجربة المستخدم السلسة. في هذا السياق، تلعب سهولة الاستخدام دورًا حاسمًا في تقليل الوقت المستغرق في تنفيذ المهام اليومية، مما يعزز من إنتاجية الموظفين ويزيد من رضاهم عن النظام. (العنزي، ٢٠١٩)

الكفاءة

الكفاءة في إدارة الأرشفة الإلكترونية تعني القدرة على تخزين، تنظيم، واسترجاع الوثائق بأعلى مستوى من الفعالية وبأقل تكلفة ممكنة. يتطلب ذلك نظامًا قادرًا على التعامل مع كميات كبيرة من البيانات بشكل منظم وسريع، مع ضمان دقة المعلومات وسلامتها. الكفاءة تشمل أيضًا القدرة على أتمتة العديد من العمليات الروتينية، مثل تصنيف الوثائق أو أرشفتها بناءً على معايير محددة مسبقًا، مما يقلل من الأخطاء البشرية ويسرع من عمليات البحث والاسترجاع. بالإضافة إلى ذلك، يتطلب تحقيق الكفاءة وجود إجراءات لحماية البيانات وضمان استمرارية الأعمال في حالة حدوث كوارث طبيعية أو اختراقات إلكترونية. كلما زادت كفاءة نظام الأرشفة الإلكترونية، كلما تمكنت المؤسسة من تحقيق أهدافها التشغيلية بشكل أسرع وأكثر فعالية، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. (عمر، ٢٠١٧)

التفاعل

التفاعل في إدارة الأرشفة الإلكترونية يشير إلى قدرة النظام على التكيف مع احتياجات المستخدمين والتكامل مع الأنظمة الأخرى داخل المؤسسة. نظام الأرشفة الإلكترونية التفاعلي يجب أن يكون قادرًا على التواصل مع المستخدمين من خلال واجهات استخدام مرنة وتفاعلية، تدعم مختلف أنواع الأجهزة مثل الحواسيب الشخصية، الأجهزة اللوحية، والهواتف الذكية. هذا التفاعل يساهم في تحسين تجربة المستخدم ويزيد من رضاهم عن النظام. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يتمتع النظام بقدرة عالية على التكامل مع نظم إدارة الموارد

الأخرى داخل المؤسسة، مما يسهل نقل البيانات والمعلومات بين مختلف الأقسام ويساعد في تحسين تدفق العمل. التفاعل الفعّال في الأرشيف الإلكتروني يعزز من قدرة المؤسسة على الاستجابة بسرعة للتغيرات في بيئة العمل، ويزيد من مرونتها وقدرتها على التكيف مع التحديات الجديدة. (ناجي، ٢٠١٦)

٢,٢,٤ النظريات:

إدارة الأرشيف الإلكتروني تستند إلى مجموعة من النظريات والمفاهيم التي تهدف إلى تحسين كيفية تنظيم وتخزين واسترجاع المعلومات داخل المؤسسات. من أبرز هذه النظريات نظرية إدارة المعلومات، التي تركز على كيفية جمع وتصنيف وتوزيع المعلومات داخل المؤسسة. هذه النظرية تؤكد على أهمية تنظيم المعلومات بطريقة تسمح بسهولة الوصول إليها واستخدامها في اتخاذ القرارات، مما يعزز من فعالية الأرشيف الإلكتروني في دعم الأهداف المؤسسية. نظرية إدارة المعلومات توفر إطارًا لفهم كيفية تحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسة وتحقيق أقصى استفادة من البيانات المخزنة في الأرشيف الإلكتروني. (عبيدات، ٢٠٢٢)

بالإضافة إلى ذلك، هناك نظرية النظم التي تعتبر المؤسسات كنظم متكاملة تتفاعل فيها مختلف المكونات لتحقيق أهداف محددة. في سياق إدارة الأرشيف الإلكتروني، تُعدّ هذه النظرية أساسية لفهم كيفية تكامل نظام الأرشيف مع الأنظمة الأخرى داخل المؤسسة، مثل نظم إدارة الموارد البشرية أو نظم إدارة علاقات العملاء. نظرية النظم تساعد في تصميم نظم أرشفة إلكترونية تتفاعل بفعالية مع باقي نظم العمل، مما يعزز من الكفاءة التشغيلية ويزيد من قدرة المؤسسة على تحقيق التميز في تقديم خدماتها. (عبد الصمد، ٢٠٢٠)

أخيرًا، تعتمد إدارة الأرشيف الإلكتروني بشكل كبير على نظرية الجودة الشاملة، التي تركز على تحسين جميع جوانب العمل داخل المؤسسة لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية. هذه النظرية تدعم فكرة أن إدارة الأرشيف الإلكتروني ليست مجرد عملية تقنية، بل هي جزء من استراتيجية أكبر تهدف إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في إدارة الأرشيف الإلكتروني، يمكن للمؤسسات ضمان أن جميع الوثائق والمعلومات التي يتم تخزينها واسترجاعها تساهم في تحقيق رضا العملاء وتعزيز سمعة المؤسسة. (عبيدات، ٢٠٢٢)

٢,٢,٥ رسم توضيحي:

شكل ٣: إدارة الارشيف الالكتروني



(العنزي، ٢٠١٩)

٢,٣ المتغير الثاني: جودة الخدمة

٢,٣,١ التعريف:

جودة الخدمة تُعرّف بأنها مدى قدرة المؤسسة على تلبية توقعات واحتياجات العملاء من خلال تقديم خدمات تلبي أو تتجاوز تلك التوقعات. يشمل هذا المفهوم مجموعة من العوامل التي تؤثر على تجربة العميل، مثل سرعة الاستجابة، دقة المعلومات، سهولة الوصول إلى الخدمة، ومستوى الاحترافية في التعامل مع العملاء. جودة الخدمة ليست مجرد تقديم خدمة بشكل جيد، بل تتعلق أيضًا بتقديم تجربة متكاملة تترك انطباعًا إيجابيًا لدى العميل وتدفعه للعودة مرة أخرى. في السياق المؤسسي، تُعد جودة الخدمة مؤشرًا رئيسيًا للأداء، حيث ترتبط بشكل مباشر برضا العملاء وولائهم، مما يؤثر في نهاية المطاف على سمعة المؤسسة ومكانتها التنافسية في السوق. (عبد الصمد، ٢٠٢٠)

من الناحية العملية، يمكن قياس جودة الخدمة من خلال أدوات متعددة مثل استبيانات رضا العملاء، تحليل الشكاوى، ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي تقيس جوانب مثل وقت الاستجابة وعدد الأخطاء في تقديم الخدمة. في هذا السياق، تعتبر جودة الخدمة عنصرًا حاسمًا ليس فقط في تحقيق رضا العملاء، ولكن أيضًا في تعزيز قيمة العلامة التجارية وزيادة الحصة السوقية للمؤسسة. إن تقديم خدمة عالية الجودة يتطلب التزامًا قويًا من المؤسسة بتحسين العمليات الداخلية، تدريب الموظفين، والاستثمار في التكنولوجيا التي تسهل تقديم الخدمة بشكل أكثر كفاءة وفعالية. (عبيدات، ٢٠٢٢)

٢,٣,٢ التطور:

تطور مفهوم جودة الخدمة على مر العقود، حيث بدأ كفكرة بسيطة تركز على تلبية احتياجات العملاء الأساسية، ثم تطور ليشمل جوانب أكثر تعقيدًا تتعلق بتجربة العميل الكلية. في البداية، كانت جودة الخدمة تُقاس بشكل رئيسي من خلال مدى تلبية الخدمة للمعايير الأساسية المتوقعة، مثل توفير المنتج أو الخدمة في الوقت المحدد وبالشكل المتوقع. مع تطور الأسواق وزيادة التنافسية، أصبح العملاء يطالبون بتجربة متكاملة تشمل ليس فقط المنتج أو الخدمة، بل أيضًا كيفية تقديمها والمواقف التي يتعرضون لها أثناء الحصول عليها. هذا التطور دفع المؤسسات إلى إعادة صياغة استراتيجياتها لتشمل جوانب جديدة مثل التفاعل الإنساني، التخصيص، والابتكار في تقديم الخدمة. (عبيدات، ٢٠٢٢)

في العصر الرقمي الحالي، شهدت جودة الخدمة تحولًا كبيرًا، حيث أصبحت التكنولوجيا تلعب دورًا محوريًا في تحسين تجربة العميل. مع ظهور التجارة الإلكترونية والخدمات الرقمية، أصبح العملاء يتوقعون مستوى

عالٍ من الراحة والسرعة في الحصول على الخدمات. هذا التحول الرقمي أدى إلى ظهور مفاهيم جديدة في جودة الخدمة، مثل تجربة المستخدم (UX) وتجربة العميل الشاملة (CX)، والتي تركز على تقديم خدمة سلسلة ومتكاملة عبر مختلف القنوات الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على البيانات والتحليلات لفهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم بشكل أفضل، مما يسمح لها بتقديم خدمات مخصصة تلبي تلك الاحتياجات بشكل أكثر دقة وفعالية. (عبدالاعوات، ٢٠٢٢)

٢,٣,٣ الأبعاد:

الاستجابة

الاستجابة هي أحد الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة، وتشير إلى قدرة المؤسسة على التعامل مع طلبات العملاء واستفساراتهم بشكل سريع وفعال. الاستجابة السريعة تعتبر مؤشراً هاماً على قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العملاء في الوقت المناسب، مما يعزز من رضاهم عن الخدمة المقدمة. يشمل هذا البعد أيضاً مدى توافر معلومات دقيقة وحديثة يمكن الوصول إليها بسهولة، سواء من خلال الموظفين أو عبر منصات الخدمة الذاتية مثل المواقع الإلكترونية أو تطبيقات الهاتف المحمول. في عالم الأعمال اليوم، أصبحت الاستجابة السريعة والمرنة أحد العوامل الحاسمة في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء، حيث يتوقع العملاء الحصول على إجابات وحلول لمشاكلهم في أسرع وقت ممكن. (عبد الرحمن، ٢٠١٩)

الموثوقية

الموثوقية تعني قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بشكل متسق ودقيق وفقاً للمعايير المتفق عليها. العملاء يتوقعون أن تكون الخدمات التي يتلقونها موثوقة وخالية من الأخطاء، وأن يتم تقديمها في الوقت المحدد وبالجودة المتوقعة. الموثوقية تعتمد بشكل كبير على كفاءة العمليات الداخلية للمؤسسة، وجودة التدريب الذي يتلقاه الموظفون، وكذلك على التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة. كلما زادت موثوقية الخدمة، كلما زاد مستوى ثقة العملاء في المؤسسة، مما يؤدي إلى تعزيز الولاء والسمعة الإيجابية. يتطلب تحقيق الموثوقية التزاماً قوياً من المؤسسة بتطبيق معايير صارمة للجودة، وكذلك مراجعة وتحديث العمليات بانتظام لضمان استمرار تقديم خدمة موثوقة وفعالة. (الصالح، ٢٠١٩)

التفاعل الشخصي

التفاعل الشخصي هو بعد آخر هام في جودة الخدمة، ويشير إلى مستوى الاحترافية والود الذي يظهره موظفو المؤسسة عند التعامل مع العملاء. هذا التفاعل لا يشمل فقط تقديم الخدمة، بل أيضًا كيفية تقديمها، والنبذة المستخدمة في التواصل، والقدرة على فهم احتياجات العملاء وتقديم حلول ملائمة. التفاعل الشخصي الجيد يمكن أن يحول تجربة خدمة عادية إلى تجربة استثنائية، مما يترك انطباعًا إيجابيًا دائمًا لدى العميل. في بعض الأحيان، قد تكون جودة التفاعل الشخصي هي العامل الحاسم الذي يدفع العميل لاختيار مؤسسة معينة على حساب أخرى، خاصة في الصناعات التي تتطلب مستوى عالٍ من التفاعل البشري مثل الضيافة والرعاية الصحية. لذلك، يُعد الاستثمار في تدريب الموظفين على مهارات التفاعل الشخصي أمرًا بالغ الأهمية لضمان تقديم خدمة عالية الجودة. (صالح، ٢٠٢١)

٢,٣,٤ النظريات:

توجد عدة نظريات تساهم في توجيه فهمنا لجودة الخدمة وكيفية تحسينها. من بين هذه النظريات نظرية الفجوة (GAP Model)، التي طُوِّرت لتحديد الفجوات بين توقعات العملاء وتجربتهم الفعلية مع الخدمة المقدمة. هذه النظرية تُحدِّد خمسة فجوات رئيسية يمكن أن تؤثر على جودة الخدمة، مثل الفجوة بين توقعات العملاء وإدراك الإدارة لهذه التوقعات، والفجوة بين معايير الجودة المحددة من قبل المؤسسة والتنفيذ الفعلي لها. من خلال فهم هذه الفجوات والعمل على سدها، يمكن للمؤسسات تحسين جودة الخدمة بشكل ملحوظ.

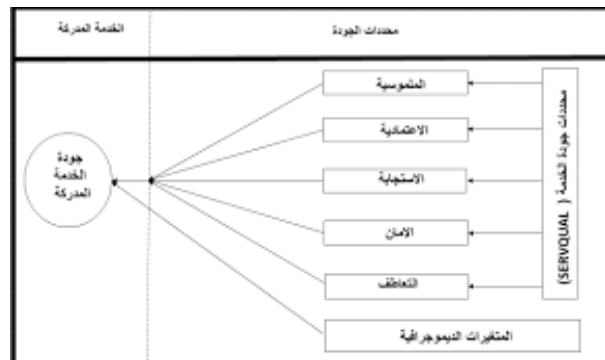
نظرية SERVQUAL هي أيضًا من النظريات الأساسية التي تُستخدم لقياس جودة الخدمة. هذه النظرية تعتمد على خمسة أبعاد رئيسية: الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، والملموسية. من خلال تقييم هذه الأبعاد، يمكن للمؤسسات تحديد نقاط القوة والضعف في جودة الخدمة التي تقدمها، والعمل على تحسينها بما يتناسب مع توقعات العملاء. نظرية SERVQUAL تُعد أداة فعالة لمراجعة وتحسين جودة الخدمة بشكل مستمر. (شبيروف، ٢٠٢٢)

أخيرًا، نظرية الجودة الشاملة (Total Quality Management) تلعب دورًا حيويًا في تحسين جودة الخدمة. هذه النظرية تركز على تحسين جميع جوانب العمل داخل المؤسسة لضمان تقديم خدمات عالية الجودة. تساهم نظرية الجودة الشاملة في تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة، حيث يصبح كل موظف مسؤولاً عن جزء من تقديم الخدمة بجودة عالية. من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، يمكن للمؤسسات تحقيق

تحسينات مستدامة في جودة الخدمة، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز الولاء المؤسسي. (عبيدات، ٢٠٢٢)

٢,٣,٥ رسم توضيحي:

شكل ٤: جودة الخدمة



(الحسين، ٢٠١٧)

٢,٤ العلاقة بين متغيرات البحث: أثر إدارة الارشيف الإلكتروني على جودة الخدمة

٢,٤,١ الأنماط:

العلاقة بين إدارة الأرشيف الإلكتروني وجودة الخدمة تتسم بعدة أنماط يمكن ملاحظتها من خلال دراسة العمليات الداخلية للمؤسسات وكيفية تأثير الأرشيف الإلكتروني على تقديم الخدمات. أحد الأنماط الرئيسية هو نمط التحسين التكنولوجي، حيث تُسهّم نظم الأرشيف الإلكتروني المتقدمة في تحسين كفاءة العمليات الداخلية من خلال تسريع الوصول إلى المعلومات، وتقليل الأخطاء، وزيادة الدقة في التعامل مع البيانات. هذا النمط ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمة المقدمة، حيث يتمكن الموظفون من تلبية احتياجات العملاء بسرعة وفعالية أكبر. كما أن هذا النمط يظهر بقوة في المؤسسات التي تعتمد على الأتمتة والذكاء الاصطناعي لتصنيف واسترجاع الوثائق، مما يقلل من الاعتماد على العامل البشري ويساهم في تقديم خدمة أكثر ثباتًا وموثوقية. (عبيدات، ٢٠٢٢)

نمط آخر يمكن ملاحظته هو نمط التكامل والربط بين الأرشيف الإلكتروني وأنظمة العمل الأخرى داخل المؤسسة، مثل نظم إدارة علاقات العملاء (CRM) ونظم تخطيط الموارد المؤسسية (ERP). هذا النمط يعزز من تدفق المعلومات بين الأقسام المختلفة ويُسهّل الوصول إلى البيانات المتكاملة، مما يساهم في تحسين تجربة العميل بشكل عام. على سبيل المثال، يمكن لموظفي خدمة العملاء الوصول إلى تاريخ العميل بشكل فوري وتقديم حلول مخصصة بناءً على البيانات المخزنة في الأرشيف الإلكتروني، مما يعزز من جودة الخدمة. هذه الأنماط تظهر أن هناك علاقة تكاملية بين إدارة الأرشيف الإلكتروني وجودة الخدمة، حيث يعزز الأول من فعالية وكفاءة الثاني. (دربيخ، ٢٠١٨)

٢,٤,٢ الصراعات:

على الرغم من الفوائد الواضحة التي تقدمها إدارة الأرشيف الإلكتروني لتحسين جودة الخدمة، إلا أن هناك بعض الصراعات التي قد تنشأ بين هذين المتغيرين. أحد الصراعات الرئيسية يتمثل في المقاومة للتغيير، حيث قد يواجه الموظفون صعوبة في التكيف مع نظم الأرشيف الإلكترونية الجديدة، خاصة إذا كانوا معتادين على النظم التقليدية أو الورقية. هذه المقاومة يمكن أن تؤدي إلى انخفاض في جودة الخدمة على المدى القصير، حيث قد يكون هناك تأخر في استرجاع المعلومات أو أخطاء في التعامل مع الوثائق الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤدي صعوبة استخدام النظام الإلكتروني إلى إحباط الموظفين، مما يؤثر سلبيًا على كفاءتهم ومستوى الخدمة المقدمة للعملاء. (دربيخ، ٢٠١٨)

صراع آخر يمكن أن ينشأ هو التحديات التكنولوجية، مثل الأعطال التقنية أو انقطاع الخدمة، التي يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على قدرة المؤسسة على تقديم خدمات عالية الجودة. إذا كان النظام الإلكتروني غير مستقر أو غير موثوق به، فقد يؤدي ذلك إلى فقدان البيانات أو تأخير في استرجاع المعلومات، مما يؤثر سلبًا على تجربة العميل ويقلل من مستوى رضاه عن الخدمة. في هذا السياق، قد تواجه المؤسسات صعوبة في تحقيق التوازن بين الاستثمار في التكنولوجيا المتقدمة والحفاظ على استمرارية الخدمة وجودتها. هذه الصراعات تظهر أن العلاقة بين إدارة الأرشفة الإلكتروني وجودة الخدمة ليست دائمًا سلسة، ويجب على المؤسسات معالجة هذه التحديات بفعالية لضمان تحقيق الفوائد المرجوة من نظم الأرشفة الإلكترونية. (دريخ، ٢٠١٨)

٣,٤,٢ الفجوات:

على الرغم من التطور الكبير في مجال إدارة الأرشفة الإلكتروني وتأثيره الإيجابي على جودة الخدمة، إلا أن هناك فجوات واضحة يجب الانتباه إليها لتعزيز هذه العلاقة بشكل أكبر. إحدى الفجوات الرئيسية تتعلق بالتدريب والمهارات. غالبًا ما تركز المؤسسات على الاستثمار في التكنولوجيا دون إعطاء الاهتمام الكافي لتدريب الموظفين على استخدام هذه الأنظمة بفعالية. هذا النقص في التدريب يمكن أن يؤدي إلى فجوات في الكفاءة، حيث قد يجد الموظفون صعوبة في استخدام النظام بشكل صحيح، مما يؤثر على جودة الخدمة. لتجاوز هذه الفجوة، يجب أن تركز المؤسسات على تطوير برامج تدريب شاملة ومستمرة تضمن أن جميع الموظفين يمتلكون المهارات اللازمة للتعامل مع الأرشفة الإلكتروني بكفاءة. (الجدعاني، ٢٠١٨)

فجوة أخرى تتعلق بالتكامل بين الأنظمة المختلفة داخل المؤسسة. على الرغم من أن نظم الأرشفة الإلكترونية قد تكون متطورة وفعالة بشكل فردي، إلا أن عدم التكامل السلس بينها وبين بقية نظم العمل يمكن أن يخلق فجوات في تدفق المعلومات. على سبيل المثال، إذا لم يكن هناك تكامل بين الأرشفة الإلكتروني ونظام إدارة علاقات العملاء، فقد يؤدي ذلك إلى تأخر في استرجاع المعلومات أو نقص في البيانات المتاحة للموظفين عند تقديم الخدمة. هذه الفجوة يمكن أن تؤثر سلبًا على تجربة العميل، حيث قد لا يتمكن الموظفون من الوصول إلى المعلومات اللازمة بسرعة وفعالية. لسد هذه الفجوة، يجب على المؤسسات التركيز على بناء نظم متكاملة تسمح بتدفق المعلومات بسلاسة بين مختلف الأقسام والأنظمة، مما يعزز من جودة الخدمة ويقلل من التحديات المرتبطة بإدارة الأرشفة الإلكتروني. (الجازي، ٢٠٢١)

٢,٤,٤ رسم توضيحي:

شكل ٥: أثر إدارة الارشيف الالكتروني على جودة الخدمة



(الجازي، ٢٠٢١)

٢,٥ الخاتمة:

٢,٥,١ ملخص نتائج الإطار النظري:

من خلال استعراض الإطار النظري لهذا البحث، يتضح أن هناك علاقة وثيقة بين إدارة الأرشيف الإلكتروني وجودة الخدمة داخل المؤسسات. الأرشيف الإلكتروني الفعال لا يقتصر فقط على تخزين المعلومات، بل يلعب دورًا حاسمًا في تحسين كفاءة العمليات الداخلية، تسريع استجابة الموظفين، وضمان دقة المعلومات المتاحة. هذا التأثير الإيجابي على جودة الخدمة يظهر بشكل واضح من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، تحسين التكامل بين الأنظمة المختلفة، وتقليل الأخطاء البشرية. ومع ذلك، يواجه هذا التكامل بعض التحديات مثل مقاومة التغيير من قبل الموظفين، والتحديات التقنية التي قد تؤثر على استمرارية الخدمة. الإطار النظري يوضح أن هذه العلاقة التكاملية تساهم في تعزيز الأداء المؤسسي العام، ولكنها تتطلب إدارة واعية للتحديات والفجوات المحتملة لضمان تحقيق الفوائد الكاملة من نظم الأرشيف الإلكترونية.

الإطار النظري أيضًا يبرز أهمية الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة، مثل الاستجابة والموثوقية والتفاعل الشخصي، وكيف يمكن للأرشيف الإلكتروني أن يؤثر في كلٍ منها. فعلى سبيل المثال، إدارة الأرشيف الإلكتروني التي تركز على سهولة الاستخدام والكفاءة يمكن أن تحسن بشكل كبير من سرعة استجابة المؤسسة لطلبات العملاء، مما يعزز من مستوى رضاهم. بالإضافة إلى ذلك، التكامل بين الأرشيف الإلكتروني والأنظمة الأخرى يساهم في تحسين الموثوقية من خلال تقديم معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب. هذه النتائج تؤكد على أهمية الاستثمار في نظم الأرشيف الإلكترونية المتقدمة وتدريب الموظفين بشكل مستمر لضمان تحقيق تحسينات مستدامة في جودة الخدمة.

٢,٥,٢ آثار البحث المستقبلية:

البحث في العلاقة بين إدارة الأرشيف الإلكتروني وجودة الخدمة يفتح الباب أمام العديد من الدراسات المستقبلية التي يمكن أن تستكشف بشكل أعمق التأثيرات المتبادلة بين هذين المتغيرين. من الممكن أن تركز الأبحاث المستقبلية على دراسة كيفية تأثير تطور تقنيات الأرشيف الإلكتروني، مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، على تحسين جودة الخدمة بشكل أكبر. هذه التقنيات المتقدمة قد توفر فرصًا جديدة للمؤسسات لتحسين دقة المعلومات وسرعة الاستجابة، وبالتالي رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لدراسات مستقبلية أن تستكشف تأثير الأرشيف الإلكتروني على جودة الخدمة في مختلف القطاعات، مثل الرعاية

الصحية والتعليم والخدمات المالية، مما سيسمح بفهم أفضل لكيفية تكيف نظم الأرشفة الإلكترونية لتلبية احتياجات صناعات مختلفة.

هناك أيضًا مجال واسع لدراسة التحديات المتعلقة بالتنفيذ الناجح للأرشفة الإلكترونية وكيفية التغلب عليها لضمان تحسين جودة الخدمة. على سبيل المثال، يمكن أن تركز الأبحاث المستقبلية على استراتيجيات التحول الرقمي التي تساعد في تقليل مقاومة التغيير بين الموظفين، أو على أفضل الممارسات في دمج الأرشفة الإلكترونية مع الأنظمة الأخرى داخل المؤسسة. هذه الدراسات ستساهم في تقديم رؤى جديدة حول كيفية تحسين تكامل الأنظمة وزيادة فعالية الأرشفة الإلكترونية، مما سيؤدي إلى تحسينات مستدامة في جودة الخدمة وتقديم تجارب أفضل للعملاء.

٢,٥,٣ المساهمات الاجمالية للبحث في هذا المجال:

يساهم هذا البحث بشكل كبير في توسيع الفهم الحالي للعلاقة بين إدارة الأرشفة الإلكترونية وجودة الخدمة، من خلال تقديم إطار نظري شامل يدمج بين الجوانب التقنية والإدارية لهذه العلاقة. البحث يسلط الضوء على أهمية الاستثمار في نظم الأرشفة الإلكترونية كعنصر أساسي لتحسين جودة الخدمة، ويقدم دليلًا قويًا على أن الأرشفة الإلكترونية ليست مجرد عملية تقنية بل هي جزء لا يتجزأ من الاستراتيجية الشاملة لتحسين تجربة العملاء. من خلال تحليل الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة وكيفية تأثرها بإدارة الأرشفة الإلكترونية، يقدم البحث رؤى قيمة تساعد المؤسسات على تحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتحقيق أداء أفضل وزيادة رضا العملاء.

بالإضافة إلى ذلك، يساهم البحث في هذا المجال من خلال تحديد الفجوات والتحديات التي قد تواجه المؤسسات عند محاولة تحسين جودة الخدمة من خلال الأرشفة الإلكترونية. من خلال مناقشة الصراعات المحتملة مثل مقاومة التغيير والتحديات التقنية، يقدم البحث استراتيجية متكاملة يمكن أن تتبناها المؤسسات لتجاوز هذه العوائق وتحقيق أقصى استفادة من نظم الأرشفة الإلكترونية. هذه المساهمات تعزز من أهمية الأرشفة الإلكترونية كأداة استراتيجية لتحسين الخدمة والابتكار في تقديمها، مما يضيف قيمة كبيرة للأدب الحالي في مجال إدارة المعلومات وجودة الخدمة.

٣ المراجع

١. الأكلبي، علي (٢٠٢٠)، الأرشفة في تعزيز بيئة البيانات المفتوحة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية , مج ٢٦, 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 , مج ٨, 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 , مج ٢٢, ٢٤.
٦. الحسين، غدير (٢٠١٧). أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات: دراسة ميدانية على القطاع الحكومي. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات , مج ٥٢, 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، مج ٧, ع ١.
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، ع ٢١٢.
١١. عبد الرحمن، الصادق (٢٠١٩). الأرشفة الإلكترونية: المتطلبات، والمعوقات دراسة حالة: جامعة الخرطوم. حولية المكتبات والمعلومات، ع ٣.

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.

٤ الملاحق

٤,١ 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 الأرشيف الإلكتروني على جودة الخدمة في قسم إدارة الأعمال بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة".

يهدف هذا البحث إلى التعرف على واقع إدارة الأرشيف الإلكتروني 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

() دوره 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 لإنتاج الأهداف التعليمية من مختبرات وغيرها.
					37. يمتلك 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.