



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية

وعلوم التسيير



تخصص: اقتصاد كمي

قسم: علوم اقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي بعنوان:

أثر الإدارة الإلكترونية في جودة التعليم العالي
دراسة حالة جامعة د. مولاي الطاهر سعيدة سنة 2024

تحت إشراف الأستاذ:

• أ.د. غونجي محمد

من إعداد الطلبة:

• عبدلي محمد حديق

• فائدة عبدالعزيز

السنة الجامعية: 2024/2023



إهداء

نهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى والدينا حفظهم الله و رعاهم وألبسهم ثوب الصحة
والعافية، إلى كل من له فضل علينا و علمنا و درسنا عنده، إلى كل الأهل و العائلة
و الأحباب، إلى كل الأقارب والأصحاب.

شكر وعرفان

نحمد الله تعالى ونشكره على نعمه وتوفيقه لنا في إنجاز هذا العمل، ونصلي ونسلم على سيدنا مُحَمَّد خاتم الأنبياء والمرسلين.

من مبدأ قول المصطفى صلى الله عليه و سلم " من لا يشكر الناس لا يشكر الله " نتقدم بجزيل الشكر و الإمتنان إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد، ونخص بالذكر الأستاذ الدكتور المشرف "غوتي مُحَمَّد" الذي لم يخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة طيلة فترة الإنجاز والتي كانت حافزا في إتمام بحثنا هذا.

كما نتقدم بالشكر مسبقا للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة كل باسمه الذين شرفونا بقبولهم مناقشة هذا العمل.

كما نشكر أساتذة جامعة الدكتور مولاي الطاهر الذين أسهموا في ملأ الاستبيان بكل دقة و موضوعية.

في الأخير نشكر أيضا كل من ساندنا خلال مشوارنا الجامعي من أساتذة وطلبة في كلية العلوم الاقتصادية.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (الإدارية، التعليمية، المكتبية) في جودة التعليم العالي، حيث تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع البيانات بالاعتماد على الاستبيان و توزيعه على هيئة التدريس و البالغ عددهم (778) فردا، حيث تم توزيع (257) استبيان على مجتمع البحث، وقد تم استرجاع (83) استبانة منها 64 مقبولة وصالحة للدراسة، ولتحليل بيانات الاستبيان تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V (27). ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج، أهمها أن يوجد أثر للإدارة الإلكترونية في جودة التعليم العالي، بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تبرز مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (الإدارية، التعليمية، المكتبية) في جودة التعليم العالي. من جانب آخر أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي تعزى للمتغيرات الوظيفية باستثناء متغير النوع

الكلمات المفتاحية: هيئة التدريس، مؤسسات التعليم العالي، الإدارة الإلكترونية، جودة التعليم العالي، الأنشطة الإدارية، الأنشطة التعليمية، الأنشطة المكتبية

Abstract:

This study aimed to determine the impact of electronic management in its three dimensions (administrative, educational, and office-related) on the quality of higher education. The descriptive analytical method was followed, and data were collected using a questionnaire distributed to the teaching staff, totaling 778 individuals. Out of 257 distributed questionnaires, 83 were retrieved, with 64 being acceptable and valid for the study. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 27) was used to analyze the questionnaire data. The study found that electronic management significantly impacts the quality of higher education. Additionally, the results indicated a statistically significant relationship highlighting the contribution of electronic management applications in its three dimensions (administrative, educational, office-related) to the quality of higher education. Moreover, the results showed statistically significant differences in the responses of the study sample regarding the level of electronic management application and the quality of higher education, attributed to functional variables, except for gender.

Keywords : Teaching Staff , Higher Education Institutions, Electronic Management, Quality of Higher Education, Administrative Activities, Educational Activities, Office Activities.

ص	الفهرس
I	الإهداء
II	شكر و عرفان
III	الملخص
IV-V	الفهرس
VII-VIII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
أ-ج	المقدمة العامة
الفصل الأول: الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي	
1	تمهيد الفصل
2	المبحث الأول: مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي و العلاقة بينهما
18_2	المطلب الأول: تعريف ونشأة الإدارة الإلكترونية ودوافع تبنيها
27_18	المطلب الثاني: مفهوم ومبادئ ومعايير جودة التعليم العالي
29_28	المطلب الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة التعليم العالي
30	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
37_30	المطلب الأول: الدراسات السابقة
38_37	المطلب الثاني: تحليل الدراسات السابقة
38	المطلب الثالث: ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة
39	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي - دراسة ميدانية بجامعة سعيدة -	
41	تمهيد الفصل
42	المبحث الأول: مجتمع الدراسة و الأدوات الإحصائية للتحليل
44_42	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وحجم العينة المناسب
46_44	المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة
46	المبحث الثاني: مناقشة و تحليل النتائج
51_46	المطلب الأول: تحليل النتائج و مناقشتها
61_51	المطلب الثاني: اختبار ثبات أداة القياس و خصائص العينة
73_61	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات و الفروقات

74	خلاصة الفصل
77_76	الخاتمة
88_79	الملاحق
91_90	المصادر والمراجع

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
42	التعداد البشري و ميادين التكوين لجامعة سعيدة	01
44	أفراد العينة و الاستبيانات المسترجعة	02
45	درجات مقياس ليكارت	03
46	اختبار التوزيع الطبيعي	04
47	اختبار ثبات أدوات القياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ	04
48	توزيع أفراد العينة حسب النوع	06
49	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية	07
50	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	08
51	اتجاه إجابات أفراد العينة لبعء الأنشطة الإدارية	09
53	اتجاه إجابات أفراد العينة لبعء الأنشطة التعليمية	10
54	اتجاه إجابات أفراد العينة لبعء الأنشطة المكتبية	12
56	اتجاه إجابات أفراد العينة لبعء جودة الإدارة	13
57	اتجاه إجابات أفراد العينة لبعء جودة هيئة التدريس	14
58	اتجاه إجابات أفراد العينة لبعء جودة الطالب	15
59	اتجاه إجابات أفراد العينة لبعء جودة البرنامج الدراسي	16
60	اتجاه إجابات أفراد العينة لبعء جودة البيئة التعليمية و ملاءمتها	17
61	اتجاهات أفراد عينة الدراسة لمحور الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي	18
62	نتائج اختبار الإنحدار الخطي البسيط بين الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي	19
63	نموذج تحليل التباين ANOVA جودة التعليم العالي و الإدارة الإلكترونية	20
63	نتائج اختبار الإنحدار الخطي البسيط بين الأنشطة الإدارية و جودة التعليم العالي	21
64	نموذج تحليل التباين ANOVA الأنشطة الإدارية و جودة التعليم العالي	22

65	نتائج اختبار الإنحدار الخطي البسيط بين الأنشطة التعليمية و جودة التعليم العالي	23
65	نموذج تحليل التباين ANOVA جودة التعليم العالي و الأنشطة التعليمية	24
66	نتائج اختبار الإنحدار الخطي البسيط بين الأنشطة المكتبية و جودة التعليم العالي	25
67	نموذج تحليل التباين ANOVA بين جودة التعليم العالي و الأنشطة المكتبية	26
68	نموذج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA بين الإدارة الإلكترونية و متغير النوع	27
69	نموذج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA بين الإدارة الإلكترونية و متغير الصنف	28
70	نموذج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA بين الإدارة الإلكترونية و متغير الخبرة	29
71	نموذج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA بين جودة التعليم العالي و متغير النوع	30
72	نموذج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA بين جودة التعليم العالي و متغير الصنف	31
73	نموذج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA بين جودة التعليم العالي و متغير الخبرة	32

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ج	هيكل الدراسة	1
48	توزيع أفراد العينة حسب النوع	2
49	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية	3
50	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	4

مقدمة

عامّة

مقدمة

مع التطور الهائل في مجال التكنولوجيا، تواجه المؤسسات التي تسعى للنمو والابتكار تحديات جمّة، ومن أبرز هذه التحديات الانتشار المتزايد للإنترنت وعصر الرقمنة، وبالتالي يصبح من الضروري على هذه المؤسسات تبني استراتيجيات إدارية متطورة ومرنة تتناسب مع هذه التغيرات السريعة. هذا النهج يمكن المؤسسات من التكيف مع التحولات البيئية وتحسين أدائها لتحقيق التميز.

في هذا السياق، تبرز الإدارة الإلكترونية كنموذج إداري حديث نشأ نتيجة لزيادة استخدام الحواسيب وتطور الشبكات، وكذلك ثورة المعلومات تمكن المؤسسات بما في ذلك مؤسسات التعليم العالي، من الاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية وفقاً للأدوات المبتكرة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هذه الأدوات تتميز بفاعليتها في تخزين ومشاركة المعلومات عبر الإنترنت، وهو ما يجعل الإدارة التقليدية غير كافية لتلبية متطلبات المؤسسات للبقاء تنافسية وتطبيق معايير الجودة.

في الواقع، أصبح التحول إلى الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة لمؤسسات التعليم العالي بفعل التطورات العالمية، و النمو العلمي والتكنولوجي، والمطالبة بتحسين جودة التعليم العالي، كما أن تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية خطوة ضرورية لتطوير الأداء وزيادة الكفاءة في استخدام الموارد البشرية والمادية. يُعد تحويل الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية فرصة حقيقية لتحسين كفاءة المؤسسات ومواجهة التحديات الإدارية التقليدية بفاعلية.

من أجل تحقيق هذه الأهداف، يجب على مؤسسات التعليم العالي العمل باستمرار على تحسين طرق العمل الداخلية وضمان أن كل إدارة وقسم وموظف يعمل على تحسين أدائه، وذلك من أجل تعزيز جودة التعليم العالي وتبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

إشكالية الدراسة:

استناداً لما سبق وانطلاقاً مما قد يحدثه تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي، تتضح الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة من خلال السؤال الرئيسي الذي يمكن طرحه كالتالي:

هل يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على جودة التعليم العالي بجامعة سعيدة ؟

و للإجابة على الاشكالية مطرح الفرضية التالية:
يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على جودة التعليم العالي بجامعة سعيدة.

أهمية الدراسة :

- تتجلى أهمية البحث في العناصر التالية:
- المكانة الهامة و الأهمية المتزايدة لمتغيرات البحث.
 - التعرف على دور وكيفية الاستفادة من أبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي.
 - إلقاء الضوء على مدى التزام جامعة سعيدة بتطبيق معايير جودة التعليم العالي و مدى أثر الإدارة الإلكترونية في ذلك.

أهداف الدراسة:

لدراسة عدة أهداف نذكر منها:

- التعرف على المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي.
- تحديد العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي.
- التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية.
- تقييم أثر الإدارة الإلكترونية في جود التعليم العالي بجامعة سعيدة.

أسباب اختيار الموضوع:

- الاهتمام المتزايد من طرف الدولة الجزائرية في الآونة الأخيرة بتطبيق الإدارة الإلكترونية و رقمنة كافة القطاعات و التي من بينها مؤسسات التعليم العالي.
- الدور الهام الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي.

صعوبات الدراسة:

عدم وجود استجابة من بعض الأساتذة المعنيين بملاً الاستمارة.

حدود الدراسة:

- حدود مكانية: طبقت الدراسة على مستوى كليات جامعة سعيدة.
- حدود زمانية: أنجزت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني للسنة الدراسية (2024/2023).

- حدود بشرية: تم ارسال الاستبيانات عن طريق البريد الإلكتروني لهيئة التدريس جامعة سعيدة.
- حدود موضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على معرفة أثر الإدارة الإلكترونية و أبعادها في جودة التعليم العالي.

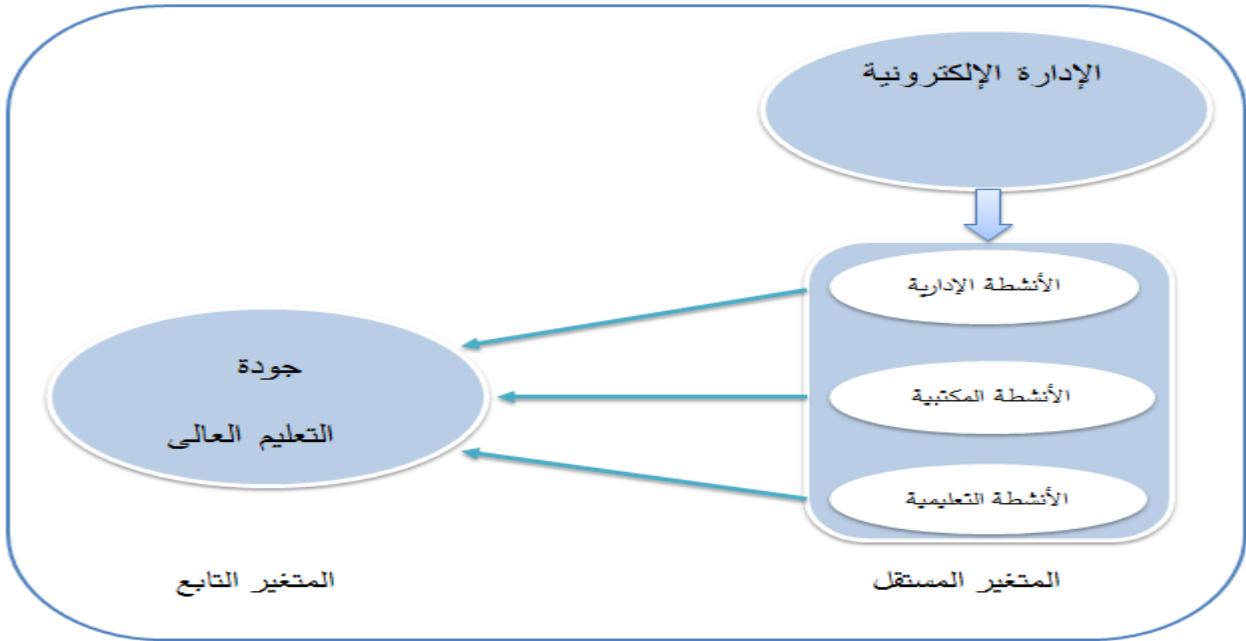
منهج الدراسة:

للاوصول إلى هدف البحث والإجابة على إشكالية الدراسة واختبار مدى صحة الفرضيات المقترحة، قمنا بالاعتماد على المنهج الوصفي في عرض و وصف كل من الإدارة الإلكترونية وجودة التعليم العالي، وكل ما يرافقهما من مفاهيم ومتغيرات. بالإضافة إلى ذلك، استخدمنا المنهج التحليلي لتحليل دور وأهمية عناصر متغيرات الدراسة.

كما تم استخدام أسلوب دراسة الحالة باعتباره أحد الأساليب التي يعتمد عليها المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات من الجامعة محل الدراسة وتحليلها وتفسيرها بطريقة الانحدار الخطي باستعمال برنامج الحزم الإحصائية IBM SPSS Statistics v 27 .

هيكل الدراسة:

الشكل رقم (1) : هيكل الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبين

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة

الإلكترونية و جودة التعليم

العالي

تمهيد :

في ظل التحول الرقمي المستمر الذي يشهده العالم، أصبحت الإدارة الإلكترونية وجودة التعليم العالي جزءاً لا يتجزأ من تطوير المؤسسات التعليمية. تُعد الإدارة الإلكترونية استخداماً متقدماً للتكنولوجيا في تحسين الأداء الإداري وتيسير التواصل الداخلي والخارجي. من جانبها، تهدف جودة التعليم العالي إلى ضمان تقديم تعليم متميز يلبي احتياجات الطلاب ومتطلبات سوق العمل. يتجلى العلاقة بينهما في كيفية استخدام الإدارة الإلكترونية لتعزيز جودة التعليم العالي، من خلال تحسين عمليات الإدارة وتيسير العمليات التعليمية و الأكاديمية. هذا التفاعل يساهم في خلق بيئة تعليمية تتميز بالكفاءة والفاعلية في تحقيق أهداف التعليم والتعلم. و هذا ما سنتناوله في هذا الفصل، من خلال التطرق إلى النقاط التالية:

المبحث الأول: مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي و العلاقة بينهما

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي و العلاقة بينهما

الإدارة الإلكترونية تمثل تطوراً في استخدام التكنولوجيا لتحسين التواصل الداخلي والخارجي، كذلك تهدف جودة التعليم العالي إلى ضمان تقديم تعليم متميز يلبي احتياجات الطلاب ومتطلبات سوق العمل، العلاقة بينهما تظهر في كيفية استخدام الإدارة الإلكترونية لتعزيز جودة التعليم العالي، من خلال تحسين عمليات الإدارة وتيسير الإجراءات التعليمية والأكاديمية.

المطلب الاول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

في هذا المطلب، سنتعرف على المفاهيم المتنوعة للإدارة الإلكترونية، تاريخ نشأتها، وأسباب اعتمادها، وأهميتها ومبادئها، ومتطلبات وخطوات تطبيقها، مع ذكر أهم أبعادها مع الإشارة إلى مزاياها وعيوبها.

أولاً/ مفهوم الإدارة الإلكترونية

ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية نتيجة للتطورات الكبيرة التي شهدتها العالم المعاصر، خاصة مع انتقاله من التعاملات الورقية إلى العمل الإلكتروني. وبناءً على ذلك، هناك عدة تعاريف، حيث عرفها رضوان "الإدارة الإلكترونية هي انجاز وتنفيذ الخدمات التعليمية والمعاملات المقدمة للمستفيدين من عملائها الخارجين من الطالب الكترونياً باستخدام تقنية تكنولوجيا المعلومات والمعرفة والاتصالات والأنترنت". (عشرى، 2018، صفحة 160)

وكذا عرفها عامر بأنها " منظمة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي الى اعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة ". (عشرى، 2018، صفحة 160) وعرفها الدكتور سعد غالب إبراهيم بأنها " منظومة متكاملة وتقنية مفتوحة تشمل جميع الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية، كما يمكن اعتبارها كإجراء إداري متطور يقوم على تسخير الأنترنت لتحقيق الأهداف المرجوة. (معطية و زرزور، 2020/2021، صفحة 16)

وعرفها ايضاً السالمي بأنها مصطلح يتكون من مصطلحين "إدارة" و"اللكترونية": اذ تعتبر الإدارة عملية تنظيم المهام ضمن حدود الموارد المتاحة، ومتابعة توجيه العاملين لإنجازها وذلك لتحقيق الأهداف المحددة، وتتمثل وظائفها الأساسية في التخطيط، التنظيم، التوجيه والرق. (بلمزار صونية و مسعودي ، 2022-2023، صفحة 04)

بالنسبة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) فقد عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولا سيما شبكة الإنترنت كأداة تسمح بالوصول إلى إدارة أفضل". (عماري، 2017-2018، صفحة 05)

من خلال التعاريف السابقة، يمكننا استنتاج أو استخلاص أن الإدارة الإلكترونية هي مفهوم يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين إدارة الخدمات والعمليات، سواء في القطاع العام أو الخاص، بما في ذلك الجامعات. تهدف إلى تحويل الأنشطة التقليدية إلى صيغ إلكترونية لتبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد، وذلك من خلال استخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت. تُعد الإدارة الإلكترونية تطورًا مهمًا في عالم الأعمال، حيث تعزز الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات وتسهل التواصل وتقليل البيروقراطية.

ثانياً/ نشأة الإدارة الإلكترونية

فكرة الإدارة الإلكترونية تنبع من الحاجة الملحة للاستفادة من التقنيات الحديثة والاعتماد على الإنترنت والأنظمة الإلكترونية في إدارة الأعمال والمؤسسات بشكل أكثر فعالية وفاعلية. يعود أصل هذا المفهوم إلى التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي فتح آفاقًا جديدة لتحسين كفاءة إدارة الموارد والعمليات. يُعتبر الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية خطوة حيوية للمؤسسات التي تسعى لمواكبة التطورات الحديثة وتعزيز أدائها وتنافسيتها في السوق العالمي. في هذا السياق، سنقوم باستكشاف تاريخ وتطور الإدارة الإلكترونية، والدور الحيوي الذي تلعبه في تحول العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية تتميز بالسرعة والفعالية.

وقد وضع الباحث بن جراد في بحثه أن فكرة الإدارة الإلكترونية لا تختلف كثيرًا عن فكرة الحكومة الإلكترونية، إذ أن فكرة الحكومة الإلكترونية كانت موضوعًا لإحدى روايات الخيال العلمي التي كتبها الروائي "جون برتر" في عام 1975 حول حكومة شمولية تتحكم في شعبها وترتكز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة، تحتوي على بيانات كل أفراد الشعب، مما أدى بأنصار الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة. وقد تحدث هذا المؤلف عن دودة تقوم بعمل تخريبي تخترق من خلاله الكمبيوتر وتقرصن ما به من بيانات عن الشعب، وقد سُمي هذا العمل ببرنامج الدودة" على أنه شكل من أشكال المقاومة الإلكترونية لمثل هذه النوعية من المكونات التي لا تحظى برضا الشعب .

في نوفمبر 1988، قام أحد الدارسين في علوم الحاسوب في الولايات المتحدة بتحويل الفكرة من مجرد خيال علمي إلى واقع عملي، مما أدى إلى مواجهته بتهم جنائية تتعلق بالاحتيال وسوء استخدام الكمبيوتر.

بعد بضع سنوات، بدأت فكرة الحكومة الإلكترونية تنتشر في المجال الإداري، وكانت إرهاباتها الأولى في عام 1992 خلال حملة الانتخابات الرئاسية الأمريكية حيث أعلن الرئيس بيل كلينتون عزمه جعل طريق المعلومات السريعة جزءًا أساسيًا من البنية التحتية الوطنية، مماثلًا لأهمية نظام الطرق السريعة في الولايات المتحدة. تحولت الفكرة بعد ذلك إلى مجال الإدارة، مما منح الحكومة الضخمة فرصًا للتحويل من خلال تحسين أساليب العمل وخدمة الجماهير الواسعة. وبدأت العديد من الدول الأوروبية مثل هولندا، كندا، السويد، النرويج، الدانمرك، وإيطاليا في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

ومن المعروف أن الدول الإسكندنافية كانت من بين الدول الرائدة في مجال الإدارة الإلكترونية، حيث قامت بجهود مستمرة لربط القرى البعيدة بالمركز أو العاصمة، وقد أطلقت على هذه الجهود مصطلح "القرى الإلكترونية". ويُعتبر البروفيسور إرس من جامعة أدونيس في الدانمرك من رواد هذه التجارب، حيث قام بتطوير مفهوم "مراكز الخدمة عن بعد"، ومن بين رواد هذا المشروع يأتي مايكل دال، مؤسس شركة ديل الشهيرة، التي كان لها دور ريادي في مجال الحلول الإلكترونية.

وفي المملكة المتحدة، بدأت التجربة في عام 1989 من خلال مشروع "قرية مانشستر"، حيث تم استلهام الفكرة من التجربة الدنماركية، والتي أسهمت في تأسيس عدة مشاريع فرعية. تم إنشاء "مضيف مانشستر" كمرحلة أولى بهدف تحسين ومتابعة التطورات في الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والتعليمية والمعمارية. بدأ المشروع بشكل رسمي في عام 1991.

في عام 1992، تم عقد مؤتمر "الأكوخ البعيدة" في المملكة المتحدة لمتابعة تقدم المشاريع ذات الصلة. اعتمد مجلس لندن مشروع "بونتيل" للاتصالات البعيدة التقنية، الذي كان يركز على جمع ونشر وتطوير المعلومات باستخدام وسائل إلكترونية مثل البريد الإلكتروني والوصول عن بعد للوصول إلى قواعد المعلومات. في نفس السياق، ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1995 في ولاية فلوريدا، ولاحقًا تمت محاولات مماثلة في مختلف دول العالم. (طالب/ بن جراد عبد الرحمان و د/عبد القادر مهداوي، ديسمبر 2018، صفحة 191_192)

ثالثًا/ أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

باستمرار، تسعى مختلف الهيئات والشركات بمختلف مجالاتها وأنواعها إلى تحول يستند إلى الإدارة الإلكترونية. يعزى هذا التوجه إلى وجود عدة عوامل وأسباب تدفعها نحو تبني هذا الأسلوب، وذلك بشكل خاص في ظل انتشار مظاهر الثورة الرقمية وانتشار مفاهيم العولمة. وتزايد الحاجة خلال هذه الفترة إلى تقديم خدمات

عالية الجودة بما يواكب التقدم التكنولوجي والعلمي. ومن بين الدوافع الرئيسية التي دفعت المنظمات إلى اعتماد التحول إلى الإدارة الإلكترونية يمكن التأكيد على ما يلي:

1- التقدم الكبير في شبكة الاتصالات والإنترنت

التطورات الكبيرة في تكنولوجيا الاتصال قادت إلى تغييرات جوهرية في مجال الإدارة بشكل عام، وخاصة في الإدارة الحكومية والتجارة العالمية. فقد جعلت التقنيات الإلكترونية الاتصالات متاحة بشكل واسع، مما يتيح للإدارة الوصول إلى جميع المعلومات اللازمة سواء كانت داخل المنظمة أو خارجها بسرعة عالية ودقة فائقة وبتكاليف منخفضة. وبهذا، تجاوزت التكنولوجيا الإلكترونية جميع القيود التي كانت تعيق الاتصالات في الطرق التقليدية. وبفضل هذه الإمكانيات، تعززت القدرات الاستراتيجية لأنظمة الاتصالات، مما يسهم في تحسين أداء الإدارة وتعزيز فعاليتها في تحقيق أهدافها.

2- العولمة

تأثر العالم بشكل كبير بفعل التطورات السريعة في مجال الحاسوب وشبكات الاتصالات والإنترنت، حيث أصبح العالم قرية صغيرة تجمع بين مختلف الثقافات والأفكار. أصبح بالإمكان إتمام الصفقات التجارية بسرعة فائقة بين أطراف متعاملة تقع في أقصى العالم، مما خلق آفاقاً جديدة وواضحة في مختلف المجالات. ومن هنا، ساهمت العولمة في دفع المنظمات الحكومية وغير الحكومية نحو استغلال التقنيات الحديثة في مجال الحاسوب والإنترنت والاتصالات لتحسين الجودة وتقليل التكاليف. وهذا ما فتح الطريق أمام ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية، حيث أصبح بالإمكان إدارة العمليات بفعالية أكبر وبتكاليف أقل من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة في تبادل المعلومات وتنفيذ الأنشطة الإدارية.

3- تطور الحاسوب وتطبيقاته

ظهور الحاسوب في خمسينيات القرن الماضي كان بمثابة ثورة تقنية أدهشت العالم بإمكانياته وتطوراته السريعة. لكن مع مرور الوقت، تلاشت تلك الدهشة أمام القفزات التكنولوجية المتتالية في هذا المجال، حيث شهدنا ظهور عدة أجيال من الحواسيب، ووصلنا في الثمانينيات إلى الجيل الرابع المعروف بالحاسوب الشخصي. ومع هذا الظهور الجديد، أصبح الحاسوب الشخصي جزءاً أساسياً من حياة الأفراد، وأصبح من الطبيعي أن يكون لدى كل شخص جهاز حاسوب صغير في حقيبته، مما يعكس مدى تطور التكنولوجيا وتوفرها في حياتنا اليومية. وأظهر الباحث نجاح تطبيقات الحاسوب وتحقيقها لإنجازات غير مسبوقة، فأتاحت إمكانية التعلم عن بعد والتعلم الذاتي، حيث يمكن الآن للأفراد الاستفادة من برامج ومناهج متقدمة من جامعات ومعاهد

عالمية بسهولة. اضافة إلى إمكانية نقل هذه البرامج عبر الإنترنت، مما ساهم في تحقيق تطور سريع في طرق التدريس ومحتوياتها وتخصصاتها. وأثر هذا التطور السريع في تقنية الحاسوب على نظريات الإدارة والمفاهيم الإدارية، حيث بدأت تتغير وتتطور لتأخذ بعين الاعتبار دور الآلات والحواسيب. بدأت الآلات تتخذ القرارات بناءً على برامج إلكترونية، وتتوب عن الإنسان في العديد من مواقع العمل، وتوقع الباحثين والمفكرون في مجال الإدارة أن نسبة الآلات ستطغى على نسبة العاملين في عصر المعلوماتية، حيث سيبنى النظام الإداري على محورية دور الآلات والحواسيب. ومن هنا جاء الدافع الهام للانتقال إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، نتيجة للفوائد الملموسة التي حققها الحاسوب وتطبيقاته الناجحة على مختلف الأصعدة.

4- الإجماع على تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثرت بشكل كبير على انتشار الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع، وخاصة الشباب، حيث أصبحت العلاقة بينهم وبين الحاسوب والإنترنت أكثر عمقاً وتعمقاً. وهذا التعمق والاندماج يصبح محرّجاً للمنظمات والحكومات إذا لم تتبنى سريعاً خطوات لتلبية طموحات الأجيال الجديدة. فعلى الرغم من أن الشباب قد يكونون متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فإن الإدارات والمنظمات غالباً ما تتأخر في استيعاب هذا التطور وتفعيله في أنشطتها. وهذا الانفصال بين ما يتوقعه الشباب وبين ما تقدمه المنظمات يمكن أن يؤدي إلى فجوة في التواصل والفهم بين الجيلين. لذلك، من المنطقي أن تتخذ المنظمات والحكومات خطوات عاجلة للاستفادة من مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك لرفع مستوى وعي أفراد المجتمع وثقافتهم بهذه التكنولوجيا. وبذلك، يمكن توجيه الجهود نحو إيجاد حلول تقنية تلي احتياجات الأجيال الجديدة وتعزز التواصل والتفاهم بين مختلف الأعمار والفئات في المجتمع.

5- دافع الزمن

عندما تسعى المنظمة إلى كسب السرعة، وترجيح كفتها بعنصر الزمن، فإنها تجد نفسها أمام ضرورة الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والانطلاق إلى آفاق الإبداع التكنولوجي الذي يقدم لها كل يوم حلولاً جديدة لاختصار المزيد من الزمن وتيسير اتخاذ قراراتها وتعميمها بالسرعة المطلوبة، وإنجاز معاملاتها في الوقت المناسب، إذ لا يمكن لأي منظمة أن تتصور أنه بإمكانها العمل بمعزل عن تكنولوجيا المعلومات وما توفره من مزايا لها. (عماري، 2017-2018، صفحة 15_17)

يظهر من وجهة نظر الباحثين أن الأسباب المذكورة كانت دوافع ضرورية للمنظمات للانتقال إلى تبني الإدارة الإلكترونية. فعلى سبيل المثال، يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل المنظمات وتطوير أدائها عن طريق استخدام التكنولوجيا لتحقيق فعالية وكفاءة أكبر في العمليات الإدارية. كما يساعد الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية المنظمات على مواكبة التطورات التكنولوجية المستمرة والتكيف مع التغيرات في بيئتها الخارجية.

رابعاً/أهمية الإدارة الإلكترونية

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على التطور والتكيف مع مجالات نظم المعلومات المتقدمة. تُعتبر الإدارة الإلكترونية مجموعة متكاملة من العمليات المترابطة، تشمل التخطيط والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات، والاستخدام الأمثل والمناسب لتقنيات المعلومات. من خلال استخدام التقنيات الحديثة ونظم المعلومات، يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين كفاءة العمليات الإدارية وتسهيل الاتصال وتبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة داخل المنظمة. كما يمكنها توفير بيئة عمل رقمية متطورة تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية بشكل أكثر دقة وفعالية. بفضل قدرتها على تحسين استخدام التقنيات المتقدمة، تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً حيوياً في تعزيز التنافسية وتحسين أداء المنظمات في بيئة الأعمال الحديثة. (الجعبري و حسين، 2023، صفحة 74)

فالإدارة الإلكترونية تعد عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة، حيث تساهم في تجاوز الأزمات وتحسين جودة الخدمات والرضا العام. من خلال تبني التكنولوجيا وتطبيقاتها في الإدارة، يمكن للمجتمعات الحديثة تحقيق تقدم كبير في إدارة شؤونها وتفاصيل حياتها.

وتتيح للمجتمعات الاستفادة من التقنيات الحديثة لتسهيل العمليات الإدارية، وتعزيز التواصل وتبادل المعلومات بين الأفراد والأقسام المختلفة. كما توفر أدوات قوية لتحليل البيانات واتخاذ القرارات الاستراتيجية بشكل مدروس وفعال. (محمد، د/سليم مجلخ، و د/بشيشي وليد، 08/08/2019، صفحة 370)

وكما وضح الباحثان الجعبري وحسين، فإن الإدارة الإلكترونية تعمل على تحقيق عدة أهداف تجعلها محط اهتمام المنظمات، وتشمل:

1- تخفيف الأعباء

يتمثل هذا التحدي في إلغاء النظام القديم المعتمد على الأرشفة الورقية واستبداله بالأرشفة الإلكترونية. يتطلب ذلك استثماراً في التكنولوجيا وتدريباً للموظفين لضمان فعالية هذا النظام الجديد.

2- المرونة في العمل

تتطلب الإدارة الإلكترونية توفير الوسائل التقنية المناسبة للمستخدمين للوصول إلى البيانات والمعلومات بسهولة وفي أي وقت ومن أي مكان. يجب أيضاً أن تكون هذه الأدوات آمنة وموثوقة.

3- إشراك المستفيدين في صنع القرار

يعتبر هذا التحدي جزءاً أساسياً من فلسفة الإدارة الإلكترونية، حيث يجب أن يشعر المستخدمون بأن آرائهم واقتراحاتهم محسوبة في عملية صنع القرار.

4- تحسين أداء المؤسسة

يتمثل هذا التحدي في استخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة لتحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة، وتوفيرها بشكل أسرع وأكثر فاعلية. يتطلب هذا التحدي تطوير نظم متقدمة لإدارة المعلومات والبيانات. باستيعاب هذه التحديات والتعامل معها بشكل فعال، يمكن للمؤسسات تحقيق الفوائد الكاملة للإدارة الإلكترونية وتحقيق التطور والتحسين المستمر في أدائها. (الجعبري و حسين، 2023، صفحة 74)

علاوة على ذلك، فإن تعميم تطبيقات التقنية في الإدارة ليس مجرد شكل عصري للحياة، بل يعكس احتياجات حقيقية للمجتمعات الحديثة. فالتكنولوجيا تساهم في تحسين الجودة والكفاءة، وتعزز التفاعل والمشاركة الواسعة في عمليات الحكم واتخاذ القرارات. وبالتالي، فإن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية ليس مجرد تحديث تقني، بل هو خطوة ضرورية لتطوير وتحسين أداء المنظمات وتلبية احتياجات وتطلعات المجتمعات الحديثة. (محمد، د/سليم مجلخ، و د/بشيشي وليد، 08/08/2019، صفحة 370)

خامساً/ متطلبات الإدارة الإلكترونية

1- المتطلبات الإدارية

تحتاج الإدارة الإلكترونية لكي تحقق للمنظمات الأهداف المبتغاة إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعمه، وتأخذ بكل جديد ومستحدثات في الأساليب الإدارية، وذلك بوجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة، بالإضافة الي ذلك يجب التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة، و المعيقة لكل تطور وتجديد الأساليب المتبعة في المنظمات .

2- المتطلبات التقنية

تعد الإدارة الإلكترونية أسلوباً إدارياً حديثاً يهدف إلى تطوير أداء المنظمات، كما يمكنه أن يحقق نتائج كبيرة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، لكن هذا الأسلوب الحديث يتطلب توفير البنى التحتية الملائمة، إقامة مشروع الإدارة الإلكترونية كذلك ضرورة إعادة النظر في البنية الأساسية للمعدات والأجهزة والبرمجيات، لغرض تحديثها لكي تستجيب للتغير المنشود لتقدمي الخدمة الإلكترونية.

3- المتطلبات البشرية

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات، إذ بدون هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات واللات والأجهزة، لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً، وعلى مستوى عالي من الكفاءة، وهناك مجموعة من المتطلبات البشرية تتمثل في:

أ. استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجال نظم المعلومات والبرمجيات

ب. تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الأنترنت

ج. التمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية

د. إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم

4- المتطلبات المالية

يقترن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكانيات المالية المتاحة للمنظمات، من خلال توفر السيولة النقدية لديها، واليت تسهل تطبيقه وتضمن جناحه حتى لا يتوقف في منتصف الطريق انتظاراً للدعم، مما قد يعطل المشروع، ومن ضمن التكاليف التي تتحملها المنظمات نتيجة التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية: تكلفة شراء المعدات، وتكاليف الدورات التدريبية للعاملين في جمال استخدام الحواسيب و الشبكات.

5- المتطلبات القانونية

يقدم أسلوب الإدارة الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التشريعية واليت ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير التشريعات حيث تتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، ويف هذا الصدد فإن الأمر يتطلب ضرورة إعطاء الصيغة القانونية لأعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية وتحديد النشاطات السلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصيته

أي وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج المترتبة عليها.

6- المتطلبات الأمنية

يقصد بأمن المعلومات الإلكتروني بقاء ضمان المعلومات الخاصة بالجهة أو المؤسسة أو المنظمة التي تدار إلكترونياً في مأمن من الوصول إليها أو التلاعب بها، والأمر نفسه ينطبق على المؤسسة نفسها، و العاملين فيها، وأجهزة الحاسوب المستخدمة، ووسائط التخزين التي تحتوي أسرار المؤسسة وبياناتها، وذلك بتأمين أكثر من وسيلة حماية ، البرامج المضادة للقرصنة لضمان سلامة المعلومات التي تعد أعلى ما تملك المؤسسة. (بلمزوار صونية و مسعودي ، 2022-2023، صفحة 12)

سادساً/ خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية كعملية متكاملة ينطوي تطبيقها على مجموعة من المراحل المختلفة والمتتابعة لتحقيق الأهداف التي صممت من أجلها، وهذه المراحل هي:

1- مرحلة التوثيق الإداري

وتشمل هذه المرحلة توثيق الهيكل التنظيمي، ومسارات الأعمال، والإجراءات الإدارية، والمهام الوظيفية والصلاحيات والخدمات التي تقدمها المنظمة، وتهدف عملية التوثيق الإداري للوضع الراهن للمنظمة للاستفادة منها في عمليات التطوير القادمة.

2- مرحلة التطوير الإداري

ما يعرف بإعادة هندسة الأعمال، وفي هذه المرحلة يتم التطوير الإداري بمنظور تقني يراعي متطلبات الإدارة الإلكترونية، كأن يأخذ بعين الاعتبار التطوير الأفقي للهيكل التنظيمي وليس التطوير العمودي، لأن التطوير الأفقي يسهل الإجراءات الإدارية، أما التطوير العمودي فإنه يزيد من تعقيدها، كما يمكن إضافة المفاهيم الحديثة في الإدارة مثل: إدارة الجودة الشاملة، وإدارة المعرفة، وبذلك يتم تطوير أعمال المنظمة وفق أفضل مفاهيم الإدارة الحديثة وبما يراعي أسس ومفاهيم الإدارة الإلكترونية.

3- مرحلة التطوير التقني

وتشمل تطوير جميع الجوانب التقنية، مثل: البرمجيات، والمعدات، والفنيين، وتتضمن عملية تطوير البرمجيات تحليل جميع الأعمال الإدارية المطورة وتحليلها إلى برامج تطبيقات في الحاسوب الآلي على أن يراعى في ذلك اختيار لغات البرمجة التي تناسب نوعية التطبيقات المطلوبة، ويترتب على ذلك توفير كافة الأجهزة اللازمة مثل شبكات الحاسوب وقواعد البيانات بأنواعها (الاتصالات، التطبيقات، الملفات، البريد

الإلكتروني، موقع الإنترنت، الطباعة... الخ) وأجهزة أمن المعلومات، والعنصر البشري أو الفنيين القائمين على التقنية وما يحتاجون إليه من تدريب وتطوير لمهاراتهم وتحفيزهم معنوياً ومادياً ليقوموا بمهامهم على الوجه الأمثل. (عماري، 2017-2018، صفحة 41)

سابعا/ مبادئ الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية مبادئ عديدة تقوم عليها نذكر منها :

1- تقديم خدمات ذات جودة

التعامل مع المواطنين يتطلب مستوى عالياً من الحساسية والاهتمام بجودة الخدمات المقدمة لذلك يجب أن تكون البيئة العملية داخل المؤسسات ذات جودة وكفاءة عالية لضمان تلبية احتياجات المواطنين بشكل فعال. ومن أجل تحقيق ذلك، يمكن أن تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً حاسماً في توفير المعلومات اللازمة، واستخلاص النتائج منها، واقتراح الحلول المناسبة لتحسين الخدمات وتوجيه الموارد بشكل أكثر فعالية باستخدام التكنولوجيا الإلكترونية، يمكن تحليل البيانات بشكل أفضل، وتحديد مواقع الضعف في الخدمات المقدمة، وتحسينها بشكل مستمر كما يمكن توجيه الجهود نحو تطوير المواقع القوية والاستفادة منها بشكل أفضل التركيز على جودة البيئة العملية وتطويرها يساهم في تعزيز الثقة بين المؤسسات والمواطنين، ويسهم في تحسين تجربة المواطنين وتلبية توقعاتهم بشكل أفضل وبالتالي، يمكن أن تساعد الإدارة الإلكترونية في خلق بيئة عمل ذات جودة عالية، مما يسهم في تحسين تجربة المواطنين وتعزيز الثقة بينهم وبين المؤسسات.

2- التركيز على النتائج

يجب تحويل الأفكار إلى أفعال وتطبيقات عملية لتلبية احتياجات المواطنين بشكل ملموس. بالتركيز على تحقيق النتائج وتقديم الخدمات الملموسة، يمكن للمؤسسات الحكومية والإدارات العامة تحقيق رضا المواطنين وتلبية توقعاتهم من خلال تخفيف الأعباء الإدارية، وتوفير خدمات إدارية متاحة على مدار الساعة، وإنجاز العمل بكفاءة عالية، يمكن للإدارة الإلكترونية تحقيق تحسين ملموس في حياة المواطنين وتسهيل التفاعل مع الخدمات الحكومية. بالتالي، يعتبر تحويل الأفكار إلى أفعال وتطبيقات عملية جزءاً أساسياً من استراتيجية الإدارة الإلكترونية، حيث يتم تحقيق النتائج الملموسة وتلبية احتياجات وتوقعات المواطنين بشكل فعال.

3- خدمات سهلة ومتاحة للجميع

التوفر الواسع لتقنيات الإدارة الإلكترونية يسمح للجميع، سواء في البيت، المكتب، أو المدرسة، بالتواصل بسهولة مع الإدارات الحكومية وتلبية احتياجاتهم. بفضل سهولة الاستخدام وتوافر الاتصال السلس بين الجمهور والإدارة الحكومية، يمكن للمواطنين الوصول إلى الخدمات بسرعة وفعالية هذا التواصل المباشر يسمح للمواطنين بتقديم طلباتهم، وتقديم شكاوى، وطلب المساعدة، وذلك بسهولة من خلال الوسائل الإلكترونية المتاحة. وبالتالي،

يتيح للجمهور المشاركة الفعالة في تشكيل السياسات الحكومية وتحسين الخدمات المقدمة تعزز هذه السهولة والوصولية من شفافية العمل الحكومي وتعزز الثقة بين الحكومة والمواطنين، مما يسهم في تحقيق التنمية المستدامة وتحسين جودة الحياة في المجتمع.

4- التطور المستمر

التطوير المستمر والتجديد في الإدارة الإلكترونية أمر أساسي لضمان مواكبة العصر وتحسين مستوى الأداء. من خلال استمرارية التحسين، يمكن للإدارة الإلكترونية تقديم خدمات أفضل وأكثر كفاءة للمواطنين، وذلك من خلال تطوير الأنظمة والتقنيات وتبني الممارسات الأفضل.

هذا التحسين المستمر يعكس التزام الحكومات والمؤسسات بتحقيق رضا المواطنين وتحسين جودة الخدمات المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، يساهم التطوير المستمر في تعزيز التنافسية الإدارية والاقتصادية، حيث يمكن للمؤسسات الحكومية المبادرة والابتكار في تقديم الخدمات بشكل أكثر فعالية وفاعلية.

بهذه الطريقة، يستفيد جميع الأطراف، حيث يتحسن مستوى الخدمات والأداء الإداري، مما يسهم في تعزيز الشفافية وبناء الثقة بين الحكومة والمواطنين، ويؤدي إلى تعزيز التفاعل الإيجابي بين الجمهور والإدارة الحكومية.

5- خفض الجهد و التكاليف

التنافسية والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لخدمة العملاء بأقل تكلفة ممكنة وبأعلى جودة تعتبر من الأسس الرئيسية في الإدارة الإلكترونية. من خلال هذه الاستراتيجية، تسعى المؤسسات إلى تحقيق ميزة تنافسية تمكنها من تقديم الخدمات بطريقة فعالة وفاعلة، مما يؤدي إلى جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين. باستخدام التكنولوجيا المناسبة والاستثمار في تطوير الأنظمة والبرامج التي تلبي احتياجات العملاء، يمكن للمؤسسات تحسين تجربة العملاء وتقديم الخدمات بشكل أفضل وأكثر فاعلية. كما يمكن للتكنولوجيا المعلومات أن تساهم في تقليل التكاليف الإدارية وزيادة كفاءة العمل، مما يساعد في تحقيق التوازن بين الجودة والتكلفة بالتالي، يمكن اعتبار هذه المبادئ الأساسية كأحد العوامل الرئيسية التي تحدد نجاح الإدارة الإلكترونية وقدرتها على تحقيق الأهداف المنشودة في خدمة العملاء وتحقيق التنافسية في السوق. (بغريش، 2017 ، صفحة 389)

تنفذ هذه المبادئ من خلال تنويع مجموعة من الوظائف، بهدف إكساب الإدارة الإلكترونية سماتها المميزة. وتكون هذه الوظائف كالآتي :

أ. التخطيط الإلكتروني

يعرف التخطيط بأنه الوظيفة الإدارية التي تحدد أهداف المنشأة العامة والأهداف التفصيلية للإدارة، ثم إيجاد الوسائل المناسبة لتحقيقها، كما أنها عملية ذهنية يقوم بها المديرون بالاعتماد على تفكيرهم الخلاق من خلالها يتم بلورة الحقائق والمعلومات المتاحة عن موقف معين .

ب. التنظيم الإلكتروني

هو عملية إدارية تهتم بتحديد المهام والمسؤوليات وتوزيع الصلاحيات على الأفراد وتخصيص الموارد، وكذا التنسيق بين الأنشطة والأقسام من أجل إنجاز الأعمال بشكل فعال .ويعرف أيضا بأنه ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة وهو الذي يعطي لها شخصيتها وميزتها الإدارية ويظهر ذلك من خلال المكونات الأساسية له وهي الهيكل التنظيمي والتقسيم الإداري، سلسلة الأوامر، الرسمية، المركزية واللامركزية

ج. القيادة الإلكترونية

هي عمل متعدد الوظائف يلزم الآخرين بإنجازه بغية تحقيق رؤية واضحة ومفهومة من خلال التأثير في الثقافة التنظيمية وتخصيص الموارد والتوجيه لتحقيق حالة من الانسجام في إطار بيئة محلية وعالمية بالغة التعقيد والتأكد من تشخيص الفرص والتهديدات .

د. الرقابة الإلكترونية

هي عملية متابعة الأداء وتعديل الأنشطة التنظيمية بما يتفق مع إنجاز أهداف عملية مخططة وموجه لمتابعة الأعمال للتأكد من أنها تسير وفقا للخطة الموضوعية والعمل على اكتشاف الأخطاء و اصلاح الانحرافات وتقويمها. (معطية و زرزور، 2020/2021، صفحة 21)

ثامنا/ أبعاد الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية ابعاد متعددة سنذكر البعض منها:

1- الأنشطة الادارية

أ. متابعة حضور وغياب الطلاب يمكن تسهيلها من خلال برمجة نظام خاص عبر الحاسوب، حيث يتم تسجيل غياب الطلاب في كل حصة بشكل دائم، مما يسمح للمسؤولين بمعرفة حالة الحضور لكل طالب بشكل آلي. يمكن أن يتم إعلام الطلاب والأساتذة عن الغيابات وتاريخها ورقم الحصة، مما يسهل عليهم الاطلاع عليها ويعزز الشفافية في العمل بالمؤسسات الجامعية.

- ب. استخراج نتائج الطلاب وتحليلها وتقويمها بدقة وبأقل جهد يمكن تحقيقه من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة واستخدام الحواسيب. يمكن إيجاد حلول إلكترونية تسمح بتخزين النتائج والرجوع إليها بسهولة، كما يمكن للحواسيب تحليل البيانات وتصحيح الأخطاء بشكل سريع وفعال.
- ج. عرض نتائج الطلاب ومستوياتهم بشكل بياني بالجدول الإلكتروني ، مما يسهل على المعنيين تحديد النواحي الضعيفة والعمل على تحسينها بفعالية أكبر.
- د. التواصل داخل المؤسسات الجامعية، يعتبر البريد الإلكتروني أحد الخدمات الرئيسية في إطار الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات الجامعية، حيث يُمكنه تسهيل التواصل بين مختلف الإدارات الجامعية والأساتذة والطلاب.

2- الأنشطة التعليمية

للأستاذ في عصر الإنترنت والحاسوب دور مرتبط بأربع مجالات واسعة هي: تصميم التعليم، وتوظيف التكنولوجيا في التعليم، وتشجيع تفاعل الطلبة في عملية التعلم، وكذا تطوير التعلم الذاتي للطلبة لاستثمار قدراتهم في المشاركة في عملية تعلمهم، وأدوار أخرى كثيرة بحيث يقدم الأستاذ للطلاب المحاضرة مستعيناً بالحاسوب والشبكة العالمية والوسائل التقنية السمعية منها والبصرية ،ثم يكلف الطلبة بعد ذلك باستخدام هذه التكنولوجيا كمصادر للبحث والقيام بالمشاريع المكتبية ، كذلك على الأستاذ بعد أن يهيأ الطالب لاستخدام هذه الوسائل والتفاعل معها عن طريق تشجيعهم على طرح الأسئلة والاستفسار ، أن يشرح له كيفية استخدامها في الدراسة، ويوضح له بعض النقاط الغامضة، ويجيب عن تساؤلاته واستفساراته كافة. ويشجع الطالب على استخدام الوسائل التقنية من تلقاء نفسه وعلى ابتكار وإنشاء البرامج التعليمية اللازمة لتعلمه كصفحة الويب (Pages Web)، والقيام بالكتابة والأبحاث الجامعية مع الطلبة الآخرين وإجراء المناقشات عن طريق البريد الإلكتروني

3- الأنشطة المكتبية

تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية يقدم خدمات أفضل بطرق عصرية ووسائل حديثة على رأسها الحاسوب وشبكة الإنترنت، ومن هذه الخدمات كالاتي :

- أ. حفظ السجلات والاستفادة منها في إنتاج خدمات البحث الببليوغرافي؛
- ب. برامج التعاون ضمن شبكات معلومات محلية بين مجموعة من المكتبات الجامعية؛
- ج. نظام الإعارة الآلي
- د. البحث الآلي بالاتصال المباشر

هـ. الفهرسة والتصنيف الآلي

و. التحكم الآلي بالدوريات

ز. التوزيع الإلكتروني لمحتوى الرسائل الجامعية

ح. الدخول إلى فهارس المكتبات الجامعية العالمية،

ط. الاشتراك في الدوريات خاصة الإلكترونية منها، فهناك آلاف الدوريات المتوفرة على شبكة الإنترنت، وتقدم بعض المواقع معلومات كاملة عن الدوريات في مختلف الموضوعات خاصة من حيث أسلوب الاشتراك .

ي. الاستفادة من خدمات الإنترنت في تقديم خدمات متطورة كالإحاطة الجارية والبعث الانتقائي للمعلومات .
النشر الإلكتروني في آلاف المجلات والمراجع والكتب وبراءات الاختراع والتقارير وغيرها من مصادر المعلومات التي تنشر على الشبكة وبمختلف اللغات يومياً. (عمارى، 2017-2018، صفحة 191.194)

تاسعا/ اشكال الإدارة الإلكترونية

تأخذ الإدارة الإلكترونية أشكالا مختلفة و متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة بما يحقق أهدافها. من تلك الأشكال ما يلي:

1-الحكومة الإلكترونية

تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية، بشفافية عالية. ويمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل: العلاقة بين الحكومة والحكومة. والعلاقة بين الحكومة والأفراد. والعلاقة بين الحكومة والشركات والعلاقة بين الحكومة والموظف.

2- التجارة الإلكترونية

التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة. ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية. وتُعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية.

3- الصحة الإلكترونية

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية. فالمرضى يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الإنترنت. كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون

الطبيب الاستشاري في دولة أخرى. كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين. فالمريض عندما يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي. لأن الطبيب أرسل وصفة الدواء إلكترونياً إلى الصيدلية.

4- التعليم الإلكتروني

في نظام التعليم الإلكتروني، يمكن للمدرسين تقديم المحاضرات والدروس عبر الإنترنت باستخدام الوسائط المتعددة مثل الفيديو، والصوت، والنصوص التفاعلية. يتيح هذا للطلاب الوصول إلى المحتوى التعليمي في أي وقت ومن أي مكان يناسبهم، مما يزيد من مرونة عملية التعلم. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تنظيم الاختبارات التحريرية عبر الإنترنت، حيث يتم إعطاء الطلاب أسئلة واختبارات للإجابة عليها عبر الشبكة، ويمكن للمدرسين تقييم الإجابات وتقديم التغذية الراجعة بسرعة وفعالية. أما بالنسبة لمناقشة الرسائل العلمية، فيمكن استخدام منصات الدردشة أو منتديات النقاش عبر الإنترنت، حيث يتمكن الطلاب والمدرسون من تبادل الأفكار والتعليقات حول الأبحاث العلمية والمواضيع الأكاديمية بشكل مباشر وفعال. بالاعتماد على الشبكة المحلية للمؤسسة أو استخدام شبكة الإنترنت، يتيح نظام التعليم الإلكتروني إمكانية الوصول إلى المحتوى التعليمي وتبادل المعرفة بين الطلاب والمدرسين بسهولة وفعالية عالية، مما يساهم في تعزيز تجربة التعلم وتحسين جودة التعليم.

5- النشر الإلكتروني

من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والإطلاع على آخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية. (2022, <https://www.academiaglobe.com/>)

عاشرا/ إيجابيات و سلبيات الإدارة الإلكترونية

1- إيجابيات الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بالعديد من الإيجابيات التي جعلت المنظمات تسعى لتطبيقها، ومن أبرز هذه الإيجابيات:

- أ. تسهيل إجراءات إنجاز الأعمال داخل المنظمات من خلال تدفق المعلومات إلكترونياً.
- ب. تقديم معلومات دقيقة وموثوقة.

ج. تقليل الأعباء الناتجة عن الأعمال الورقية.

د. تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة عبر تحسين جودة الخدمات المقدمة.

هـ. فتح قنوات اتصال جديدة داخل المنظمة وبين دوائرها المختلفة ومع المنظمات الأخرى.

و. تمكين الإدارة العليا من اتخاذ قرارات سريعة ودقيقة بفضل توفر البيانات والمعلومات الضرورية عند الحاجة.

ز. إلغاء المستويات الإدارية المتعددة، بحيث يصبح هناك مستوى إداري واحد متصل بالشبكة، مما يجعل الشبكة هي الإدارة الفعلية.

ح. تحقيق التميز التنظيمي من خلال خفض تكاليف العمل الإداري وزيادة سرعة إنجاز الأعمال وتحسين مستوى الأداء.

ط. تقليل حجم القوى العاملة غير الكفؤة، وإعادة تأهيل العاملين لمواكبة التطورات الجديدة.

ي. الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، مما يوفر مناخاً ملائماً لدخول منظمات جديدة في صناعة التكنولوجيا وإضافة خدمات جديدة، خاصة في مجال صيانة الشبكات.

2- سلبيات الإدارة الإلكترونية

على الرغم من الإيجابيات الواضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، إلا أن هناك سلبيات محتملة يمكن أن تنشأ نتيجة لهذا التطبيق، ومن بين هذه السلبيات :

أ. **زيادة معدلات البطالة:** قد يؤدي تبني الإدارة الإلكترونية إلى تقليل عدد الموظفين المطلوبين، مما يمكن أن يؤدي إلى زيادة معدلات البطالة في بعض القطاعات.

ب. **تأثير على الصحة:** يمكن أن يؤدي استخدام الحاسوب لفترات طويلة في بعض الأحيان إلى مشاكل صحية مثل ضعف النظر.

ج. **انتهاك الخصوصية:** يمكن لتبني الإدارة الإلكترونية أن يعرض خصوصية الأفراد للخطر نتيجة لتداول البيانات الشخصية عبر الإنترنت.

د. **نقص الأمان:** قد يزيد التعامل الإلكتروني من مخاطر الاختراقات الإلكترونية وسرقة البيانات والتزوير. بالإضافة إلى ذلك، قد تشمل السلبيات التي تصاحب تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:

• **التكلفة العالية:** يمكن أن يكون تبني الإدارة الإلكترونية مكلفاً بشكل غير متوقع، خاصة فيما يتعلق

بتحديث البرمجيات والأجهزة وتوفير التدريب اللازم للموظفين.

- **التجسس الإلكتروني:** يمكن للبيانات الإلكترونية أن تتعرض لخطر التجسس والاختراقات الإلكترونية من قبل الأطراف الخارجية
- **ضعف الإدارة:** قد يعاني العمل من ضعف في إدارة الموارد البشرية والتوجيه الإداري نتيجة لتبني الإدارة الإلكترونية بشكل غير فعال. (عمارى، 2017-2018، صفحة 43)

الإدارة الإلكترونية تقدم فوائد هائلة مثل تبسيط العمليات وتحسين التواصل، ولكنها تواجه تحديات مثل التهديدات الأمنية والاختراقات والتحديات التقنية والاجتماعية والبيئية. لكن باتخاذ التدابير الأمنية اللازمة وتطوير الاستراتيجيات الصحيحة، يمكن للمنظمات تحقيق الفوائد الكاملة للإدارة الإلكترونية وتجنب العواقب السلبية.

المطلب الثاني : جودة التعليم العالي

لقد شهدت العقود الأخيرة زيادة في الاهتمام بجودة التعليم العالي، ويتجه جميع المؤسسات الجامعية نحو هذا الاتجاه في المستقبل، في هذا المطلب سنتناول المفاهيم المتعلقة بجودة التعليم العالي، مع التركيز على المبادئ، الأبعاد المختلفة و الأهداف.

أولاً/ مفاهيم حول جودة التعليم العالي و واقعها بالجزائر

1- الجودة

مفهوم الجودة هو من المفاهيم الحديثة، التي تداولها الكثير من الباحثين و أسقطت على الكثير من المجالات، كلمة الجودة في اللغة العربية : أصلها الفعل الثلاثي من جود، والجيد في اللغة نقيض الرديء وجاد الشيء جوده، أي صار جيداً، ويقال أجاد فلان في عمله وجاد فيه ويجود جودة، واستجدت الشيء أعددته جيداً. في السياق اللغوي، تُعتبر "الجودة" صفة تُرافق الموصوف الجيد، حيث تُمثل مجموعةً من الخصائص أو المؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد مدى تميز الشيء أو كفاءته. وبناءً على ذلك، تعني "الجودة" في اللغة العربية خصائصاً ممتازة تتمتع بها شخص ما أو شيء معين، أو تعبيراً عن درجة التميز والتفوق، كما تُرمز إلى النوعية الجيدة أو القيمة العالية.

مصطلح "الجودة (Quality) " مشتق من كلمة "Qualities" التي تعني الشيء أو الشخص ودرجة صلاح .
(نصيرة، 2022، صفحة 4)

المعهد الأمريكي للمعايير والتكنولوجيا (ANSI) يعرف الجودة بأنها: السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة، التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة

وتعرف المنظمة العالمية للمواصفات القياسية (ISO) 9000-2000 الجودة بأنها: قابلية مجموعة من الصفات الجوهرية على إشباع المتطلبات

ويعرفها معهد الجودة الأمريكي بأنها " تأدية العمل الصحيح على النحو الصحيح من الوهلة الأولى، مع الاعتماد على تقويم المستفيد من معرفة مدى تحسن الأداء

يعرف جوزيف جوران (Josef Juran) الجودة بأنها : مدى ملائمة المنتج للاستخدام، أي تقديم المنتج لأفضل أداء وبأصدق الصفات .(عميرة، 2013، صفحة 4)

كما عرفت الجودة بأنها كل ما يتم عمله من أجل إرضاء العميل والمستفيد ومواجهة احتياجاته واحتياجات العاملين في المؤسسة، وكذلك احتياجات المجتمع

بالنظر لما سبق، الجودة هي العملية التي يقوم بها فرد، سواء كانت هذه العملية مادية أو معنوية، بهدف إرضاء المستفيدين من المنتج أو الخدمة، من خلال توفير السمات والخصائص التي تلبى احتياجاتهم وتطلعاتهم. (نصيرة، 2022، صفحة 4)

2- التعليم العالي

يُشير المصطلح إلى مصدر للتقدم الاقتصادي والاجتماعي، إذ يُعتبر تجسيدًا للنمو الاقتصادي ويمكنه تحسين النظم الحماية الاجتماعية. توضح الدراسات أن التعليم العالي يُسهم في تطوير المهارات المعرفية المستخدمة في تنمية الاقتصاد العالمي، ويعزز الحراك الاجتماعي ويؤثر في الأسس السياسية. ونتيجة لذلك، يعزز المواطنين الديمقراطيين والمبتكرين الذين يتمتعون بقدرات تطويرية ومهارات إبداعية في مجالات الحياة الاجتماعية، ويكرس هذا الأثر في مؤسسات التعليم العالي. (عرعور، 2013، صفحة 188)

كما يعرف على أنه مرحلة تعليمية التي تأتي بعد المرحلة الثانوية ، وتعتبر استكمالاً للتعليم السابق، تهدف هذه المرحلة إلى تطوير الفكر والمهارات والقدرات لدى الطالب في مجالات متعددة، ليتمكن بعد التخرج من المساهمة في عملية التنمية الوطنية. (د/ نذير غانية، د/يونس زين، و د/ أحمد نصير، 2018، صفحة 5)

3- الجامعة

هي مؤسسة مختصة بالتعليم العالي تستعين بمدرسين والباحثين معاً لتيسير التكوين بالمدارس المتدرجة والمهنية بوجود بناءات هي الكليات ويوجد بها الطلاب تفرز الحاصلين على درجات ليسانس (بكالوريوس) الماستر والدكتوراه إضافة إلى الممتهنين هذا يعني أن الجامعة هي بيئة مؤسساتية متميزة، تعمل على تهيئ الأفراد بأساليب بيداغوجية وبحثية عالية نظرية وتطبيقية للحصول على رتب علمية و مهاراتية متقاربة.

كما يعرفها قاموس أوكس فورد بأنها " مؤسسة تعلم الطلبة في مجالات مختلفة من التعلم المتقدم وتمنح الشهادات العلمية وتقدم التسهيلات للبحث العلمي. ومن ثمة فإن هدف المؤسسة يكمن في تزويد المؤسسات الاقتصادية برأس مال بشري متميز وكفؤ ذا قدرات أدائية مبدعة".

من المنظور الجزائري، تُعرف الجامعة باعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

تتألف الجامعة في الجزائر من ثلاث مكونات رئيسية؛ البنية البشرية التي تشمل العمال الإداريين، العمال البسطاء، الأساتذة، والطلاب، والبنية القانونية التي تشمل الهياكل والمباني والمنشآت المخصصة لأداء وظائف تعليمية وإدارية وبحثية وثقافية. (عرعور، 2013، الصفحات 188-189)

4- جودة التعليم العالي

تعتبر جودة التعليم العالي مفهوماً شاملاً ومتطوراً، حيث يمكن تعريفها بطرق متعددة تبعاً للسياق والأهداف المحددة. من بين هذه التعاريف، قد تشمل بعضها السعي نحو التميز وتحديد معايير الجودة والتركيز على التحسين المستمر وتقديم خدمات ذات جودة مقبولة بالنسبة للتكلفة.

وفي سياق بعض التشريعات، يُعرف مصطلح جودة التعليم العالي بالآليات والوسائل التي تستخدمها المؤسسات التعليمية العليا لضمان تحقيق المعايير المطلوبة في مجالات البحث والتعليم والبنية التحتية.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن تعريف جودة التعليم العالي بأنها التركيز المستمر على تحقيق أداء متميز من قبل المؤسسات التعليمية العالية، بهدف كسب ثقة المجتمع في نوعية المخرجات التي تقدمها. يتم ذلك من خلال تطبيق قواعد تقييم محلية وعالمية ذات مصداقية، والتي تهدف إلى تحسين العملية التعليمية وضمان تقديم تعليم عالي الجودة ومطابق للمعايير العالمية.

في إطار تعريف جودة التعليم العالي وفقاً لفان دام Vand Damme ، يتم تقديم أربعة مداخل رئيسية، كل منها مرتبط بمفهوم محدد: (نصيرة، 2022، صفحة 5)

أ. نموذج التميز

يهدف إلى التفوق والتميز في جميع جوانب الخدمة التعليمية، سواء في التدريس أو البحث أو خدمة المجتمع.

ب. نموذج المواءمة بين الوسائل والأهداف

يعني ضبط الوسائل والعمليات المستخدمة في تقديم الخدمة التعليمية بحيث تتناسب مع الأهداف المحددة لتلبية احتياجات المجتمع أو المستفيدين. الهدف من هذا النموذج هو لتحقيق توافق فعال بين الهدف المنشود والوسائل المستخدمة لتحقيقه.

ج. نموذج توفر أدنى المواصفات أو أدنى الشروط

يركز على ضمان توفير الحد الأدنى من المعايير والمواصفات الضرورية لضمان جودة الخدمة التعليمية. يهدف هذا النموذج إلى تحقيق الحد الأدنى المطلوب لتوفير التعليم العالي.

د. نموذج إرضاء الزبون

يعكس التركيز على تلبية وإرضاء احتياجات وتطلعات المستفيدين والمجتمع، مما يجعل الخدمة التعليمية تلي توقعاتهم وتحقق رضاهم. يعتبر هذا النموذج مركزاً على تحسين تجربة المستفيدين وتعزيز تفاعلهم الإيجابي مع المؤسسة التعليمية. (رقاد، 2014، صفحة 30_31)

بالتالي، تُفسر جودة التعليم العالي بقدرة الخدمة التعليمية على تحقيق مختلف الأبعاد، بما في ذلك تحقيق التميز، ومطابقة الوسائل للأهداف المحددة، وضمان توفير المواصفات اللازمة، بالإضافة إلى تلبية احتياجات وتطلعات الطلاب والمجتمع . (نصيرة، 2022، صفحة 5)

ويعرفها "عبد الجليل التميمي" بأنها: «مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية البحوث العلمية، الطلاب، المباني، والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً

بحسب مهدي صالح السامرائي، تتضمن جودة التعليم العالي تطوير جميع جوانب العملية التعليمية، بما في ذلك إدارة الجامعة، والمواد الدراسية، وأساليب التدريس، وبيئات التعلم، مع التركيز على التقييم والمعايير والإجراءات لكل من هذه العناصر. (مسعودة، 2018، صفحة 823)

هـ. واقع جودة التعليم العالي بالجزائر

في الخمس السنوات الأخيرة، حظيت جودة التعليم العالي في الجزائر باهتمام كبير غير مسبوق، نظراً لوجود العديد من المشكلات التعليمية التي تعاني منها الأنظمة التعليمية، وأهمها تدني المستوى التعليمي، وانخفاض دافعية الطلاب على التعلم، إضافة إلى تدهور الوسائل التعليمية. حيث أصبحت هذه الوسائل تعتمد بشكل كبير على الأجهزة الإلكترونية مثل الكمبيوتر، الإنترنت، والتصوير ثلاثي الأبعاد (3D) وغيرها.

من جهة أخرى، أصبح سوق العمل بما يشمله من مؤسسات اقتصادية وخدمائية معاصرة يتطلب من المؤسسات التعليمية تبني معايير عالمية تركز على أهم الصفات مثل القدرة على مواجهة الأزمات التنظيمية، والإدارة الإبداعية، والتقييم الفعال. لذا، أصبح من الضروري للجامعات الجزائرية العمل على تغيير نظامها التعليمي وآلياته لضمان تحقيق جودة تعليمية عالية. (عرعور، 2013، الصفحات 186-187)

ثانياً/ مبادئ جودة التعليم العالي و أهدافها

1- مبادئ جودة التعليم العالي

تعود بدايات نجاح النظام الذي يسعى لتحسين جودة التعليم العالي إلى الباحثين الأمريكيين Joseph Juran و W. Edwards Deming، ومن بعدهما المفكرون اليابانيون الذين ساهموا في تطوير عمليات تحسين الجودة إلى ما هي عليه في الوقت الحالي، ومن بينهم Taguchi و Ishikawa.

في الولايات المتحدة الأمريكية، برز العديد من الباحثين في مجال إدارة الجودة مثل Philip Crosby و Armand Feigenbaum، وفيما يلي أهم هذه المبادئ:

أ- مبادئ ديمينج في تحسين جودة التعليم العالي

البروفيسور "إدوارد ديمينج" أستاذ الجودة في جامعة نيويورك، اقترح برنامج من 14 نقطة كالتالي :

- خلق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي.
- تبني خلق فلسفة جديدة للتطور المستمر.
- منع الحاجة إلى التفتيش 100%.
- عدم بناء القرارات الجامعية على أساس التكلفة فقط.
- تطبيق فلسفة التحسينات المستمرة.
- الاهتمامات بالتدريب المستمر في جميع الوظائف الجامعية.
- توفر قيادة جامعية واعية وديمقراطية.
- القضاء على الخوف لدى قيادات الجامعة.
- إلغاء الحواجز في الاتصالات بين العاملين و القيادات.
- منع الشعارات والتركيز على الإنجازات والحقائق.
- منع استخدام الحدود القصوى للأداء - لا حدود للتفوق - أطلقوا العنان للأداء والإنتاجية.
- تشجيع التعبير عن الشعور بالاعتزاز والثقة.
- تطبيق برنامج التحسينات المستمرة في جميع الكليات.
- توفيق التعرف على جوانب العمل المختلفة بالتبديل.

ب_ فلسفة "جوران" في تطوير جودة التعليم الجامعي

يعتمد Juran على 10 مبادئ لتطوير الجودة:

- بناء الاهتمام بفرق التحسين.
- تحديد أهداف التحسين في المؤسسة.
- التنظيم لتحديد الهدف.
- تقديم التدريب والتعليم في مجال الجودة.
- تنفيذ مشاريع حل المشاكل.
- تقديم التقارير.
- الاعتراف.

- نشر النتائج والاتصال.
- تسجيل وتدوين الأهداف والنتائج.
- خلق المناسبة والذكرى يجعل عملية التحسين المستمر جزءًا من عمل المنظمة.

ج_ فلسفة "بالدرج" وجودة التعليم الجامعي

تقوم هذه الفلسفة على أهمية ما يلي :

- التركيز على إرضاء الطلاب والمستفيدين.
- الاهتمام بنتائج الأداء الجامعي.
- تنمية الموارد البشرية الجامعية.
- الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي الجامعي.
- تطوير القيادات الجامعية.
- بناء شبكة معلومات متطورة. (مسعودة، 2018، الصفحات 835-838)

د- تطبيق مبادئ الجودة في التعليم الجامعي بواسطة "كروزي" ينتج عنه ما يلي:

- تحديد الجودة الجامعية على أنها الامتثال للمواصفات القياسية المتفق عليها.
- تركيز منظومة الجودة على منع وتجنب الانحرافات.
- تحقيق معدل أداء جامعي يقلل من الأخطاء إلى أدنى حد ممكن.
- قياس الجودة هي تكلفة عدم التطابق.

2- أهداف جودة التعليم العالي

لجودة التعليم العالي أهداف عدة نذكر منها:

- أ. تعزيز روح العمل الجماعي والتعاون للاستفادة من جميع العاملين في المؤسسة.
- ب. الاهتمام بمستوى أداء الإداريين والأساتذة في مؤسسات التعليم العالي من خلال المتابعة الفعالة وتنفيذ برامج تدريب مستمرة، مع التركيز على جودة جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي.
- ج. الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي ودراستها وتحليلها باستخدام الأساليب والطرق العلمية، واقتراح الحلول المناسبة ومتابعة تنفيذها.

د. فتح قنوات الاتصال والتواصل بين مؤسسة التعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية لزيادة الثقة والتعاون مع المنظمات المعنية بالنظام التعليمي لتحديث برامجها وتطويرها.

هـ. اتخاذ جميع الإجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من مستوى الجودة وتقلل من وقوع الأخطاء في التدريس.

(د/ نذير غانية، د/يونس زين، و د/ أحمد نصير، 2018، صفحة 5)

ثالثاً/ معايير جودة التعليم العالي

هناك العديد من المعايير التي يتم استخدامها في المجال التعليمي وتشمل:

1-معيار جودة عضو هيئة التدريس(المعلم)

و يعني تأهيل أعضاء هيئة التدريس على المستوى العلمي والسلوكي والثقافي، بهدف تعزيز العملية التعليمية وفقاً للرؤية التي يحددها المجتمع. لذا، ينبغي توفير فرص مستمرة لنموهم المهني من خلال تدريب فعال ومتواصل.ويقوم هذا المعيار على عدد من المؤشرات من بينها :

أ. حجم أعضاء هيئة التدريس وكفاءتهم التدريسية ؛

ب. مستوى التدريب والتأهيل العلمي لأعضاء هيئة التدريس؛

ج. مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع ؛

د. مقدار الإنتاج العلمي لعضو هيئة التدريس.

2- معيار جودة الطالب

تهدف عملية التأهيل للطلاب إلى تطوير قدراتهم العلمية، والاجتماعية، والثقافية، والنفسية، لكي يكونوا قادرين على فهم واستيعاب المعرفة بشكل كامل.

وتحدد مؤشرات هذا المعيار بمايلي:

أ. انتقاء وقبول الطلبة؛

ب. نسبة عدد الطلبة لعضو واحد من هيئة التدريس؛

ج. متوسط تكلفة الطالب الواحد ؛

د. حساب متوسط الفترة الزمنية المطلوبة لتخريج طالب واحد، وبعدها يتم حساب عدد السنوات التي تضيع بسبب الرسوب ؛

هـ. الكشف عن دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم؛

و. احتساب نسبة عدد المتخرجين إلى عدد المسجلين.

3 - معيار جودة البرامج التعليمية يقصد بجودة البرامج التعليمية

جودة البرامج التعليمية تعني تحقيق معايير عالية تتضمن شمولاً وعمقاً، ومرونة في التكيف مع التحديات العالمية والتطورات المعرفية. تهدف هذه البرامج إلى تطوير الطلاب بما يتناسب مع التغيرات العامة، وتساهم في بناء شخصياتهم المتكاملة. بذلك، تتيح طرق التدريس التي تنبثق عنها تجارب تعلم ملهمة ومثيرة للأفكار والعقول، وتتجاوز بشكل كامل التلقين من خلال الممارسات التطبيقية.

4- معيار جودة تقويم الطلاب

ينبغي تنوع أساليب تقويم أداء الطلاب لضمان تعزيز عملية التعلم والاستفادة من التغذية الراجعة. يجب على المقومين أن يتمتعوا بالشفافية والعدالة والموضوعية في أساليبهم، كما ينبغي تمكين الطلاب من مناقشة علاماتهم ومراجعتها. وتُشترط أيضاً قدرة هذه الأساليب التقييمية على تحديد مستويات الطلاب وقياس مخرجات التعليم. لذلك، ينبغي مراعاة جودة عملية التقويم من خلال تصميم نظام تقويمي يقوم على عدة مقومات، منها:

- أ. وضع نظام فعال لتقييم أداء الطلاب مبني على أسس موضوعية وعلمية حديثة.
- ب. الاستفادة من تجارب الدول الناجحة في مجال التقويم المدرسي.
- ج. توفير التدريب المستمر لمصممي التقويم والمقيمين.
- د. تنوع أساليب التقويم بحيث تشمل الجوانب الشفهية، والتحريرية، والعملية.
- هـ. شمولية التقويم لمختلف مجالات التعلم، بما في ذلك المهارات، والمعارف، والاتجاهات، والقيم.
- و. الاهتمام بأساليب التقويم البديلة مثل تقويم الأداء، وتقويم ملفات أعمال الطلاب، والتقويم القائم على الملاحظة.

5- معيار جودة الإمكانيات المادية

تتضمن معيار جودة الموارد المادية في المؤسسة التعليمية جميع العوامل التي تساهم في توفير بيئة تعليمية ملائمة ومحفزة، بما في ذلك أنواع الأثاث والتجهيزات، والمختبرات، والمكتبات، بالإضافة إلى نظام التهوية والإضاءة. تشمل مؤشرات جودة هذا المعيار ما يلي:

- أ. مرونة المبنى المدرسي وقدرته على تحقيق الأهداف المعلمية بشكل فعال.
- ب. درجة استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلاب من مرافق المكتبة، ومدى توفر الموارد اللازمة فيها.
- ج. درجة استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلاب من المختبرات والورشات المتاحة، ومدى تجهيزها بالمعدات الضرورية.

د. حجم الاعتماد المالي المخصص لتطوير وصيانة المرافق والمعدات، ومدى كفايته لتلبية احتياجات المؤسسة التعليمية.

6- معيار العلاقة بين المدرسة والمجتمع

علاقة المدرسة بالمجتمع تتضمن استجابة المدرسة لاحتياجات المجتمع ومشاركتها في حل مشاكله، بالإضافة إلى توجيه تعليمها لتلبية احتياجات المجتمع. تشمل هذه العلاقة أيضًا التفاعل بين المدرسة والمجتمع من خلال استخدام موارد المجتمع وتشجيع المشاركة المجتمعية في العمليات التعليمية. هذا النهج يساهم في تعزيز التنمية المستدامة وتحسين جودة الحياة في المجتمع المحلي.

7- معيار جودة تقويم الأداء

جودة تقويم الأداء تتضمن:

- أ. مشاركة العاملين بانتظام في التقويم.
- ب. استخدام إجراءات وأدوات تقييمية آمنة.
- ج. قدرة سريعة على الاستجابة لنتائج التقويم.
- د. تأثير التقويم على تحسين مهارات العاملين.
- هـ. شمول عملية التقويم.

8- معيار جودة الإدارة التعليمية

جودة إدارة المؤسسة التعليمية تعتمد بشكل كبير على القائد. إذا فشل القائد في فهم المدخل الهيكلي نحو إدارة الجودة الشاملة، فمن غير المحتمل أن يحقق أي نجاح. يتضمن معيار جودة إدارة المؤسسة التعليمية القدرة على التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأنشطة التي تساهم في خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة. ومن أبرز مؤشرات هذا المعيار:

- أ. التزام القيادة في الإدارة العليا بالجودة.
- ب. مناخ العلاقات الإنسانية الطيبة بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والقيادة الإدارية.
- ج. اختيار القيادة الإدارية وتدريبها. (خلف و شيخ، 2019، صفحة 37_40)

المطلب الثالث : علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة التعليم العالي

إن انعكاس استخدام التكنولوجيا و الادوات الإلكترونية في إدارة و تنظيم التعليم الجامعي أدى إلى وجود علاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي.

أولاً/ تحسين الوصول والمرونة

عن طريق منصات التعليم (moodle) حيث تمكن هذه المنصة من الوصول إلى الموارد التعليمية والدروس عبر الإنترنت، ما يمكن للطلاب الوصول إلى المواد الدراسية في أي وقت ومن أي مكان، هذا يعني أنهم ليسوا مقيدين بالمواعيد الثابتة أو المواقع الجغرافية لحضور الدروس، بل يمكنهم الوصول إلى المواد التعليمية وتنفيذ الأنشطة التعليمية في أي وقت يناسبهم ومن أي مكان يتوفر فيه اتصال بالإنترنت.

هذا النوع من المرونة يمكن أن يكون خاصة مفيداً للطلاب الذين يعملون بدوام كامل، أو الذين يعيشون في مناطق بعيدة عن الحرم الجامعي، أو الذين يواجهون تحديات في الوصول إلى التعليم التقليدي بسبب الظروف الشخصية أو الصحية أو الاجتماعية. (*صالح عبدالسالم ضو و ساملة مفتاح امصراتي، 2021)

ثانياً/ تحسين تجربة التعلم والتدريس

يمكن للتكنولوجيا الإلكترونية تحسين تجربة الطلاب والمعلمين من خلال استخدام أدوات التفاعل والمنصات التعليمية الحديثة، مما يسهم في تعزيز الفعالية وجودة عملية التعليم.

1- **تفاعلية المحتوى** : يمكن استخدام الوسائط المتعددة مثل الصوت والفيديو والصور المتحركة لجذب انتباه الطلاب وتوضيح المفاهيم بطرق مبتكرة ومشوقة.

2- **التعلم التعاوني** : توفير منصات التعلم الجماعي عبر الإنترنت يسهل عملية التعاون بين الطلاب وتبادل المعرفة والخبرات بينهم.

3- **تخصيص التعلم** : يمكن للتقنيات الإلكترونية توفير تجارب تعلم مخصصة لاحتياجات كل طالب على حدة، مما يزيد من فعالية التعلم وفهم المفاهيم.

4- **تحفيز الطلاب** : يمكن استخدام المسابقات لتحفيز الطلاب وتعزيز مهاراتهم واستمرارهم في عملية التعلم. (niuversity.com، 2023)

ثالثا/ توفير الموارد والمعلومات بكفاءة

يمكن لأنظمة الإدارة الإلكترونية توفير الموارد التعليمية والمعلومات بشكل أكثر كفاءة، من خلال هذه الأنظمة، يمكن توفير وصول سهل وفعال إلى مجموعة واسعة من الموارد التعليمية والمعلومات بما في ذلك المقالات العلمية، الكتب الإلكترونية، الفيديوهات التعليمية، والدروس التفاعلية.

1- المكتبات الرقمية

تتيح المكتبات الرقمية للطلاب الوصول إلى مجموعة كبيرة من المقالات والكتب والدوريات العلمية بسهولة عبر الإنترنت، مما يسهل عملية البحث العلمي وتوفير المعلومات الأكاديمية. (عماري، 2017- 2018، صفحة 188)

2- قواعد البيانات الإلكترونية :

توفر قواعد البيانات الإلكترونية والمصادر البحثية الرائدة مثل PubMed و JSTOR و ProQuest إمكانية الوصول إلى الأبحاث والمقالات الأكاديمية من مختلف المجالات. (عماري، 2017- 2018، صفحة 191)

3- المحاضرات والمواد التعليمية الإلكترونية

يمكن تسجيل المحاضرات وتوفيرها عبر الإنترنت بصيغ الفيديو أو الصوت أو النص، بالإضافة إلى توفير المواد التعليمية الإضافية مثل العروض التقديمية والمقالات والملاحظات الدراسية. (عماري، 2017- 2018، صفحة 174)

4- المنتديات والمجتمعات الافتراضية

يمكن للمنتديات الإلكترونية والمجتمعات الافتراضية أن تكون مكانًا لتبادل المعرفة والخبرات بين الطلاب والمعلمين والباحثين، مما يساعد على توسيع دائرة المعرفة وتعزيز التعلم المشترك. (عماري، 2017- 2018، صفحة 169)

بشكل عام، يمكن لأنظمة الإدارة الإلكترونية توفير الموارد والمعلومات بكفاءة، مما يسهل عملية التعلم ويشجع الاستقلالية والبحث العلمي للطلاب والمتعلمين.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة :

كل دراسة جديدة تنطلق من الأبحاث السابقة، حتى إذا اختلفت في موضوعها وأسلوبها، تظهر العناصر المشتركة بين الدراسات الحديثة والسابقة أهمية تطور وتكامل البحث العلمي، حيث تسهم كل دراسة في إثراء فهمنا وتفسيرنا للظواهر المختلفة. يمكن للدراسات الجديدة أن تفتح آفاقاً جديدة للبحث وتوجيه الاهتمام نحو مجالات جديدة.

سنقوم من خلال هذا المبحث بتقديم أهم الدراسات السابقة، سواء كانت وطنية أو عربية أو أجنبية، التي تتعلق مباشرة بأحد متغيرات الدراسة، مرتبة وفقاً للتسلسل الزمني، بدءاً من الأقدم إلى الأحدث.

المطلب الأول : الدراسات السابقة

سيتم التطرق إلى الدراسات التي لها علاقة بمتغيرات دراستنا

أولاً/ دراسة (عميرة، 2013) بعنوان : إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، من خلال تقديم إطار نظري، يحدد في فصله الأول فلسفة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمدخل الإيزو 9000، أما الفصل الثاني فقد ركز على جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف الجامعة باعتبارها مؤسسة للتنمية البشرية ومدى مساهمتها في إعداد الإطارات القادرة على قيادة المجتمع نحو التنمية المستدامة.

حاولت الدراسة الميدانية تحديد مدى إدراك وتطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة جيجل، من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وذلك وفقاً لمستويات تطوير العملية التعليمية، وقد تم التوصل إلى أن الأساتذة بجامعة جيجل على وعي بفلسفة إدارة الجودة الشاملة ودورها الفعال في تحسين نوعية الخدمة التعليمية، كما أن هناك العديد من المبررات التي تدفع بالجامعة إلى تبني هذا المنهج الناجح و العمل به.

ثانياً/ دراسة (علي و أ. بوزكري جيلالي، أوت 2014) بعنوان: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية

هذه الدراسة هي مقالة تهدف إلى تحديد أهم العوائق التي تعترض تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في الجامعات، وتشمل عوائق إدارية، وتنظيمية، وتقنية، وبشرية، ومالية، وأمنية. كما تستكشف الدراسة مختلف الآليات التي يمكن استخدامها للتغلب على هذه العوائق. تم اختيار عينة عشوائية تتألف من 35 إدارياً يمثلون مختلف المستويات الإدارية في المركز الجامعي بتيسمسيلت، وتم استخدام برنامج SPSS في تحليل البيانات.

وتشير النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية، وبالتحديد في المركز الجامعي بتيسمسيلت، يواجه العديد من العوائق الإدارية، التنظيمية، التقنية، البشرية، المالية، والأمنية وتتفاوت هذه العوائق في الأهمية .

ثالثا/ دراسة (يوسف نعمان ، عبد المجيد رجب، و ابراهيم مدبولي ، 2015) بعنوان نموذج تقييم جودة التعليم العالي نحو تحقيق معايير جودة التعليم

اقترحت هذه الورقة نظام الحكم. يتكون النموذج المقترح من ثمانية معايير رئيسية، بما في ذلك 53 بديلا. تشمل المعايير الرئيسية المناهج الدراسية والموظفين والآفاق الوظيفية والبنية التحتية والخدمات الإلكترونية وخدمات المكتبة والخدمات الإدارية وجودة الموقع تم تناول مسألة معايير الجودة الرئيسية والمعايير الفرعية لتحديد المحددات ووزن كل منها في الجودة الشاملة.

تم تقييم جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر كل من الطلاب والخبراء. تم تطوير استبيانين لتحقيق التقييمات المطلوبة. بالإضافة إلى ذلك ، قدم هذا العمل توصيات بشأن تحسين الجودة لمؤسسات التعليم العالي بناء على نتائج النموذج. تم تطبيق طريقة AHP متعددة المعايير لصنع القرار لإجراء تحليل نوعي وكمي لمعايير النموذج المقترحة.

و أثبتت النتائج أن معايير الجودة التي احتلت المراكز الخمسة الأولى شملت الموضوعات العلمية المناسبة للمسار العلمي للطالب (A1) ، والمناهج الدراسية المتماشية مع متطلبات سوق العمل (A2) ، ومؤهلات المؤهلات الأكاديمية (B1) ، والمنهج الدراسي المعزز لمهارات الطلبة وقدراتهم الذاتية (A3) ، والخبرة المهنية للموظفين .(B2). يجب اعتبار أوزان الجودة النموذجية التي تم الحصول عليها للمعايير العامة عوامل موصى بها للغاية يجب اتباعها لتحسين جودة التعليم الجامعي في جامعات المملكة العربية السعودية. يمكن اعتبار نموذج التقييم هذا بمثابة تقييمات نحو تحقيق معايير الجودة التعليمية

رابعاً/ دراسة (عماري، 2017- 2018) بعنوان : دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (الإدارية، التعليمية، المكتبية) في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، حيث إتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع البيانات بالاعتماد على المقابلة مع بعض أفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى الاستبيان الذي إستهدف عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية ومساعدتهم بالجامعات الجزائرية محل الدراسة والبالغ عددهم (867)

فردا، حيث تم توزيع (413) إستبيان على مجتمع البحث، وقد تم إسترجاع (337) إستبيان، استبعد منها (18) إستبيان، لأنها لا تتناسب مع شروط القبول، ليصبح عدد الإستبيانات القابلة للتحليل والمعالجة (319) إستبيان.

ولتحليل بيانات الإستبيان إستخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (V.SPSS. 22).

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن :

مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات الجزائرية محل الدراسة هو مستوى ليس بالمرتفع، إذ وجد أنه مستوى متوسط، والشيء نفسه بالنسبة لمستوى أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة إذ وجد أنه مستوى متوسط، بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية تبرز مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة .

من جانب آخر أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة تعزى للمتغيرات الوظيفية باستثناء متغير إسم الجامعة، كذلك أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة تعزى للمتغيرات الوظيفية باستثناء متغيري المنصب الوظيفي والرتبة العلمية.

خامسا/ دراسة (عشرى، 2018) بعنوان : دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجي

هذه الدراسة عبارة عن مقالة تهدف إلى قياس مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية، ودورها في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب كعملاء خارجيين، وتحليل العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية، بالإضافة إلى فحص الفروق الدالة إحصائياً بناءً على بعض المتغيرات الشخصية والأكاديمية.

تم تطوير استبيان يتضمن 75 عبارة لقياس أبعاد الدراسة، وجمعت البيانات من عينة تتألف من 1110 طالباً وطالبة من جامعة طيبة. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تطبيق مرتفع للإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية وتحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب كعملاء خارجيين. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية، وأن الإدارة الإلكترونية تشكل عاملاً مهماً في تحسين جودة الخدمة التعليمية.

علاوة على ذلك، أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية بناءً على بعض المتغيرات الشخصية والأكاديمية، مثل الجنس، والعمر، ونوع الكلية، ومقر الكلية، والمستوى الدراسي. ولم تظهر فروقاً دالة إحصائية بناءً على الدرجة الجامعية ومعدل الطالب.

سادسا/ دراسة (Mislav Ante Omazić, Tanja Sliskovic, Rebeka Danijela Vlahov, & Lara Jelenc, June 2018) بعنوان: تحديد العوامل المؤثرة في كفاءة الإدارة الإلكترونية، ومدى تأثيرها على وظائف الموارد البشرية

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في كفاءة الإدارة الإلكترونية، حيث اقترح الباحث نموذجاً يتضمن ثلاثة عوامل رئيسية اعتبرها الأكثر تأثيراً: جودة البنية التحتية، جودة الأداء الإداري، وجودة الاتصال. وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تعزز الفعالية لكل من المنظمة والأفراد، من خلال توفير الوقت والجهد والتكلفة

سابعا/ دراسة (مراد و بلعباس، 2018/2019) بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تطوير مؤسسات التعليم العالي

الدراسة عبارة عن مذكرة ماستر هدفت إلى تقييم مدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية في جامعة المسيلة، وخاصة في أربعة جوانب رئيسية: هيئة التدريس، المناهج التدريسية، الإدارة التعليمية، والبحث العلمي. اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وجمعوا البيانات باستخدام استبيان تم توزيعه على أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة. بلغ عدد الاستبيانات المستردة والمؤهلة للتحليل 90 استبياناً.

أظهرت نتائج الدراسة بالاستعانة ببرنامج SPSS أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية هو متوسط، وتشير النتائج أيضاً إلى وجود علاقة دالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية في جميع الجوانب الأربعة (هيئة التدريس، المناهج التدريسية، الإدارة التعليمية، والبحث العلمي). تظهر النتائج أيضاً تقارباً إحصائياً في آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية، ويرجع ذلك إلى تشابه الفئة المدروسة ونسج تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة المسيلة وفي الكلية.

ثامنا/ دراسة (خلف و شيخ، 2019) بعنوان: واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي باعتبار أن إدارة الجودة الشاملة تعتبر من أهم الأنماط الإدارية الحديثة التي تمكن المؤسسات من تحسين جودة

مخرجاتها، لتحقيق أهداف الدراسة قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى جامعة سعيدة وذلك بتوجيه استبيان إلى الأساتذة يتضمن مجموعة من العبارات تتمحور حول معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي ، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن جامعة سعيدة تطبق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة منخفضة ، كما أثبتت الدراسة بأن هنالك تأثير دال إحصائيا لكل من معايير جودة الإدارة ، وجودة الأستاذ، و جودة الطالب، و جودة المنهاج ، و جودة البيئة التعليمية على تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بجامعة سعيدة

تاسعا/ دراسة (محمد، د/سليم مجلخ، و د/بشيشي وليد، 08/08/2019) بعنوان: أثر الإدارة الإلكترونية على إدارة الجودة الشاملة في جامعات الجزائرية

هي عبارة عن مقالة استكشاف عن تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة الجودة الشاملة في الجامعة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في عدة جامعات جزائرية. لتحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم استبانة مكونة من ثلاثة محاور، حيث ركز المحور الأول على البيانات الديموغرافية، وتم التركيز في المحور الثاني على قياس أبعاد الإدارة الإلكترونية في الجامعة، بينما خصص المحور الثالث لقياس أبعاد إدارة الجودة الشاملة. تم اختيار عينة الدراسة التي تضم 372 أستاذًا بطريقة عشوائية طبقية خلال الفصل الدراسي الصيفي من العام الدراسي 2017-2018.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات المشمولة بالدراسة، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كان متوسطًا. وبالمقابل، كان مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ضعيفًا على مستوى هذه الجامعات. وأشارت النتائج أيضًا إلى أن للإدارة الإلكترونية آثارًا إيجابية ومباشرة على إدارة الجودة الشاملة.

عاشرا/ دراسة (تونس، 2020) بعنوان : مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول

تهدف الدراسة إلى استكشاف دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في مجال التعليم العالي بالجامعات الجزائرية. وتتناول الدراسة تقديم تحليل شامل لتطبيقات الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على تحسين جودة البحث العلمي، وجودة التعليم ومناهج التدريس، وجودة المكتبة الجامعية. استخدمت الدراسة المنهج الاستطلاعي، حيث شملت عينة من الأساتذة الجامعيين، وتم توزيع الاستبيانات الإلكترونية باستخدام مختلف وسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى البريد الإلكتروني. وتم جمع وتحليل 46 استبيانًا صالحًا للتحليل.

رغم أن الدراسة كشفت عن وجود مستوى متوسط في تطبيق الإدارة الإلكترونية وأدائها في الجامعات الجزائرية، إلا أنها أشارت إلى إمكانية تحسين جودة التعليم العالي من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية. فالتحول

إلى بيئة تعليمية مرنة وتحسين دور الأستاذ وأساليب التدريس يمكن أن يؤدي إلى تحسين مستوى الجودة والكفاءة في الممارسات التعليمية والبحثية بشكل عام، مما يسهم في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الجامعية.

حادي عشر/ دراسة (عبابة ، بصاشي ، و عليش، 2022) بعنوان: الإدارة الإلكترونية و أثر تطبيقها على جودة الخدمات الجامعية بجامعة المدية من وجهة نظر طلبة المالية والمحاسبة

تهدف الدراسة إلى فهم أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة المالية والمحاسبة في جامعة المدية. تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من 50 طالبًا، واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية بمستوى دلالة يبلغ (0.05)، حيث بلغت القيمة (504) بمستوى دلالة (0.000). كما تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين هي (0.750).

ثاني عشر/ دراسة (ايمان، 2022) بعنوان: أثر التعليم الرقمي E-learning على جودة خدمة التعليم العالي خلال جائحة كورونا

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر التعليم الرقمي على جودة خدمة التعليم العالي خلال جائحة كورونا. حيث تمت الدراسة الميدانية في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة د. مولاي الطاهر سعيدة. و لقد تم إجراء إستمارة أسئلة على عينة عشوائية مكونة من 103 عينة عن طريق المقابلة الشخصية و ذلك لجمع البيانات و المعلومات و لتحليل هذه البيانات تم إستخدام برنامج التحليل الإحصائي Spss v.26 للحصول على المخرجات الملائمة.

و تم التوصل من خلال استعمال معامل الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط بين التعليم الرقمي و جودة خدمة التعليم العالي.

ثالث عشر/ دراسة (نصيرة، 2022): دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في ضمان جودة التعليم العالي بالجزائر
تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في ضمان جودة التعليم العالي بالجزائر، وذلك بالإسقاط على جامعة مولود معمري ببنزوي وزو، من خلال دراسة وجهات نظر الأساتذة عن مدى نجاح تطبيق هذه التكنولوجيا في جامعتهم، وعن المشاكل والمعوقات التي تعرض ذلك. حيث خرجت النتائج بوجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أدوات تكنولوجيا التعليم الإلكتروني و ضمان

جودة التعليم العالي، ووجود علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين معوقات تطبيق تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وضمان جودة التعليم العالي. كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة، خاصة بالمتغيرات الشخصية المتمثلة في كل من الجنس السن الدرجة العلمية، عدد سنوات الخبرة، نوع الحصة المدرسة والكلية التي ينتمي إليها الأساتذة، الأمر الذي يستدعي ضرورة الأخذ بجميع الإجراءات والتدابير اللازمة من أجل توفير الشروط المناسبة لنجاح تطبيق هذه التكنولوجيا بجامعة الجزائر، والعمل على الحد من المشاكل والمعوقات التي تحد من نجاح ذلك.

رابع عشر/ دراسة (الجعبري و حسين، 2023) بعنوان: الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل إنموذجاً

هدفت دراسة الى تبيان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الفلسطينية من خلال مقالة، حيث اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي. استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة في جامعة الخليل، حيث تم توزيع 51 استبانة من أصل 60 بشكل عشوائي. أظهرت النتائج أن الجامعة تولي اهتماماً بتوفير التقنيات الحديثة لتطوير نظام الإدارة الإلكترونية، وأن الأنشطة الإلكترونية تُدار بشكل كامل. كما تم معالجة نقاط الضعف في التكنولوجيا بشكل سريع ومستمر وفقاً لآراء المشاركين في الدراسة. وأظهرت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تساهم في التغلب على الحواجز المكانية والزمنية وتسهل تقديم الخدمات بسرعة.

كما أظهرت الدراسة أن موظفي الجامعة يولون اهتماماً فردياً لكل طالب، وأن الجامعة تولي اهتماماً بالخصوصية والسرية في المعلومات التي تتعلق بالطلاب، ولكن بدرجة متوسطة وفقاً لآراء المشاركين. وأشارت الدراسة إلى وجود نقص في توفير الأجهزة اللازمة والبنية التحتية لتحقيق الأنشطة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.

خامس عشر/ دراسة (Williams, 2023) بعنوان (ASSESSMENT OF E-GOVERNANCE IN) (HIGHER EDUCATION)

تدور هذه الدراسة حول الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي في أنغولا لتعزيز جودة التقييم. تتيح الإدارة الإلكترونية لمؤسسات التعليم العالي القيام بالأعمال الداخلية والأنشطة الخارجية باستمرار وكفاءة من خلال توفير مجموعة متنوعة من الأدوات التي تساعد مؤسسات التعليم العالي الموظفين لأداء مهامهم بكفاءة. الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على العوامل التي تساهم في انخفاض جودة الأداء في التعليم العالي. وبالإضافة إلى ذلك، سوف تقترح الدراسة نموذج الحوكمة الإلكترونية يمكن نظام التعليم في الدولة من تحسينه

كفاءة. تختلف إدارة مؤسسات التعليم العالي من بلد إلى آخر، وهناك اختلافات إلكترونية نماذج الحكم لمختلف البلدان. استهدفت هذه الدراسة ثلاث مؤسسات للتعليم العالي في ولاية بنغليلا، وهي إحدى المقاطعات في أنغولا، كانت منهجية البحث التي تم تطويرها هي إعطاء الإجابات الصحيحة لأهداف الدراسة، اتبعت هذه الدراسة المنهج النوعي، تم إجراء الاستبيانات والمقابلات التي أجريت في المؤسسات التعليمية الثلاث المختارة ساعدت على جمع البيانات من الموظفين و الطلاب في الأقسام المختلفة. وتم استخدام النتائج لتحديد مستوى الكفاءة في مؤسسات التعليم العالي

سادس عشر/ دراسة (ام السعد و احمد ، 2023) بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تطوير مؤسسات التعليم العالي

هذه الدراسة عبارة عن مقالة هدفت إلى استكشاف مدى استخدام إدارة المؤسسات التعليمية العالي للإدارة الإلكترونية في مختلف جوانبها الإدارية، والتعليمية، والمكتبية، بالإضافة إلى تقييم دورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي. تم تنفيذ الدراسة على طلاب كلية الاقتصاد والعلوم السياسية في جامعة مصرانة، حيث تم توزيع استبيان إلكتروني يحتوي على 26 فقرة تتعلق بمتغيرات البحث. وقد تم تحليل 124 استبيان، ومن خلال التحليلات الإحصائية توصلت الدراسة إلى نتائج مهمة:

تستخدم إدارة المؤسسة التعليمية المدروسة الإدارة الإلكترونية بمستوى منخفض في الجوانب الإدارية، والتعليمية، والمكتبية.

أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتطوير مؤسسات التعليم العالي.

المطلب الثاني : تحليل الدراسات السابقة

توضح الدراسات السابقة التي أُجريت من قبل الباحثين والمختصين عدة نقاط مهمة:

أولاً/ أكدت أغلب الدراسات على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي.

ثانياً/ تناولت بعض الدراسات مختلف مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي.

ثالثاً/ قامت بعض الدراسات بتقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في هذه المؤسسات.

رابعاً/ تناولت بعض الدراسات دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الإداري لمؤسسات التعليم العالي.

خامسا/ سلطت بعض الدراسات الضوء على المعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي.

سادسا/ كشفت بعض الدراسات عن المتطلبات الرئيسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح في هذه المؤسسات.

المطلب الثالث : ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة

قلة الدراسات التي تعرضت لأثر الإدارة الإلكترونية في جودة التعليم العالي

التركيز على مدى تأثير أبعاد الإدارة الإلكترونية (أنشطة ادارية تعليمية و مكتبية) على أبعاد جودة التعليم العالي (الادارة هيئة التدريس الطلاب المنهاج الدراسي و البيئة التعليمية و ملامتها) من وجهة نظر هيئة التدريس.

و أهم ما يميز دراستنا هو الزمان و المكان حيث أجريت على عينة من هيئة التدريس بجامعة د مولاي الطاهر سعيدة السنة الدراسية 2024/2023

خلاصة الفصل:

انطلاقاً مما تم عرضه في هذا الفصل من مفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي، و تحليل الدراسات السابقة، يمكن القول أن مؤسسات التعليم العالي تعتبر من أهم المؤسسات التي تحتاج إلى تطبيقات الإدارة الإلكترونية، فاستخدام التقنيات الحديثة في هذه المؤسسات يعد أمراً بالغ الأهمية، حيث يتيح لها تحويل خدماتها الإدارية والتعليمية والمكتبية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، وهو ما يسهم بشكل كبير في تطبيق معايير جودة التعليم العالي وتطويرها.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي

دراسة ميدانية بجامعة سعيدة

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل السابق لمتغيرات الدراسة وهي الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي، سنتطرق في هذا الفصل إلى دراسة ميدانية في جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة، من أجل دراسة أثر الإدارة الإلكترونية في جودة التعليم العالي.
حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: مجتمع الدراسة و ادوات الإحصائية للتحليل

المبحث الثاني: مناقشة و تحليل النتائج

المبحث الأول: مجتمع الدراسة و أدوات التحليل

سيتم من خلال هذا المبحث التطرق إلى التعريف بمجتمع الدراسة، وتوضيح طريقة حساب حجم العينة المناسب، و أداة البحث المستخدمة في جمع البيانات، والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل هذه البيانات.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وحجم العينة المناسب

أولا/ نبذة تعريفية عن جامعة سعيدة

تُعرف جامعة سعيدة بإسم جامعة الدكتور مولاي الطاهر، تكريمًا لهذا الدكتور المجاهد الذي كان من بين مؤسسي أول مستشفى لجيش التحرير الوطني وكان قد قدم خدمات مميزة للصحة بعد الاستقلال. تأسست الجامعة كمؤسسة عمومية ذات طابع علمي، ثقافي، ومهني، ويقع مقرها في عاصمة الولاية. تضم الجامعة 6 كليات رئيسية، وهي: كلية الآداب واللغات والفنون، وكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، وكلية العلوم، وكلية التكنولوجيا، وكلية الحقوق والعلوم السياسية، وكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

و تدعمت مؤخرا بملحقة لكلية الطب ومدرسة عليا للأساتذة ، بالإضافة إلى أنها تتمتع ببنية رقمية متطورة.

(www.univ-saida.dz)

جدول رقم (1) : التعداد البشري و ميادين التكوين لجامعة سعيدة

700	الموظفون و العمال
778	أستاذ و أستاذ باحث
11965	الطلبة
13	ميدان التكوين

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على موقع الجامعة

ثانيا/ أداة الدراسة و حساب حجم العينة

1-أداة الدراسة:

الاستبيان: يعتبر الاستبيان أحد أهم الأدوات التي تختص بجمع البيانات الأولية، ويعرف بأنه نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستبيان إما عن طريق المقابلة الشخصية أو إرسال إلى المبحوثين عن طريق البريد الإلكتروني . (عماري، 2017-2018)

تم الاعتماد عليه كأداة بحثية في هذه الدراسة من أجل التأكد من المعلومات المتوصل إليها في الجانب النظري والوصول إلى معلومات ميدانية، تم تصميم الاستبيان استنادًا إلى الدراسات السابقة و استشارة بعض الأساتذة من أصحاب التخصص. و ينقسم إلى جزئين :

الجزء الأول: يشمل البيانات الشخصية لأفراد العينة و تتمثل في النوع، المؤهل العلمي، و سنوات الخبرة

الجزء الثاني: يحتوي على 52 عبارة موزعة على محورين رئيسيين،

- المحور الأول : الإدارة الإلكترونية ب 3 أبعاد؛

- المحور الثاني: جودة التعليم العالي ب 5 أبعاد.

تم إنشاء الاستبيان بصيغة الكترونية و إرساله لأفراد العينة عبر البريد الإلكتروني.

2-حساب عينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الأساتذة الجامعيين المعيّنين بصفة نهائية بمختلف درجاتهم العلمية، والذين يبلغ عددهم 778 أستاذ خلال السنة الجامعية : (2023 / 2024).

تم الاعتماد على طريقة العينة العشوائية لمعرفة حجم العينة المناسب حسب معادلة ستيفن تومبسون الموضحة كالآتي :

$$n = \frac{N \times P(1 - P)}{\left[(N - 1) \left(\frac{d^2}{z^2} \right) \right] + p(1 - P)}$$

حيث: n = تمثل حجم العينة

N = تمثل حجم المجتمع

$P =$ تمثل القيمة الاحتمالية وهي تساوي 0.50

$d =$ تمثل نسبة الخطأ المقبول في العينة :

_ إذا كان مستوى الثقة 95% $d = 0.05$

_ إذا كان مستوى الثقة 99% $d = 0.01$

$Z =$ تمثل الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الثقة :

_ إذا كان مستوى الثقة 95% $Z = 1.96$

_ إذا كان مستوى الثقة 99% $Z = 2.58$

و بالتالي حجم العينة هو: 257

جدول رقم(2): أفراد العينة و الاستبيانات المسترجعة

العدد الاجمالي للمبحوثين	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات المقبولة
778	257	83	64

المصدر: من اعداد الطالبين

من خلال الجدول نلاحظ أنه تم توزيع 257 استبيان على العينة، و استرداد 83 منها 64 مقبولة وصالحة للدراسة، استناداً إلى نظرية النهايات المركزية، التي تنص على أن التوزيعات تقترب من التوزيع الطبيعي عندما يكون حجم العينة أكبر أو يساوي 30، ونظراً لأن عدد الاستبيانات المقبولة في دراستنا هو 64، يمكننا اعتبار أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي. (يوسف، 2022)

المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة

تم استعمال برنامج الحزم الإحصائية IBM SPSS Statistics 27 لمعالجة البيانات المتحصل عليها من أفراد عينة البحث ، وكذا الأدوات الإحصائية للتحليل والقياس كما يلي:

أولاً/ ألفا كرومباخ لإثبات صدق وثبات أداة الدراسة: يعبر الثابت على مدى دقة أداة القياس ومدى اتساق مؤشراتته، فهو يسمح بتحديد إلى أي مدى يمكن الوثوق بأداة القياس، أي أن ارتفاع معدل الثبات يضمن الحصول على نفس النتائج إذا تم تطبيق نفس الأداة على نفس العينة بعد مدة معينة، كما يعتبر دليلاً على عدم تأثره بالعوامل والظروف الخارجية، وهذا يعني قلة تأثير عوامل الصدفة والمتغيرات العشوائية على نتائج عملية القياس.

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

ثانيا/ المتوسط الحسابي: لمعرفة اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو كل محور من الاستبيان، ولترتيب العبارات من حيث درجة الاستجابة حسب أعلى متوسط حسابي و التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص أفراد عينة الدراسة. (عماري، 2017-2018)

ثالثا/ الانحراف المعياري: للتعرف على درجة تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من الاستبيان عن متوسطها الحسابي (عماري، 2017-2018)

رابعا/ تحليل التباين الأحادي (Anova way One): و الذي عادة ما يستخدم لتفسير الظواهر، وذلك بتحديد متغير تابع يفسر من قبل متغير آخر، حيث يتم تحديد فرضية العدم و الفرضية البديلة، وتستخدم قيمة إحصائية فيشر (F) و مستوى الدلالة لاختبار صحة هذه الفرضيات، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة للظاهرة قيد الاختبار أكبر من مستوى الدلالة الإحصائي α والذي نقبله ب: $\alpha = 0.05$ ، فإنه يتم قبول فرضية العدم، أي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تربط بين المتغيرين محل الدراسة. (عماري، 2017-2018)

خامسا/ الإنحدار الخطي الانحدار الخطي هو أسلوب إحصائي يستخدم لنمذجة العلاقة بين متغيرين أو أكثر. يتم التعبير عنه بمعادلة خطية تتكون من متغير مستقل (أو أكثر) ومتغير تابع. الهدف من الانحدار الخطي هو تقدير القيم المستقبلية للمتغير التابع بناءً على قيم المتغيرات المستقلة. (فريد، 2016-2017)

سادسا/ مقياس قياس شدة الاستجابة : تم تصميم درجة الاستجابة على الأداة وفق نموذج ليكارت الخماسي الموضح في الجدول الموالي:

جدول رقم(3): درجات مقياس ليكارت

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	01	02	03	04	05
درجة الموافقة	موافقة ضعيفة جدا	موافقة ضعيفة	موافقة متوسطة	موافقة عالية	موافقة عالية جدا
المجال	من 1 إلى 1.8	من 1.8 إلى 2.6	من 2.6 إلى 3.4	من 3.4 إلى 4.2	من 4.2 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

يتم حساب الحدود الدنيا والقصى للمئات عن طريق حساب المدى ($4 = 5 - 1$)، ثم تقسيم على عدد الفئات ($0.8 = 4 / 5$) ، ثم يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة و هي الواحد، إلى غاية الوصول إلى أعلى قيمة (5)، كما هو موضح في الجدول أعلاه.

المبحث الثاني: تحليل النتائج و مناقشتها

سيتم في هذا المبحث عرض النتائج ومناقشتها.

المطلب الأول : اختبار ثبات أداة القياس و خصائص العينة

سنتناول في المطلب الأول اختبار التوزيع الطبيعي، ومعامل صدق الاستبيان، وخصائص أفراد العينة.

أولا/ اختبار التوزيع الطبيعي

H_0 : العينة تتبع التوزيع الطبيعي.

H_1 : العينة لا تتبع التوزيع الطبيعي

تم تحليل هذه الفرضية باختبار Kolmogorov-Smirnov

جدول رقم (4) : اختبار التوزيع الطبيعي

Kolmogorov-Smirnov			المحور
الدلالة المعنوية	درجة الحرية	الاحصائيات	
0.20	64	0.093	محور الإدارة الإلكترونية
0.048	64	0.111	محور جودة التعليم العالي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا الدلالة المعنوية لمحور الإدارة الإلكترونية قدرت بـ(0.20) و هذا يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 و التي هي : العينة تتبع التوزيع الطبيعي ، أما الدلالة المعنوية لمحور جودة التعليم العالي قدرت ب (0.048) و هذا يعني رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 أي العينة لا

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

تتبع التوزيع الطبيعي ولكن بما أن القيمة قريبة من مستوى الدلالة (0.05) فإنها قريبة من التوزيع الطبيعي حسب نظرية النهايات المركزية
ثانيا/ معامل ألفا كرونباخ

جدول رقم(5): اختبار ثبات أدوات القياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ

المحاور	الأبعاد	معامل Cronbach's Alpha للبعد	معامل Cronbach's Alpha للمحور	معامل Cronbach's الكلي Alpha
المحور الاول الإدارة الإلكترونية	الأنشطة الإدارية	0.914	0.964	0.980
	الأنشطة التعليمية	0.865		
	الأنشطة المكتبية	0.957		
المحور الثاني جودة التعليم العالي	جودة الإدارة	0.957	0.981	
	جودة هيئة التدريس	0.928		
	جودة الطالب	0.968		
	جودة المنهاج الدراسي	0.905		
	جودة البيئة التعليمية	0.898		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بناءً على النتائج المُسجَّلة في الجدول أعلاه، يتضح لنا أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحورين ، كانت كما يلي:
0.964 و 0.981. أما قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان فقد بلغت 0.98، وهي نسبة ثبات عالية مما يدل على أن عبارات الاستبيان تتسم بالتناسق الداخلي والموثوقية. وبالتالي، فإنها صالحة للدراسة والتحليل واستخلاص النتائج.

ثالثا/ خصائص أفراد العينة :

1_ حسب متغير النوع:

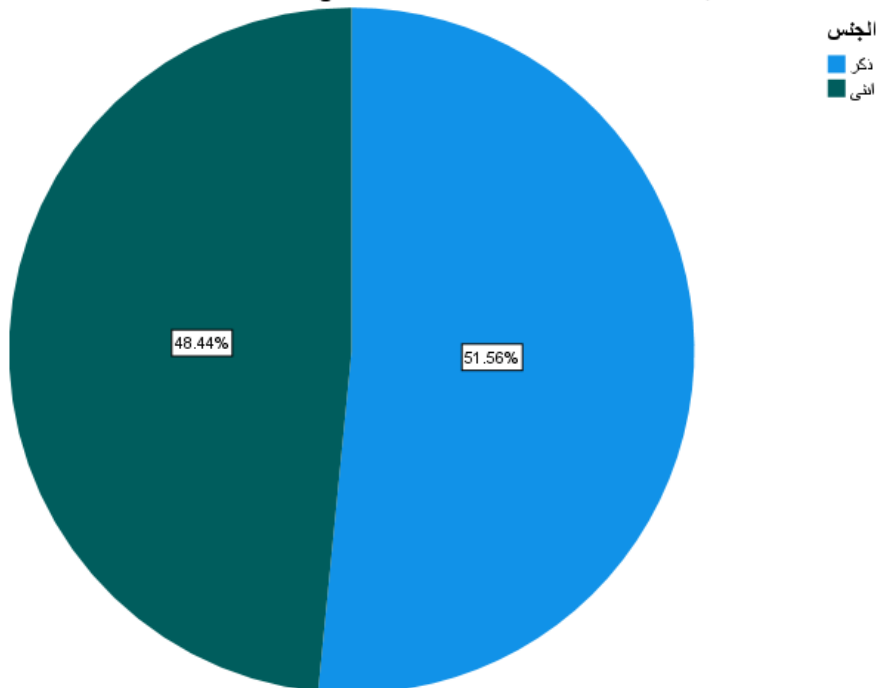
جدول رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب النوع

المتغير	التكرار	النسبة %
ذكر	33	52.3
انثى	31	47.7

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس Diagramme en Secteurs Effectif de



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

من الجدول و الشكل اعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور بـ 50.8% و بتكرار 33 أعلى من نسبة الاناث بـ 47.7 % بتكرار 31.

2_ حسب متغير الرتبة العلمية:

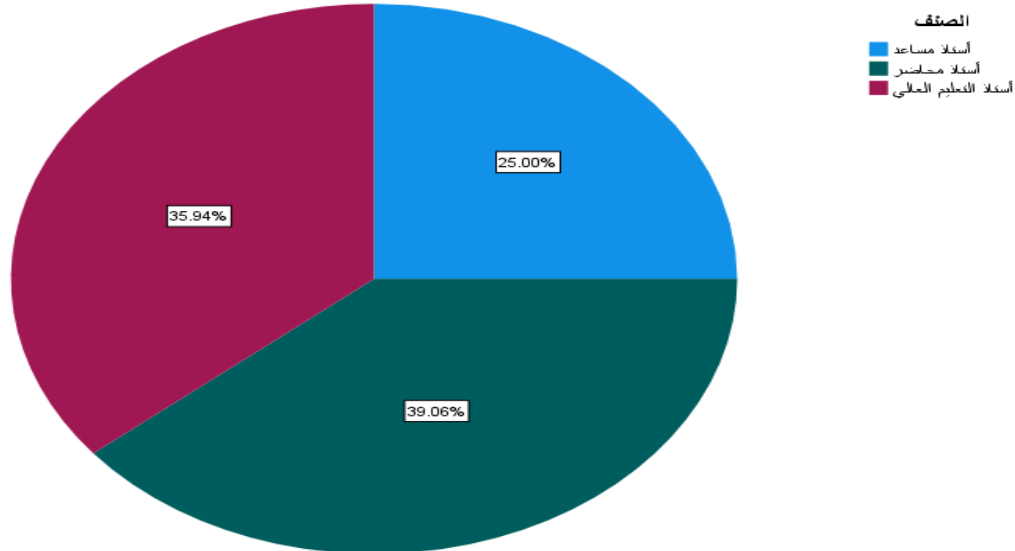
الجدول رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية

النسبة %	التكرار	الرتبة
25	16	أستاذ مساعد
39.1	25	أستاذ محاضر
35.9	23	أستاذ التعليم العالي
100,0	64	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية

Diagramme en Secteurs Effectif de الصنف



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول و الشكل أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة للأساتذة المستجوبين هي لرتبة أستاذ محاضر بنسبة 39,06 % ثم تليها رتبة أستاذ التعليم العالي بنسبة 35.94 % ثم تليها رتبة أستاذ مساعد بنسبة 25 %

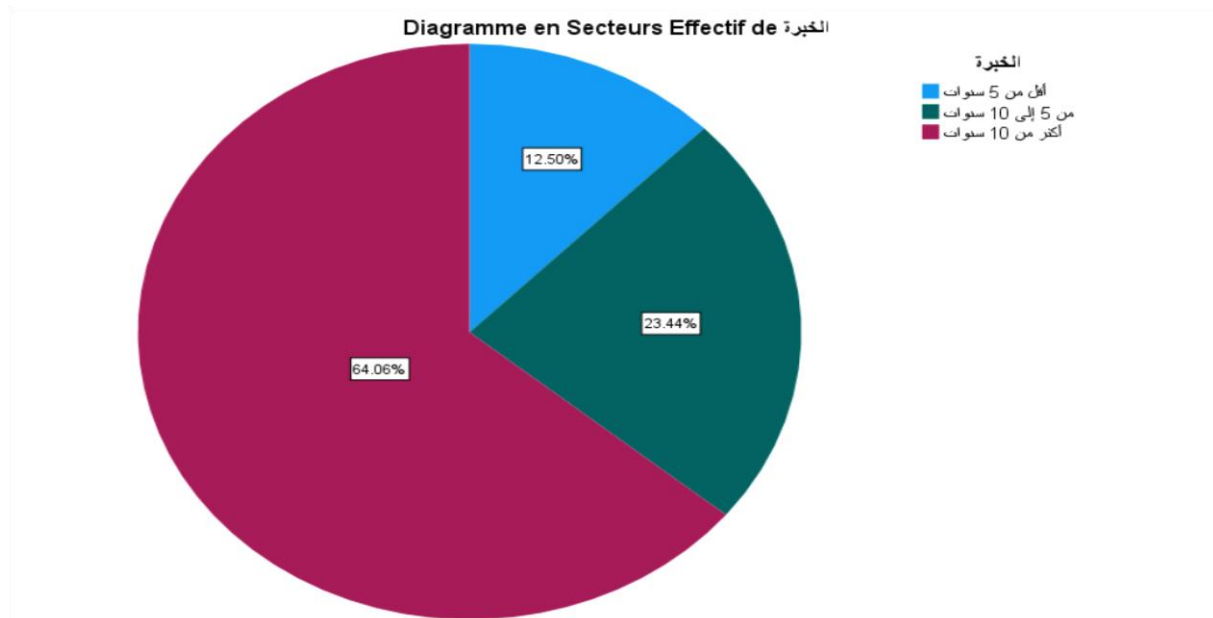
3_حسب متغير النوع :

جدول رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الخبرة	أقل من 5 سنوات	8	12.5
	من 5 إلى 10 سنوات	15	23.4
	أكثر من 10 سنوات	41	64.1
	المجموع	64	100.0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

من الجدول و الشكل اعلاه يتضح لنا بأن غالبية أفراد العينة كانت لهم خبرة مهنية تفوق عشرة سنوات وهذا بنسبة 64.1% بينما الذين لديهم سنوات خبرة بين 5 و 10 سنوات كانت نسبتهم 23.4% و النسبة الأقل للأساتذة الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات ب 12.5% وهذا يعني أن جامعة سعيدة تهتم بعامل الخبرة وتحافظ على المورد البشري.

المطلب الثاني : تحليل اتجاه أفراد العينة

سيتم في هذا المطلب التعرف على اتجاه أفراد العينة لكل بعد من محور الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي و تحليلها.

أولاً/ محور الإدارة الإلكترونية

1- بعد الانشطة الادارية

جدول رقم (9):اتجاه اجابات أفراد العينة لبعد الأنشطة الإدارية

الاتجاه (درجة)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
عالية جدا	0.6437	4.3281	يتم الإعلان عن تواريخ بداية التسجيل وإعادة التسجيل بكليتكم إلكترونياً
عالية	1.0983	3.7500	يتم عرض البرامج الدراسية للطلبة بكليتكم إلكترونياً.
عالية جدا	0.6265	4.3594	يتم عرض جداول الاختبارات للمقاييس الدراسية ونتائجها بكليتكم إلكترونياً
متوسطة	1.0511	2.9688	يتم متابعة حضور وغياب الطلبة بكليتكم إلكترونياً.
عالية	0.9828	3.9531	يتم استخراج نتائج الطلبة النهائية وتحليلها ونشرها بكليتكم إلكترونياً.

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

عالية	1.0910	3.6250	تتم عملية توزيع الطلبة حسب الفصول الدراسية بكليةكم إلكترونياً.
عالية	1.2720	3.4688	يتم بكليةكم توفير نظام إلكتروني لمتابعة الطلبة أكاديمياً حتى تخرجهم.
عالية	0.8520	4.1406	يتم منح كل استاذ و موظف بكليةكم اسم مستخدم وكلمة مرور للاستفادة من الخدمات الإلكترونية المتاحة.
عالية	0.8351	3.9688	يتم تبادل ونقل الملفات داخل كليةكم إلكترونياً.
عالية	0.7921	3.8402	بعد الانشطة الادارية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه، يظهر أن جميع الأساتذة المشاركين في الاستبيان قدموا اجابات بدرجة عالية لجميع عبارات بعد الأنشطة الإدارية، باستثناء نشاط "متابعة حضور وغياب الطلبة بكليةكم إلكترونياً" حيث كانت اراءهم بشكل متوسط حول هذا النشاط مما يدل على أن الجامعة قد لا تدعم بشكل كاف نشاط متابعة حضور الطلبة الكترونياً .

أما بالنسبة للقيمة الكلية للمتوسط الحسابي بلغت **3.8402**، والانحراف المعياري بلغ **0.7921** إذ تدل قيمة الانحراف المعياري على وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة، أما قيمة المتوسط الحسابي فتتمى إلى الفئة [4.19-3.40] ومنه فإن اتجاه الإجابة نحو هذا البعد هي "موافق"

2- البعد الثاني : الأنشطة التعليمية

جدول رقم (10):اتجاه اجابات أفراد العينة لبعد الأنشطة التعليمية

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه(درجة)
يتم تقديم الدروس والمحاضرات بكليتكم إلكترونياً.	3.2969	1.1640	متوسطة
يتم توفير برامج تعليمية جاهزة إلكترونياً بكليتكم.	3.5313	0.7339	عالية
يتم متابعة الإشراف على طلبة الدراسات العليا بكليتكم إلكترونياً.	3.2344	0.9552	متوسطة
تتم عملية مناقشة المذكرات والرسائل العلمية بكليتكم إلكترونياً.	2.7656	1.0349	متوسطة
يتم بيان التخصصات الموجودة في كليتكم إلكترونياً.	4.0156	0.8817	عالية
استلام الواجبات الدراسية للطلبة و تصحيحها و إعادتها لهم يتم إلكترونياً بكليتكم.	3.2500	1.0690	متوسطة
يتم توفير منتدى إلكتروني للتواصل بين الطلبة والأساتذة بكليتكم.	3.5313	1.2468	عالية
يتم تبادل الخبرات بين الأساتذة من داخل كليتكم وخارجها في مختلف التخصصات إلكترونياً	3.4688	1.2468	عالية
يتم تمكين الأساتذة بكليتكم من البيانات الخاصة بهم إلكترونياً، مثل : (جدولهم الدراسية وحجمهم الساعي المعتمد، والطلبة المسجلين في المقاييس	3.8750	1.0157	عالية

عالية	0.7292	3.4409	بعد الأنشطة التعليمية
-------	--------	--------	-----------------------

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول المُقدم أعلاه، يظهر أنّ آراء الأساتذة كانت بدرجة عالية اتجاه معظم جوانب بعد الأنشطة التعليمية ، باستثناء العبارات التالية :

- "متابعة الإشراف على طلبة الدراسات العليا بكليتكم إلكترونياً"
- "مناقشة المذكرات والرسائل العلمية بكليتكم إلكترونياً".
- "استلام وتصحيح الواجبات الدراسية للطلبة إلكترونياً بكليتكم".

حيث آراء الأساتذة تجاه هذه الأنشطة كانت متوسطة، مما يشير إلى أن الجامعة لا تطبق بشكل كاف الإشراف الإلكتروني على طلبة الدراسات العليا، و عمليات مناقشة المذكرات وتصحيح الواجبات عبر الكترونياً.

أما بالنسبة للقيمة الكلية للمتوسط الحسابي بلغت **3.4409**، والانحراف المعياري بلغ **0.7292** إذ تدل قيمة الانحراف المعياري على وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة، أما قيمة المتوسط الحسابي فتتبع إلى الفئة [3.40-4.19] ومنه فإن اتجاه الإجابة نحو هذا البعد هي "موافق"

3- البعد الثالث: الأنشطة المكتبية

جدول رقم (11): اتجاه اجابات أفراد العينة لبعد الأنشطة المكتبية

الاتجاه (درجة)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
عالية	0.80116	4.1563	يتم توفير فهارس مكتبة كليتك إلكترونياً.
عالية	1.09427	3.5938	يتم نشر البحوث المحكمة علمياً بكليتكم إلكترونياً
عالية	0.95950	3.7500	يتم توفير خدمة الاستعلام عن المصادر والمراجع العلمية الحديثة بمكتبة كليتك إلكترونياً.

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

عالية	1.14337	3.7969	يتم توفير المصادر المرجعية للباحثين والطلبة بمكتبة كليتك إلكترونياً.
عالية	1.30921	3.5156	يتم توفير خدمات المؤتمرات والندوات العلمية وإتاحتها للطلبة والباحثين بكليتك إلكترونياً.
عالية	1.1842	3.7969	يتم وضع أدلة وقوائم للمواقع البحثية العالمية المتخصصة وإتاحتها إلكترونياً بمكتبة كليتك.
عالية	1.39976	3.5938	يتم إنشاء قاعدة معلومات إلكترونية تربط بين المكتبة المركزية لجامعتكم مع مكتبات الجامعات الأخرى وإتاحتها إلكترونياً.
عالية	1.43649	3.5000	يتم إعداد دليل سنوي عن الدراسات والأبحاث العلمية المنجزة بكليتك وإتاحتها إلكترونياً.
عالية	1.32203	3.6719	يتم توفير إمكانية الوصول إلى قواعد المعلومات العالمية بمكتبة كليتك إلكترونياً.
عالية	1.0375	3.7083	بعد الانشطة المكتبية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه، يظهر أن جميع الأساتذة المشاركين في الاستبيان قدموا اجابات بدرجة عالية لجميع عبارات بعد الأنشطة المكتبية مما يدل على أن جامعة سعيدة تستخدم الإدارة الإلكترونية في النشاط المكتبي أما بالنسبة للقيمة الكلية للمتوسط الحسابي بلغت **3.7083**، والانحراف المعياري بلغ **1.0375**. إذ تدل قيمة الانحراف المعياري على وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة، أما قيمة المتوسط الحسابي فتتنمي إلى الفئة [4.19-3.40] ومنه فإن اتجاه الإجابة نحو هذا البعد هي "موافق"

ثانيا/ المحور الثاني جودة التعليم العالي

1-البعد الأول : جودة الإدارة

جدول رقم (12):اتجاه اجابات أفراد العينة لبعد جودة الإدارة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
عالية	0.99291	3.6719	تحدد الأهداف السنوية وتضع الخطط اللازمة لتنفيذها.
عالية	1.10554	3.6250	تتمتع بالمرونة في العمل وفي تطبيق اللوائح والتشريعات.
عالية	1.08196	3.8125	تشجع النشاطات التي تنشئ علاقات طيبة داخل الكلية.
عالية	1.06904	3.7500	تشرك الأساتذة والموظفين في صنع القرارات وحل المشكلات.
عالية	1.09834	3.7500	تهيئ فرص التطوير والتحسين المستمر للأساتذة والموظفين.
عالية	0.98922	3.7218	بعد جودة الإدارة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه، يظهر أن جميع الأساتذة المشاركين في الاستبيان قدموا اجابات بدرجة عالية بشأن معيار جودة الإدارة. ونتيجة لذلك، يمكن أن نقول أن أساتذة جامعة سعيدة يرون أن الإدارة في كليات الجامعة تتمتع بمستوى جيد من الجودة. مما يساهم في تحقيق جودة التعليم العالي.

أما بالنسبة للقيمة الكلية للمتوسط الحسابي بلغت **3.72188** و الانحراف المعياري بلغ **0.989223** إذ تدل قيمة الانحراف المعياري على وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة، أما قيمة المتوسط الحسابي فتتني إلى الفئة [3.40-4.19] ومنه فإن اتجاه الإجابة نحو هذا البعد هي "موافق"

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

2-البعد الثاني : جودة هيئة التدريس

جدول رقم (13):اتجاه اجابات أفراد العينة لبعد جودة هيئة التدريس

الاتجاه (درجة)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
عالية	1.08709	3.6984	يوظف الأستاذ الوسائل التعليمية الحديثة ومهارات التعلم الإلكتروني في التدريس.
عالية	1.11389	3.6250	يتبادل الأستاذ الخبرات مع زملائه ورؤسائه من أجل التحسين والتطوير.
عالية	0.87839	3.9219	يشارك الأستاذ في برامج التدريب و التكوين لتحسين مستواه.
عالية	0.74386	3.9531	يمتلك الأستاذ الكفاءات والمهارات التدريسية اللازمة.
عالية	0.83912	3.7969	يشارك الأستاذ سنويا في الملتقيات الوطنية و الدولية.
عالية	0.83085	3.7990	بعد جودة هيئة التدريس

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن جميع الأساتذة المشاركين في الاستبيان قدموا اجابات بدرجة عالية بشأن معيار جودة هيئة التدريس. وبناءً على ذلك، يمكن القول أن أساتذة جامعة سعيدة يرون أن الهيئة التدريسية في كليات الجامعة تتمتع بمستوى جيد من الجودة، مما يسهم في تحقيق جودة التعليم العالي.

أما بالنسبة للقيمة الكلية للمتوسط الحسابي بلغت **3.7900** و الانحراف المعياري بلغ **0.830852** إذ تدل قيمة الانحراف المعياري على وجود تشتت في اجابات أفراد عينة الدراسة، أما قيمة المتوسط الحسابي فتنتهي إلى الفئة [4.19-3.40] ومنه فإن اتجاه الإجابة نحو هذا البعد هي "موافق"

3-البعد الثالث : جودة الطالب

جدول رقم (14):اتجاه اجابات أفراد العينة لبعد جودة الطالب

الاتجاه (درجة)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
عالية	1.19844	3.7344	يلتزم بالنظام الداخلي المعمول به داخل الكلية.
عالية	1.07228	3.3438	توجد لديه الدافعية الشخصية للتعلم.
عالية	1.03306	3.6094	تتميز العلاقة بين الطالب والأستاذ بالتفاعل الإيجابي أثناء الدرس.
عالية	1.11091	3.5625	امتلاك المهارات الضرورية للاستمرار في التعلم و التطور الذاتي.
عالية	1.07644	3.3750	يملك القدرة على الفهم و التحليل و التقييم واستخلاص النتائج.
عالية	1.03555	3.52502	بعد جودة الطالب

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن جميع الأساتذة المشاركين في الاستبيان قدموا اجابات بدرجة عالية بشأن جودة الطالب. بناءً على ذلك، يمكن القول أن أساتذة جامعة سعيدة يرون أن الطلاب في كليات الجامعة يتوافقون مع معايير جودة الطالب

أما بالنسبة للقيمة الكلية للمتوسط الحسابي بلغت **3.5250** و الانحراف المعياري بلغ **1.0355** إذ تدل قيمة الانحراف المعياري على وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة، أما قيمة المتوسط الحسابي فتنتهي إلى الفئة [4.19-3.40] ومنه فإن اتجاه الإجابة نحو هذا البعد هي "موافق"

4-البعد الرابع : جودة البرنامج الدراسي

جدول رقم (15):اتجاه اجابات أفراد العينة لبعد جودة البرنامج الدراسي

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
متوسطة	0.9127 4	3.2656	يتناسب مع قدرة استيعاب الطلبة.
متوسطة	1.1086 8	3.0938	يرتبط المنهج الدراسي بمتطلبات المجتمع وسوق العمل.
عالية	0.9727 2	3.4219	يساهم في إكساب الطالب مهارات البحث والإبداع.
عالية	1.0685 8	3.5313	تتم مراجعة وتكييف المناهج وفقا للمستجدات والمتغيرات العالمية والمحلية.
عالية	0.9209 9	3.5938	يُمكن الطالب من التحكم والتفوق في تخصصه.
متوسطة	0.8513	3.3812	بعد جودة البرنامج الدراسي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن الأساتذة المشاركين في الاستبيان قدموا إجابات بدرجة متوسطة للعبارتين :

- يتناسب مع قدرة استيعاب الطلبة.
- يرتبط المنهج الدراسي بمتطلبات المجتمع وسوق العمل.

و هذا يدل على أن :

المنهج لا يتوافق بشكل كاف مع قدرة الطلاب على الاستيعاب، ولا يرتبط بشكل كاف بمتطلبات المجتمع وسوق العمل حسب وجهة نظر الاساتذة

وبالمقابل قدموا إجابات بدرجة عالية للعبارتين :

- تتم مراجعة وتكييف المناهج وفقا للمستجدات والمتغيرات العالمية و المحلية.
- يُمكن الطالب من التحكم والتفوق في تخصصه.

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

أما بالنسبة للقيمة الكلية للمتوسط الحسابي بلغت **3.3812** و الانحراف المعياري بلغ **0.8513** إذ تدل قيمة الانحراف المعياري على وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة، أما قيمة المتوسط الحسابي فتتبع إلى الفئة [2.60-3.39] ومنه فإن اتجاه الإجابة نحو هذا البعد هي "محايد"

5-البعد الخامس : جودة البيئة التعليمية وملاءمتها

جدول رقم (16):اتجاه اجابات أفراد العينة لبعد جودة البيئة التعليمية و ملاءمتها

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
متوسطة	1.27825	3.2813	المبنى الجامعي يساعد على عملية التعليم والتعلم.
متوسطة	1.2785	3.3125	عدد الطلبة داخل قاعة التدريس مناسب ومساعد على التعلم الجيد.
عالية	1.16454	3.4063	انتشار ثقافة تحسين الجودة والتطلع للأحسن والأفضل لدى الجميع.
متوسطة	1.19813	2.8438	توفّر كل من المدرجات والقاعات والمخابر وقاعات أنترنت بالشكل الكاف.
عالية	1.01526	3.7813	هناك تقدير و احترام متبادل بين الجميع داخل الكلية.
متوسطة	0.9820	3.3250	بعد جودة البيئة التعليمية وملاءمتها

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق، يظهر أن الأساتذة المشاركين في الاستبيان قدموا اجابات بدرجة متوسطة للعبارات المتعلقة بالبنية الجامعية وتوفر المرافق، حيث لم يُظهر الجواب توافقاً على أن المبنى الجامعي يساعد في العملية التعليمية، وأن عدد الطلاب في الفصول الدراسية غير مناسب. كما أظهر التقييم أن توافر المدرجات والقاعات والمختبرات وقاعات الإنترنت ليس كافياً.

بالمقابل، كانت الإجابات عالية الدرجة للعبارات التي تشير إلى انتشار ثقافة تحسين الجودة والتطلع للأفضل، وأيضاً وجود تقدير واحترام متبادل بين أفراد المجتمع الجامعي داخل الكلية.

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

أما بالنسبة للقيمة الكلية للمتوسط الحسابي بلغت **3.3250** و الانحراف المعياري بلغ **0.9820** إذ تدل قيمة الانحراف المعياري على وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة، أما قيمة المتوسط الحسابي فتتمى إلى الفئة **[2.60-3.39]** ومنه فإن اتجاه الإجابة نحو هذا معيار هي "محايد "

ثالثا/ اتجاهات أفراد عينة الدراسة لمحور الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي

الجدول رقم (17) اتجاهات أفراد عينة الدراسة لمحور الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
الإدارة الإلكترونية	3.622	0.790	عالي
جودة التعليم العالي	3.527	0.879	عالي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية و معايير جودة التعليم العالي هو مستوى مرتفع إذ بلغ متوسط إجاباتهم على المحور الإدارة الإلكترونية **(3.622)** بانحراف معياري **(0.790)** بينما بلغ متوسط محور جودة التعليم العالي **(3.527)** بانحراف معياري قدره **(0.879)** وهذا يشير إلى أن الجامعة تلتزم بتطبيق الإدارة الإلكترونية و معايير جودة التعليم العالي.

المطلب الثالث : اختبار الفرضيات و الفروقات

سيتم في هذا المطلب اختبار الفرضيات و الفروقات و تحليل نتائجها و مناقشتها.

اولا/ اختبار الفرضيات

1- الفرضية الرئيسية

H_0 : لا يوجد أثر للإدارة الإلكترونية في جودة التعليم العالي

H_1 : يوجد أثر للإدارة الإلكترونية في جودة التعليم العالي

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط (REGRESSION) و تحليل التباين (ANOVA)

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

جدول رقم (18) يبين نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي

جودة التعليم العالي					المتغير التابع
					المتغير المستقل
الدالة المعنوية Sig	الثابت	معامل الانحدار	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	الإدارة الإلكترونية
0.000	0.476	0.839	0.577	0.759	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نستنتج معادلة الانحدار كآتي :

$$\hat{Y} = 0.476 + 0.839x_1$$

بحيث :

Y : جودة التعليم العالي.

X₁ : الإدارة الإلكترونية

قيمة معامل الارتباط $R = 0.759$ و هذا ما يدل على وجود ارتباط طردي موجب متوسط بين محور الإدارة الإلكترونية و محور جودة التعليم العالي ، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.577$ مما يعني أن 57.7% من التغير الحاصل في جودة التعليم العالي سببه الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

جدول رقم(19): نموذج تحليل التباين ANOVA بين جودة التعليم العالي و الإدارة الإلكترونية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر F	فيشر Sig F
الانحدار	27.580	1	27.580	84.430	0.00
البواقي	20.253	62	0.327		
المجموع	47.833	64			

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول ANOVA نلاحظ أن القيمة لإحصائية ل F دالة إحصائيا ذات دلالة معنوية عند 0.05 حيث كانت تساوي 0.00 و بالتالي قبول هذا النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 والتي هي:

وجود تأثير دال إحصائيا للإدارة الإلكترونية في جودة التعليم العالي

2- الفرضية الفرعية الأولى

H_0 : لا يوجد أثر للأنشطة الإدارية في جودة التعليم العالي

H_1 : يوجد أثر للأنشطة الإدارية في جودة التعليم العالي

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط (REGRESSION) و تحليل التباين (ANOVA)

جدول رقم (20) يبين نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين الأنشطة الإدارية و جودة التعليم العالي

جودة التعليم العالي					المتغير التابع
					المتغير المستقل
الدلالة المعنوية Sig	الثابت	معامل الانحدار	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	الأنشطة الإدارية

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

0.000	0.502	0.794	0.521	0.722	
-------	-------	-------	-------	-------	--

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نستنتج معادلة الانحدار كآتي :

$$\hat{Y} = 0.502 + 0.794x_1$$

بحيث :

Y : جودة التعليم العالي.

X₁ : الأنشطة الإدارية

قيمة معامل الارتباط R = 0.722 و هذا ما يدل على وجود ارتباط طردي قوي بين محور الأنشطة الإدارية و محور جودة التعليم العالي، كما أن قيمة معامل التحديد R² = 0.521 مما يعني أن 52.1% من التغير الحاصل في جودة التعليم العالي سببه الأنشطة الادارية.

جدول رقم(21) نموذج تحليل التباين ANOVA بين جودة التعليم العالي و الأنشطة الادارية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر F	فيشر Sig F
الانحدار	24.900	1	24.900	67.321	0.00
البواقي	22.932	62	0.370		
المجموع	47.833	63			

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول ANOVA نلاحظ أن القيمة لإحصائية لـ F دالة إحصائيا ذات دالة معنوية عند 0.05 حيث كانت تساوي 0.00 و بالتالي قبول هذا النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين الأنشطة الادارية و جودة التعليم العالي وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية H₀ ونقبل الفرضية البديلة H₁ والتي هي : وجود تأثير دال إحصائيا الأنشطة الادارية في جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة.

3- الفرضية الفرعية الثانية :

H₀: لا يوجد أثر للأنشطة التعليمية في جودة التعليم

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

H₁: وجد أثر للأنشطة التعليمية في جودة التعليم العالي

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط (REGRESSION) و تحليل التباين (ANOVA)

جدول رقم (22) يبين نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين الأنشطة التعليمية و جودة التعليم العالي

جودة التعليم العالي					المتغير التابع
					المتغير المستقل
الدلالة المعنوية Sig	الثابت	معامل الانحدار	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	الأنشطة التعليمية
0.000	0.715	0.824	0.476	0.690	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نستنتج معادلة الانحدار كالاتي :

$$\hat{Y} = 0.715 + 0.824x_1$$

بحيث :

Y : جودة التعليم العالي.

X₁ : الأنشطة التعليمية

قيمة معامل الارتباط R = 0.690 و هذا ما يدل على وجود ارتباط طردي قوي بين محور الأنشطة التعليمية و محور جودة التعليم العالي ، كما أن قيمة معامل التحديد R² = 0.476 مما يعني أن 47.6% من التغير الحاصل في جودة التعليم العالي سببه الأنشطة التعليمية.

جدول رقم (23) نموذج تحليل التباين ANOVA بين جودة التعليم العالي و الأنشطة التعليمية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F فيشر	Sig F فيشر
الانحدار	22.749	1	22.749		
البواقي	25.084	62	0.405	56.228	0.00
المجموع	47.833	63			

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول ANOVA نلاحظ أن القيمة لإحصائية لـ F دالة إحصائياً ذات دالة معنوية عند 0.05 حيث كانت تساوي 0.00 و بالتالي قبول هذا النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين الأنشطة التعليمية و جودة التعليم العالي وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 والتي هي: وجود تأثير دال إحصائياً الأنشطة التعليمية في جودة التعليم العالي

4- الفرضية الفرعية الثالثة :

H_0 : لا يوجد أثر للأنشطة المكتبية في جودة التعليم العالي

H_1 : وجد أثر للأنشطة المكتبية في جودة التعليم العالي

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط (REGRESSION) و تحليل التباين (ANOVA)

جدول رقم (24) يبين نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين الأنشطة المكتبية و جودة التعليم العالي

جودة التعليم العالي					المتغير التابع
					المتغير المستقل
الدالة المعنوية Sig	الثابت	معامل الانحدار	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	الأنشطة المكتبية
0.000	1.385	0.584	0.483	0.695	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نستنتج معادلة الانحدار كالاتي :

$$\hat{Y} = 1.385 + 0.584x_1$$

بحيث :

Y : جودة التعليم العالي.

X_1 : الأنشطة المكتبية

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

قيمة معامل الارتباط $R = 0.695$ و هذا ما يدل على وجود ارتباط طردي متوسط بين محور الأنشطة المكتبية و محور جودة التعليم العالي ، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.483$ مما يعني أن 48.3% من التغير الحاصل في جودة التعليم العالي سببه الأنشطة المكتبية .

جدول رقم (25): نموذج تحليل التباين ANOVA بين جودة التعليم العالي و الأنشطة المكتبية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر F	فيشر Sig F
الانحدار	23.120	1	23.120		
البواقي	24.713	62	0.399	58.003	0.00
المجموع	47.833	63			

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول ANOVA نلاحظ أن القيمة لإحصائية لـ F دالة إحصائيا ذات دالة معنوية عند 0.05 حيث كانت تساوي 0.00 و بالتالي قبول هذا النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين الأنشطة المكتبية و جودة التعليم العالي وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 والتي هي : وجود تأثير دال إحصائيا الأنشطة المكتبية في جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة .

ثانيا/ الفروقات

1- تأثير المتغيرات الشخصية للبحث على الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي

أ- اختبار تأثير متغير النوع على الإدارة الإلكترونية

H_0 : لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزى لمتغير نوع

H_1 : يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزى لمتغير نوع

تم اختبار هذه الفرضية باختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

جدول رقم (26): نموذج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA بين الإدارة الإلكترونية و متغير النوع

الدلالة المعنوية Sig	فيشر F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج	
0.477	1.018	0.252	33	8.300	بين المجموعات	ص
		0.256	30	7.684	داخل المجموعات	
			63	15.984	المجموع	

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها في جدول تحليل التباين الاحادي **ONE WAY ANOVA** فإن قيمة فيشر **F = 1.018** و قيمة الدلالة المعنوية **Sig = 0.477** وهي قيمة اكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية والتي هي : لا يوجد فرق دال إحصائيا في تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزى لمتغير نوع.

ب- اختبار تأثير متغير الصنف على الإدارة الإلكترونية

H0: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزى لمتغير الصنف

H1: يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزى لمتغير الصنف

تم اختبار هذه الفرضية باختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

جدول رقم(27): نموذج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA بين الإدارة الإلكترونية و متغير الصنف

الدلالة المعنوية Sig	فيشر F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج	الصنف
0.000	8.423	0.133	33	4.417	بين المجموعات	
		1.127	30	33.818	داخل المجموعات	
			63	38.234	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها في جدول تحليل التباين الاحادي ONE WAY ANOVA فإن قيمة فيشر $F = 8.423$ و قيمة الدلالة المعنوية $Sig = 0.000$ وهي قيمة اصغر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية البديلة $H1$ والتي هي :
يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزى لمتغير الصنف.

ج- اختبار تأثير متغير الخبرة على الإدارة الإلكترونية

$H0$: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزى لمتغير الخبرة

$H1$: يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزى لمتغير الخبرة

تم اختبار هذه الفرضية باختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

جدول رقم(28): نموذج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA بين الإدارة الإلكترونية و متغير الخبرة

الدلالة المعنوية Sig	فيشر F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج	
0.000	10.010	0.961	30	28.818	بين المجموعات	٤
		0.096	33	28.818	داخل المجموعات	
			63	31.984	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها في جدول تحليل التباين الاحادي ANOVA فإن قيمة فيشر $F = 10.010$ و قيمة الدلالة المعنوية $Sig = 0.000$ وهي قيمة اصغر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية البديلة $H1$ والتي هي :
يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزى لمتغير الخبرة.

ثانيا/ تأثير المتغيرات الشخصية للبحث على جودة التعليم العالي

أ- اختبار تأثير متغير النوع على جودة التعليم العالي

$H0$: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق جودة التعليم العالي يعزى لمتغير نوع

$H1$: يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق جودة التعليم العالي يعزى لمتغير نوع

تم اختبار هذه الفرضية باختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

جدول رقم(29) نموذج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA بين جودة التعليم العالي و متغير النوع

الدلالة المعنوية Sig	فيشر F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج	
0.478	1.019	0.251	32	8.041	بين المجموعات	نوع
		0.256	31	7.942	داخل المجموعات	
			63	15.984	المجموع	

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها في جدول تحليل التباين الاحادي ONE WAY ANOVA فإن قيمة فيشر $F = 1.019$ و قيمة الدلالة المعنوية $Sig = 0.478$ وهي قيمة اكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية والتي هي : لا يوجد فرق دال إحصائية في تطبيق جودة التعليم العالي يعزى لمتغير نوع.

ب-اختبار تأثير متغير الصنف على جودة التعليم العالي

H0: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق جودة التعليم العالي يعزى لمتغير الصنف

H1: يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق جودة التعليم العالي يعزى لمتغير الصنف

تم اختبار هذه الفرضية باختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

جدول رقم(30): نموذج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA بين جودة التعليم العالي و متغير الصنف

الدلالة المعنوية Sig	فيشر F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج	الصنف
0.003	2.787	0.900	32	10.333	بين المجموعات	
		0.323	31	27.901	داخل المجموعات	
			63	38.234	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها في جدول تحليل التباين الاحادي **ONE WAY ANOVA** فإن قيمة فيشر $F = 2.787$ و قيمة الدلالة المعنوية $Sig = 0.000$ وهي قيمة اصغر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية البديلة H1 والتي هي :
يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق جودة التعليم العالي يعزى لمتغير الصنف.

ج- اختبار تأثير متغير الخبرة على الإدارة الإلكترونية

H0: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق جودة التعليم العالي يعزى لمتغير الخبرة

H1: يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق جودة التعليم العالي يعزى لمتغير الخبرة

تم اختبار هذه الفرضية باختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA

الفصل الثاني:..... الإطار التطبيقي دراسة ميدانية جامعة بسعيدة

جدول رقم (31): نموذج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA بين جودة التعليم العالي و متغير الخبرة

الدلالة المعنوية Sig	فيشر F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج	
0.030	1.969	0.676	31	20.984	بين المجموعات	٤
		0.343	32	11.000	داخل المجموعات	
			63	31.984	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها في جدول تحليل التباين الاحادي ANOVA فإن قيمة فيشر $F = 10.010$ و قيمة الدلالة المعنوية $Sig = 0.000$ وهي قيمة اصغر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية البديلة $H1$ والتي هي :
يوجد فروق ذات دلالة احصائية في تطبيق جودة التعليم العالي يعزى لمتغير الخبرة.

خلاصة الفصل

من خلال الدراسة الميدانية التي تم القيام بها على مستوى جامعة بسعيدة، و هذا لمعرفة أثر الإدارة الإلكترونية في جودة التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس ، تم التركيز على ثلاث أبعاد للإدارة الإلكترونية : الأنشطة الإدارية، التعليمية، و المكتبية، لمعرفة مدى تأثير كل بعد في جودة التعليم العالي. و اتضح من خلال النتائج المتوصل إليها وجود أثر دال احصائيا لمحور الإدارة الإلكترونية و أبعاده الثلاثة في جودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة (0.05) لإجابات أفراد العينة.

بالإضافة إلى ما سبق فقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإجابات أفراد عينة الدراسة الإدارية الإلكترونية في جامعة بسعيدة تعزى للمتغيرات الوظيفية: (الرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة) باستثناء متغير النوع، و أيضا بالنسبة جودة التعليم العالي فقد أظهرت النتائج كذلك وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإجابات أفراد عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الوظيفية: (الرتبة العلمية ، عدد سنوات الخبرة)، باستثناء متغير النوع.

الخاتمة العامة

الخاتمة

بعد التطرق في الجانب النظري إلى المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وجودة التعليم العالي من خلال التعاريف، وذكر أسباب التحول و الأهمية. كذلك، تم التطرق إلى أهم المبادئ و المعايير، وتوضيح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة التعليم العالي، بالإضافة إلى تحليل الدراسات السابقة ذات الصلة.

وبعد القيام بالدراسة الميدانية وعرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من ميدان الدراسة من أجل اختبار الفرضيات ومن ثم الإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية، سيتم في خاتمة هذه الدراسة عرض أبرز النتائج التي تم التوصل لها.

أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي أن ترتيب الأبعاد الجزئية للإدارة الإلكترونية من حيث درجة التطبيق جاءت على النحو التالي: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة الادارية في المرتبة الأولى مستوى مرتفع بمتوسط (3.8402)، ثم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة المكتبية في المرتبة الثانية مستوى مرتفع بمتوسط (3.7083)، وأخيراً تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية في المرتبة الثالثة مستوى مرتفع بمتوسط (3.4409) ما يدل على أن الجامعة تطبق الإدارة الإلكترونية في نشاطاتها من وجهة نظر هيئة التدريس.

أظهرت نتائج الاحصاء الوصفي بصورة عامة أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق معايير جودة التعليم العالي بكليات جامعة سعيدة هو مستوى مرتفع إذ بلغ متوسط إجاباتهم على المحور (3.527) بانحراف معياري قدره (0.879) وهذا يشير إلى أن الجامعة تلتزم بمعايير جودة التعليم العالي.

تؤثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة في جودة التعليم العالي بجامعة سعيدة، حيث اتضح ذلك من خلال قبول الفرضيات الجزئية الخاصة بهذه الفرضية الرئيسية ، حيث أظهرت النتائج أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية بمجال الأنشطة الادارية تساهم في جودة التعليم العالي بمعامل ارتباط $r = 0.722$ كما تساهم الإدارة الإلكترونية بمجال الانشطة التعليمية في جودة التعليم العالي بمعامل ارتباط $r = 0.690$ أما بالنسبة لمجال الأنشطة المكتبية تساهم بمعامل ارتباط $r = 0.695$

وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإجابات أفراد عينة الدراسة الإدارة الإلكترونية في جامعة سعيدة تعزى للمتغيرات الوظيفية: (الرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة) باستثناء متغير النوع، و أيضا بالنسبة جودة التعليم العالي فقد أظهرت النتائج كذلك وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإجابات أفراد عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الوظيفية: (الرتبة العلمية ، عدد سنوات الخبرة)، باستثناء متغير النوع.

أفاق الدراسة :

من خلال هذه الدراسة نفتح المجال أمام دراسات مستقبلية في موضوع الإدارة الإلكترونية و جودة التعليم العالي

الملاحق



جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة -
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

تحية طيبة و بعد

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر :

يسرنا أن نقدم لكم هذا الاستبيان الذي يستهدف استطلاع آراء الأساتذة حول أثر الإدارة الإلكترونية

في جودة التعليم العالي.

يعيش التعليم العالي حالياً مرحلة من التحول الرقمي الهام، حيث تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً أساسياً في هذا السياق.

يهدف هذا الاستبيان إلى فهم آراءكم في هذا المجال، وكيف يمكن للتحول الرقمي أن يؤثر على جودة التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس.

كما نحيطكم علماً أن إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

شكراً لتعاونكم ومساهمتمكم في إثراء هذا البحث.

الجزء الأول

البيانات الوظيفية :

1- الرتبة العلمية: أستاذ مساعد أستاذ محاضر أستاذ التعليم العالي

2- سنوات الخبرة بالجامعة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

3- النوع: ذكر أنثى

الجزء الثاني

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	1- الأنشطة الادارية					
1	يتم الإعلان عن تواريخ بداية التسجيل وإعادة التسجيل بكليتكم إلكترونياً					
2	يتم عرض البرامج الدراسية للطلبة بكليتكم إلكترونياً.					
3	يتم عرض جداول الاختبارات للمقاييس الدراسية ونتائجها بكليتكم إلكترونياً					
4	يتم متابعة حضور و غياب الطلبة بكليتكم إلكترونياً.					
5	يتم استخراج نتائج الطلبة النهائية وتحليلها ونشرها بكليتكم إلكترونياً.					
6	تتم عملية توزيع الطلبة حسب الفصول الدراسية بكليتكم إلكترونياً.					
7	يتم بكليتكم توفير نظام إلكتروني لمتابعة الطلبة أكاديمياً حتى تخرجهم.					
8	يتم منح كل استاذ و موظف بكليتكم اسم مستخدم وكلمة مرور للاستفادة من الخدمات الإلكترونية المتاحة.					
9	يتم تبادل ونقل الملفات داخل كليتكم إلكترونياً.					
	2- الأنشطة التعليمية					
10	يتم تقديم الدروس والمحاضرات بكليتكم إلكترونياً.					
11	يتم توفير برامج تعليمية جاهزة إلكترونياً بكليتكم.					
12	يتم متابعة الإشراف على طلبة الدراسات العليا بكليتكم إلكترونياً.					
13	تتم عملية مناقشة المذكرات والرسائل العلمية بكليتكم إلكترونياً.					
14	يتم بيان التخصصات الموجودة في كليتكم إلكترونياً.					
15	استلام الواجبات الدراسية للطلبة و تصحيحها و إعادتها لهم يتم إلكترونياً بكليتكم.					
16	يتم توفير منتدى إلكتروني للتواصل بين الطلبة والأساتذة بكليتكم.					
17	يتم تبادل الخبرات بين الأساتذة من داخل كليتكم وخارجها في مختلف التخصصات إلكترونياً					
18	يتم تمكين الأساتذة بكليتكم من البيانات الخاصة بهم إلكترونياً، مثل : (جداولهم الدراسية وحجمهم الساعي المعتمد، والطلبة المسجلين في المقاييس الخاصة بهم)					

الملاحق

3- الأنشطة المكتبية					
				19	يتم توفير فهارس مكتبة كليتك إلكترونياً.
				20	يتم نشر البحوث المحكمة علمياً بكليتك إلكترونياً.
				21	يتم توفير خدمة الاستعلام عن المصادر والمراجع العلمية الحديثة بمكتبة كليتك إلكترونياً.
				22	يتم توفير المصادر المرجعية للباحثين والطلبة بمكتبة كليتك إلكترونياً.
				23	يتم توفير خدمات المؤتمرات والندوات العلمية وإتاحتها للطلبة والباحثين بكليتك إلكترونياً.
				24	يتم وضع أدلة وقوائم للمواقع البحثية العالمية المتخصصة وإتاحتها إلكترونياً بمكتبة كليتك.
				25	يتم إنشاء قاعدة معلومات إلكترونية تربط بين المكتبة المركزية لجامعتكم مع مكتبات الجامعات الأخرى وإتاحتها إلكترونياً.
				26	يتم إعداد دليل سنوي عن الدراسات والأبحاث العلمية المنجزة بكليتك وإتاحتها إلكترونياً.
				27	يتم توفير إمكانية الوصول إلى قواعد المعلومات العالمية بمكتبة كليتك إلكترونياً.

المحور الثاني : جودة التعليم العالي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1- جودة الإدارة						
28	تحدد الأهداف السنوية وتضع الخطط اللازمة لتنفيذها.					
29	تتمتع بالمرونة في العمل وفي تطبيق اللوائح والتشريعات.					
30	تشجع النشاطات التي تنشئ علاقات طيبة داخل الكلية.					
31	تشرك الأساتذة والموظفين في صنع القرارات وحل المشكلات.					
32	تهيئ فرص التطوير والتحسين المستمر للأساتذة والموظفين.					
2- جودة هيئة التدريس						
33	يوظف الأستاذ الوسائل التعليمية الحديثة ومهارات التعلم الإلكتروني في التدريس.					
34	يتبادل الأستاذ الخبرات مع زملائه ورؤسائه من أجل التحسين و التطوير.					

الملاحق

					35	يشارك الأستاذ في برامج التدريب و التكوين لتحسين مستواه.
					36	يملك الأستاذ الكفاءات والمهارات التدريسية اللازمة.
					37	يشارك الأستاذ سنويا في الملتقيات الوطنية و الدولية.
						3- جودة الطالب
					38	يلتزم بالنظام الداخلي المعمول به داخل الكلية.
					39	توجد لديه الدافعية الشخصية للتعلم.
					40	تتميز العلاقة بين الطالب والأستاذ بالتفاعل الإيجابي أثناء الدرس.
					41	امتلاك المهارات الضرورية للاستمرار في التعلم و التطور الذاتي.
					42	يملك القدرة على الفهم و التحليل و التقييم واستخلاص النتائج.
						4- جودة المنهاج (البرنامج) الدراسي
					43	يتناسب مع قدرة استيعاب الطلبة.
					44	يرتبط المنهج الدراسي بمتطلبات المجتمع وسوق العمل.
					45	يساهم في إكساب الطالب مهارات البحث والإبداع.
					46	تتم مراجعة وتكييف المناهج وفقا للمستجدات والمتغيرات العالمية و المحلية.
					47	يُمكن الطالب من التحكم والتفوق في تخصصه.
						5- جودة البيئة التعليمية وملاءمتها
					48	المبنى الجامعي يساعد على عملية التعليم والتعلم.
					49	عدد الطلبة داخل قاعة التدريس مناسب ومساعد على التعلم الجيد.
					50	انتشار ثقافة تحسين الجودة والتطلع للأحسن والأفضل لدى الجميع.
					51	توفّر كل من المدرجات والقاعات والمخابر وقاعات أنترنت بالشكل الكاف.
					52	هناك تقدير و احترام متبادل بين الجميع داخل الكلية.

الملاحق

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			
	B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	
1	(Constante)	.476	.342		1.390	.169
	محور الإدارة الإلكترونية	.839	.091	.759	9.189	.000

a. Variable dépendante : العالی التعلیم جودة محور

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	27.580	1	27.580	84.430	.000 ^b
	de Student	20.253	62	.327		
	Total	47.833	63			

a. Variable dépendante : العالی التعلیم جودة محور

b. Prédicteurs : (Constante), الإدارة الإلكترونية محور

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques		ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
					Variation de R-deux	Variation de F			
1	.759 ^a	.577	.570	.57154	.577	84.430	1	62	.000

a.

Prédicteurs :

s :

(Constante

), محور

الإدارة

الإلكترونية

الملاحق

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	.502	.379		1.325	.190
	الإدارية الأنشطة	.794	.097	.722	8.205	.000

a. Variable dépendante : العالی التعلیم جودة محور

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	24.900	1	24.900	67.321	.000 ^b
	de Student	22.932	62	.370		
	Total	47.833	63			

a. Variable dépendante : العالی التعلیم جودة محور

b. Prédictors : (Constante), الإداریة الأنشطة

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.722 ^a	.521	.513	.60817		.521	67.321	1	62	.000

a. Prédictors : (Constante), الإداریة الأنشطة

b. Variable dépendante : العالی التعلیم جودة محور

الملاحق

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	.715	.386		1.851	.069
	التعليمية الانشطة	.824	.110	.690	7.499	.000

a. Variable dépendante : العالى التعليم جودة محور

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	22.749	1	22.749	56.228	.000 ^b
	de Student	25.084	62	.405		
	Total	47.833	63			

a. Variable dépendante : العالى التعليم جودة محور

b. Prédicteurs : (Constante), التعليمية الانشطة

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques de Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.690 ^a	.476	.467	.63607	.476	56.228	1	62	.000

الملاحق

a.

Prédicteur

s :

(Constant

e), الأنشطة

التعليمية

b. Variable

dépendante :

التعليم جودة محور

العالي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.385	.295		4.694	.000
	المكتبية الأنشطة	.584	.077	.695	7.616	.000

a. Variable dépendante : العالي التعليم جودة محور

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	23.120	1	23.120	58.003	.000 ^b
	de Student	24.713	62	.399		
	Total	47.833	63			

a. Variable dépendante : العالي التعليم جودة محور

b. Prédicteurs : (Constante), المكتبية الأنشطة

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques

الملاحق

				n	Variation de R- deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1e	.695 ^a	.483	.475	.63134	.483	58.003	1	62	.000

a. Prédicteurs : (Constante), المكتبية الانشطة

b. Variable dépendante : العالي التعليم جودة محور

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
محور الإدارة الإلكترونية	.093	64	.200*	.957	64	.027

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
محور جودة التعليم العالي	.111	64	.048	.911	64	.000

a. Correction de signification de Lilliefors

ANOVA

		Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
النوع	Entre groupes	7.684	30	.256	1.018	.477
	Intra-groupes	8.300	33	.252		
	Total	15.984	63			
الصف	Entre groupes	33.818	30	1.127	8.423	.000
	Intra-groupes	4.417	33	.134		
	Total	38.234	63			
الخبرة	Entre groupes	28.818	30	.961	10.010	.000
	Intra-groupes	3.167	33	.096		
	Total	31.984	63			

Statistiques

محور جودة التعليم العالي

N	Valide	60
	Manquant	0
Moyenne		3.5277
Ecart type		.87940

Statistiques

محور الإدارة الإلكترونية

N	Valide	60
	Manquant	0
Moyenne		3.6222
Ecart type		.79009

قائمة

المصادر والمراجع

الملاحق

*صالح عبدالسالم ضو، و ساملة مفتاح امصرا تي. (نوفمبر، 2021). الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة مؤسسات التعليم العالي في ليبيا: دراسة نظرية للتجارب العربية والأجنبية الرائدة في هذا. مجلة جامعة سبها للعلوم البحتة والتطبيقية، صفحة 12-20.

<https://www.academiaglobe.com/>. (2022, 09 06). Récupéré sur academiaglobe:

<https://www.academiaglobe.com/article.php?code=1807339176>

niuversity.com. (2023, 12 28). تم الاسترداد من niuversity.com:

lwZXh0bgNhZWOCMTAAAR009eQjc68R3JoT03gW3tGzch3iN7TS9zCPScwi7you85BovzP2_xliHY_aem_AdSI9Lz05SmHpJcx3jttWhQ6TqWPZ35QJILFjV9Cz6wzo7wjVRy3G9peljWI5_rr8hZchohyFMgHD7gxcxedSdf3

Williams, A. M. (2023). *ASSESSMENT OF E-GOVERNANCE IN HIGHER EDUCATION*. Namibia: International University of Management, Namibia.

www.univ-saida.dz: [https://www.univ-saida.dz](https://www.univ-saida.dz/%d8%a7%d9%83%d8%aa%d8%b4%d9%81-%d8%a7%d9%84%d8%ac%d8%a7%d9%85%d8%b9%d8%a9/). (بلا تاريخ). [www.univ-saida.dz](https://www.univ-saida.dz/%d8%a7%d9%83%d8%aa%d8%b4%d9%81-%d8%a7%d9%84%d8%ac%d8%a7%d9%85%d8%b9%d8%a9/)

أ. د. مكيد علي، و أ. بوزكري جيلالي. (أوت 2014). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - دراسات إقتصادية، 2(1)، 223-242.

احمد مراد ، و فؤاد بلعباس. (2018/2019). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية (مذكرة ماستر). المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة محمد بوضياف .

أسماء عميرة. (2013). *ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي*. قسنطينة : جامعة قسنطينة 02.

اكرام معطية، و فاطمة الزهراء زرزور. (2020/2021). دور الإدارة الإلكترونية في الظروف الاستثنائية (كوفيد 19) (مذكرة ماستر). الوادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية: جامعة الشهيد حمه لخضر.

ام السعد، و حمودة احمد . (اكتوبر، 2023). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير مؤسسات التعليم العالي دراسة تطبيقية من وجهة نظر طلبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة مصراتة أم السعد أحمد حمودة. مجلة الدراسات الاقتصادية كلية الاقتصاد - جامعة سرت، 06(03)، صفحة 108-118.

إيناس عشري. (2018). دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة. 32(4)، صفحة 155-230.

بلمزوار صونية، و صليحة مسعودي . (2023-2022). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاداء الجامعي (مذكرة ماستر). برج بوعرييج، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة محمد البشير الإبراهيمي.

خنشور ، جمال ، عباسية ، تونس. (09 01، 2020). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول. مجلة آفاق علمية، الصفحات ص 357 - 377.

د/ نذير غانية، د/يونس زين، و د/ أحمد نصير. (2018). اليات و مداخل تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي. الملتقى الدولي حول الانفتاح على المحيط الخارجي الانتظارات والرهانات (صفحة 5). قالمة: جامعة 8 ماي 1945.

د/بنية محمد، د/سليم مجلخ، و د/بشيشي وليد. (08/08/2019). اثر الإدارة الإلكترونية عليادارة الاجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية. حويليات جامعة الجزائر 1 العدد 33، 367-381.

سليمان خلف، و بوحرركات شيخ. (2019). واقع تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي. سعيدة: جامعة الدكتور مولاي سعيدة.

الملاحق

- سمير عماري. (2017–2018). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي. جامعة محمد بوضياف - المسيلة.
- شيماء الجعبري، و عبد القادر حسين. (2023). الإدارة الإلكترونية وعالقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخميل. مجلة السالم لمعموم
الا نسانية والا اجتماعية، 07(01)، 69-102.
- ط/د.شبابونية زهية ، و ط /دوسام عطوم. (اوت، 2019). الشباب ما بين الواقع والمجتمع الافتراضي. مجلة دراسات اقتصادية، صفحة
151-161
- طالب/ بن جراد عبد الرحمان، و د/عبد القادر مهداوي. (ديسمبر 2018). تاريخ الإدارة الإلكترونية. جامعة احمد دراية ادرار.
- عادل ، اسية ، سلطاني ، ايمان. (2022). أثر التعليم الرقمي E-learning على جودة خدمة التعليم العالي خلال جائحة كورونا . سعيدة :
جامعة مولاي الطاهر .
- علي عباية ، هدى بصاشي ، و فطيمة عليش. (د يسمبر، 2022). مجلة التنمية الاقتصادية، 07(02)، 123-135.
- مسعودة عجال. (28 5، 2018). مبادئ و معايير جودة التعليم العالي. مجلة علوم الانسان و المجتمع، 07(27)، الصفحات 819 - 842.
- معدن نصيرة. (2022). دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في ضمان جودة التعليم العالي بالجزائر. بومرداس: جامعة محمد بوقرة.
صليحة رقاد. (2014). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم. سطيف: جامعة سطيف 1 .
- مليكة عرعور. (جوان، 2013). الجودة في العليم العالي الجزائري. مجلة علوم الإنسان و مجتمع، 06(06)، الصفحات 181-202.
- يا سميينة بغريش. (2017). الإدارة الإلكترونية بين الدوافع والاهداف . مجلة الباحث ، 383-392.
- يوسف نعمان ، عبد المجيد رجب، و ابراهيم مدبولي . (29 04، 2015). نموذج تقييم جودة التعليم العالي نحو تحقيق معايير جودة التعليم.
Studies in Higher Education
- Mislav Ante Omazić, Tanja Sliskovic, Rebeka Danijela Vlahov, & Lara Jelenc. (June 2018). *Management and Leadership Development Needs: The Case of Croatia (Business and Society (pp.27-46))*.
- اسيل يوسف. (12 12، 2022). الباحثون السوريون. تم الاسترداد من [www.syr-res.com: https://www.syr-res.com/article/24564.html](https://www.syr-res.com/article/24564.html)
- طهراوي فريد. (2016-2017). محاضرات في الاقتصاد الفياسي . بويرة: جامعة اوكلية محند اولحاج.