



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

الميدان : علوم إقتصادية و التجارية و علوم التسيير

الشعبة : علوم تسيير

التخصص : إدارة أعمال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي الموسومة بعنوان

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي

دراسة حالة جامعة سعيدة

تحت إشراف الأستاذ :

- إبرير محمد

من إعداد الطالبة :

شهروري أفنان

نوقشت و أجازت علنا بتاريخ : 04/06/2026

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الدكتور /بوعلي هشام/ رئيسا

الدكتور /رزين عكاشة / مناقشا

الدكتور / ابرير محمد / مشرفا

الدكتور / بختي عمارية / مساعدة مشرف

السنة الجامعية : 2026/2025

إهداء

ما سلكنا البدايات إلا بتيسيره و ما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه و ما حققنا الغايات إلا بفضلته فالحمد لله الذي وفقنا لنثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية.

أهدي ثمرة نجاحي إلى :

أبي العين الساهرة و الملحمة الكبيرة التي بسطت دراعها كالارض
و أمي من تنحني أمامها الجباه و في وصفها تخجل الكلمات ...
إلى إخوتي نور المحبة في حياتي و إلى جدتي أطل الله في عمرها
إلى نفسي الصامدة التي بها فزت جميع معاركي الصامدة و لم تجعلني أنهار و لو
للحظة

إلى أجمل الصدف و أحلاها من ألف إختيار صديقات العمر و المواقف لا السنين
أمال و بسملة و فايضة و مريم ركائزي عند الشدائد و سندي
إلى الصديق و الذي كان بمثابة الأخ الذي لن أبخل عليه بكلمات الشكر التي ربما
لن تعطيه حقه الذي لن أنسى أبدا وقوفه بجانبني خلال مسيرتي الدراسية السيد
فرحاوي عبد الصمد

إلى من أرادوا بنا الكسر فجعلهم الله جسرا نعبر به للأفضل
و ختاماً إلى كل فرد من دائرة حياتي إلى كل من زرع في قلبي أملاً أو أضاف
لمسة خاصة في مسيرتي شكراً لكم كل باسمه و مقامه ...

شكر وتقدير

أشكر وأحمد الله عزوجل الذي وفقني لإتمام هذا العمل وأنار لي درب العلم
والمعرفة

أقدم جزيل الشكر للأستاذ المشرف الدكتور إبرير محمد لقبوله الاشراف
على هذه المذكرة والأستاذة بختي عمارية مساعدة المشرف على
نصائحها وارشاداتها القيمة وصبرها طول فترة البحث
وأتوجه كذلك بخالص الشكر والتقدير إلى لجنة المناقشة التي قبلت هذا الجهد
شكرا لجميع أساتذة جامعة الدكتور مولاي الطاهر
شكرا لوالدي الكريمين وكل أفراد عائلتي الذين قدموا لي الدعم ووقفوا
بجانبي حتى إتمام هذا العمل
ولا يفوتنا شكر جميع إطارات وعمال جامعة سعيدة
شكرا لعمال النظافة -.. بجامعة مولاي الطاهر
شكرا لكل من وقفوا بجانبي لإتمام هذا العمل

فهرس المحتويات

إهداء.....	1
شكر وتقدير.....	2
الملخص :	3
مقدمة.....	4
الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي.....	5
تمهيد :	6
المبحث الأول :الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية.....	6
المطلب الأول : مدخل للإدارة الإلكترونية.....	7
المطلب الثاني: خصائص و مبادئ و أسباب التحول للإدارة الإلكترونية.....	11
المطلب الثالث : عناصر و وظائف و متطلبات الإدارة الإلكترونية.....	13

المطلب الرابع : معوقات و عوامل نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.....	15
المبحث الثاني : الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة في التعليم العالي.....	17
المطلب الأول: ماهية التعليم العالي.....	17
المطلب الثاني: جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي.....	22
المطلب الثالث : أبعاد جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي.....	32
المبحث الثالث : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي.....	36
المطلب الأول: جودة الخدمة التعليمية في ظل الإدارة الإلكترونية.....	36
المطلب الثاني:جودة الخدمة المكتبية في ظل الإدارة الإلكترونية.....	40
المطلب الثالث :جودة الخدمة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية.....	42
المبحث الرابع : الدراسات السابقة.....	44
المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية.....	45
المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية.....	47
المطلب الثالث : العلاقة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.....	48
خلاصة الفصل :	50
الفصل الثاني : دراسة ميدانية بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة	51
تمهيد.....	53
المبحث الأول :تقديم عام لكلية محل الدراسة.....	53
المطلب الأول : لمحة عن الكلية و بعض الإحصائيات المتعلقة بها.....	53
المطلب الثاني : التعريف بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة	55
المبحث الثاني :الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.....	59
المطلب الأول : منهجية مجتمع و عينة الدراسة.....	59
المطلب الثاني : أداة جمع و تحليل البيانات.....	60
المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة.....	61
المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات.....	66
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الاستبيان.....	66
خاتمة عامة.....	74
قائمة المصادر والمراجع.....	76

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي، وذلك من خلال إجراء دراسة تحليلية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة شملت 78 أستاذ. وقد تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة 20. وقد أبرزت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بأبعادها، كما بينت أن الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجات متفاوتة في تعزيز مختلف أبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة في جودة هيئة التدريس، وجودة المناهج التدريسية، وجودة الإدارة التعليمية، وجودة البحث العلمي داخل المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية , جودة الخدمة .

Abstract :

This study aims to highlight the role of electronic management (E-management) in improving the quality of service in higher education, by conducting an analytical study at the Faculty of Economic, Commercial, and Management Sciences at Dr. Moulay Tahar University in Saida. The study relied on the descriptive-analytical approach, using a questionnaire as the primary tool for data collection from a sample of 78 professors. The data were processed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software, version 20. The findings of the study revealed a statistically significant positive impact of electronic management on the quality of educational service, with its various dimensions. It also showed that electronic management contributes, in varying degrees, to enhancing the different dimensions of educational service quality—namely, the quality of teaching staff, the quality of curricula, the quality of educational administration, and the quality of scientific research—within the institution under study.

Keywords: Electronic Management (E-management), Service Quality.

مقدمة

المقدمة العامة :

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تطورات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي أدى إلى بروز تحولات عميقة مست مختلف القطاعات، وعلى رأسها قطاع التعليم العالي الذي أصبح مطالبًا بمواكبة متطلبات البيئة الرقمية الحديثة. وقد فرضت هذه التحولات على الجامعات ضرورة الانتقال من الأساليب الإدارية التقليدية إلى أساليب أكثر مرونة وفعالية تعتمد على استخدام التقنيات الرقمية في تسيير مختلف الأنشطة والخدمات الجامعية.

وفي هذا السياق، برز مفهوم الإدارة الإلكترونية كأحد أهم المداخل الحديثة التي تهدف إلى تحسين الأداء الإداري من خلال توظيف الوسائل التكنولوجية في إنجاز الأعمال وتسهيل تبادل المعلومات واتخاذ القرارات بسرعة ودقة، بما يساهم في رفع كفاءة المؤسسات وتحسين جودة الخدمات المقدمة. كما ساعدت الإدارة الإلكترونية على تجاوز العديد من المشكلات المرتبطة بالإدارة التقليدية، مثل البطء في الإجراءات، وتراكم الوثائق الورقية، وضعف التواصل الإداري.

وقد اتجهت مؤسسات التعليم العالي في مختلف دول العالم إلى تبني الإدارة الإلكترونية باعتبارها وسيلة أساسية لتحقيق الجودة وتحسين مستوى الخدمات التعليمية والبحثية والإدارية، خاصة بعد التطورات التي شهدتها العالم عقب جائحة كوفيد-19، والتي أبرزت أهمية الرقمنة في ضمان استمرارية العملية التعليمية والإدارية داخل الجامعات. وفي الجزائر، سعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى تعزيز مسار التحول الرقمي من خلال اعتماد العديد من المنصات والخدمات الإلكترونية المتعلقة بالتسجيلات الجامعية والتعليم عن بعد وتسيير المسارات البيداغوجية للطلبة.

وتعد جودة الخدمة التعليمية من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها الجامعات في تقييم أدائها وتحقيق التميز الأكاديمي، إذ أصبحت المؤسسات الجامعية مطالبة بتقديم خدمات تعليمية وإدارية تتسم بالكفاءة والسرعة والشفافية، بما يحقق رضا مختلف الأطراف داخل الجامعة من أساتذة وطلبة وإداريين. ومن هذا المنطلق، أصبحت الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لتحسين جودة الخدمة في التعليم العالي من خلال تطوير أساليب العمل وتسهيل الوصول إلى المعلومات وتحسين التواصل داخل المؤسسة الجامعية.

وانطلاقاً من أهمية هذا الموضوع، جاءت هذه الدراسة لمحاولة التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي، من خلال دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، وذلك قصد إبراز مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات التعليمية وتحسين جودة الخدمة التعليمية داخل البيئة الجامعية.

إشكالية الدراسة : يمكن صياغة الإشكالية التالية :

ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة ؟

التساؤلات الفرعية : وعلى ضوء الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
 - 2- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة المناهج التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
 - 3- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الإدارة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
 - 4- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة البحث العلمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
- فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

وعلى ضوء الفرضية الرئيسية يمكن صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية" 01 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة."

الفرضية الفرعية" 02 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة المناهج التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة."

الفرضية الفرعية" 03 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الإدارة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة."

الفرضية الفرعية" 04 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة البحث العلمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة."

أهداف الدراسة : تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، تتمثل فيما يلي:

1- التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيادة.

2- إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة التعليمية داخل مؤسسات التعليم العالي.

3- دراسة أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية داخل الكلية محل الدراسة.

4- التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين:

-جودة هيئة التدريس.

-جودة المناهج التعليمية.

-جودة الإدارة التعليمية.

-جودة البحث العلمي.

5- تحديد أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي.

أهمية الدراسة : تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

1- إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية كمدخل حديث لتحسين الأداء الإداري داخل مؤسسات التعليم العالي.

2- توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية ورفع كفاءة العمل الجامعي.

3- المساهمة في إثراء الجانب المعرفي المتعلق بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في التعليم العالي.

4- مساعدة المسؤولين في المؤسسات الجامعية على فهم أهمية التحول الرقمي في تطوير الخدمات التعليمية والإدارية.

5- تقديم نتائج وتوصيات يمكن الاستفادة منها في دعم تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الجامعات الجزائرية.

أسباب اختيار الموضوع :

تتعدد مجموعة من العوامل الذاتية والموضوعية التي دفعتني لتناول هذا الموضوع، ويمكن إجمالها فيما يلي:

أولاً: الأسباب الذاتية

- الاهتمام الشخصي بموضوع الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي.
- الرغبة في دراسة واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي.

ثانياً: الأسباب الموضوعية

- أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجامعية.
- تزايد توجه الجامعات نحو الرقمنة والتحول الإلكتروني.
- الحاجة إلى تحسين جودة الخدمة الإدارية والتعليمية داخل مؤسسات التعليم العالي.
- قلة الدراسات الميدانية التي تناولت هذا الموضوع في البيئة الجامعية الجزائرية.

حدود الدراسة : تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

-**الحدود المكانية :** اقتصرت الدراسة الميدانية على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة؛

-**الحدود الزمنية :** امتدت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2026/2025

-**الحدود الموضوعية :** تناولت الدراسة متغيرين أساسيين يتمثل الأول في الإدارة الإلكترونية ومتغير جودة الخدمة التعليمية الموجهة نحو الأساتذة ذوي الأبعاد (هيئة التدريس، المناهج التعليمية، الإدارة التعليمية، البحث العلمي).

المنهج المتبع وأدوات الدراسة :

من أجل معالجة إشكالية الدراسة والإجابة عن التساؤلات المطروحة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لدراسة الظواهر كما هي في الواقع وتحليل العلاقات بين متغيرات الدراسة. كما تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المتمثلة في أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة.

وبعد جمع البيانات، تم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة 20، بهدف اختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى النتائج المناسبة.

صعوبة البحث :

- الوقت الذي يعتبر من القيود التي حالت بيننا وبين جمع المعلومات الخاصة بالبحث.
- قلة الكتب والمراجع والدراسات في مجال الإدارة الإلكترونية و الجودة التعليمية في التعليم العالي .

هيكلية الدراسة :

من أجل الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع و الإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم الدراسة كما يلي :

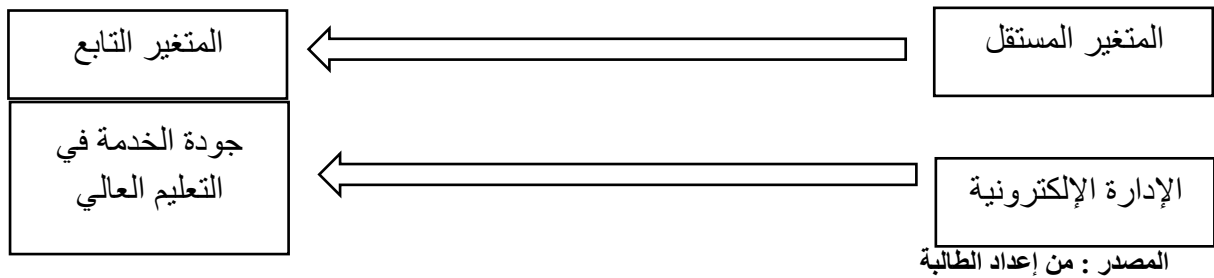
الفصل الأول : يعالج الإطار النظري و المفاهيمي لكل من الإدارة الإلكترونية و تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي من خلال التطرق إلى مبحث أول يحوي كل من مدخل للإدارة الإلكترونية و خصائص و مبادئ و اسباب التحول إليها و عناصرها و وظائفها و معوقاتا و عوامل نجاحها كما تناولنا في المبحث الثاني و هو الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة في التعليم العالي الذي يضم كل من ماهية التعليم العالي و جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي و أبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي إضافة إلى مبحث ثالث خاص

بالإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي و ايضا الى مبحث رابع خاص بالدراسات السابقة لهذا الموضوع و توضيح الفرق بينها و بين الدراسة الحالية .

الفصل الثاني : يتضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية الخاصة بهذا الموضوع حيث تم التطرق فيه الى تعريف بالكلية محل الدراسة و منهجية الدراسة و ادواتها إضافة الى نتائج اختبار الفرضيات .

نموذج الدراسة:

الشكل 01 :نموذج الدراسة



الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

تمهيد :

تعد الثورة الرقمية المعاصرة في تقنيات المعلومات والاتصالات المحرك الأساسي لبروز أنماط إدارية مبتكرة تجاوزت الأطر البيروقراطية التقليدية لتضع المؤسسات أمام حتمية التحول نحو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية أو الرقمية، وهي مفاهيم لم تكن وليدة الصدفة أو مجرد نتاج للاستخدام التجاري للإنترنت بل تجسيد لتوجهات استراتيجية تهدف إلى تعزيز الشفافية ودعم التنمية الشاملة، وقد انعكس هذا التحول بشكل جوهري على مؤسسات التعليم العالي التي سارعت إلى تبني الوسائل التقنية المتقدمة بهدف تجويد الخدمة التعليمية وتسهيل التفاعل بين أقطاب الأسرة الجامعية من أساتذة وطلبة وإداريين، مما أتاح تدفقاً مرناً للمعلومات وضمان استدامتها واسترجاعها بما يخدم كفاءة الأداء الأكاديمي ويحقق التميز المؤسسي في بيئة علمية متطورة.

و عليه في هذا الفصل سنقوم بإبراز مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية و تحسين الجودة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي و للتعلم أكثر في الموضوع قمنا بتقسيم الفصل الى أربعة مباحث كالتالي :

المبحث الأول :الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني : الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة في التعليم العالي.

المبحث الثالث : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي.

المبحث الرابع :الدراسات السابقة.

المبحث الأول :الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

أضحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الواقع الراهن ركيزةً جوهرية لا يمكن التجزؤ عنها في تفاصيل الحياة اليومية، وذلك نتاجاً للقفزات النوعية والتحويلات المتسارعة التي شهدتها العقود الأخيرة، ولا سيما التطور المذهل في وسائط الاتصال وعلى رأسها شبكة الإنترنت التي أحدثت تغييراً جذرياً في بنية الأنشطة الإنسانية بمختلف أبعادها، وقد تجلّى هذا التأثير في التحول الاستراتيجي والتدريجي من النماذج التقليدية النمطية إلى الأنماط الإلكترونية الذكية، حيث تصاعدت وتيرة الاهتمام باستثمار هذه التقنيات عبر صياغة خطط وبرامج تطويرية تهدف إلى الاستغلال الأمثل للموارد الرقمية، مع الحرص على مواءمة هذه الأدوات التقنية مع الاحتياجات الفعلية والخصوصيات الثقافية والقيمية للمجتمعات، بما يضمن تطويع ثورة المعلومات لخدمة الأهداف التنموية والحضارية بكفاءة واقتدار.

سنحاول أن نتطرق في هذا المبحث الى الجوانب الاساسية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية إنطلاقاً من نشأتها و تعريفها وصولاً الى وظائفها و معوقاتنا التي من الممكن أن تواجه تطبيقها على أرض الواقع .

المطلب الأول : مدخل للإدارة الإلكترونية

أولاً : نشأة الإدارة الإلكترونية و تطورها التاريخي

إن الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في الإدارة، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا. وبالتالي تحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها، وكان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخراً، حيث بدأت بظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في مجالات التقنية و المعلوماتية، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة، تساعد على انجاز المهام المناطة بها وتنفيذها (عاشور عبد الكريم، 2009/2010، ص 12).

يرى السالمي ان بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ 1960 م عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، و كان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب ألى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب و استخدام معالج الكلمات، و أن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964م عندما أنتجت هذه الشركة جهازاً طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم الشريط الممغنط / جهاز الطابعة المختار، حيث كانت هذه الطابعة MT/ST عند كتابة أي رسالة يتم خزن الكلمات على الشريط الممغنط، حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن تطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وهذه العملية وفرت جهداً كبيراً خاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم وتوالى ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولاً إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء (السالمي وعلاء عبد الرزاق محمد، 2005، ص 234 إلى 235).

ويشير نجم عبود نجم إلى أنه من خلال دراسة الفكر الإداري والمدارس الإدارية يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد حدد المختصين في الإدارة مساراً تاريخياً متصاعداً لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمان ابتداءً بالمدارس الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية، وبعدها توالى ظهور العديد من المدارس الإدارية، وفي منتصف التسعينات توجت مسيرة التطور التاريخي بصعود الإدارة الإلكترونية (عبود نجم عبود، 2004، ص 128 إلى 130).

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

كما تعتبر الإدارة الإلكترونية امتدادا للتطور التكنولوجي في الإدارة، فالتطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، ثم تطور حتى وصل إلى الإنترنت وشبكات الأعمال.

كما يؤكد سعد غالب ياسين أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينيات، حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعنى الإسراع في انجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت و الموارد (سعد غالب ياسين، 2005، ص 4).

ويذكر بشير عباس أن للإدارة الإلكترونية مفهوم مبتكرا أملته المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة وأسهمت في تكوينه وانتشاره، وأخذت الشركات والمؤسسات على اختلافها تتسارع للانتقال إلى عالم الإدارة الإلكترونية (بشير عباس العلق، 2005، ص 9 إلى 10).

استخدم مصطلح المكتب اللاورقي (paperless office) لأول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي وفي عام 1974 أخذت مؤسسة (زيروكس) تروج لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكتب المستقبل، وكانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان في عام 1996 من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسستها مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بقدر كبير جدا وفي نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الأنترنت العالمية واعتمد كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد (عاشور عبد الكريم، 2009/2010، ص 11).

ثانيا: مفهوم الإدارة الإلكترونية

نظرا لحدثة مصطلح الإدارة الإلكترونية فقد تنوعت مفاهيمها لكونها غير مقتصرة فقط على وجود برمجيات وحواسيب وانترنت ، وانما يتعدى ذلك إلى التواصل مع الجمهور إلكترونيا .

تعد الإدارة الإلكترونية توجهاً حديثاً في أساليب التسيير، يقوم على تنفيذ مختلف العمليات والتعاملات التي تتم بين الأفراد أو الهيئات عبر استخدام الوسائط الإلكترونية المتنوعة، كالبريد الإلكتروني والتحويلات المالية الرقمية بهدف تسريع الإجراءات وتحقيق فعالية أكبر في الأداء. (وصيفة فائزة خير الدين، 2020، ص 367).

الإدارة الإلكترونية عبارة عن مصطلح إداري يقصد به مجمل الإجراءات والعمليات التنظيمية التي تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات، وبوسائط ووسائل الكترونية، وبغرض تحقيق أهداف المنشأة، من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة، وتطوير (عامر إبراهيم قنديلجي، 2015، ص 121).

الإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق بلا مكان وبلا زمان، ذلك أنها تعتمد على بيئة الكترونية تقنية مفترضة، قوامها أجهزة حواسيب ونظم اتصالات متمكنة وتقنية معلومات قادرة على تقديم تطبيقات للوظائف التقليدية التي تقدمها الدولة للمواطنين. (أسامة أحمد المناعسة، 2013، ص 29).

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكوين إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً. (فداء حامد، 2015، ص 203).

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها عملية انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مما يسبب إهدار للوقت والجهد والطاقت. (محمد مدحت محمد، 2016، ص 85).

عرفها البنك الدولي بأنها مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقض على الفساد، إعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة. (غنية نزلي، 2016، ص 178).

وقد ينظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها تحول جذري في الطرائق التي تتبعها الحكومات المباشرة أعمالها وذلك من خلال تعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات، من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية، كما يرى البعض لخدماتها العامة الإلكترونية عبر بوابة واحدة من الفقهاء أن الإدارة الإلكترونية من حيث مفهومها هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعمالاتهم، وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها، فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد. (انبراس محمد جاسم الأحبابي، 2018، ص 17).

و عرفت الإدارة الإلكترونية ايضاً على أنها (أحمد فتحي الحيت، 2015، ص 22 إلى 23):

العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة وظيفية إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية بحيث تشمل الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف؛

مما سبق؛ يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام شبكة الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة في منظمات الأعمال لتحقيق أهدافها أو يمكن القول أنها هي منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى إحداث تحول جذري في بيئة العمل من خلال استبدال النمط الورقي واليدوي التقليدي بآليات تقنية حديثة؛ تعتمد على نظم معلوماتية قوية وشبكات اتصال متطورة (كالإنترنت) لإنجاز المهام الإدارية والخدمات العامة بمرونة وأمان. وتتجاوز كونها مجرد أداة تقنية لتصبح استراتيجية شاملة تضمن المواءمة بين موارد المنظمة والتكنولوجيا، مما يسهم في تسريع اتخاذ القرار، وخفض التكاليف، وإنجاز الأعمال والرقابة عليها في الوقت المحدد وبدقة عالية، وصولاً إلى مفهوم "المكتب بلا ورق" الذي يدمج بين وظائف الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

ثالثاً: أهمية و أهداف الإدارة الإلكترونية

أ- أهمية الإدارة الإلكترونية

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات وقدرتها على التأقلم مع التطورات المتسارعة واليومية، وتتمثل أهميتها فيما يلي : (فهد يوسف العيتاني، 2012، ص 19 إلى 20).

- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أراها ، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة؛

- المرونة في عمل الموظف بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية في أي مكان قد يتواجد فيه القيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، فأصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليست له حدود يمكن ان يكون من البيت الشارع، المطار الخ)؛

- سهولة عقد الاجتماعات عن بعد (Video Conferencing) بين الإدارات المتباعدة جغرافيا لن تكون هناك حاجة للعدد الكبير من خزائن الملفات وبالتالي توفير مساحة هذه الخزائن وكذلك توفير نفقات لموظف المخصص للعناية بهذه الملفات

- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين كذلك
- سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر الأخرى المحطة الواحدة.

-سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطي في أماكن خارج حدود المؤسسة وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث.

ب-أهداف الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يهدف بشكل عام إلى تحقيق الغرض من وجود الأجهزة الإدارية، ألا وهو تأدية الخدمات اللازمة لتحقيق إحتياجات المواطنين والدولة في أن واحد بسهولة وبتكلفة أقل .ومنه فإن تحول الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية، يعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق أهداف سامية، تتفق وثورة المعلومات والاتصالات الرقمية . (يحي محمد أبو معايش، 2004، ص 70).

ما يمكن أن نجمل الأهداف الأساسية للإدارة الإلكترونية من خلال المميزات التي تتيحها كالاتي :

- تحسين مستوى الخدمات ومن ذلك محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، والسهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالمستفيدين من خدمات الإدارة وتحقيق عنصر الشفافية وتوفير المعلومات للمستفيد ببسر وسهولة .

- التقليل من التعقيدات الإدارية وذلك من خلال تقليل البيروقراطية واختصار مراحل إنجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور .

- تخفيض التكاليف ومن ذلك إمكانية حصول المستفيد على المعلومات والنماذج التي تلزمه للحصول على خدمة معينة عن طريق شبكة الأنترنت دون أن يكلف نفسه مراجعة الإدارة ذات العلاقة بتقديم تلك الخدمة، كما أن الأرشفة الإلكترونية توفر على الدولة جهود وتكاليف الحفظ والتخزين للسجلات وما قد تتعرض له من تلف أو غيره .

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

- تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الإدارة ومن ذلك إتباع أسلوباً موحداً للتعامل مع جميع شرائح الجمهور بما يحقق المساواة في تقديم الخدمة، وكذا قيام نظام الخدمات الإلكترونية بالعمل على مدار الساعة. مما يوفر على المستفيد الوقت والجهد والمال. (رأفت رضوان، 2004، ص 03).

المطلب الثاني: خصائص و مبادئ و أسباب التحول للإدارة الإلكترونية

أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية

إن للإدارة الإلكترونية خصائص عديدة يمكن تلخيص أهمها كما يلي (أحمد فتحي الحيت، مرجع سابق، ص 32 و 33) :

أ-خصائص الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمنظمة :

- 1- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة كما لو كانت وحدة مركزية واحدة؛
- 2- الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال؛
- 3- زيادة الإنتاجية الإدارية
- 4- توفير المعلومات اللازمة إلكترونياً لجميع المستويات الإدارية؛
- 5- زيادة الكفاءة والفاعلية للمنظمة؛
- 6- تقليل مخالفة الأنظمة.

ب-خصائص الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمتعاملين مع المنظمة:

- 1 - الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة؛
- 2- إمكانية التواصل مع المنظمة في أي مكان وزمان؛
- 3- سرعة الحصول على الخدمات؛
- 4 - المشاركة في رسم سياسة المنظمة من خلال التغذية العكسية؛
- 5- وصول الخدمات إلى المتعاملين مع ضمان سرية وأمن المعلومات
- 6- إتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقاً لرغباتهم.

ج-خصائص الإدارة الإلكترونية بالنسبة للعاملين في المنظمة:

- 1- وضوح الاختصاصات والمسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية.
- 2 -تنمية مهارات وقدرات العاملين التقنية.
- 3- سهولة أداء الأعمال بسبب توحيد نماذج إجراءات العمل الإلكترونية.
- 4- استمرار الاتصال الفعال بين العاملين والمستويات الإدارية.
- 5- تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة أداء المهام ببسر وسهولة.
- 6- سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء الأعمال من خلال الأرشفة الإلكتروني للمنظمة.

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

7- التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري للشخصية كل موظف مما يحفزهم على الإبداع والتميز.

8- تطوير المهارات والمعرفة والاستثمار في التطوير والتدريب وإدخال أساليب وتقنيات إدارية تمكن من تحسين الأداء وخفض التكاليف، والعمل على تحديد المهارات والمعارف التي تحتاجها الموارد البشرية.

ثانيا: مبادئ الإدارة الإلكترونية

لكي يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية بطريقة صحيحة لابد من التقيد بالعديد من المبادئ تذكرها فيما يلي:

-خلق مناخ تشريعي قانوني ملائم الذي يؤمن تأسيس منظومة الإدارة الإلكترونية ويستلزم ذلك تطوير وصياغة تشريعات تقترن بالتوضيح الإلكتروني والوثيقة الإلكترونية ودورهما في إثبات واتخاذ القرارات وحل النزاعات مما يسهل إتمام الأعمال الإلكترونية.

-الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة سواء البنية المادية من خلال توفير الأجهزة والمعدات المستخدمة من حواسيب أو البنية البشرية عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية أو البنية التنظيمية التي تشمل وضع معايير قياس النظم الفنية.

-الإعداد لعملية إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولا سيما الخدماتية إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات الإلكترونية في مختلف قطاعات الإتصال؛

-توفير التسهيلات الممكنة للمواطنين بشكل يسمح لها بالتعامل مع المواقع المختلفة والوصول إليها بسهولة --تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والمحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه، لخلق القناة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية.

كما يرى الدكتور عمار يوحوش أن مبادئ الإدارة الإلكترونية تنحصر فيما يلي (عمار بوحوش، 2006، ص 189 إلى 191) :

-تقديم أحسن الخدمات للمواطنين بحيث يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة مع انتقاء المعلومات والقيام بتحليلات دقيقة مع تحديد نقاط القوة والضعف؛

-التركيز على النتائج : أي تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، مع تحقيق فوائد للجمهور وتوفير الخدمة المستمرة على مدار الساعة؛

-سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لتي يتمكن كل مواطن من التواصل

-تخفيض التكاليف ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف؛

-التغيير المستمر : وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحيث أنها تسعى بانتظام لتحسين واثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن، والتفوق في التنافس ويمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا إدارة توجيه تنفيذ الأعمال الإلكترونية، فهي تتم بشكل الكتروني بحيث تصبح كل المهام تنجز باستخدام تكنولوجيا المعلومات أما الحكومة الإلكترونية فلها دور على مستوى المؤسسات والمنظمات العامة للدلالة على الإدارة الإلكترونية، وهذه الأخيرة تركز على مجموعة من المبادئ لابد من

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

توفرها في الإدارة الإلكترونية لتحقيق كافة الأهداف المرجوة على مستوى المنظمة، ومواصلة التقدم ومواكبة التغيير المستمر للبيئة الخارجية والداخلية.

ثالثا: أسباب التحول للإدارة الإلكترونية

يمكن إجمال أهم أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية في : (غربي علي ربوبة حضرة، 2016، ص 15 إلى 16).

-التقدم التكنولوجي المتسارع الذي ألزم المؤسسات بإتاحة الفرصة للاستثمار في قطاع التكنولوجيا وبالتالي تغيير مهمة الإدارة على نطاق واسع بتوفر جميع المعلومات.

-حاجة الموظفين العموميين للدعم النوعي من خلال معلومات صلبة ونظام عمل متطورة .

-توجه العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية من خلال تحويل العالم إلى قرية صغيرة مع الاستعانة بشبكة الاتصالات للحد من الإجراءات الروتينية التي تتميز بالتعقيد والبطء .

-الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.

ومن بين أهم مميزات الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية أنها (رضوان محمود عبد الفتاح، 2012، ص 20 إلى 21):

أ- إدارة بلا ورق ويشير هذا إلى أنها تعتمد بدرجة كبيرة على الأرشفة والبريد الإلكترونيين إضافة إلى الرسائل الصوتية ونظم التابعة الرقمية.

ب- إدارة بلا مكان وهي تقوم على النقاءات الافتراضية والمؤتمرات عن بعد، واستخدام الهواتف النقالة والعمل الكترونيا والتعامل مع المنظمات الافتراضية (Virtual).

ج- إدارة بلا زمان : تشتغل يوميا و اسبوعيا على مدار الشهر و السنة و لا تنقيد بحدود زمنية .

د- تقوم بالارتكاز على على النظم المتطورة : من خلال الإعتماد على المنظمات الإلكترونية الذكية على قواعد البيانات و المعلومات .

المطلب الثالث : عناصر و وظائف و متطلبات الإدارة الإلكترونية

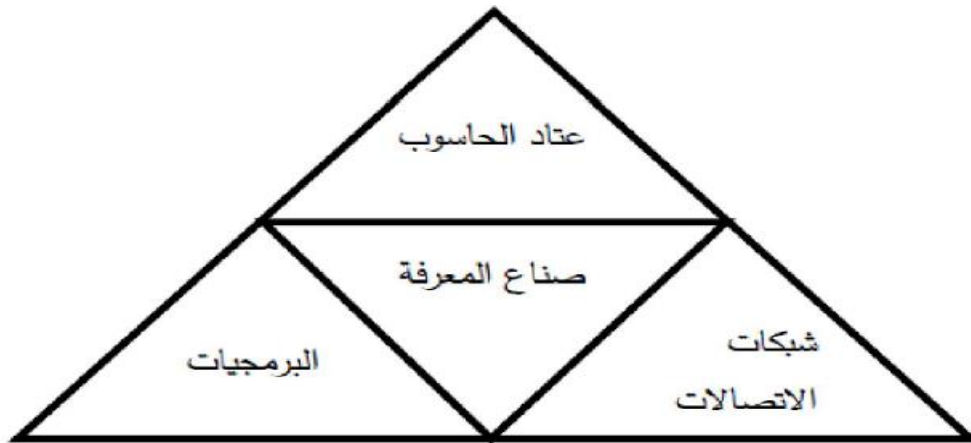
أولاً: عناصر الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب عدة عناصر وهي كالتالي (أم الخير قوارح، 2018، ص 165 إلى 166) :

- 1- **عتاد الحاسوب** : يتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقا.
- 2- **البرمجيات**: تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل : برامج البريد الالكتروني، قواعد البيانات.
- 3 - **شبكة الاتصالات** هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت Intranet، الاكسترنات Extranet وشبكة الانترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية.

4 - **صناع المعرفة** ويتكون من القيادات الرقمية المديرين والمحلولون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة.

الشكل(02) : عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر : ياسن سعد غالب , الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية , المملكة العربية السعودية, معهد الإدارة العامة , 2005, ص24

ثانيا : وظائف الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية المدرسة الأحدث في الإدارة والتي تقوم على استخدام الانترنت في انجاز وظائف الإدارة الإلكترونية وتؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية والتي مثلت تغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

التخطيط الإلكتروني: يمثل التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، المرنة والآنية والقصيرة الى مدى القابلة للتجديد والتطوير المستمر، وذلك بفضل المعلومات الرقمية الدائمة التدفق، كما أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ (ام الخير قوارح، مرجع سابق، ص 166).

التنظيم الإلكتروني: يعتمد التنظيم الإلكتروني على التقسيم الإداري الذي تتعدد فيه مراكز السلطة ويعتمد على الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية والتنظيم الإداري المتعدد الرؤساء القائم على الوحدات الثابتة.

الرقابة الإلكترونية تسمح الرقابة الإلكترونية بالمراقبة الآتية من خلال شبكة المؤسسة مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف والخطأ وعملية تصحيحه (صباح شنايت، 2016، ص 204).

القيادة الإلكترونية تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها، وسرعة الحصول عليها، إضافة إلى أنها تتصف بقيادة الإحساس بالوقت، حيث تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة هي سرعة الحركة، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات.

ثالثا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية بات أكثر من ضروري وحتمي، ذلك أن هذا الأسلوب يرتقي بالخدمات التي تقدمها المرافق الإدارية ويحقق الرفاه ويدعم الشفافية، وهذا هو المرجو والمطلوب. لذلك، ونظرا للضرورة الملحة والأهمية الكبرى لمشروع الإدارة الإلكترونية فإنه من المهم أن يتم توفير متطلبات تطبيقها، وهي :

1-المتطلبات البشرية : يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأة للإدارة الإلكترونية فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها ، والعنصر البشري يمثل الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة الذين يمثلون البنية الانسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة. (موسي عبد الناصر، 2011، ص 11).

2-المتطلبات التقنية : وتتمثل في توفير كل من: (Haag & Cummings، 2011، p. 325).

-البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية والتي تشمل مختلف التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية للممارسة اليات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية للممارسة الأعمال الإلكترونية.

-البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية والتي تشمل مجموعة الخدمات والمعلومات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.

المطلب الرابع : معوقات و عوامل نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية

أولاً:معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

هنالك مجموعة من العوامل التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات يمكن تلخيصها كما يلي (عامر طارق عبد الرؤوف، 2007، ص 54 و 55):

1- التحول من العمل الإداري التقليدي اليدوي إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على التقنيات الرقمية الحديثة لا يعني بالضرورة إلغاء كل النظم اليدوية والعودة إلى نقطة البداية وفقدان السرية في المعاملات، بل هذا سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظف، ويزيل الخوف من التغيير من قبل المسؤولين والموظفين.

2- تداخل مسؤوليات اتخاذ القرار للإقدام على التغيير أو الانتقال.

3- قلة الاعتمادات المالية للتطبيقات الحديثة

4- عدم الاطلاع على نماذج ناجحة في البيئة المجاورة

5- عدم توفر الإنترنت بشكل موسع في المؤسسات أو أو اقتصرها على فئة معينة دون غيرها؛

6- عائق اللغة في بعض الأحيان؛

7- عدم وجود ثقة كاملة بالتقنيات الحديثة من حيث استمرارية عملها ؛

8- نقص الكفاءات البشرية المستخدمة للتقنيات، مما يزيد الحاجة الى التدريب

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

9- بعض النماذج الحالية القائمة على الحاسوب لم تغير من الإجراءات الإدارية التقليدية في التعامل وبالتالي لم تقنع الآخرين بالانتقال إلى النظام الإلكتروني الكامل؛

10- تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق

11- غياب التشريعات المناسبة

12- قلة وعي الجمهور بالميزات المرجوة

13 غياب الشفافية ونفوذ مجموعات المصالح الخاصة

14- عدم توفر وسائل الاتصال المناسبة.

ثانيا : عوامل نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية

على المسؤولين في المنشأة الحكومية الذين يرغبون التحول إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المنشأة، ومن أهمها (أرسيلان صبري صادق، 2005):

-وضوح الرؤية الإستراتيجية للمسؤولين في المنشأة. والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ ونتاج وتشغيل وتطوير، كما نلاحظ في بعض الدوائر الحكومية والشركات التجارية وجود إعلانات كبيرة بالمنشأة لتوضيح الرؤية والرسالة.

-الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنشأة. والبعد عن الإتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.

-التطوير المستمر لإجراءات العمل. ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم أهدافها، مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها .

-التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه.

-التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.

-تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.

-تأمين سرية المعلومات للمستفيدين .

-الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.

المبحث الثاني : الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة في التعليم العالي

أضحت الجودة في فضاء التعليم العالي ضرورةً استراتيجية تفرضها التحولات المتسارعة التي يعيشها العالم المعاصر، ولم تعد مجرد خيار تكميلي بل غاية قصوى تسعى الجامعات لتحقيقها عبر ابتكار آليات ومنهجيات تضمن تقديم خدمات تعليمية متميزة، بما يكفل الوصول إلى الأهداف الأكاديمية السامية ويسهم بفعالية في النهوض بالمجتمعات وتنميتها، وفي هذا الإطار، يسعى هذا المبحث لتسليط الضوء على ماهية التعليم العالي، وصولاً إلى استقصاء مفهوم جودة الخدمة التعليمية وتحليل أبعادها الجوهرية ضمن هذا القطاع الحيوي.

المطلب الأول: ماهية التعليم العالي

يُصنف قطاع التعليم العالي ضمن أكثر القطاعات حيوية واستراتيجية في دول العالم، باعتباره الحاضنة الأساسية لإنتاج المعرفة والمحرك المحوري لتطوير بنية المجتمع، وتتجلى قيمته الجوهرية في كونه الرافد الرئيسي الذي يمدّ الدولة بالكفاءات البشرية والنخب المتخصصة المؤهلة لقيادة قاطرة التنمية، والمساهمة الفاعلة في صياغة نهضة مجتمعية شاملة تمتد آثارها لتشمل المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وصولاً إلى الريادة الثقافية والتكنولوجية.

أولاً: مفهوم التعليم العالي

التعريف الأول: يعرف التعليم العالي حسب الجريدة الرسمية وفقاً للقانون 99-05 في المادة الثانية بأنه: كل نمط للتكوين أو التكوين والبحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات متخصصة ومعتمدة من طرف الدولة (القانون رقم 99-05، 1999، المادة 2)، ويضمن هذا التعليم في مجال التكوين العالي التكوين العالي للتدرج، التكوين العالي لما بعد التدرج، ويساهم في التكوين المتواصل.

التعريف الثاني: يقصد بعبارة التعليم العالي وفقاً لنص التوصية الخاصة بالاعتراف بدراسات وشهادات التعليم العالي التي اعتمدها المؤتمر العام لليونسكو في دورته السابعة والعشرين المنعقدة في شهر نوفمبر من عام 1993 - برامج الدراسة أو التدريب على البحوث على المستوى بعد الثانوي التي توفرها الجامعات أو المؤسسات التعليمية الأخرى المعترف بها بصفقتها مؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات المختصة في الدولة (مصطفى حسين ناهي، 2009، ص 15).

ثانياً: مفهوم الجامعة

تعد الجامعات ومراكز البحث العلمي، عبر مختلف الحقب التاريخية، المحرك الجوهري لنهضة الأمم والركيزة الأساسية لتحقيق التنمية الشاملة؛ حيث تضاعفت المسؤوليات المنوطة بها في ظل التنامي المطرد للطلب العالمي على المعرفة، وبناءً عليه، يسعى هذا الطرح لاستعراض ماهية الجامعة، وتحليل أهدافها الاستراتيجية، ورصد أبرز التحديات التي تواجهها في أداء رسالتها السامية.

1- تعريف الجامعة

التعريف الأول: مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين وأنظمة وأعراف وتقاليد أكاديمية معينة، وتتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وتتألف من مجموعة من الكليات والأقسام ذات الطبيعة العلمية التخصصية وتقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة منها ما هو

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

على المستوى اللساني ومنها ما هو على مستوى الدراسات العليا تمنح بموجبها درجات علمية للطلاب (جميع نبيلة، 2014/2015، ص 218).

التعريف الثاني: أن الجامعة كمشروع خيري لا يستهدف الربح، وأن الجامعة كمنظومة ديناميكية تحقق التوازن والتكامل مع المجتمع للتنمية، وأنها ذات هياكل ولوائح وتشريعات وعلاقات مركبة وهكذا (فريد النجار، 1999/2000، ص 119).

2- أهداف الجامعة:

تسعى الجامعة إلى تحقيق عدة أهداف نذكر منها :

إتاحة الفرص التعليمية للطلاب، وتوفير بيئة تعليمية مناسبة لمساعدتهم على النمو والتكيف.

تطوير وتنمية المعرفة، وقدرات الأفراد في المجتمع.

توفير العدالة في فرض التعليم العالي لجميع الطلاب الذين أتموا مرحلة التعليم الثانوي.

دعم وتعزيز عمليات الإبداع العقلي والفني.

تقويم المجتمع بهدف تجديده، من خلال تنمية الفكر الناقد عن الطالب (علي السلامي، 2001، ص 271).

وهناك من يقسم أهداف الجامعة كما يلي (جميع نبيلة، مرجع سابق، ص 219) :

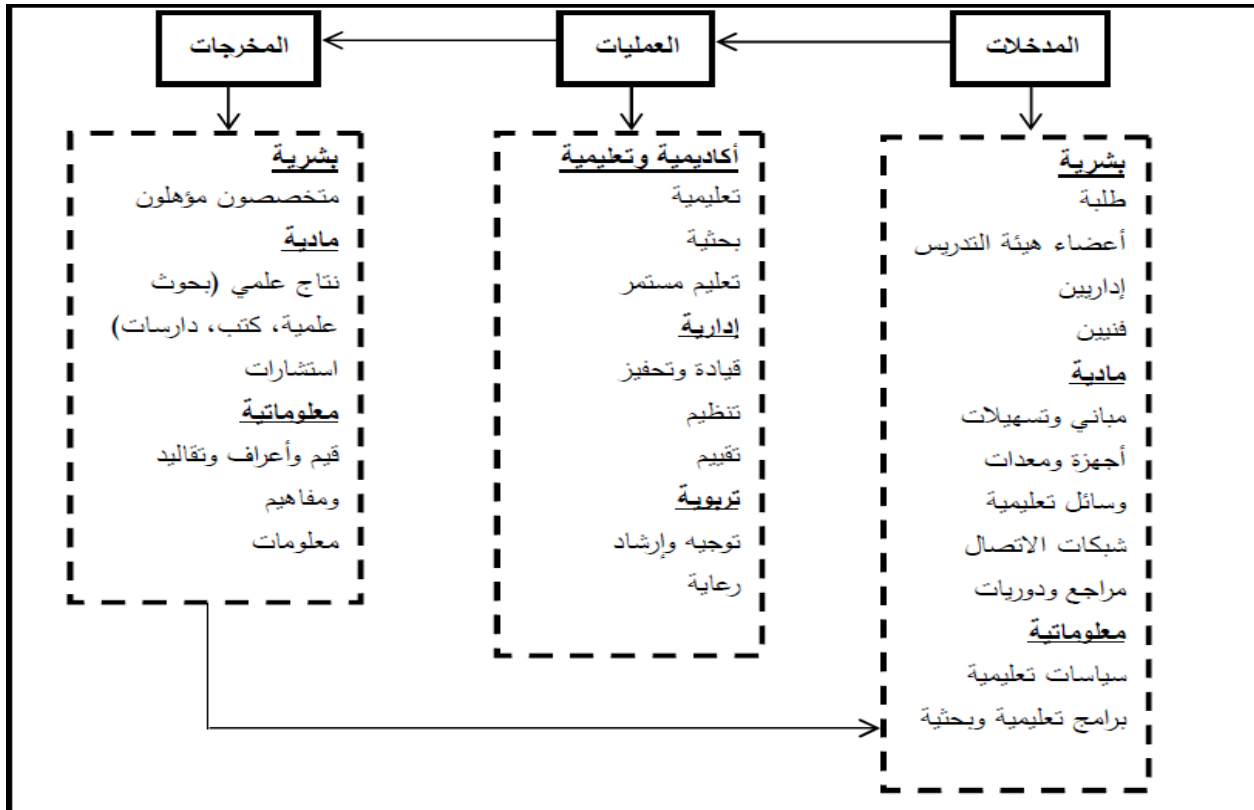
أهداف معرفية وتتناول كل ما يرتبط بالمعرفة من تعليم الأفراد مختلف المهارات وتطوير المعرفة.

أهداف اجتماعية تعمل على خدمة المجتمع واستقراره وحل مشاكله.

أهداف اقتصادية: تعمل على تقوية اقتصاد المجتمع عن طريق البحث العلمي وتزويده بما يحتاج إليه من إطارات وكفاءات للتغلب على مختلف المشكلات الاقتصادية.

3- نظام الجامعة: إن الجامعة نظام مثل أي منظمة أخرى يتكون من المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية العكسية ويتضح هذا النظام في الشكل التالي:

الشكل 02: نظام الجامعة



المصدر : بسمان فيصل محجوب الدور القيادي لرؤساء الأقسام في الجامعات العربية كلية الإدارة والاقتصاد، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة والشارقة 2004، ص: 66

المدخلات: تضم المدخلات، كما هو مبين في الشكل، الموارد البشرية والمادية والمعلوماتية، وقد وجدت كل هذه الموارد، خصيصا لصالح الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين والإداريين وباقي العاملين، باعتبارهم عملاء داخليين بالجامعة.

العمليات: تنقسم العمليات إلى أدوار أكاديمية، وتشمل الدروس والمحاضرات، وإجراء الدراسات والبحوث العلمية، وتأليف الكتب والترجمة، والإشراف على الدراسات العليا، وإجراءات الاختبارات ، وتقدير مستويات أداء الطلبة، وتطوير معارفهم وتحصيلهم العلمي والدراسي، إلى جانب وضع الخطط الدراسية، وإقرار المناهج والمواد، وتنظيم الندوات التخصصية، والمساهمة في المؤتمرات العلمية، واستضافة الأساتذة الزائرين... الخ، أما بالنسبة للأدوار الإدارية، فتعد بمثابة الإسناد الملازم للأدوار الأكاديمية، حيث لا يمكن أن تفترق عنها.

وتشمل هذه الأدوار أو الممارسات في الغالب، إدارة الشؤون المالية، والإشراف على حسن استخدام وإدارة المباني الجامعية من قاعات ومختبرات وأقسام داخلية وصيانتها (بسمان فيصل محجوب، مرجع سابق، ص 91).

المخرجات: تضم المخرجات الموارد البشرية وبالأخص الطلبة، بحيث يكونوا على قدر كاف من التأهيل العلمي والمعرفي، اللازمين لميادين العمل التي أعدوا لها، وتضم المخرجات كذلك، الموارد المادية، وهي كما تظهر في الشكل، على شكل نتاج علمي، وتضم ما تنتجه الجامعة، من بحوث علمية كرسائل الماجستير والدكتوراه وما يتم إصداره من مقالات أو أبحاث، من خلال ما جاء في المؤتمرات والندوات وغيرها، وفيما يخص الموارد المعلوماتية، فمن بين ما تتضمنه، حسب اعتقادنا، كل ما يستطيع أن يكسبه الفرد الطالب بالإضافة إلى المعلومات كالقيم الأخلاقية، والضمير الحي، الذي يدفعه إلى الإخلاص في العمل، والتفاني

فيه وانجازه على الوجه الأكمل، والولاء وعدم التفريط في حقوقه... الخ (بسمان فيصل محجوب، مرجع سابق، ص 92).

البيئة أو المجتمع والتغذية العكسية: باعتبار الجامعة نظام مفتوح فهي تتأثر ببيئتها وتؤثر فيها، ويظهر ذلك من خلال ما تنتجه من خريجين وما يطلبه سوق العمل، هؤلاء الخريجين وطبيعة تخصصهم، قد تتوافق أو لا تتوافق وسوق العمالة وهنا تظهر ضرورة إعادة النظر في البرامج المنتهجة، وهي تعد تغذية عكسية (بسمان فيصل محجوب، مرجع سابق، ص 93).

ثالثاً: أنماط التعلم العالي

1-التعليم عن بعد Distance Education : هو أحد أساليب التعلم تمثل فيه وسائل الاتصال والتواصل المتوفرة دوراً أساسياً في التغلب على مشكلة المسافات البعيدة التي تفصل بين المعلم والمتعلم بحيث تتيح فرصة التفاعل المشترك، ويوفر هذا الأسلوب فرص التعلم أعداد كبيرة من الراغبين في التعلم ممن لا يستطيعون التفرغ الكامل للالتحاق بالتعلم النظامي ويمكن تعريف التعليم عن بعد بأنه نظام تعليمي يتمركز حول المتعلم ويقوم على احتياجاته ولا يشترط المواجهة بين المعلم والمتعلم، ويكون دور المؤسسة التعليمية في هذا النظام قوياً في تخطيط وتوصيل الخدمة التعليمية إلى المتعلمين باستخدام وسائل النقل التكنولوجية المناسبة (وليد سالم محمد الحلفاوي، 2006، ص 98).

2 - التعليم الإلكتروني e-Learning: ويعرف بأنه أسلوب من أساليب التعليم يعتمد في تقديم المحتوى التعليمي وإيصال المهارات والمفاهيم للمتعلم على تقنيات المعلومات والاتصالات ووسائطها المتعددة بشكل يتيح له التفاعل النشط مع المحتوى والمعلم والزملاء بصورة متزامنة أو غير متزامنة في الوقت والمكان والسرعة التي تناسب ظروف المتعلم وقدرته وإدارة كافة الفعاليات العلمية والتعليمية ومتطلباتها بشكل إلكتروني من خلال الأنظمة الإلكترونية المخصصة لذلك.

إن تطبيق التعليم الإلكتروني في العملية التعليمية يحقق ما يلي:

-تعدد مصادر المعرفة بصورها المختلفة السمعية المرئية والمكتوبة مع توافر إمكانية تسجيلها نسخها وطباعتها.

-تحسين مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال TIC، بالنسبة للمعلم والمتعلم.

-عدم الاعتماد على الحضور الفعلي، حيث أن وسائل الاتصال وفرت الحصول على المعلومة دون التقيد بالزمان والمكان.

-يمكن من إرسال واستلام جميع الأعمال بين المعلم والمتعلم، مثل استلام الواجبات عن طريق الوسائط الإلكترونية (وليد سالم محمد الحلفاوي، مرجع سابق، ص 60).

- إن هذا التطور المستمر الذي عرفه ولا يزال يعرفه التعليم العالي، منذ نشأته وحتى وقتنا هذا، ما هو إلا دليل على أهميته المتزايدة.

رابعاً: أهمية وأهداف التعليم العالي

1- أهمية التعليم العالي:

لقد بانّت الجامعة بمراكزها البحثية البوابة الحقيقية للعديد من دول العالم لتحقيق نتائج حسنة على مستوى النشاطات الاقتصادية والاجتماعية من خلال ربط التعليم العالي ومراكز البحث العلمي بالواقع الصناعي والإنتاجي لهذه الدول، وأصبح من المسلم به أن تقدم الدول ورقيها يعتمد باستمرار على مدى تقدمها العلمي،

ويرتبط بمدى قدرتها على مواكبة التطورات المتسارعة على الصعيد المعرفي والتكنولوجي والمعلوماتي، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال نظام جيد للتعليم العالي يجعل من العنصر البشري عامل نمو وتقدم للمجتمع، ولم تعد أهمية التعليم العالي مقتصرة على تطوير العلم والوصول إلى الحقائق العلمية فحسب، وإنما امتدت هذه الأهمية لتشمل النهوض بالمجتمع في جميع جوانبه والإسهام في حل مشاكله في جميع صوره وتحقيق الرفاهية والرخاء لأبناء هذا المجتمع، حيث يساهم التعليم العالي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية (حياة سيد، 2016).

2- أهداف التعليم العالي:

وتتمثل أهم هذه الأهداف في (هشام يعقوب مريزق، 2008، ص 26) :

إعداد كفاءات بشرية عالية المستوى في مختلف المجالات، وبعد الهدف العام الأساسي للتعليم العالي، إذ يساهم التعليم العالي في إعداد أفراد ذوي كفاءات متخصصة يساهمون في قيادة التغيير في مختلف مجالات الحياة، وهذا يتطلب من مؤسسات التعليم العالي تبصرا باحتياجات المجتمع والحرص على الاهتمام بجودة التعليم فيها.

-تطوير الالتزام بتحكيم العقل والأخذ بالمنهج العلمي وتطوير مقدرة الطالب في استخدام المنهج العلمي في الحصول على المعرفة واكتشاف الحقائق.

- الاستمرار في متابعة التعليم طوال الحياة، وذلك لتطوير المعارف والمفاهيم والعادات والقيم والاتجاهات ومواكبة التقدم العلمي الذي يسير بخطوات متسارعة آتيا بكل جديد.

-تحقيق النمو والتقدم للمجتمع من خلال الانفتاح على الخبرة الإنسانية.

-المقدرة على التطوير والإبداع والتجديد (هشام يعقوب مريزق، فاطمة حسين الفقيه، مرجع سابق، ص 27).

خامسا: وظائف التعليم العالي

إن وظائف التعليم العالي ممثلا في الجامعة باختلاف العصور وتغيير المتطلبات السياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية، فبعد أن كانت منعزلة عن المجتمع ومشكلاته ومقصود دورها على النشاط الأكاديمي أصبحت تسعى لخلق شراكة بينها وبين هذا الأخير (المجتمع)، ومن أهم وظائفه:

1- وظيفة الإعداد والتأهيل والتدريب (يوسف حجيم الطائي و آخرون، 2008، ص 140):

من خلال التركيز على مضامين برامج التعليم ومنهجياته ومقارباته وممارساته ووسائل نقل المعرفة من أجل تحقيق الأهداف التالية:

-تزويد المتخرجين بكفايات محددة من معارف واتجاهات تتيح لهم الانخراط والمشاركة الفعالة في المجتمع والعمل على تكوين مواطنين ملتزمين بقضايا الناس والمجتمع والكون.

-تعزيز العلاقات بين المحيط الأكاديمي وعالم الشغل، وإنشاء شراكات مع مختلف القطاعات وتحليل احتياجات المجتمع والعمل على تلبيتها، مع الأخذ بعين الاعتبار التطورات العلمية والتقنية والاقتصادية.

2- وظيفة البحث العلمي (حياة سيد , بختة حداد، مرجع سابق، ص 11):

لقد أعطيت الأبحاث العلمية سواء بمفهومها النظري أو التطبيقي من حيث الأهمية المرتبة العليا في سلم الأولويات في البلدان المتقدمة، وعلى خطاها أسندت مسؤولية الأبحاث العلمية إلى الجامعة نظرا لما تلعبه

الأبحاث من دور رئيسي لإيجاد المعرفة وتقديمها، كما يمثل البحث العلمي موردا من موارد تمويل الجامعات، نظير ما تقوم به الجامعات من مشاريع بحثية لصالح قطاعات المجتمع الإنتاجية، وتعد الجامعات محيطة منظما وفاعلا في مجال البحث العلمي، وتنمية وتطوير الرصيد المعرفي للمجتمع، ومباشرة البحث العلمي المنظم لتنمية المجتمع وحل مشكلاته من خلال توفير البيئة العلمية المناسبة للباحثين وأعضاء هيئة التدريس لمساعدتهما على الإبداع والإنتاج العلمي، وتنقسم البحوث الأكاديمية إلى ثلاث أنواع:

البحوث الجامعية: تقرير، مقالة، بحث ومشروع

بحوث الدراسات العليا: ماستر، ماجستير ودكتوراه

البحوث الأكاديمية المتخصصة ويقوم بها الأساتذة الجامعيون في إطار الجامعة ومخابر البحث، وفي كثير من الدول يتم توجيه الأبحاث الأكاديمية لتساير متطلبات وحاجاته الاقتصادية والاجتماعية.

3- وظيفة خدمة المجتمع: وذلك من خلال (يوسف حجيم الطائي , و آخرون، مرجع سابق، ص 140):

- حماية التراث الإنساني والحفاظ على نتاج الفكر البشري، والمساهمة في الحفاظ على قيم المجتمع وتعزيزها.

- المساهمة في فهم الثقافات المحلية والإقليمية والدولية والتاريخية وتعزيزها في إطار التنوع الثقافي.

- التحليل المستمر للميول السياسي والاقتصادي والاجتماعي بهدف تمكين المجتمع من معالجة مشاكله.

- نشر القيم المتفق عليها عالميا وأهمها: السلام العدالة المساواة التضامن وحقوق الإنسان تزويد المجتمع بالإطارات المؤهلة والمتخصصة وتعليم المهن الراقية كالطب، الصيدلة والمحاماة.

المطلب الثاني: جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي

يعتبر تحقيق جودة الخدمة من الأهداف التي تسعى أي منظمة خدمية للوصول إليها، باعتبار أن الخدمات أصبحت تمثل قطاعا هاما ومكملا لباقي القطاعات رغم كونها من المفاهيم التي يصعب الحكم عليها وتقييمها، و يعد مفهوم الجودة من المفاهيم الحديثة التي أخذت حيزا من اهتمام العديد من المؤسسات وعلى رأسها مؤسسات التعليم العالي، حيث انطلقت معظم الجامعات في العالم نحو تبني هذا المفهوم والعمل على تطبيقه بغية التحسين المستمر في المنهج التعليمي ومخرجات العملية التعليمية وكل ذلك من أجل التميز في أدائها، وقد أشار العديد من الباحثين في مجال التعليم إلى أنه يعد من الموضوعات الحساسة لأنه يخص صناعة الإنسان وتكوينه بالإضافة إلى الشكوى المتزايدة حول مستويات الجودة التي تقدمها المؤسسات التربوية والتعليمية.

أولاً: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

تعتبر مؤسسات التعليم العالي وعلى رأسها الجامعات منظمات خدمية تختص بإنتاج وتسويق حزمة من الخدمات التعليمية والبحثية والتدريبية، وهي بذلك تمثل المدخل الرئيسي لكل الأنشطة في المجتمع سواء

كانت اقتصادية، أم سياسية، أم صناعية، أم خدمية، مما يؤكد أهمية جودة الخدمة التعليمية بهذه المؤسسات لذا كان لابد من إحاطة هذا المفهوم برؤية متكاملة تبدأ من مفهومي الجودة والخدمة.

1- مفهوم الجودة

لقد تعددت تعريفات الجودة و اختلفت بسبب الاختلاف على أساس التقدير فالبعض ينظر إليها بصفاتها جودة عمليات الإنتاج والبعض الآخر ينظر إليها بصفاتها جودة المنتج أو كلاهما معا فقبل الخوض في ثنايا التعاريف الاصطلاحية نتطرق إلى التعريف اللغوي.

الجودة في اللغة من جاد وتعني كون الشيء جيدا ويقال جاد المتاع و جاد العمل فهو جيد و جاد الشيء أي صار جيدا، وأجاد أتى بالجيد، فالجودة مصدر من لفظ جاد وهي كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية Qualities ، ويقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه (فلاق محمد، 2018، ص 17).

ب الجودة اصطلاحا (فلاق محمد، مرجع سابق، ص 18). يدرك كثيرا من الناس أن الجودة تعني النوعية الجيدة أو الخامة الأصلية ويقصد بها كيف عكس الكم الذي يعني العدد، وسوف نقوم بعرض بعض تعريفات الجودة ومنها:

الجودة هي الرضا التام للعميل

الجودة هي المطابقة مع المتطلبات

الجودة هي دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد

الجودة هي درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة.

ج - تعريف الجودة: وأما في الفكر الإداري، فقد تناول الباحثون في دراساتهم موضوع الجودة كل حسب البعد أو الوجهة التي ينظر بها إلى الجودة، ومن أشهر هذه التعريفات ما جاء بها رواد الجودة، كما يلي:

ديمينغ Deming فقد عرفها بأنها : درجة التوافق والاعتمادية التي تتناسب مع السوق ومع التكلفة بمعنى المطابقة للاحتياجات (سونيا محمد البكري، 2002، ص 33).

جوران Jaran عرف الجودة بأنها مدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات.

وهو صاحب المقولة المشهورة : الجودة لا تحدث بالصدفة بل يجب أن يكون مخطط لها .

فيليب كروسبي Crosby عرف الجودة بأنها المطابقة مع المتطلبات وأكد بأنها تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح وبأنه يمكن قياس مدى تحقيق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة.

فيجنباوم عرفها بأنها "الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون.

- تاغوتشي Taguchi عرف الجودة بأنها تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه ويتضمن ذلك الفشل في تلبية توقعات الزبون والفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المجتمع كالتلوث والضجيج وغيرها".

كما قدمت العديد من التعاريف للجودة من طرف الجمعيات والمنظمات العالمية، وبعض الباحثين من بينها أما معهد المعايير الوطني الأمريكي ANSI والجمعية الأمريكية لضبط الجودة ASQC، فقد عرف الجودة على أنها: "مجموعة من المزايا والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تجعلها قادرة على تلبية حاجات الزبائن (حميد زقاي، 2016، ص 59).

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

فيما عرفت المنظمة الدولية للمقاييس وفقا لمواصفة ISO9000 إصدار (2000)، الجودة على أنها عبارة عن: قابلية مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتج، نظام، سيرورة على إرضاء متطلبات الزبائن وباقي الأطراف المعنية (صليحة رقاد، 2014، ص 14).

أما الجمعية الفرنسية للمواصفات القياسية AFNOR، فتعرفها على أنها قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء"، وحسب المعايير اليابانية فهي تعني: تطوير تصميم تصنيع السلع والخدمات الكثر اقتصادية والأكثر منفعة والأكثر إرضاءا للمستهلك (يزيد قادة، 2012، ص 31).

كما عرفت الجودة على أنها مفهوم الجودة هو مدخل شامل يهدف إلى التحسين المستمر على مستويات ووظائف المنظمات ويعتمد على تخطيط تنظيم وتحليل كل أنشطة المنظمات، ويعتمد على مشاركة ومساندة كل مستويات المنظمة المتتابعة" (لعويسات جمال الدين، 2005، ص 14).

استنادا على التعاريف السابقة للجودة يمكن استخلاص ما يلي:

أن الجودة لا تعكس التصور الشائع لها والتي تعني (الأحسن) بشكل مطلق، لكنها تعني الحسن بالنسبة للعميل الذي حضيت بإرضائه وتحقيق تطلعاته بل وتجاوزتها ؛

أن الجودة لا تنشأ من العدم ولكنها تنشأ من خلال علاقة تربط المنتج والعميل والتي يجب أن تكون عميقة ودائمة وليست سطحية وظرفية.

تكتسي الجودة طابعا حركيا وهذا يتطلب من المنتج أن يكيف ويضبط باستمرار منتجاته وخدماته وفق تطور حاجات ورغبات العملاء.

د - أهمية الجودة:

إن تحقيق الجودة حلم يراود جميع المؤسسات ذلك أن الجودة لم تعد اختيارا يمكن التغاضي عنه، وإنما هي التزام لا بديل له وتعد الجودة هامة بالنسبة للمؤسسة من خلال ما يلي (قاسم نايف علوان المحلاوي، 2000، ص 36 إلى 37):

- الصورة العامة وسمعة المؤسسة في السوق تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع المجهزين وخبرة العاملين ومهارتهم ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المؤسسة.

- درجة الثقة في منتجاتها ضوء تصميم أو تصنيع المنتجات قد يؤدي إلى وقوع حوادث المستعملي هذه المنتجات، مما يتسبب في المسائلة القانونية للمؤسسة، كوقوع حادث السيارة بسبب سوء تصميم أو تصنيع نظام المكابح.

- مستوى الإنتاجية فالجودة السيئة تؤثر سلبيا على الإنتاجية، وذلك من خلال إنتاج سلع معيبة غير قابلة للتسويق بالإضافة إلى تكاليف الإصلاح.

- التكلفة فالمستوى الضعيف للجودة يؤدي إلى زيادة تكاليف المؤسسة وذلك من خلال زيادة المرفوضات، بالإضافة إلى تكلفة فقدان الزبائن.

- المسؤولية القانونية للجودة تزايد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر في الحكم في قضايا مؤسسة تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها.

-المنافسة العالمية تكتسب الجودة أهمية متميزة من المؤسسة والسمعة التي تتمتع إلى تحقيقها للهدف التمكن من تحقيق المنافسة، فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباح المؤسسة.

-التكاليف وحصة السوق تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتبع الفرص لاكتشاف الأخطاء وتلقيحها لتجنب تحمل كلفة إضافية إلى الاستفادة القصوى من زمن الآلات عن طريق الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح المؤسسة.

هـ أهداف الجودة

هناك نوعان من أهداف الجودة هما:

أهداف تخدم ضبط الجودة وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها حيث تمار على مستوى المؤسسة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان ورضا الزبائن.

أهداف تحسين الجودة وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفعالية أكبر، كما يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات هي (قاسم نايف علوان المحلاوي، مرجع سابق، ص 38 إلى 39) :

-أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع

-أهداف أداء المجتمع وتتناول حاجات الزبائن والمنافسة.

-أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط.

-أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات وتحفيز وتطوير العاملين.

2- مفهوم الخدمة:

أصبح الاهتمام كبيرا بتحسين خدمة العملاء خاصة مع تنوع البدائل المتاحة أمام العملاء؛ فالهدف الرئيسي والنهائي لأي مؤسسة سواء كانت عامة أو خاصة هو إشباع احتياجات ورغبات عملائها بأفضل طريقة ممكنة، محاولة منها لضمان البقاء والنمو.

1- تعريف الخدمة:

لقد اتفقت الدراسات الحديثة على أن الخدمات من المفاهيم التي يصعب تعريفها بدقة وذلك بسبب الخصائص التي تنفرد بها مقارنة بالسلع المادية، وهذا ما أدى إلى تعدد التعاريف حول هذا المفهوم والتي من أهمها:

عرفت **الجمعية الأمريكية** الخدمة بأنها عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تكون مرتبطة بالسلع المباعة. إذ يمكن القول أن الخدمة هي نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها للطرف آخر، وهي منتج غير مادي قد يرتبط أحيانا بمنتج مادي أي سلعة (هاني حامد الضمور، 2005، ص 18).

وحسب Skinner فإن الخدمة: منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري أو آلي ولا ينتج عن تلك المنافع حيازة شيء مادي ملموس.

وعرفت كذلك الخدمة بأنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون"

(خالد محمد طلال بني حمدان، 2012، ص 13). ويلاحظ على هذا التعريف تركيزه على خاصيتين من الخصائص التي تميز الخدمة عن السلعة المادية وهما: عدم اللمس وعدم ملكية الخدمة مثل الحصول على المعرفة من خدمة التعليم.

وفي الغالب فإن عرض المؤسسة يشمل على عنصر الخدمات، وعادة ما يكون شيئاً نسبياً ويشير كوتلر kotler إلى أن هناك خمسة أنواع من العروض التي يمكن أن تقدمها المؤسسة وهي كالتالي (ميمون نبيلة، 2014، ص 114):

-المنتجات البحتة.

-المنتجات الملموسة المصحوبة بخدمات.

-الهجين (تداخل السلع والخدمات).

-خدمة رئيسية ترافقها سلع وخدمات أخرى

-الخدمة البحتة أو الصافية.

ب - أنواع الخدمة:

تحدد نوع الخدمة وفقاً لبعدين هما البعد الإجرائي والبعد الشخصي (الإنساني)، فالبعد الإجرائي يرتبط بالنظم والإجراءات المحددة لتقديم المنتجات أو الخدمات، أما البعد الشخصي فيرتبط بطرق تفاعل وتعامل مقدم الخدمة مع العميل وما يستخدمه من سلوكيات ومواقف ومهارات لفظية.

وعلى أساس البعد الشخصي والبعد الإجرائي يمكن الإشارة إلى أربعة أنواع أساسية من الخدمة وهي (ميمون نبيلة، مرجع سابق، ص 114 إلى 115) :

- طريقة المبرد للخدمة (الخدمة الباردة)

- طريقة المصنع للخدمة

- طريقة الحديقة الوردية للخدمة .

-طريقة جودة وخدمة العضو

3- جودة الخدمة

بعد التطرق لمفهومَي الجودة والخدمة، يمكننا أن نعرف جودة الخدمة كما يلي:

عرفت جودة الخدمة من طرف Johnson بأنها : القدرة على تحقيق طلبات المستفيد بالشكل الذي يتفق مع توقعاته ويحقق رضا التام عن الخدمة التي قدمت له. كما عرفت من طرف Parasuraman بأنها :

الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وادراكهما للأداء الفعلي لها (رزق الله حنان، 2010، ص 111).

ويعرفها Bandro جودة الخدمات بأنها مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء، ويضيف أنها مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات العملاء هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة.

كما يمكن النظر إلى جودة الخدمات من وجهة نظر داخلية تعبر عن موقف الإدارة، وأخرى خارجية تعبر عن موقف الزبائن، وهذا ما يؤكد كل من Ritzman و Krajwski، حيث تقوم وجهة النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون (رقاد صليحة، مرجع سابق، ص 15).

كما تعرف جودة الخدمة بأنها: معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة.

4 - مفهوم جودة الخدمة التعليمية

عرفت جودة الخدمة التعليمية، من خلال تسليط الضوء على تلبية حاجات الزبائن، حيث أن جوهر جودة الخدمة التعليمية هي:

التعريف الأول Ciquini: تلبية حاجات الزبائن، مع العلم أنه ليس من السهل في التعليم تحديد

الزبائن، فهم يشملون الطلبة والمنظمات والمجتمع ككل (رزق الله حنان، مرجع سابق، ص 11).

التعريف الثاني Chiang & Mustafa: بأن جودة الخدمة التعليمية هي: التطبيق الفعلي للمناهج الدراسية ومطابقتها مع توقعات الطالب لها.

التعريف الثالث Costas & Vasiliki: بأنها مجموعة من الخصائص الأساسية التي تتصف بها الخدمة التعليمية وتسعى نحو خلق قيمة فعلية لمالكها استنادا لما كان يتوقعه.

التعريف الرابع: مقدرة مجموعة من خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، وهي تهدف إلى تحسين صورة المنظمة في نظر العملاء الداخليين والخارجيين (رزق الله حنان، مرجع سابق، ص 113).

ثانيا: ظهور الجودة في التعليم العالي

ظهر مفهوم الجودة Quality في ثمانينات القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية مع ارتفاع وتيرة التنافس الاقتصادي العالمي وغزو الصناعة اليابانية للأسواق العالمية. فالجودة مفهوم مقولاتي بالأساس، يرتبط بالإنتاجية والمردودية وانتقل إلى مجال التعليم على اعتبار أن المؤسسة التعليمية مؤسسة الإنتاج الكفاءات والخبرات القادرة على الابتكار والإبداع واللذان بدونهما لا يمكن للمقاولات الصناعية أن تطور إنتاجها وتحسن من منتوجاتها (نجيب سليم، 2026).

وبعد الباحث النيوزلاندي Tcharles Aule، أول من لفت الانتباه إلى مسائل النوع والجودة في التعليم. واتباع أسلوب التخطيط في العمل، وعدم الاكتفاء بالجوانب الكمية لرفع جودته، وكان كتابه الذي صدر عام 1966 بعنوان "جودة التعليم في البلدان النامية" (رزق الله حنان، مرجع سابق، ص 115).

وانتقل بعدها مفهوم الجودة إلى مجال التربية والتعليم في الولايات المتحدة الأمريكية على يد الأمريكي Malcom Baldrig الذي شغل منصب وزير التجارة في حكومة ريغان عام 1981 وظل هذا الرجل ينادي بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة حتى وفاته عام 1987، ومن اهتمامه إلى التعليم وأصبح تطبيق الجودة في التعليم حقيقة واقعة حينما أعلن رونالد وبراون عام 1993 أن جائزة مالكولم "في الجودة قد امتدت لتشمل قطاع التعليم إلى جانب الشركات الأمريكية، وإن أول مواصفة قياسية مقلدة للجودة في التربية ظهرت عام 1992 حينما أصدر المعهد البريطاني للمعايير (British In Stitution Standards (Bis) إرشاداته بالتوجه نحو تطبيق معايير المؤسسة في مجال التربية والتعليم، وكانت أهم المبادئ التي اهتم بها مالكوم في مجال الجودة في التعليم كما يلي (محافظة سامح، 2009، ص 42):

- يجب أن يسعى الإداريون وأعضاء هيئة التدريس جميعا من أجل تحقيق الجودة

- يجب التركيز على الطلاب قبل الفشل بدلا من دراسة الفشل بعد وقوعه
- استعمال الضبط الإحصائي بدقة لتحسين العمليات
- التدريب الولي مهم جدا، وكل فرد في المؤسسة يجب أن يدرّب من أجل الجودة
- ضرورة الاتفاق على معايير واضحة تحدد سنويا جودة التعليم والمخرجات

ثالثا: إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي

1- تعريف إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي:

يرى الباحث محمد فلاق أن تعريفات كل من عباس، والنجار وعشبية توافقت على أهمية إدارة الجودة الشاملة في الجامعات وعلى روح الفريق بغية التحسين المستمر في شتى مجالات الحياة الجامعية، وحسن توظيف قدرات كل من له صلة بالجامعة، لتصبح الجامعة مواكبة لهذا العصر الذي سمي بعصر العولمة وبناء عليه يعرف الباحث إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي بأنها عملية مخططة ومنظمة قابلة للتنفيذ، محققة لرسالة الجامعة وأهدافها ورؤيتها المنشودة مكونة إطارا فكريا جديدا ومتطورا للتعامل مع المتغيرات المتلاحقة صانعة لجيل قادر على الابتكار والتواصل والتحسين المستمر (فلاق محمد، مرجع سابق، ص 382 إلى 383).

كان تطبيق الجودة الشاملة في التعليم في أول تجربة كانت في مدرسة MT Edge Comble في مدينة Stika في ولاية Alaska التي تعد من المدارس الرائدة في خوض غمار تجربة إدارة الجودة الشاملة حتى أصبحت هذه المدرسة، مرجعية في تطبيقها لهذا المدخل، وبعدها بدأ الاهتمام بالجودة، يتضح بشكل بارز في مؤسسات التعليم العالي (رزق الله حنان، مرجع سابق، ص 116)، ويتضح لنا أهمية إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في المؤسسات التربوية تكمن في كونها منهجا شاملا للتغيير إلى الأحسن لا سيما في مؤسسات التعليم الجامعي، حيث تعتبر سمة من سمات هذا العصر الذي يمتاز بالمتغيرات المتسارعة، وتعمل على التحسين المستمر في جودة المؤسسة ككل متكامل من حيث الإدارة المعلمين المتصلين والمتواصلين مع المؤسسة وعملها بروح الفريق الواحد. والعمل على رفعة المؤسسة من خلال انتقاء الكفاءات، ووجود منظومة من القيم التي تهتدي به المؤسسة والعاملون فيها، مما يجعلهم فخورين معتزين بالمؤسسة التي ينتمون إليها، وهذا ما يؤدي إلى جودة المنتج العلمي (فلاق محمد، مرجع سابق، ص 384).

2- أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

تواجه المنظمات ومنها الجامعات ومراكز المعلومات ومراكز التعليم العالي المختلفة موجة من التحديات، ممثلة في انخفاض الانتاجية وزيادة التكاليف ونقص الموارد المالية وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة وعليه يتضح مدى أهمية إدارة الجودة الشاملة ومدى أهمية تطبيقها في المجال التعليمي ولا سيما مؤسسات التعليم العالي.

حيث يشير (اليحيوي) لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنود التالية:

- تعمل على تحسين جودة الخدمات التعليمية من حيث طريقة العمل وأداء المعلومات والعاملين وأهداف الكلية؛
- القدرة على مواجهة التغيرات العالمية المتسارعة؛
- تعمل على اشباع احتياجات الزبائن الداخليين والخارجيين من العملية التعليمية الحالية والمستقبلية؛

-تعمل على تحفيز العاملين، وإثارة دوافعهم نحو العمل المبدع؛
-تساعد على اتخاذ القرارات السليمة التي تعتمد بدرجة كبيرة على كمية المعلومات والبيانات القائمة على الدراسات الشاملة؛

-تعمل على أداء العمل في الكلية بأقل وقت وجهد وتكلفة؛
-تتيح الكشف عن مواطن الضعف في النظام التعليمي وإيجاد الحلول له (فلاق محمد، مرجع سابق، ص 383).

ويذكر (عشبية) مجموعة بنود يمكن أن تتحقق في حال تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي منها:
-دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات العملاء، والوفاء بتلك الاحتياجات؛
-أداء الأعمال بشكل صحيح وبأقل وقت وأقل مهمة وأقل تكلفة؛
-تحسين سمعة الجامعة في نظر العاملين والعملاء وتنمية روح التنافس والمبادأة بين الجامعات؛
-تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب المعرفية، المهارية، أو الأخلاقية؛
-بناء الثقة بين العاملين في الجامعة وتقوية انتمائهم لها وتحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال (فلاق محمد، مرجع سابق، ص 384).

3- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

بالنظر للمبررات التي ذكرت آنفا فيما يتعلق بإدارة الجودة الشاملة فإن فوائد جمة منشودة على مستوى الجامعة نذكر منها (- فلاق محمد، مرجع سابق، ص 390):

- ضبط وتطوير النظام الإداري؛
- رفع مستوى الطلاب؛
- زيادة كفايات العاملين ورفع مستوى أدائهم؛
- زيادة الثقة والتعاون؛
- توفير جو من التعاون والتفاهم بين العاملين؛
- زيادة الانتماء للمؤسسة؛
- الترابط والتكامل بين العاملين؛
- العمل بروح الفريق؛
- المزيد من الثقة والاحترام للمؤسسة؛
- وسيلة فعالة للاتصال داخل وخارج الجامعة؛

4-معوقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات:

تشير العديد من الدراسات والأبحاث إلى وجود العديد من الأمور التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

- الجامعات نذكر منها (فلاق محمد، مرجع سابق، ص 391):
- تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة؛
- عدم انتقال التدريب إلى مرحلة التطبيق؛
- المركزية في اتخاذ القرار؛
- اعتماد نظام المعلومات في المجال التربوي على الأساليب التقليدية؛
- الفجوة العلمية والتقنية بيننا والدول والمتقدمة؛
- عدم مواكبة حركة تطوير المناهج لمتطلبات التطوير، وغياب التخطيط المستمر للمناهج بمعناه الشامل؛
- فقدان المعلم لمكانته المهنية والاجتماعية؛
- عدم قدرة الجامعة على استيعاب الأعداد المتزايدة من الطلاب؛
- اختلال التوازن بين النمو الكمي لأعداد الطلبة الملتحقين بالجامعات وبين نوعية وجود التعليم العالي؛
- ضعف العلاقة بين المؤسسات التعليمية والمجتمع المحلي؛
- معايير قياس الجودة غير واضحة، وانعدام التناسق أو الترابط بين سياسات التعليم الجامعي وبين سياسات التوظيف في المؤسسات العامة والخاصة؛
- قصور إدارة الجامعة أو الكلية من خلال عدم إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات التي تهمهم؛
- وكثرة القوانين واللوائح وعدم وضوحها في بعض الأحيان؛
- عدم توافر قاعدة متكاملة عن مجالات العمل المختلفة بالجامعة.

رابعاً: أهمية وفوائد جودة الخدمة التعليمية

إن لتطبيق الجودة في التعليم العالي أهداف عديدة، سنحاول من خلال هذا المطلب إبراز أهمها، إضافة إلى الفوائد الناتجة عن تحقيقها.

1-أهداف تحقيق جودة الخدمة التعليمية:

- يرى العديد من الباحثين أن للجودة في التعليم أهداف عديدة ومن بين أهم تلك الأهداف ما يلي (محمد جبار الشمري، 2010، ص 474):
- 1 - التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن إدارته مطلب وظيفي عصري، والأخذ به واجب ديني ووطني، تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة؛
 - تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين بالمنشأة التعليمية؛
 - 3 - ترسيخ مفاهيم الجودة تحت شعارات أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة، والوقاية خير من العلاج؛

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

- 4 - تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والتربية تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجهات والارتقاء بمستويات الطلبة؛
- 5 - الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة والموظفين في الكليات من خلال المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد، مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي؛
- 6 - اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة لدى العاملين؛
- 7 - الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العلمي، وداسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية قنوات المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها؛
- 8 - فتح قنوات الاتصال والتواصل ما بين مؤسسة التعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية لزيادة الثقة بينهما، والتعاون مع المنظمات التي تعني بالنظام التعليمي لتحديث برامجه وتطويرها؛
- 9 - ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.

2- فوائد جودة الخدمة التعليمية:

ينجم عن تحقيق أهداف جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي العديد من المزايا والفوائد للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين، من بين هذه الفوائد (رقاد صليحة، مرجع سابق، ص 38 إلى 39) :

1 - بالنسبة للطلبة وسوق العمل: ينجم عن تحقيق الجودة في خدمة التعليم العالي تلبية رغبات وطموحات الخريج، التي تساهم بدورها في سد حاجة سوق العمل من الموارد البشرية المطلوبة وبالمواصفات المطلوبة، وهذا بدوره سيجعل مزايا للطالب الخريج الذي سيحصل على فرصة عمل بعد تخرجه مباشرة وعلى المنظمة التي سيعمل بها لأنه سيكون عنصرا فعالا في تحقيق أهدافها وتنفيذ سياستها وبرامجها المرسومة.

2 - بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس: يمكن تحقيق الجودة في الخدمة التعليم العالي لعضو هيئة التدريس، من تطوير كفاءته من خلال الاطلاع على المزيد من المصادر العلمية الحديثة واستخدام تقنيات المعلومات، التي تتيح له الفرصة الاطلاع على آخر المستجدات العلمية للإيفاء بمتطلبات المناهج الجديدة، التي تم صياغتها لنتناسب مع حاجات ومتطلبات الطلبة وسوق العمل، فضلا عن المزايا المادية والمعنوية التي قد يحصل عليها والتي قد يحصل عليها والتي تعد من متطلبات توفير وعرض المحاضرات بشكل يساهم في إيصالها لذهن الطالب بشكل أفضل.

3 - بالنسبة للعاملين: يؤدي تحقيق الجودة في التعليم العالي إلى رفع كفاءة أداء العاملين للإيفاء بالمتطلبات الجديدة التي تفرضها جودة المنتج التعليمي، وهذا ما سيدفع صانعي القرار بمؤسسة التعليم العالي إلى توفير فرص لتدريب العاملين للحصول على الخبرة الكافية في مجال أعمالهم مثل تدريبهم على كيفية تشغيل التقنيات الجديدة، وكيفية تبني مفاهيم جديدة مثل الإدارة الإلكترونية والمكتبة الإلكترونية.

كما أشار كل من (الحدابي، قشوة) في دراستهما أن لجودة الخدمة التعليمية فوائد كثيرة ومتعددة، من أهمها (داود عبد الملك الحدابي، 2009، ص 180):

-توسيع أفق القيادة الإدارية العليا بحيث يصبح كل تفكيرها في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات ممتازة؛

-تحسين وتطوير التعليم الجامعي برمته؛

-نشر أخلاقيات التقييم الذاتي والشفافية؛

-ترشيد الإنفاق واستثمار الموارد؛

- منح مصداقية للشهادات الممنوحة من المؤسسات التعليمية.

المطلب الثالث : أبعاد جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي

يمثل فهم محاور جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الخطوة الرئيسية في تحقيقها، وعلى الرغم من تعددها إلا أنه يمكن تحديد أهم المحاور التي ركزت عليها معظم الدراسات والأبحاث والهيئات التي تهتم بجودة الخدمة التعليمية، وتتمثل في: جودة عضو هيئة التدريس، جودة الطالب، جودة المناهج والبرامج التعليمية، جودة الإدارة التعليمية، وجود الإمكانيات المادية.

أولاً: جودة أعضاء هيئة التدريس

سنحاول توضيح مدى أهمية الاهتمام بجودة كل من عضو هيئة التدريس، الطلبة، من أجل تحقيق الجودة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي.

1-جودة هيئة التدريس:

إن عضو هيئة التدريس بالجامعة يتطلب خصوصيات يستمدّها من قدراته البحثية، حيث يحتل المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من الجودة فغنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء ومؤهلون. وفي نفس السياق، يركز معظم المهتمين بمجال جودة الخدمة التعليمية على أنه إذا كان تحسين جودة التعليم العالي يعتمد على النظر إلى مختلف والد ا رسات وإعداد المواد التعليمية، أو اتجاه مؤسسة التعليم العالي من خلال المشاركة في وضع السياسات والخطط والمشاركة أيضا في الاجتماعات واللجان والنشاطات المختلفة، أو اتجاه المجتمع المحيط به كإجراء الدراسات والبحوث التي من شأنها أنه تساعد على حل المشكلات التي يعاني منها المجتمع وتدعيم علاقة مؤسسة التعليم العالي بالمجتمع المحلي، أو اتجاه نفسه من خلال تطوير ذاته المهنية والمشاركة في الندوات والمؤتمرات وتنظيم الزيارات والدورات التدريبية وورش العمل.

ويتوقف تحقيق جودة أداء عضو هيئة التدريس على توافر جملة من الموصفات فيه: كالتوازن النفسي والقدرة على ضبط النفس تحت تأثير إلحاح الطلاب على الفهم و تكرار طلباتهم قصد الاستيضاح منه، وتمتعه بمهارات الإلقاء والعرض وتجدر الإشارة بأنه في العديد من الدول المتقدمة، لا يمكن أن يحصل المدرس على شهادة تدريس مالم يجتاز دروسا لها علاقة بفن الإلقاء وفن الكلام. أما بالنسبة لعرض المعلومات، فلا بد أن تكون طريقة العرض مشوقة وجذابة تمكن الطالب من هضمها، إضافة إلى ذلك يجب أن يمتلك الأستاذ أسلوبا مناسباً يمكنه من تقييم الطلبة خلال فترة الدراسة، فلا يمكن تقييم الطالب في نهاية العام بامتحان لمدة ساعتين واعتبار ذلك تقييم عادل. (فتحي سالم أوزخام، 2007، ص 288).

2-جودة الطالب الجامعي:

يعتبر الطالب أهم عناصر العملية التعليمية، بل هو العميل الذي يتلقى الخدمة التعليمية، ولتحقيق جودة الطالب، لا بد من توافر عدة متطلبات. يعد المتعلم أحد عناصر العملية التعليمية وتعدد مؤشرات الجودة في هذا المحور إلى ما يلي (محمد فلاق، مرجع سابق، ص 384):

إنتقاء الطلاب: حي يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي، وكي يكون انتقاء الطلاب واختيارهم

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

مؤشرا مهما للجودة فإنه يجب أن يتم عن طريق اختبارات معينة مصممة لهذا الغرض، لذا فالجامعة التي تنتقي طلابها انتقاء جيدا غالبا ما تكون الجودة فيها عالية.

نسبة عدد الطلاب إلى عدد أعضاء هيئة التدريس: حيث تتوقف جودة التعليم العالي على قدرة أعضاء هيئة التدريس على أداء مهامها على أعلى مستوى، وهذا العدد يتوقف على إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس ونسبتهم إلى مجموع عدد الطلاب.

متوسط تكلفة الطالب: حيث تقاس الجودة بمعدل الإنفاق على كل طالب .

دافعية الطلاب: استعدادهم للتعلم حيث تتوقف جودة التعليم على مدى توافر الدافعية والاستعداد للتعلم وإقبال الطلبة بحماس نحو التعليم.

نسبة الخريجين في الكلية: مستوى الخريج الجامعي حيث يعد الخريج النتاج النهائي لجميع أنشطة التعليم الجامعي، فبحس هذا المستوى يمكن الحكم على جودة التعليم الجامعي ومؤسساته.

-جودة هيكل البرامج التعليمية على مستوى الكلية: وذلك من حيث الشمول والعمق والتكامل، وعدم الازدواج أو التكرار أو الحشو، كما يتطلب أيضا تحقيق جودة الطالب ما يلي (قاصدي فايزة، 2017، ص 176):

-توافر الخدمات التي تقدمها المؤسسات التعليمية لطلبتها؛

-اكتساب الطلبة مهارات فنية تسهل إنخراطهم في سوق العمل؛

-تعزيز دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم؛

-زيادة مشاركة الطلبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤونهم؛

-شمولية عملية التقييم والتقويم للطلاب، وهذا بالأخذ بعين الاعتبار لجميع الجوانب الشخصية و القدرات العقلية المتنوعة دون الاقتصار على الجانب المعرفي فقط.

ثانيا: جودة المناهج التعليمية

يعرف المنهج على أنه: "عبارة عن نسق أو خطة تربوية ذات خطوات محددة تضعها مؤسسات التعليم بالاعتماد على خبراء متخصصين، وتشرف مؤسسات التعليم والتربية على تنفيذها وتركز على محددات أربعة هي: الأهداف، المحتوى، طرائق التدريس، التقويم" (محمد جبار الشمري، هاشم فوزي العبادي، مرجع سابق، ص 470)، وتعد الموازنة بين الأصالة والمعاصرة في إعداد المناهج، من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب من العوامل المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية، ويرتبط ذلك بالمدى الذي تستطيع فيه هذه المناهج أن تعمل على تنمية قدرة الطالب على تحديد المشكلات وحلها (رزق الله حنان، مرجع سابق، ص 123)؛ كما يجب أن تتصف المناهج الدراسية وما تشتمل عليه من برامج تعليمية بملائمتها لاحتياجات الطالب سوق العمل والمجتمع، قدرتها على ربط الطالب بواقعه، تكامل الجانبين النظري والتطبيقي (رقاد صليحة، مرجع سابق، ص 48) .

ويعتبر الكتاب الجامعي أحد عناصر جودة الخدمة التعليمية، والذي اعتبر جوزيف جوران منتجا أكاديميا وعرف جودة الكتاب الجامعي بأنها: "تعني المواصفات التي تشبع حاجات المستهلكين/ المستفيدين، وتحوز على رضاهم، مع عدم احتواءه على العيوب" (عبد الله سعيد، 2007، ص 7). ومن أهم المواصفات التي تؤمن جودة الكتاب الجامعي: أن تكون له أهداف واضحة، وأن يتلاءم مضمونه مع محتوى المناهج، وأن

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

يحقق الأهداف التي وضع من أجلها، وأن يكون أسلوبه في عرض المادة متدرجا ومنطقيا ومتكاملا ومترباطا، وأن يتناسب محتواه بمختلف أنواعه، كأن يتضمن أسئلة مفتوحة في نهاية كل فصل، تستدعي التفكير والعصف الذهني، أن يربط بين الأمور النظرية والتطبيقية، وأن يربط بين المتعلم وقضايا المجتمع المحلي المحيط به، أن ينمي أسلوب التعليم الذاتي لدى المتعلم، ويزيد قدرته على البحث والاستقصاء... وغيرها (عبد الله سعيد، مرجع سابق، ص 9).

إن جودة الخدمة التعليمية تستدعي تحسين المناهج من خلال القيام بما يلي: مراجعة الخطط التدريسية في كل قسم من أقسام الجامعة، مرة على الأقل كل عامين دراسيين، أما فيما يخص منهجية العمل، فتعتمد على خطة عمل تشمل طريقة التدريس، وكيفية تعلم الطالب، بحيث ترتقي بالتدريس من مجرد عملية التلقين إلى مشاركة فعالة للطالب في المحاضرة، وهذا يتطلب كذلك تغيير في طرق التدريس (رزق الله حنان، مرجع سابق، ص 123)، وتظهر جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، من خلال التنسيق بين فعاليات كل من سوق العمل ومضمون المناهج الدراسية، ويظهر ذلك في (رزق الله حنان، مرجع سابق، ص 125):

-تعريف سوق العمل بالجامعة أو ببرامجها الدراسية، ونظمها الأكاديمية وشهاداتها ومؤهلاتها وخبرات خريجيها، من أجل إيجاد فرص عمل جديدة واستيعاب الخريجين الجدد؛

-اطلاع الجامعة على كافة البيانات والمعلومات الضرورية، لتمكينها من فهم أفضل لآليات سوق العمل وتحليل مجالات العمل الناشئة والاستعداد لها، ومن ثم فهم أفضل لسوق العمل وتحديد احتياجاته، ثم إعادة تحديد مواصفات المنهج التعليمي؛

-فتح مؤسسات العمل أمام تدريب مكثف للطلاب، خلال دراستهم الأكاديمية، مما يسهل انتقالهم اللاحق من المجال الأكاديمي إلى سوق العمل؛

-تشجيع الأعمال البحثية والتطويرية المشتركة، بين الأكاديميين والاقتصاديين والصناعيين، وتعزيز الثقة في البحث العلمي، وإيجاد تمويل المشاريع البحثية لصالح مؤسسات العمل.

ثالثا: جودة الإدارة التعليمية

1-دورة الإدارة التعليمية: جودة الإدارة التعليمية هو أن تتميز الإدارة التعليمية بالمرونة والكفاءة والتكيف مع المستجدات وتوفير هياكل الاستقبال بالشكل الكافي مما يخلق جو علمي تنافسي من شأنه رفع قدرات الاستيعاب لدى الطلبة، وتبني نمط الإدارة الديمقراطية التي تعتمد على المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة وتستخدم التقويض والتمكين في سلطات اتخاذ القرارات وتقبل النقد وأن يكون شعارها الإبداع والابتكار (حاجي العلجة، 2013، ص 36). ويشمل محور جودة الإدارة التعليمية ما يلي:

أ - **التخطيط:** يعد التخطيط الجامعي من أهم وسائل تحقيق أهداف التخطيط العام، فهو يبني على أساس كل من احتياجات المجتمع والموائمة بين متطلبات التنمية وإمكاناته. كما يجب أن يشمل التخطيط جميع مكونات نظام مؤسسة التعليم العالي، وضرورة ارتباطه بالتصميمات المختلفة بالقطاعات الأخرى، وأن يكون ذا أمد طويل، ويشمل الجوانب الكمية مثل عدد الطلبة والأساتذة والأقسام، والجوانب الكيفية كأهداف وفحوى التعليم الجامعي ووضع البرامج والمحتوى العلمي وفعالية الكتب.

ب- **التنظيم:** ويقصد بالتنظيم الجامعي عملية تحديد المسؤوليات، تفويض السلطات، توزيع المهام بين الموظفين كل حسب تخصصه وتعاونهم جميعا من أجل تنفيذها بغية تحقيق أهداف التنظيم المرسومة مسبقا (رقاد صليحة، مرجع سابق، ص 51).

ج - **القيادة الإدارية:** يتطلب من القيادة الجامعية امتلاكهم مجموعة من المهارات الفنية والإنسانية والإدارية

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

كي يتمكنوا من القيام بأدوارهم الأكاديمية والإدارية والتربوية بحيث يجب أن تكون هذه الأدوار مقنعة وواضحة، إذ لا تكفي السلطة الرسمية التي تمنحها اللوائح والتشريعات في تحقيق المهام القيادية خاصة في البيئة الأكاديمية التي تتميز بحساسية عالية اتجاه الأنماط التسلطية في اتخاذ القرارات والتي تقود إلى فشل محقق إزاء أشكال المقاومة المختلفة (قاصدي فايزة، طبيب فتيحة، مرجع سابق، ص 179)، كما يعتبر القائد الأكاديمي هو المسؤول عن القرارات المناسبة لخدمة العملية التعليمية، ونجاح هذه الأخيرة يعتمد بشكل كبير على مدى كفاءة أعضاء هيئة التدريس ومدى توفر الإمكانيات المادية، وهذا لا يتوفر إلا في ظل وجود مجموعة من القياديين ذوي الكفاءة والقادرين على وضع السياسات والأهداف التي تتلاءم مع طبيعة الجامعة.

د- الرقابة الجامعية: تعرف الرقابة بأنها: "العملية التي يستطيع من خلالها صانعي القرار التأكد من أن النشاطات الفعلية تتماشى مع النشاطات المخططة لها، من خلال القيام بقياس الأداء، تحديد الانحرافات ومعالجتها للوصول إلى الهدف المسطر"، وتتكون الرقابة الجامعية من عدة خطوات، تتمثل في:

-وضع المعايير: ومن أهمها معيار الوقت اللازم لإنجاز عمل معين في الجامعة، معيار الإنتاجية، معيار التكلفة المرتبطة بالخدمة الجامعية، معيار الجودة وغيرها من المعايير. كما ينبغي أن تحدد هذه المعايير بدقة في عملية التخطيط ليتم الاعتماد عليها في عملية الرقابة.

-قياس الأداء ومقارنته بالمعايير: وقد يتم هذا القياس، إما قبل مرحلة التحويل كانتقاء الطلبة الأكفاء قبل دخول الأقسام العلمية، ويسمى هذا النوع من الرقابة القبليّة، كما قد يتم قياس الأداء أثناء مرحلة تحويل المدخل إلى مخرج، كتحسين الأستاذ الجامعي ووضعه تحت الرقابة خلال السنة الأولى ولا يتم ترسيمه في المؤسسة إلا إذا اتضح بانه كفء ويسمى هذا النوع من الرقابة المتزامنة. أما النوع الثالث، فهو الرقابة التبعية أو العلاجية وتك ون بعد اكتمال السنة الدراسية ومعرفة الانحرافات ومحاولة معالجته بغية عدم تكرارها.

-القيام بالعمل التصحيحي: ويكون ذلك في حالة وجود انحرافات سلبية، ولتفادي هذا النوع من الانحرافات فإنه لابد من القيام بالتحليلات لتشخيص المسببات قبل إجراء أي عمل تنفيذي (رقاد صليحة، مرجع سابق، ص 52).

وفي هذا الصدد تجدر الإشارة إلى نقطة مهمة جدا تتعلق بجودة التشريعات واللوائح، وهو أن تكون القوانين شفافة ومرنة تستجيب لمتطلبات الجودة، قوانين وتشريعات من شأنها إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات ويمكنها من تصحيح وتطوير المناهج الدراسية وذلك بخلق هياكل تنظيمية تؤدي إلى مزيد من الضبط والنظام (حاجي العلة، مرجع سابق، ص 36).

2-محور استقلالية الجامعة (الكلية): من مؤشرات جودة الخدمات التعليمية، الاستقلالية والتحرر من الضغوط، إذ بقدر ما يتاح للكلية من حرية في اتخاذ القرارات، وحرية البحث والنشر، وحرية التفكير والتعبير عن الرأي، بقدر ما ينطلق الإبداع والابتكار، وتحرر الجهود العلمية من القيود، لأن الضبط الخارجي، يقلل من كفاءة الكلية، ولاسيما الضبط في الجانب الاقتصادي والفكري، وفي إطار الاستقلال، تحرص الجامعات، أن تدعم الديمقراطية في إدارة شؤونها الداخلية، ويمكن من الناحية النظرية، التمييز بين ثلاثة أنواع من الاستقلال (شرع مريم، 2015، ص 134) :

-الاستقلال الأكاديمي: ويعني الاستقلال الأكاديمي، حرية الجامعة في اختيار برامجها ومناهجها وطرق التدريس، وهياكلها التنظيمية، واختيار أعضاء هيئة التدريس، وبناء الروابط الأكاديمية مع الجامعات الأخرى.

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

-**الاستقلال الإداري:** يعتبر الاستقلال الإداري، من مستلزمات الاستقلال الأكاديمي، ويتضمن، تشكيل الأجهزة الإدارية بمختلف مستوياتها، على أساس من الكفاءة والمعرفة، بحيث يتم اختيار المستويات الإدارية العليا بطريقة ديمقراطية، ولا يتعارض ذلك مع إشراك الطلبة في إدارة الجامعة، ويحتاج الاستقلال الإداري للجامعة، إلى جهاز متكامل للمعلومات، يتميز بسهولة ومرونة تدفق المعلومات.

-**الاستقلال المالي:** إن الاستقلال المالي شرط ضروري للاستقلال الأكاديمي، بل هو أقوى الضمانات لحرية

الجامعة واستقلالها، ولا يمكن أن تحقق الجامعة أهدافها، دون أن يتوافر لها المال اللازم، فهي بحاجة إلى اجتذاب عناصر جيدة من أعضاء هيئة تدريس، وفي حاجة إلى توفير الميزانيات اللازمة لإجراء البحوث، وتمويل برامج خدمة المجتمع.

رابعاً: جودة البحث العلمي

يعتبر البحث العلمي ركنا أساسيا في الجامعة، حيث تعتبر مراكز البحث العلمي التابعة للجامعة أو التي تكون الجامعة طرفا فيها هي التي تقوم بتوليد المعرفة والاختراعات والابتكارات المطلوبة عن طريق تنمية المعارف وتطويرها وتوفير المناخ والمعدات والأجهزة والكتب... إلخ، إضافة إلى توفير التكنولوجيات الحديثة التي تساهم في تطوير البحث العلمي كإدارة الإلكترونية محل دراستنا، فالبحث العلمي هو منشط فعلا للقطاعات الأخرى الزراعية والصناعية والاقتصادية... إلخ لأنه يأتي بالجديد دائما ويقوم بحل المشاكل القديمة.

المبحث الثالث : الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

ثبتت وسائط تكنولوجيا المعلومات التفاعلية المتمثلة في شبكات الحاسب الآلي والإنترنت والنشر الإلكتروني والمؤتمرات المرئية قدرتها العالية كوسيط فعال في نظم التعليم، حيث مكنت من إستحداث أنماط جديدة من أساليب التعليم طورت بدورها من مستوى الخدمات المقدمة من طرف للمؤسسات التعليمية (يحياوي، 2016، ص 102) .

المطلب الأول: جودة الخدمة التعليمية في ظل الإدارة الإلكترونية

مكنت الوسائط الإلكترونية مؤسسات التعليم العالي من توظيف تعليم متكامل يسهل أساليب التعليم ويعزز التواصل بين الأستاذ والطالب كخطوة ضرورية تتجاوز البعد المكاني والزمني، وكألية لتجويد الخدمات التعليمية.

أولاً: مظاهر دمج الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات التعليمية:

مع التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية، أصبح الدور الرئيسي للأستاذ ينطوي على استخدام مجموعة متنوعة من المعدات والأجهزة الرقمية المساعدة في تقديم الخدمات التعليمية كالبرامج التعليمية الإلكترونية عبر المنصات الرقمية، والرسوم الإلكترونية مثل اللوحات الإلكترونية وأجهزة العرض الرقمية، وتكنولوجيا الفيديو المقامات والمؤتمرات الافتراضية وغيرها، بالاعتماد على الحواسيب ومختلف شبكات الإنترنت (أبو بريع، 2015، ص 14) .

ومن أبرز الوسائط التكنولوجية للموظفة في التعليم العالي ما يلي:

1- أنظمة التعليم الإلكتروني:

وتعرف على أنها مجموعة من الواقع المصممة الإدارة العملية التعليمية وجميع أنشطتها وتعتبر علا إستراتيجيا المتخطيط والتدريب وإدارة جميع أنواع التعليم سواء كان حضوريا أو فصول افتراضية، مما يجعل الأنشطة جميعها تعمل وفق نظام مترابط (عمرو خليل، 2018، ص 17)، ومن أشهر أنواعها ما يلي:

أ- أنظمة إدارة التعلم Learning Management System :

(LMS) جزء من الواسع (Software) التي تشكل في مجموعها نظاما متكاملًا لإدارة المنظومة التعليمية الإلكترونية والتحقيق التواصل بين جميع أطراف العملية التعليمية المساعد لهم على توفير بيئة تعلم إلكترونية تحتوي أنشطة رقمية، وجميع أدوات الإتصال الكترفس وغير المتزامن، وإدارة الاختبارات والواجبات الكترونيا بهدف تحسين العملية التعليمية (المعيزر، 2020، ص 23).

و تجدر الإشارة إلى أن هناك نوعين من أنظمة إدارة التعلم الإلكتروني هي (Cavus & Zabadi، 2014، p. 521):

ب- أنظمة مغلقة المصدر Closed source: ويطلق عليها أحياء الأنظمة التجارية (Commercial Systems)، وهي أنظمة تطويرها شركات رعية وتملكها، ولا تسمح باستخدامها إلا بترخيص، ومن أمانتها نظام (CT Web و Board Black space, MGD, Learn Space, Top Class).

ج- أنظمة مفتوحة المصدر: يمكن استخدام هذه الأنظمة عمانا والخضع المتطوير والتعديل من المهتمين، ولا يحل لأي جهة بيعها و من أمثلتها (Moodle, Dokeos, Atutor).

د- نظام إدارة المحتوى التعليمي (Learning Content Management System)

ويعرف اختصارا ب (LCMS) وهو نظام يسمح المصممين والمعلمين ومعدّي المقاييس بتطوير وتحديث الفتوى التعليمي بكفاءة عالية، من خلال وضع مستودع (repository) يحتوي على العناصر الضرورية للمحتوى التعليمي، وذلك حتى يسهل الرجوع إليها والقيام بتعديلها أو ترتيبها وتنظيمها وفقاً لما يناسب المستفيدين، ويرى بدوي (2015)، من (92) بأن نظام (LCMS) أشمل وأكثر تطوراً مقارنة بنظام (LMS) من حيث إدارة ونقل المحتوى التعليمي والتعديل عليه وتوفير أدوات إنشاء، إضافة إلى مرونته العالية وسرعته في التطبيق.

2- المنصات التعليمية الإلكترونية (E-Learning Platforms)

وهي أروضيات التعليم عن بعد تركز على تكنولوجيا الويب، وهي بمثابة فضاءات إفتراضية يتم بواسطتها عرض جميع الأعمال العلمية وما يتعلق بالتعليم الإلكتروني كالمحاضرات والدروس ومختلف النشاطات التعليمية وبواسطتها يتحقق التعليم الإلكتروني (الخير، 2021، ص 5). ومن أشهر المنصات الإلكترونية في العالم نجد :

أ- منصة مودل (MOODLE)

تعد (Moodle) من أشهر المنصات المعتمدة في التعليم الإلكتروني والمعروف سابقا باسم (Mooch) ، وهي وترجمتها بالعربية (Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment) اختصار ل بيئة نموذجية ديناميكية عرضية التوجه)، وتعتبر أحد أبرز أنظمة إدارة التعلم وهي نظام مجاني مفتوح المصدر ومتاح للجميع (هادي وأبو عبيدة 2019، من (85)، مصمم خصيها المساعدة الدرين الأساتذة) على توفير بيئة تعليمية افتراضية مع مختلف المستفيدين، كما يمكن أن يخدم نظام المنحة جامعة تحتوي على أكثر من (40000) طالب ويضم النظام حالها مواقع وحسابات جامعية مسجلة من مختلف دول

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

العالم ومن بينها الجزائر (قانة وعلى 2020 وصف بالدورة (2020) من (311) منصة (Moodle) على أنها مجموعة من الخدمات التفاعلية على الخطة تسمح للمتعلمين بالولوج إلى المعلومات والمحتوى التعليمي لتسهيل التعليم وإدارته على الإنترنت وهي المحيط الافتراضي للمتعلم ويمكن تصنيف منصة (Moodle) كأحد أنظمة: كرامل ومناطور 2021، من (16)

-إدارة التعلم (LMS)

-إدارة محتوى التعليم (LCMS)

-إدارة التعليم الإلكتروني E-Learning Platform

ب-منصة إيدكس (Edx):

وهي منصة غير راعية أسست سنة (2012) بمعهد ماسالوشوستس للتأجير مع جامعة هارفارد، والقدم المنصة دورات أكاديمية مماثلة المشاريع التي درس في أعرق الجامعات العالمية وفي مجالات مختلفة كالهندسة الطبية المرجحة، الفنون والعلوم التطبيقية وغيرها (الصانع محمد عدنان، 2020، ص 94).

د- منصة إيدمودو (Edmodo) تأسست سنة (2008)، وهي منصة تعلم اجتماعية مجانية توفر للمعلم والطالب بيئة تعلم افتراضية للاتصال والتعاون وتبادل المحتوى التعليمي والمشاركة في الأنشطة التعليمية والمناقشات، إضافة إلى الواجبات المنزلية والاختبارات وإمكانية رصد الدرجات، كما تستخدم المنصة تقنية الويب 2.0 وتجمع بين مزايا الفايث بوك ونظام إدارة التعلم البلاك بورد (بن غيث، 2016، ص 131).

ه- منصة كورسيرا : (Coursera) تتيح دورات مجانية للمستخدمين حول العالم في مجالات تعليمية متعددة، من خلال محاضرات مقدمة من طرف أسئلة مختصون ومن مؤسسات تعليمية مختلفة، وتنوع مجالات الدورات التي تقدمها المنصة بين الطب والقانون والتغذية والتربية وآداب والهندسة وغيرها (الشواربة، 2019، ص 16).

و-منصة إيديونو (Edunao) وهي أرضية تعليمية أوروبية المتوي على محاضرات جامعية في مجالات مختلفة من العلوم السياسية والفلسفة وعلم الجريمة والابتكار.

ز-منصة يودمي : (Udemy) منصة تقدم دورات مجانية في التقنية والأعمال والتصميم والرياضيات والصحة والألعاب والرياضة وأساليب الحياة وغيرها (سالم نصيرة، 2017، ص 100).

ك- منصة سايلر (Saylor) وهي منصة شاملة تحتوي على محاضرات في أغلب المحلات العلمية والأدبية والمحتوي على أقسام خاصة لتعلم الإنجليزية.

3- اللقاءات والمؤتمرات الافتراضية (Video Conferencing)

وهي عبارة عن برمجيات وتطبيقات تربط مختلف أطراف العملية التعليمية من مشرفين وأساتذة وطلبة متواجدين في أماكن متفرقة من خلال شبكة الإنترنت، حيث تتيح غرف المحادثة الصوتية والمرئية فرصة للتفاعل بين الأستاذ والطالب وبين الطلبة أنفسهم (بوطهرة آسيا، 2019، ص 195)، ومن أشهر هذه الواسع ما يلي:

أ-برنامج زووم (ZOOM)

يعتبر (ZOOM) أشهر البرامج والتطبيقات لعقد اللقاءات والمؤتمرات والقاء المحاضرات عبر الإنترنت وبشكل متزامن، حيث تكون الإضافة من قبل أحد المنظمين للقاء ودعوة الآخرين غير رابط مخصص لهذا

النقاء، والذي يسمح لهم بسماع ومشاهدة العرض التعليمي سواء كان في شكل مقاطع صوتية أو مرئية ويمنحهم فرصة المشاركة فيه كما يتيح لهم إمكانية مشاركة الملفات، وقد يزيد عدد المشاركين عن (7000) مشارك في الجلسة الواحدة، ويتمثل (200) حالياً الحل الأمثل للاجتماعات واللقاءات العمل التفاعلية (زايد محمد، 2020، ص 502).

ب-برنامج قوقل ميت (Google meet)

أحد أبرز البرامج المقدمة من شركة (Google) لعقد الاجتماعات والمؤتمرات، والذي يمكن للمشاركين من التواصل عن بعد عبر القامات افتراضية عالية الجودة في شكل جلسات يكون الانضمام إليها غير دعوات مقدمة في شكل روابط مع رمز اللقاء وكلمة السر، ويتم تنظيم ومشاركة اللقاء بنقرة واحدة من متصفح الويب على الحاسوب أو تطبيق ANDROID على الطرائف في كل من نظامي التشغيل إضافة إلى ما سبق، يتم كذلك الاستعانة بمجموعات إضافية من الوسائط والأدوات الإلكترونية المساعدة على تحسين الخدمات التعليمية ومن أبرزها (Purnawati et al., 2020, p. 722).

-السطورة الذكية (Smart Boards)

وتعرف أيضاً بالسطورة التفاعلية وهي من أبرز الوسائل التعليمية وأحدثها التي تستخدم في العملية التعليمية الإلكترونية، وهي عبارة عن سبورة أو لوحة بيضاء تفاعلية يتم التعامل معها باللمس، وهي مماثلة لشاشة كمبيوتر كبيرة يمكن مشاركتها مع المشاهدين التقديم الدروس والعروض التعليمية والتفاعل معها، كما تتيح للمستخدم إمكانية حفظ وتخزين وإرسال ما تم عرضه للآخرين بواسطة البريد الإلكتروني في حالة تعذر عليهم الحضور (كافي، 2009، ص 97).

-جهاز عرض البيانات Data Show Projector

وهو جهاز إلكتروني حولي يستخدم في مراكز التعليم، وفي قاعات المحاضرات بالمدارس والجامعات الكبير الصورة المعروضة في جهاز الحاسوب أو الكاميرات الرقمية أو من الهواتف النقالة، على لوحة جدارية كبيرة (الإتربي، 2015، ص 144).

ثانياً: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية

ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بشكل كبير، ويمكن تبين هذه المساهمة في النقاط التالية (عماري، 2017، ص 171):

-أتمتة نظام المحاضرات من خلال توفير المادة التعليمية الدراسية على موقع الجامعة الخاص بخدمات الطلبة وتمكينهم من الحصول عليها من أي مكان وفي أي وقت تتيح للطلبة الوصول إلى المعلومات وقواعد البيانات على شبكات الاتصال والتواصل مع الأكاديميين مباشرة إضافة إلى المشاركة في النقاشات والمننديات العلمية وطرح تساؤلاتهم وملاحظاتهم عن بعد؛

-إمكانية استدعاء محاضرين خارجيين على الخط إذ دعت الحاجة لذلك، أو في حالة وجود نقص في عدد الأساتذة بالجامعة، كما يمكن تنظيم لقاءات افتراضية مع الطلبة ومتابعة الإشراف على مذكراتهم ومناقشتها إلكترونياً.

-تبادل الرسائل والملفات بشكل أسرع وأدق بين الطلبة والمشرفين الأكاديميين من خلال البريد الإلكتروني المساعدة في تقليل التكاليف المادية المتعليم الجامعي، وتقديم حلول مبتكرة لكثير من المشاكل التعليمية .

- توفر إمكانية الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستفيدين في مختلف أنحاء العالم.
- إعطاء التعليم العالي الصبغة العالمية وإخراجه عن الإطار المعلمي.
- السرعة في الحصول على المعلومات وتوظيفها في البحث العلمي.
- التحول في وظيفة المدرس في الفصول الدراسية من الإلقاء والتلقين إلى الإرشاد والتوجيه.
- مساعدة الطلبة على تكوين علاقات علمية دولية.

المطلب الثاني:جودة الخدمة المكتبية في ظل الإدارة الإلكترونية

تعتبر المكتبات الجامعية أحد المحاور الرئيسية التي يمكن من خلالها تقييم وتحسين جودة الخدمة في التعليم العالي ويمكن تعريف المكتبات الجامعية على أنها للمكتبة التي تنشأ وتمول من قبل الجامعات، وذلك لتوفير المعلومات وتقديم الخدمات المكتبية للمجتمع الأكاديمي من طلبة وأساتذة وباحثين وموظفين في هذه المؤسسات، من خلال تزويدهم بما يلزمهم من معلومات ووثائق تفيدهم في البحث والدراسة (بيزان، 2021، ص 65).

أما الجودة المكتبية فهي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين من أجل استخدام الكتب وبقية لمواد المكتبة الأخرى أفضل استخدام النوايسة 2000 م (21)، وينظر حمارشة (2018)، ص (03) الجودة المكتبات الجامعية على أنها تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمة المكتبية وتحقيق رضاهم عن هذه الخدمات، كما وتعبّر عن مدى تحقيق مدخلات وعمليات ومخرجات المكتبة الجامعية المستويات محددة تشكيل في مجموعها معايير الجودة.

1-دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة المكتبية

هناك مواقع كثيرة الانتقال للمكتبات إلى البيئة الرقمية، والبعض منها ناتج عن الرغبة في تحسين الأداء أو الرغبة في الاستفادة من مزايا التكنولوجيا مقارنة بالعمل التقليدي، ونتيجة الحاجة إلى تحسين الخدمات وتقديمها بشكل أسرع وأفضل الإرضاء مجتمع المستفيدين (الزهيري، 2009، ص 163)، وتتمثل أبرز هذه الدوافع في العناصر التالية (سعيد، 2015، ص 97):

- التغلب على الإجراءات والعمليات المعقدة ومحاولة الرقي بالخدمات المقدمة
- ضرورة الاستفادة من خدمات قواعد البيانات والوصول إلى المعلومات ونقلها ونسخها بسهولة وسرعة
- التزايد المستمر في عدد المستفيدين من المكتبات الجامعية مما يخلق صعوبة في التعامل معهم وضرورة خلق آليات التسريع الأعمال.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المكتبة.
- صعوبة ضبط معدلات فيلس الأداء بالمكتبات.
- التطوير الخدمات للمكتبة الإلكترونية والاستفادة من خدمات التنقيب والبحث الآلية خاصة في مجال الدوريات العلمية ومصادر المعلومات الحديثة.
- حتمية الدخول في التكتلات المكتبية من أجل توحيد العمل على المستويات الإقليمية والوطنية والدولية وتحقيق التشارك في الموارد والحيوات.

2-مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المكتبية في التعليم العالي

إن المرحلة الانتقالية التي مرت بها المكتبة الجامعية مؤخراً في مرحلة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مختلف الحالات، ومن البديهي أن يكون للتحكم الأول في ذلك هو الثورة الرقمية والتطور التكنولوجي (خضير، 2014، ص 278)، حيث تشير الرقمة إلى العملية التي يتم بموجبها تحويل المعلومات من شكلها الورق التقليدي إلى شكل الكتروني، كيفما كانت طبيعة هذه المعلومات صورة، بيانات نصية أو ملفات، وإدخال الرقمنة على العمل المكتبي يتجلى من خلال التطور في جودة الخدمات المقدمة من طرف المكتبات والتي يمكن توضيحها كما يلي (العلي، 2006، ص 184):

أ- خدمة الاقتناء والتزويد الإلكتروني: ويقصد بما الحصول على المواد والمقتنيات للمناسبة لعمل المكتبة والجميع المستفيدين منها باستخدام الطرق الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، أي الخدمات المتعلقة بالبحث والاختيار والشراء المصادر المكتبة المختلفة بالطرق الإلكترونية.

ب- خدمة الفهرسة الإلكترونية في عملية إدخال ومعالجة والتخزين واسترجاع البيانات الببليوغرافية آلاها من خلال الاستثمار في قدرات البرمجيات والحواسيب الضمان مرونة أكبر للمستخدمين والمستفيدين النهائيين (المدادحة، 2011، ص 13)، والفهرسة نوعين: فهرسة وصفية تحتم بوصف الشكل المادي للمصدر كالعنوان، إسم المؤلف، بيانات النشرة السلسلة، وفهرسة موضوعية تحتم بوصف المحتوى الموضوعي للمصادر، حيث يتم التعبير عنها برؤوس الموضوعات وأرقام ورموز التصنيف (تصنيف ديوي التصنيف العشري العالمي) (فهيم مصطفى، 2009، ص 13).

ج- خدمة التصنيف الإلكتروني: يشير التصنيف الإلكتروني إلى تكوين قاعدة بيانات التصنيف المواضيع ضمن عناوين رئيسية وفرعية تأخذ شكل هرمي مدرج من العناوين العامة أو الكلية إلى الخاصة أو الجزئية، ويتم اعتماد الإدارة الإلكترونية في خدمة التصنيف الإلكتروني الغرض إبراز وعرض المعلومات الموجودة بالمكتبة بطريقة منظمة تسهل الوصول إلى أي موضوع بريده المستفيد (عباس، 2002، ص 142).

د- خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية: تقدم المكتبات هذه الخدمة التعريف للمكتبات الأخرى ومختلف المستفيدين وإحاطتهم علماً بالتطورات والمستجدات الحديثة في مجالات اهتمامهم واختصاصي، كما يمكن للمكتبات إصدار نشرات الإحاطة الجارية يومها في موقعها على الإنترنت، مما يساهم في تعزيز مكانة المكتبة ودورها الإيجابي في خدمة روادها و مستخدميها (غراري وهيبة، 2011، ص 86)،

هـ- الخدمة المرجعية الإلكترونية: وهي الخدمة التي تستقبل أسئلة المستفيدين عن طريق إستمارة الويب أو البريد الإلكتروني أو من خلال المحادثة عن بعد، ليتولى بعد ذلك أخصائي المراجع استخدام هذه المداخلات من الأسئلة والاستفسارات البناء إجابة يتم إستخدامها لتحقيق هدفين أساسيين إرسال الإجابات للمستفيد رداً على سؤاله، وحفظ الإجابات في قاعدة معرفية منظمة (مصباح محمد، 2016، ص 30).

و- خدمة الإعارة الإلكترونية: وهي نظام يعتمد فيه المستفيدين على أنفسهم في خدمتهم الذاتية وتداول مصادر المعلومات واستعارتها من المكتبة بالإعتماد على بطاقات الإعارة الإلكترونية، وتتم الإعارة بتمرير البطاقات على جهاز الماسح الإلكتروني الذي يتعرف عليها، وهذا تتم عملية الإعارة آلياً للمستفيد

ز- خدمة تصفح الرسائل والأعمال الجامعية على الخط من خلال توفير للمكتبة انسخ الكترونية للبحوث والدوريات وأعمال المؤتمرات المنجزة بالجامعة، وبإمكان المكتبة الجامعية إتاحة النصوص الكاملة بما يتوافق مع حقوق الملكية الفكرية لأصحابها عن طريق إنشاء المستودعات الرقمية .

ك- خدمة البحث في قواعد البيانات والدوريات الإلكترونية: أصبح إشتراك المكتبات الجامعية في قواعد البيانات والدوريات الإلكترونية أمراً مهماً، لذا أخذت المكتبات الجامعية على عاتقها مهمة إتاحة بيانات هذه

القواعد والدوريات للمستفيدين من خلال المواقع الإلكترونية بعد حصولهم على كلمة السر الخاصة بكل واحد منهم، وتمكين المستفيدين من الإبحار في هذه القواعد والدوريات أينما كانوا و وقتما شاءوا.

ل-خدمة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت وتهدف إلى إيجاد صفحات ومعلومات تعرف بالمكتبة والخدمات التي تقدمها، ومعلومات الإتصال بماء إلا أنه مع التطورات المتسارعة المحولت هذه الفكرة لدى بعض المكتبات والقائمين عليها خاصة في الجامعات الغربية، إلى تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين عبر الموقع الرسمي للمكتبة على شبكة الإنترنت، تماماً كما لو أن المستفيد يحصل على هذه الخدمات أثناء تواجده داخل المكتبة، حيث وصل الأمر إلى درجة إختبار موقع المكتبة بمثابة المكتبة بحد ذاتها،

المطلب الثالث :جودة الخدمة الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية

أولاً: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري بالإدارات الجامعية

أوجب التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي ضرورة التحول في إنجاز الوظائف الإدارية من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب إداري حديث يعتمد على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، والذي غير طبيعة العمل الإداري إلى ما يلي:

أ- التخطيط الإلكتروني

يشير التخطيط الإلكتروني إلى وضع الأهداف وتحديد كيفية تحقيقها بالاعتماد على الوسائل الإلكترونية (هادي و خليل اسماعيل و آخرون، 2016، ص 234). ، كما أنه تحديد ما يراد عمله حالها ومستقبلاً بالاعتماد على تدفق المعلومات من داخل وخارج المؤسسة ويتعاون إداري مشترك بين القيادات العليا والتنفيذية، ومن خلال الاستفادة بالتكنولوجيا لمواجهة متطلبات سوق العمل وفقاً لخطط طويلة وقصيرة الأمد ذات مرونة عالية وتجزئة واضحة ، ويمكن التمييز بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط العادي (التقليدي) من خلال ما يلي (نجم عبود، ص 298):

إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية قابلة للتجديد والتطوير المستمر بكفاءة أكبر مقارنة بالتخطيط التقليدي إن المعلومات الدائمة التدفق في المؤسسة تغطي إستمرارية على كل شيء، بما في ذلك التخطيط مما يحوله من تخطيط زمني متقطع إلى الخطيط مرن مستمرة.

يعزز التخطيط الإلكتروني مبدأ المشاركة، فيمكن لجميع الموظفين المساهمة في عملية التخطيط في أي وقت ومن أي مكان مما يشجع اللامركزية، على خلاف التخطيط التقليدي الذي يعتمد على المركزية بشكل أكبر في عملية اتخاذ القرارات خدمة البحث في قواعد البيانات والدوريات الإلكترونية أصبح إشترك المكتبات الجامعية في قواعد البيانات والدوريات الإلكترونية أمراً مهماً، لذا أخذت المكتبات الجامعية على عاتقها مهمة إتاحة بيانات هذه القواعد والدوريات للمستفيدين من خلال المواقع الإلكترونية بعد حصولهم على كلمة السر الخاصة بكل واحد منهم، وتمكين المستفيدين من الإبحار في هذه القواعد والدوريات .

خدمة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت وتهدف إلى إيجاد صفحات ومعلومات تعرف بالمكتبة والخدمات التي تقدمها، ومعلومات الإتصال بها، إلا أنه مع التطورات المتسارعة تحولت هذه الفكرة لدى بعض المكتبات والقائمين عليها خاصة في الجامعات الغربية، إلى تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين عبر الموقع الرسمي للمكتبة على شبكة الإنترنت، تماماً كما لو أن المستفيد تحصل على هذه الخدمات أثناء تواجده داخل المكتبة، حيث وصل الأمر إلى درجة إعتبار موقع المكتبة بمثابة المكتبة بحد ذاتها.

ب-التنظيم الإلكتروني:

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

يشير التنظيم الإلكتروني إلى استخدام الوسائل الإلكترونية في تحديد الإطار العام لتوزيع السلطات والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية، وإيجاد التنسيق المطلوب من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية، بالإضافة إلى أنه في عصر التحول الرقمي أصبح دور القيادات إستشارياً بعد زوال الأشكال الهرمية التقليدية للتنظيمات القائمة على أساس الوحدات والأقسام، والتحول نحو التنظيمات الإلكترونية القائمة على مجموعات وفرق العمل، والانتقال من نظام سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى نظام الوحدات الشبه مستقلة، ومن مركزية الرئيس إلى التنظيم متعدد الرؤساء، ومن القواعد والسياسات التفصيلية إلى السياسات المرنة والفرق المسيرة ذاتياً، ومن التحكم في المعلومات وسريتها إلى شفافتها وإتاحتها.

كما يتضمن التنظيم الإلكتروني مقارنة بالتنظيم التقليدي وحدات إدارية مستحدثة، والمتمثل أهمها في وحدة إدارة علاقات الموظفين إلكترونياً، ووحدة إدارة قواعد البيانات والمعلومات والمعارف إلكترونياً، (العياط، 2015، ص 29).

ج- القيادة الإلكترونية

تشير القيادة الإلكترونية إلى عملية التأثير الاجتماعي بواسطة تكنولوجيا المعلومات المتقدمة لإحداث تغيير في مواقف، مشاعره تفكير، سلوكيات وأداء الأفراد أو المجموعات أو المنظمات والمحتاج القيادة الإلكترونية إلى عدد من المهارات الأساسية يمكن ذكرها كالآتي (النعمان، 2016، ص 162):

-مهارات المعارف الإلكترونية مثل تكنولوجيا المعلومات شبكات الإتصالات والحواسيب الآلية والبرمجيات الخاصة بما والقدرة على التعامل معها.

-مهارات الإتصال الفعال مع الآخرين ويتطلب هذا الأمر تكوين علاقات عمل جيدة مع الآخرين، باستخدام مختلف أنواع الاتصالات للمكتوبة المرئية والشفهية.

-مهارات إدارية وتتضمن مهارات التحفيز الموظفين على التعاون والمشاركة الجماعية.

د- الرقابة الإلكترونية

الرقابة الإلكترونية هي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات المتطورة والحديثة في مكان العمل بهدف الكشف من الخرافات الأداء وقت حدوثها وتصحيحها فوراً وبذلك يمكن للمؤسسة العاوز فجوة الأداء التي تتغير بما الرقابة التقليدية، ما تحقق لها وفرة في التكاليف، واقتصاد في الجهد والوقت ويضمن تحقيق الأهداف الموضوعة من طرف المؤسسة (بنصالح وسام، 2014، ص 72).

أن الرقابة الإلكترونية تختلف عن الرقابة التقليدية في قدرتها العالية على معرفة التغيرات الخاصة بتنفيذ العمل أولاً بأول وفي الوقت الحقيقي، فالمعلومات التي يتم تسجلها أثناء التنفيذ تكون لدى المسؤول وقت حقولها، وبالتالي يمكن الاطلاع على العاهات النشاطات الخارجة عن السيطرة الاتحاد الإجراءات التصحيحية الأزمة التي تصل في نفس الوقت إلى المسؤولين عن التنفيذ، وبالتالي إلغاء الفجوة الزمنية وتحقيق الرقابة المستمرة.

ثانياً- دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية الخاصة بالطلبة:

يمكن للإدارة الإلكترونية أن تحسن من جودة الخدمات الإدارية الخاصة بشؤون الطلبة من تسجيل البيانات العامة والخاصة بحسب ما يحق المؤسسات التعليم العالي الحصول عليها، وما يتعلق بمستواهم التعليمي والصحي وما يتعلق بأحوالهم الاجتماعية، مما يساعد هذه المؤسسات على القيام بدورها المهم، ومن أبرز أدوار الإدارة الإلكترونية في هذا الحال ما يلي (عماري سمير، 2017، ص 01 إلى 20):

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

بناء قاعدة بيانات متطورة خاصة بالطلبة يمكن الرجوع إليها واستخدامها عند استخراج الشهادات الجامعية شهادات النجاح والتخرج والشهادات الإدارية (ج)، وذلك تفادياً للأخطاء، كما يمكن الحديث هذه المعلومات وتطويرها بسهولة المساعدة في إنجاز الأعمال بمر على مستوى مؤسسات التعليم العالي

توزيع الطلبة حسب الأمواج، منظرأ للتطور الكمي الأعداد الطلبة يمكن إعداد قوائم خاصة بكل مستوى أو التخصص وتخزينها وإتاحتها على الموقع الإلكتروني الكلية، التوفير الوقت والجهد الإدارات التعليم العالي والطلبة والأساتذة في معرفة الأفواج الخاصة هم الدراسة والتدريس

-متابعة حضور و غياب الطلبة الكترونيا من خلال برمجة نظام خاص يتم فيه تسجيل أسماء الطلبة الغالبين بصفة متكررة، بحيث يمكن النظام أن يبلغ ألقا على شكل إشعارات من غياب كل طالب، وتحدد له تاريخ الغيابات وعندها، وباستطاعة الطلبة والأساتذة الإطلاع عليها تهدف إعطاء شفافية أكبر حول ظروف العمل المؤسسات التعليم العالي

-استخراج نتائج الطلبة وتحليلها بدقة أكبر وجهد أقل والعمل على حفظها والرجوع إليها بسهولة، وفي حالة اكتشاف أخطاء في علامات الطلبة يمكن تعديلها بسهولة تامة

-حفظ وأرشفة سجلات الطلبة، وفي هذا الإطار يمكن إعتما التطبيقات والبرامج الإلكترونية والحوسبة السحابية في جميع خدمات التعيين والأرشفة الإلكترونية السجلات الطلبة مع الحفاظ على سريتها

-التواصل الإلكتروني داخل مؤسسات التعليم العالي، حيث يعتبر البريد الإلكتروني من الخدمات العامة للإدارية الإلكترونية في توفير الإتصالات بين الإدارة والطالب، وذلك لاستقبال التقارير الخاصة بالعمل

ثالثا: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية الخاصة بالموظفين:

ويقصد بالخدمات الإدارية الخاصة بالموظفين، كل الخدمات المتعلقة بالعاملين في مؤسسات التعليم العالي من الدارين وأساتذة ورؤساء أقسام وكل القائمين على الوظائف الرئيسية بحسب المهام الموكلة إليهم، كما تتطلب متابعة الشؤون الموظفين الكثير من الوقت والجهد وإجراء التعديلات باستمرار على محلات الموظفين من حيث الاستقطابات التعيينات الجديدة التمويلات والترقيات، وكل ما يتعلق بالأمور المالية، والضمان الاجتماعي وغيرها من الأمور المماثلة، ويمكن للإدارية الإلكترونية في هذا الجانب القيام بعدة مهام ابرزها (عماري، 2018، ص 132).

-إدخال بيانات جميع الموظفين وعناوينهم وكل ما يخص شؤونهم الوظيفية، وحفظها بطريقة منظمة؛

-توفير كل أنواع الخدمات التي يحتاجها الموظفون على مستوى مؤسسات التعليم العالي بكافة مستوياتهم من إداريين وأساتذة وعاملين، كخدمة الماسح الضوئي مثلا؛

-متابعة عملية تقييم الموظفين بواسطة البرامج التطبيقية الخاصة بمتابعة الأداء وخصوصاً الواجبات الأساسية المطلوب تنفيذها من طرفهم، ومتابعة سير أعمالهم بشكل أكثر دقة؛

- تجاوز المشاكل المتعلقة بالبعد المكاني والزمني في الإتصال والتواصل بين جميع الموظفين بالمؤسسات الجامعية.

المبحث الرابع : الدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المبحث إلى تحليل العديد من الدراسات التي تطرقت وبشكل واسع إلى متغيرات الدراسة، وعليه تحاول فيما يلي أن نقوم بعملية عرض موجز لأهم هذه الدراسات والمقارنة بينها وبين الدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية.

تناولنا في هذا المطلب الدراسات العلمية السابقة والتي كانت باللغة العربية وهي كالتالي:

أولاً: عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009/2010

هدفت هذه الدراسة إلى الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كالية في ترشيد الخدمة العمومية وذلك تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا، حيث اعتمد الباحث في دراسته ونظرا لطبيعة الموضوع التي فرضت توظيف عدد من المناهج وهي: المنهج الوصفي التحليلي، منهج تحليل المضمون، منهج دراسة الحالة، وأخيرا المنهج التاريخي، وبذلك توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج اهمها:

-تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.

-الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

-تحتاج الجزائر إلى ترسانة قانونية لتأمين معاملاتها الإلكترونية، ولحماية المتعاملين عبر الشبكات الإلكترونية، خاصة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر.

ثانيا: موسى عبد الناصر، محمد قريشي مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة مجلة الباحث، العدد 09 الجزائر 2011.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، وتم إسقاط الجانب التطبيقي على كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها :

-استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل: عامل الوقت، أمن المعلومات، حواجز المكان والزمان وغيرها.

-الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر الأجهزة والمعدات البرمجيات، الشبكات، صناع المعرفة التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها ومختلف وظائفها الإدارية.

-تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة، وذلك من خلال مساهمتها الجادة في رفع إنتاجية العاملين، وتوفير وقت وجهد العاملين، وتقليل التكاليف....

ثالثا : خليل شرقي دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة لعينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة خيضر بسكرة، الجزائر، 2015/2016

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين قيم إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء في مؤسسات التعليم العالي، حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الاسترشادي، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- هناك وعي وإدراك من قبل القادة والأساتذة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وبالأخص كليات معاهد الاقتصاد بالجامعات بضرورة وحثمية تحسين الأداء في مختلف المستويات أداء أكاديمي، إداري (مجتمعي).

-وجود دور إيجابي ومعنوي لقيم إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري والمجتمعي المؤسسات التعليم العالي.

-ضعف التأطير وهجرة الأدمغة إلى الخارج وعدم قدرة الجامعات الجزائرية على استقطاب الكفاءات.

رابعاً: أمال شرفي، رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي - دراسة أراء أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -2017/2018

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية رأس المال الفكري وخطوات تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي وكذا توضيح علاقة رأس المال البشري بتحسين الأداء الأكاديمي في الجامعة، حيث اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي فيما يخص الجانب النظري ومنهج دراسة الحالة فيما يخص الجانب التطبيقي. وبذلك توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها :

- يعتبر رأس المال الفكري من أهم الموارد التي تؤثر على الأداء.

-لتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي يجب إدخال تكنولوجيا جديدة ومعارف وإبداعات، ولكن يصعب تحقيق ذلك دون رأس مال فكري يتميز بالمهارة.

-الاستثمار الجيد في رأس المال البشري والعمل على تطوير مهاراته وتنمية معارفه ومؤهلاته يساهم في تحسين الأداء والارتقاء به وزيادة كفاءة المؤسسات بصفة عامة ومؤسسات التعليم العالي بصفة خاصة.

خامساً: سمير عماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة 2017/2018

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم الممارسات الفعلية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية والإدارية والتعليمية والمكتبية في مؤسسات التعليم العالي، إضافة إلى التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وكذا مؤسسات التعليم العالي، حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وبذلك توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المتمثلة في:

-تساهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة، حيث أظهرت. النتائج أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة الإدارية، التعليمية والمكتبية تساهم في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة.

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

-تبع الجامعات الجزائرية محل الدراسة إستراتيجية الجمع بين الأعمال التقليدية والإلكترونية، وهو مؤشر إيجابي في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

-يعتبر التعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية كهدف ثانوي أحد الأسباب المحورية لتدني أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة، خاصة وأنها لا تزال تحتل مراتب متأخرة في التصنيف الدولي للجامعات.

-تطبق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة مقارب، من حيث الوسائل والتقنيات الحديثة.

سادسا: خنشور جمال عباسية تونس، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول، مجلة آفاق علمية، المجلد 12 العدد 02، الجزائر، 2020

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية، والتعرف على العلاقة التي تربط بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة خدمات التعليم العالي في أبعادها المختلفة، حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب استقرائي، للتوصل إلى مجموعة من النتائج من بينها :

- إمكانية الاستعلام عن كافة النشاطات والمؤتمرات والمحاضرات عن طريق الموقع الإلكتروني للجامعة.
- إمكانية متابعة شؤون النقابات وغيرها عن طريق الموقع الإلكتروني للجامعة.
- إمكانية تقييم مذكرات الماستر والدكتوراه التي يشرف عليها إلكترونيا، وإمكانية حضور جلسات المناقشة عن بعد.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

سنتطرق في هذا المطلب إلى الدراسات العلمية السابقة الأجنبية وهي كما يلي:

**بغوان Hossein Rahman Seresht, Marjan Fayyazi, Nastaran Simar Asl اولاً دراسة
E-management: Barriers and challenges in أي العقبات والتحديات التي تواجه الإدارة
Iran,**

الإلكترونية في إيران إيران 2008

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أهم المعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العامة والخاصة في إيران، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من (45) هيئة تضم هيئات عامة وخاصة وهيئات أعمال، تمثلت بعينة تعدادها (200) من الخبراء والمدراء، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العوامل الاجتماعية والثقافية أكثر العوامل المعوقة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأن العوامل الفنية والإنسانية هي أقل العوامل المعوقة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تطوير البنية التحتية لشبكة الاتصالات والخدمات الإلكترونية وتنمية الوعي الثقافي لتطبيق الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى العمل على تحفيز وتدريب الموظفين والمديرين على تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: دراسة Iman Hassan Mustapha Khalouf بعنوان

electronic management in public secondary The reality implementing from the point of view of managers and schools In the western region directors,

أي واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية، فلسطين، 2010

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وبذلك توصلت الدراسة إلى أن المدارس الحكومية الثانوية تعاني من نقص كبير في البنية التحتية اللازمة لتأسيس إدارة إلكترونية، فمختبرات الحاسوب رغم قلة عدد الأجهزة فيها، فهي للاستخدام التعليمي، ويوجد جهاز حاسوب واحد للاستخدام الإداري، وإنجاز العمليات المدرسية الإدارية، كما أن تأسيس إدارة إلكترونية يحتاج إلى مديرين ومعلمين، قادرين على القيام بأعباء الإدارة الإلكترونية، وفهمها، وإدراك استراتيجيتها، وهيكلها، ونظام العمل بها، وهذا الأمر غير مكتمل النضوج في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، فبعض المعلمين والمديرين قادرين على استخدام الحاسوب وبرامجه بشكل جيد، فيما لا يزال البعض بعيدا كل البعد عن استخدام التكنولوجيا، بل يخشاه ويبحث عن مبررات لعدم الأخذ به.

ثالث دراسة Hassan. Rawash بعنوان

Development of Managerial the Electronic Management's Cintribution to Functions. أي مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية، جامعة جدارا، تركيا، 2014.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية في جامعة جدارا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من (50) عاملا، واستخدم الباحث أسلوب المسح الشامل نظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن توفر أبعاد الإدارة الإلكترونية الأجهزة والمعدات والبرامج اللازمة وصناع المعرفة) يساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأوصت كذلك بضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأن

استخدام الإدارة الإلكترونية يساهم بدرجة كبيرة في التغلب على معوقات العمل الإداري.

رابعاً: دراسة Ghazi... Raho, Muzhir Shaban Al-Ani, Khattab M. Ali Al-Heeti بعنوان أي ملائمة البيئة الإلكترونية E-University Environment Based on E-management. للجامعة لتطبيق الإدارة الإلكترونية - الإمارات العربية المتحدة، جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا 2015

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ملائمة البيئة الجامعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، في جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة وتكون مجتمع الدراسة من عينة من العاملين في كلية العلوم وتكنولوجيا المعلومات، وقد أظهرت نتائج الدراسة ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وكذلك ضعف استخدام الحاسوب والانترنت. وأوصت الدراسة بضرورة نشر المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، والتركيز على الفوائد الكبيرة التي يمكن الحصول عليها من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثالث : العلاقة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

أهم ما يمكن أن يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة يمكن تلخيصه في هذا الجدول التالي :

الجدول 01: مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

عنوان الدراسة	اسم الباحث	المنهج	الحدود الزمانية و المكانية	الأداة المستخدمة	مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	القطاع	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي	موسى عبد الناصر محمد قريشي	منهج وصفي تحليلي	جامعة بسكرة 2011	لاستبيان	العاملين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا	142 عامل	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي	يتشابهان في المتغير المستقل	يختلفان من حيث عينة الدراسة والمتغير التابع
دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي	خليل شرقي	منهج استرشادي	كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية 2016	الملاحظة والمقابلة والاستبيان لجمع البيانات	5299 أستاذ جامعي بمختلف الجامعات	372 أستاذ	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.	يتشابهان في عينة و بيئة الدراسة.	يختلفان من حيث المتغير التابع والمتغير المستقل والمنهج المتبع
دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر	عشور عبد الكريم	منهج وصفي تحليلي	الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر سنة 2010	المقابلة و الملاحظة	إدارة الخدمة العامة بالولايات المتحدة الأمريكية	لا يوجد عينة طبقت عليها الدراسة	مختلف قطاعات الحكومة الأمريكية و الجزائر	يتشابهان من حيث المتغير المستقل	يختلفان من حيث المتغير التابع و القطاع و العينة
مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في التعليم العالي في الجزائر بين الواقع و المأمول	خنشور جمال، عباسية تونس	المنهج الوصفي التحليلي	الجزائر عام 2020	الاستبيان	أستاذة جامعيين من تخصصات متعددة في مختلف الجامعات	46 أستاذاً	ضمن قطاع التعليم العالي والبحث العلمي	يتشابهان من حيث المتغير المستقل	يختلفان من حيث بيئة الدراسة و المتغير التابع
راس المال الفكري و دوره في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي	آمال شرفي	منهج وصفي تحليلي	جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي 2018	الإستبيان	أستاذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التفسير	100 أستاذ	قطاع التعليم العالي و البحث العلمي	يتشابهان في القطاع و العينة	يختلفان في المتغير التابع و المستقل
دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي	سمير عماري	منهج وصفي تحليلي	عشر جامعات جزائرية 2018	المقابلة و الملاحظة الإستبيان	867 من عمداء الكليات و رؤساء الأقسام العلمية و مساعديهم بالجامعات الجزائرية	274 مسؤول إداري	قطاع التعليم العالي و البحث العلمي	يتشابهان في المتغير المستقل و القطاع	يختلفان في المتغير التابع و عينة الدراسة

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة في التعليم العالي

يختلفان في المتغير التابع و عينة الدراسة	يتشابهان في المتغير المستقل و القطاع	قطاع التعليم العالي و البحث العلمي	150 عامل	عمال كلية العلوم و تكنولوجيا المعلومات	الاستبيان	جامعة عجمان للعلوم و التكنولوجيا 2015	منهج وصفي تحليلي	Ghazi.i.raho ,muzhir shaban al-ani; khatab m.ali al-heeti	E-University Environment Based on E-Management
يختلفان في المتغير التابع و عينة الدراسة	يتشابهان في المتغير المستقل و بيئة الدراسة و القطاع	قطاع التعليم العالي و البحث العلمي	50 عامل	عمال جامعة جدار	الاستبيان	جامعة جدار ,تركيا 2014	منهج وصفي تحليلي	Hassan. N. Rawash	Electronic Management's Cintribution to the Development of Managerial Functions
يختلفان في المتغير التابع و عينة و بيئة الدراسة	يتشابهان في المتغير المستقل	مختلف القطاعات	200 خبير و مدير	40 هيئة من الخبراء و المدراء	الاستبيان	المؤسسات العامة و الخاصة في ايران 2008	منهج وصفي تحليلي	Hossein Rahman Seresht, Marjan Fayyazi, Nastaran Simar Asl	Emanagement: and Barriers in Challenges Iran
يختلفان في المتغير التابع و عينة و بيئة الدراسة و القطاع	يتشابهان في المتغير المستقل	قطاع التربية و التعليم	322 مدير و مديرة	652 مدير و مديرة	الاستبيان	المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية 2010	منهج وصفي تحليلي	Iman Hassan Mustapha Khalouf	The reality implementing electronic management in public secondary schools In the western region
يختلفان في المتغير التابع و عينة و بيئة الدراسة و القطاع	يتشابهان في المتغير المستقل	قطاع التربية و التعليم	155 مديرة و مديرة	173 مدرسة ثانوية	الاستبيان	محافظة المفرق 2018	منهج وصفي تحليلي	Mathna ,Hilal Chabib ELDjabouri	Obstacles -E Applying of Management Secondary In Schools in Mafraq Governorate From Principals View Point of School

خلاصة الفصل :

بناءً على ما تم استعراضه في الفصل الأول حول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات التعليمية، يمكننا استخلاص أن الارتقاء بالعمليات الإدارية المعاصرة وتحقيق معايير الجودة الشاملة بات مرهوناً بمدى مواكبتها للثورة التكنولوجية. إن دمج التقنيات الرقمية في مفاصل العمل الإداري لم يعد مجرد خيار تكميلي، بل هو ضرورة استراتيجية لضمان السرعة، الكفاءة، وضبط التكاليف التشغيلية. وتبرز مؤسسات التعليم العالي كأولى القطاعات المعنية بهذا التحول، حيث يتطلب الانضمام إلى ركب الجامعات العالمية تبني نماذج تعليمية مبتكرة، مثل منصات التعليم عن بعد (E-learning)، والمكتبات الرقمية العابرة للحدود الزمانية والمكانية، مما يتيح للطالب الوصول للمعرفة في أي وقت ومن أي مكان.

وعليه، فإن الانتقال نحو "الإدارة الإلكترونية" أصبح حتمية وجودية للمنظمات الأكاديمية لضمان استمراريته وتنافسيته. وهذا يستوجب تدخلاً فاعلاً من قبل السلطات الوصية لتوفير الدعم اللوجستي والمالي، لا سيما في بناء بنية تحتية رقمية صلبة وتوفير شبكات ربط عالية التدفق. إن الاستثمار في رقمنة قطاع التعليم العالي هو في جوهره استثمار في الطالب، الذي يمثل الرأس المال الفكري والقاعدة الأساسية التي تُبنى عليها نهضة البلاد؛ فجودة الخدمات المقدمة له اليوم هي الضامن لكفاءة الأداء الوطني غداً.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم

التسيير بجامعة سعيدة

تمهيد

إن الهدف الرئيسي من أي بحث علمي هو اختبار ظاهرة ما و التوصل الى مدى تأثير العوامل المستقلة على ظاهرة المتغير التابع و سنتطرق في هذا الفصل الى بيان أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة في التعليم العالي بحيث سيتضمن هذا الفصل تحديد متغيرات الدراسة و تحليلها إحصائيا اضافة الى البيانات المستخدمة في الدراسة و ذلك باستخدام برنامج SPSS الإحصائي , كما سنتطرق في هذا الفصل الى ثلاثة مباحث كل مبحث يحتوي على ثلاثة مطالب , بحث المبحث الأول يسلط الضوء على الكلية محل الدراسة و المبحث الثاني يتناول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية حيث يدرس منهجية مجتمع و عينة الدراسة بشكل مفصل و اداة جمع و تحليل البيانات اما بالنسبة للمبحث الثالث فيدرس النتائج و مناقشتها و الذي تطرقنا فيه الى التوزيع الطبيعي و صدق و ثبات اداة الدراسة و تحليل إجابات الافراد اتجاه محاور الدراسة و في الأخير تطرقنا الى اختبار الفرضيات .

المبحث الأول :تقديم عام للكلية محل الدراسة .

المبحث الثاني :الإطار المنهجي للدراسة الميدانية .

المبحث الثالث :عرض وتحليل النتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول :تقديم عام للكلية محل الدراسة .

تركز هذه الدراسة على أحد أهم الموضوعات التي تخص دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية، في جامعة سعيدة وفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بصفة خاصة، أي كيف تستطيع الكلية تطوير عملها الإداري وتحسين أدائها من خلال ادخال أسلوب الرقمنة ومختلف وسائل الاتصال الحديثة، وهذا من خلال مجموعة من الإجراءات التي تحقق هاته الغاية، ولهذا اتخذت فئة أساتذة

الكلية كعينة للدراسة.

المطلب الأول : لمحة عن الكلية و بعض الإحصائيات المتعلقة بها

أولا : لمحة عن كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير (جامعة سعيدة).

عرفت المادة 22 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 اوت 2004 المتضمن التنظيم الإداري للجامعة و الكلية و المعهد، على انها وحدة للتعليم و البحث بالجامعة في ميدان العلم و المعرفة، تم انشاؤها سنة 2004 كمعهد ثم لتصبح كلية سنة 2009 تحت اشراف العميد و النواب و رؤساء الاقسام بحيث تظم

مخبر و 4 مدرجات و 28 قاعة للتدريس و قاعتين للانترنت و الدروس التطبيقية و مكتبة و قاعة للأساتذة و قاعة للاجتماعات ، تقع في المدخل الرئيسي للمجمع رقم 04 يحدها من اليمين الاقامة الجامعية احمد مدغري و من اليسار دار الشباب و الملعب الاولمبي 13 فبراير 1956 و يحدها شمالا كلية العلوم و التكنولوجيا اما جنوبا الطريق الوطني رقم 04 الرابط بين ولايتي سعيدة و معسكر.

في سياق التطورات العلمية و المعلوماتية و التكنولوجية تبرز بصورة ملحّة أهمية التعليم لاسيما منه التعليم العالي و ما يتطلبه من إعادة صياغة لبنيته و مضامينه و توظيفه لآليات المعلوماتية بغية تكوين أنظمة مرنة لتعظيم فرص العولمة بأبعادها المختلفة، وذلك بالنظر إلى الدور الأنّي الذي يلعبه التعليم العالي في إنتاج الرأس المال البشري و أهم متغير في معادلة التنمية البشرية، و من ثم يصبح لهذا النوع من التعليم بالغ المسؤولية في تزويد سوق العمل بالكفاءات المناسبة في الإطار الزمني و المحيط المكاني المطلوبين.

إن الحديث عن الجودة في التعليم العالي هي أهم ما سيشكل تحديات نظم التعليم العالي في الجزائر بغية الوصول إلى تكوين نوعي يخدم خطط الإنعاش الاقتصادي، و يحرك دواليب التنمية المستدامة المبنية على اقتصاد المعرفة، كما إن تحقيق هذه الأغراض من تعليمنا العالي يتطلب إعادة معايرة مسار التكوين على أساس مقاييس جودة معينة تراعي خصوصياته.

ثانيا: إحصائيات متعلقة بالكلية

(مصلحة الإحصائيات و الإعلام و التوجيه بالكلية.)

إحصائيات خاصة بالأساتذة :

فيما يلي بعض الإحصائيات الخاصة بالأساتذة بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة سعيدة للموسم الدراسي 2026/2025:

-أستاذ التعليم العالي : 50 أستاذ .

-أستاذ محاضر أ: 40 أستاذ.

-أستاذ محاضر ب: 10 أساتذة .

-أستاذ مساعد أ : 5 أساتذة .

-أستاذ مساعد ب: 0.

المجموع : 105 أستاذ.

نلاحظ أن عدد أساتذة التعليم العالي يمثل أكبر نسبة بحيث يكاد يمثل نصف العدد الإجمالي في المقابل يليه الأساتذة المحاضرون من الصنف أ و يليه الاساتذة المحاضرون من الصنف ب ثم الاساتذة المساعدون من الصنف أ أما الاساتذة المساعدون من الصنف ب بنسبة منعدمة.

إحصائيات خاصة بالطلبة :

فيما يلي بعض الإحصائيات الخاصة بالطلبة بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة

سعيدة للموسم الدراسي 2026/2025:

جدول 02 : إحصائيات خاصة بطلبة الكلية

المجموع الكلي	نظام ل,م,د			المستوى
	دكتوراه	ماستر	ليسانس	
1748	16	481	1251	عدد الطلبة

المصدر : مكتب مصلحة الإحصائيات و الإعلام و التوجيه الخاص بالكلية

ثالثا: الهياكل البيداغوجية

فيما يلي بعض الإحصائيات الخاصة بالهياكل البيداغوجية في كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة :

رابعا : إحصائيات حول تطبيق الرقمنة بالكلية

فيما يلي نجد أهم الأنظمة الرقمية المستخدمة في كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة و كذا الأرقام و الإحصائيات الخاصة بها (منصة التعليم الإلكتروني لجامعة سعيدة) :

- منصة **UNIVERSCO**: تعتبر هذه المنصة نظام معلوماتي يمكن من تسيير شامل لكل شؤون الطلبة و يظهر هذا على سبيل المثال لا الحصر في:
 - تسجيل الطلبة الجدد و توجيههم و تحويلهم.
 - منح الطالب حساب يتبعه طيلة مساره الدراسي و يطلعه كل أموره البيداغوجية.
 - حفظ شامل لمسار الطالب الدراسي.
 - صياغة برامج التوزيع الزمني و الحجم الساعي للأساتذة.
 - تسيير عملية المداولات.
 - منصة **MOODLE**: هذه المنصة مخصصة لوضع الدروس و المحاضرات و الإجابة على أسئلة التقييم الموضوعة من طرف الأساتذة و تحتوي على منتديات للمناقشة و تحتوي على :
 - قسم العلوم التجارية : يحتوي على التخصصات التالية:
 - *تسويق
 - *مالية و تجارة دولية
 - *تسويق الخدمات
 - قسم العلوم الاقتصادية : يحتوي على التخصصات التالية:
 - *إقتصاد كمي
 - *إقتصاد و تسيير المؤسسات
 - قسم علوم التسيير: يحتوي على التخصصات التالية:
 - *إدارة الأعمال
 - *الإدارة الإستراتيجية
 - قسم المالية و المحاسبة : يحتوي على التخصصات التالية:
 - *محاسبة و جباية
 - *مالية المؤسسة
- المطلب الثاني : التعريف بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة**
- سننتظر من خلال هذا المطلب إلى تقديم موجز في أسطر حول تاريخ ونشأة الكلية ثم معرفة الهياكل التي تكون منها الكلية.
- أولا : تاريخ و نشأة الكلية (جامعة سعيدة):**
- تعد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة "د. مولاي الطاهر" من الكليات المركزية التي تهدف لتكوين إطارات في مجالات المال والأعمال، وتعتمد نظام التكوين LMD (ليسانس، ماستر، دكتوراه).
- تأسست كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة في الموسم الجامعي 2008-2009، وقد اكب نشوؤها تحول المؤسسة الجامعية في سعيدة من مركز جامعي إلى جامعة كاملة الصلاحيات.
- المحطات التاريخية لنشأة الكلية:
- مرت الكلية بمراحل تطور مرتبطة بتاريخ جامعة "الدكتور مولاي الطاهر" ككل:
- * **مرحلة البداية (1986):** بدأت النواة الأولى للتعليم العالي في سعيدة كمدرسة عليا للأساتذة (ENS) بموجب المرسوم 86-245.
- * **مرحلة المركز الجامعي (1998):** تحولت المدرسة إلى "مركز جامعي" يضم عدة معاهد، من بينها معاهد العلوم التقنية والقانونية.

* مرحلة هيكل الكلية (2008/2009): أنشئت الكلية رسمياً لتقدم تكويناً بنظام (LMD) ليسانس، ماستر، دكتوراه)، تزامناً مع ترقية المركز الجامعي إلى جامعة بموجب المرسوم التنفيذي 09-10 الصادر في 4 جانفي 2009.

* مرحلة التوسع (2010 وما بعدها):

* 2010/2011: تخرج أول دفعة لطلبة الليسانس.

* 2012/2013: تخرج أول دفعة لطلبة الماستر.

* حالياً: تضم الكلية اليوم 4 أقسام كبرى وتقدم تكويناً في الطور الثالث (الدكتوراه).

-تسمية الجامعة (الدكتور مولاي الطاهر)

سميت الجامعة والكلية تيمناً بـ الدكتور مولاي الطاهر (1925-1999)، وهو رائد في جيش التحرير الوطني الجزائري، ومؤسس أول مستشفى ميداني بالقاعدة الشرقية أثناء الثورة التحريرية.

-أقسام الكلية والتخصصات:

تتفرع الكلية إلى عدة أقسام رئيسية تقدم تكويناً أكاديمياً متنوعاً:

1. قسم العلوم المالية والمحاسبة

* الليسانس: مالية ومحاسبة.

* الماستر: محاسبة وجباية، مالية وبنوك.

2. قسم العلوم التجارية

* الليسانس: تسويق، مالية وتجارة دولية.

* الماستر: تسويق الخدمات، مالية وتجارة دولية.

3. قسم علوم التسيير

* الليسانس: إدارة أعمال.

* الماستر: إدارة أعمال، إدارة استراتيجية.

4. قسم العلوم الاقتصادية

* الليسانس: اقتصاد وتسيير المؤسسات.

* الماستر: اقتصاد كمي، اقتصاد نقدي ومالي.

- الخدمات الرقمية والتحميل (PDF)

توفر الكلية عبر موقعها الرسمي [جامعة سعيدة - كلية العلوم الاقتصادية] (<https://www.univ-saida.dz/ecg/>)

عدة نماذج ومستندات للتحميل بصيغة PDF تشمل:

* استمارات طلب الشهادات الوطنية.

* تصاريح شرفية وتعهدات خاصة بطلبة التخرج.

* جداول المداولات والنتائج الفصلية.

ثانيا : الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

1- طاقم الكلية :

د.العلي الجيلالي

عميد الكلية

د.حماوي توفيق

نائب العميد مكلف بما بعد التدرج البحث العلمي و العلاقات

د.خراز الاخضر

نائب العميد المكلف بالبيداغوجيا

المصدر :الموقع الرسمي لصفحة الكلية

2- المجلس العلمي :

د.حماوي توفيق

نائب العميد مكلف بما بعد التدرج البحث العلمي

د.خراز الاخضر

نائب العميد المكلف بالبيداغوجيا

د.العلي الجيلالي

عمد الكلية

د.ابريز محمد

رئيس قسم علوم التسيير

د.بومدين محمد امين

رئيس قسم العلوم التجارية

د.حمداوي ضياء الدين

رئيس قسم العلوم

د.نزعي عز الدين

رئيس المجلس العلمي للكلية

د.بدري عبد المجيد

عضو منتخب ممثل الأساتذة
ذوي مصف الاستاذية

د.دياب الزقاي

رئيس اللجنة العلمية لقسم علوم
تجارية

د. رزين عكاشة ر

رئيس اللجنة العلمية لقسم التسيير

د.حريق خديجة

رئيسة قسم علوم مالية و
محاسبة

د.بوزيان عثمان

مدير مخبر البحث

د.رفافة ابراهيم

عضو منتخب ممثل الأساتذة ذوي
مصف الاستاذية

د.وزاني محمد

عضو منتخب ممثل الأساتذة
ذوي مصف الاستاذية

د.محمودي قادة مختار

عضو منتخب ممثل الأساتذة
ذوي مصف الاستاذية

د.بربار حفيظة

رئيس اللجنة العلمية لقسم المالية و
المحاسبة

أ.وارف نعيمة

مسؤولة المكتبة

د.العوني ميمون

عضو منتخب ممثل الأساتذة
المساعدين

د.بن مهدي فايزة

عضو منتخب ممثل الأساتذة
المساعدين

د.محرز عبد القادر

عضو منتخب ممثل الأساتذة ذوي
مصف الاستاذية

د.محمودي العوني

عضو منتخب ممثل الأساتذة
ذوي مصف الاستاذية

د.شرفي جلول

عضو منتخب ممثل الأساتذة
ذوي مصف الاستاذية

د.رملي محمد

رئيس اللجنة العلمية لقسم
علوم اقتصادية

3- المجلس الإداري :

د.حماوي توفيق

نائب العميد مكلف بما بعد التدرج
البحث العلمي و العلاقات الخارجية

د.خراز الاخضر

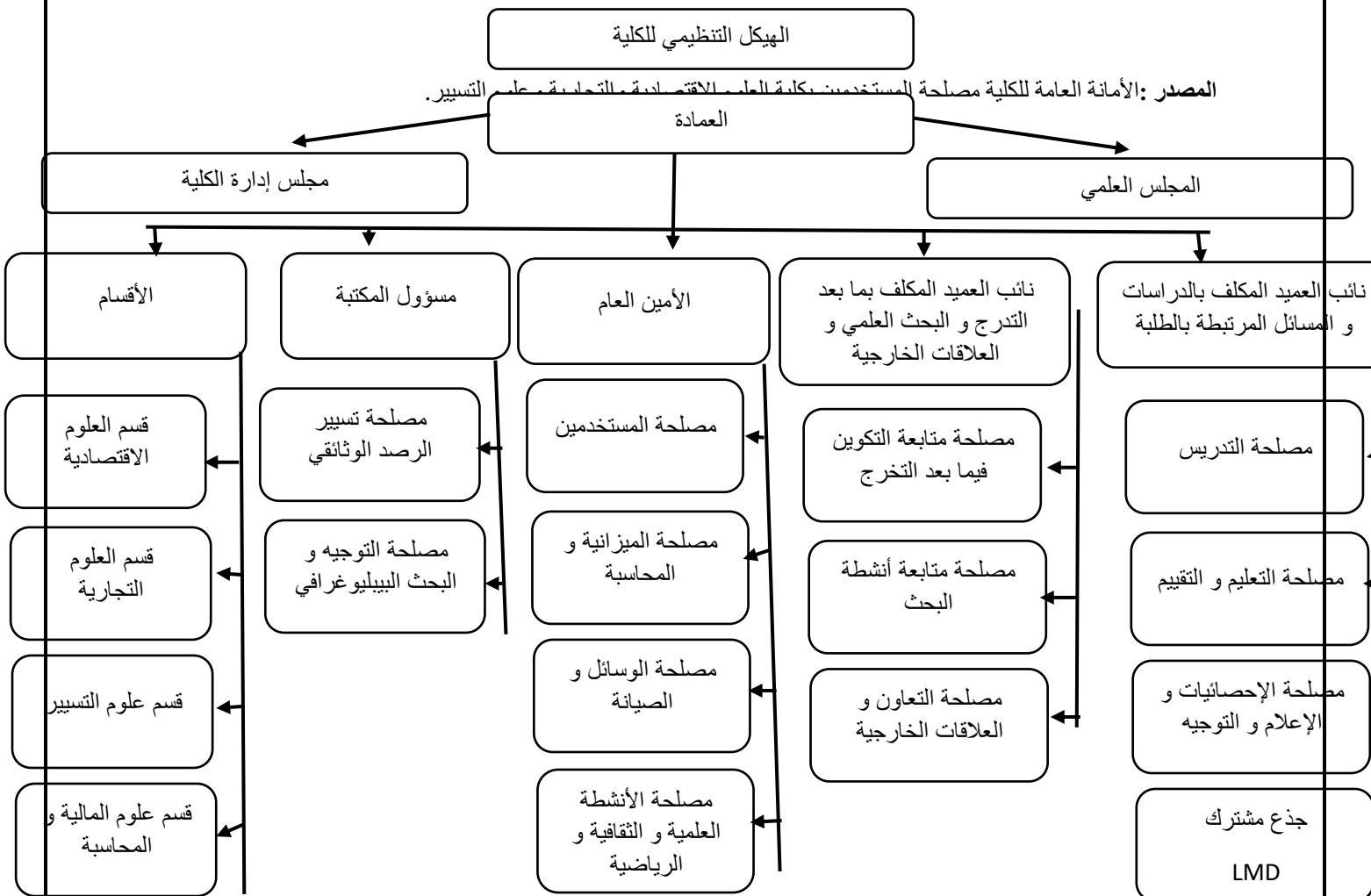
نائب العميد المكلف بالبيداغوجيا

د.العلي الجيلالي

عميد الكلية

المصدر : الموقع الرسمي لصفحة الكلية

4-الهيكل التنظيمي للكلية :



المبحث الثاني :الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

يتناول هذا المبحث وصف منهج الدراسة الميدانية و مجتمع و عينة الدراسة و كذلك الأدوات المستخدمة بالإضافة الى ثبات اداة الدراسة و بالإضافة الى التعرف على الاساليب الاحصائية المستخدمة من اجل تحليل النتائج.

المطلب الأول : منهجية مجتمع و عينة الدراسة

من خلال هذا المطلب سنتطرق الى ما يلي :

الفرع الأول : منهجية الدراسة

للإلمام بجوانب الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل تحقيق أهداف بحثنا، حيث تم الاعتماد على نوعين أساسيين من مصادر البيانات والمعلومات:

المصادر الأولية: لقد تم استخدام تقنية الاستبيان من أجل جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة اللازمة حول كما تم استخدام SPSS V20 موضوع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الاحصائي الاختبارات الاحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع دراستنا.

المصادر الثانوية: وتتضمن المصادر النظرية من الكتب والمجالات العلمية والملتقيات التي كتبت في موضوعنا والتي في ضوئها تم تحديد مشكلة الدراسة وفرضياتها.

الفرع الثاني :مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة :يتكون مجتمع هذه الدراسة من أساتذة كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير لجامعة سعيدة.

عينة الدراسة :تم حصر عينة الدراسة في كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير لجامعة سعيدة

أين شمل البحث أساتذتها .

حيث قمنا بتوزيع 100 استبانة وتم استرجاع 78 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي , بنسبة استجابة 78% بحيث كانت صالحة للمعالجة فتم اعتمادها في الدراسة.

المطلب الثاني : أداة جمع و تحليل البيانات

يتناول هذا المطلب الأداة التي تم بها جمع بيانات الدراسة، بالإضافة إلى مختلف مكوناتها، كما سنتطرق إلى التحليل الوصفي لعينة الدراسة.

الفرع الأول :أداة جمع البيانات

في هذا الصدد تم الاعتماد على استبيان يتكون من محاور الدراسة ، بما يسمح لنا بقياس دور الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة في التعليم العالي في الكلية ، حيث تتكون الاستبانة من المحاور التالية:

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

المحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية ويتضمن ما يلي:

- البعد الأول: جودة هيئة التدريس

- البعد الثاني: جودة المناهج التدريسية

- البعد الثالث: جودة الإدارة التعليمية

- البعد الرابع: جودة البحث العلمي

وللإجابة على عبارات الاستبيان تم الاعتماد على سلم ليكرت الخماسي وفق الجدول التالي:

الجدول رقم(01): مقياس سلم ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

صدق وثبات الاستبيان

1. صدق أداة الدراسة (Validity)

اعتمدت الطالبة في الحصول على البيانات من عينة الدراسة على الاستبيان، لذا وجب التحقق من كون الأداة تقيس ما وضعت لقياسه ووضوح فقراتها، وقد تم التأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق الاتساق الداخلي كما يوضح ذلك الجدول (02) التالي:

الجدول رقم (02) يبين ارتباط فقرات محور الإدارة الإلكترونية مع درجة المحور الكلية

الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
1	0.744**	0.01
2	0.544**	0.01
3	0.750**	0.01
4	0.539**	0.01
5	0.674**	0.01
6	0.599**	0.01
7	0.379**	0.01
8	0.340**	0.01
9	0.658*	0.01
10	0.704**	0.01

0.01	0.586**	11
0.01	0.486**	12

يبين الجدول معاملات الارتباط بين فقرات محور الإدارة الإلكترونية والدرجة الكلية للمحور، حيث جاءت جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، إذ تراوحت قيمها بين (0.340) و(0.750)، مما يدل على تمتع فقرات المحور بدرجة جيدة من الصدق الداخلي، وقد سجلت الفقرة رقم (8) المتعلقة باستلام الواجبات إلكترونياً أدنى معامل ارتباط مع الدرجة الكلية للمحور بقيمة (0.340)، وهي قيمة دالة إحصائياً لكنها أقل من معاملات ارتباط بقية الفقرات، ويمكن تفسير ذلك بأن استلام الواجبات إلكترونياً يمثل جانبا جزئياً ومحدوداً من تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة، مقارنةً ببقيّة الفقرات التي تعكس جوانب إدارية أكثر شمولاً، مما جعل ارتباط هذه الفقرة بمفهوم الإدارة الإلكترونية الكلي أقل نسبياً.

الجدول رقم (03) يبين ارتباط أبعاد محور جودة الخدمة التعليمية مع درجة المحور الكلية

المحور	معامل الارتباط	الدلالة
البعد الأول: جودة هيئة التدريس	0.848**	0.01
البعد الثاني: جودة المناهج التدريسية	0.848**	0.01
البعد الثالث: جودة الإدارة التعليمية	0.841**	0.01
البعد الرابع: جودة البحث العلمي	0.808**	0.01

يبين الجدول معاملات الارتباط بين أبعاد محور جودة الخدمة التعليمية والدرجة الكلية للمحور، حيث جاءت جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، إذ بلغ معامل ارتباط البعد الأول (جودة هيئة التدريس) (0.848)، كما بلغ معامل ارتباط البعد الثاني (جودة المناهج التدريسية) (0.848)، في حين سجل البعد الثالث (جودة الإدارة التعليمية) معامل ارتباط قدره (0.841)، أما البعد الرابع (جودة البحث العلمي) فقد بلغ معامل ارتباطه (0.808)، مما يدل على تمتع أبعاد المحور بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والصدق.

2. اختبار الثبات

لقياس مدى ثبات الاستبيان، تم حساب معامل ألفا-كرونباخ (Cronbach's Alpha) باستخدام برنامج SPSS، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (04) التالي:

الجدول رقم (04): لقياس مدى ثبات الاستبيان

معامل ألفا	عدد الفقرات	
0.835	12	محور الأول الإدارة الإلكترونية
0.896	18	المحور الثاني جودة الخدمة التعليمية
0.930	30	الاستبيان الكلي

يبين الجدول نتائج اختبار الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة والاستبيان ككل، حيث بلغ معامل الثبات لمحور الإدارة الإلكترونية (0.835)، كما بلغ معامل الثبات لمحور جودة الخدمة التعليمية (0.896)، أما الاستبيان العام فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ (0.930).

المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

عينة الدراسة:

يُعد تحديد مجتمع وعينة الدراسة من الخطوات الأساسية في البحوث العلمية، لما له من أهمية في الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير الظاهرة المدروسة. ويشمل مجتمع الدراسة جميع الأفراد الذين تتوفر فيهم الخصائص المرتبطة بموضوع البحث، في حين تمثل العينة الجزء الذي يتم اختياره من هذا المجتمع بغرض جمع البيانات وتحليلها. وبناءً على طبيعة الدراسة الحالية الموسومة بـ«دور الإدارة

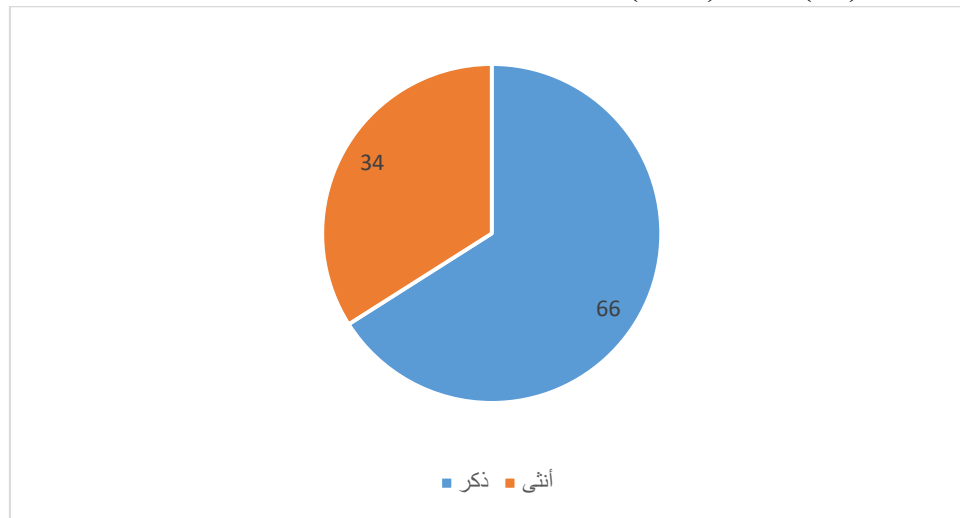
الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي»، فقد تم الاعتماد على عينة بلغ حجمها (78) مفردة، قصد التعرف على آرائهم واتجاهاتهم حول متغيرات الدراسة وتحقيق أهدافها.

الخصائص الديمغرافية

جدول رقم (05) يبين توزيع العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	
66	51	ذكر
34	27	أنثى
100	78	المجموع

يبين الجدول توزيع أفراد العينة حسب الجنس، حيث بلغ عدد الذكور (51) بنسبة مئوية قدرها (66%)، في حين بلغ عدد الإناث (27) بنسبة (34%)، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة من الذكور.

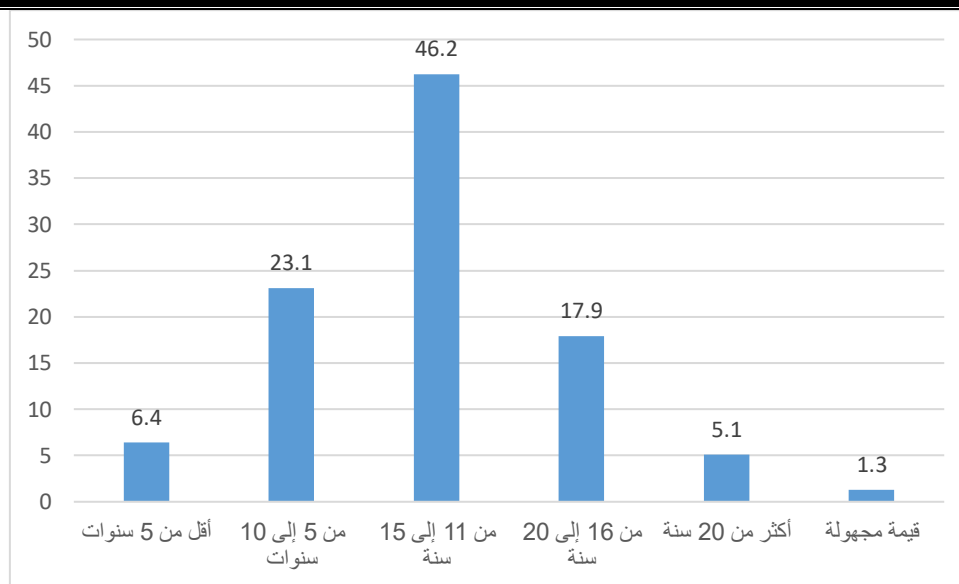


شكل رقم (01) يبين توزيع العينة حسب الجنس

جدول رقم (06) يبين توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	
6.4	5	أقل من 5 سنوات
23.1	18	من 5 إلى 10 سنوات
46.2	36	من 11 إلى 15 سنة
17.9	14	من 16 إلى 20 سنة
5.1	4	أكثر من 20 سنة
1.3	1	قيمة مجهولة
100	78	المجموع

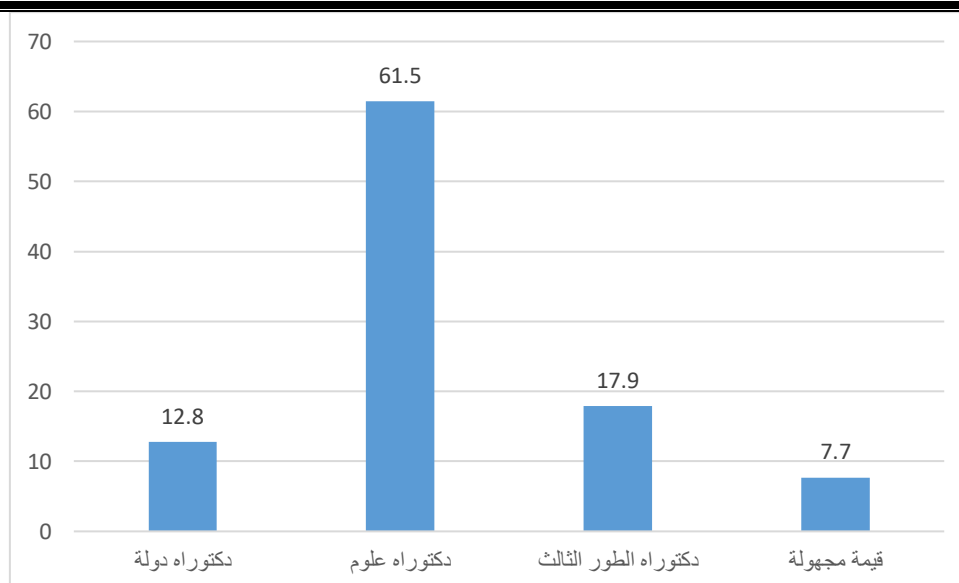
يبين الجدول توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية، حيث بلغ عدد أفراد الفئة أقل من 5 سنوات (5) أفراد بنسبة (6.4%)، في حين بلغ عدد أفراد الفئة من 5 إلى 10 سنوات (18) فردًا بنسبة (23.1%)، أما الفئة من 11 إلى 15 سنة فقد بلغ عددها (36) فردًا بنسبة (46.2%)، بينما سجلت الفئة من 16 إلى 20 سنة عددًا قدره (14) فردًا بنسبة (17.9%)، في حين بلغ عدد أفراد الفئة أكثر من 20 سنة (4) أفراد بنسبة (5.1%). كما سُجلت حالة واحدة لم يتم فيها تحديد الخبرة المهنية بنسبة (1.3%)، وتم اعتبارها قيمة مفقودة عند التعامل مع هذا المتغير. ويعكس هذا التوزيع تنوع الخبرات المهنية لدى أفراد العينة، مع تركّز أغلبهم ضمن فئة الخبرة من 11 إلى 15 سنة.



شكل رقم (02) يبين توزيع العينة حسب الخبرة المهنية
جدول رقم (07) يبين توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	
12.8	10	دكتوراه دولة
61.5	48	دكتوراه علوم
17.9	14	دكتوراه الطور الثالث
7.7	6	قيمة مجهولة
100	78	المجموع

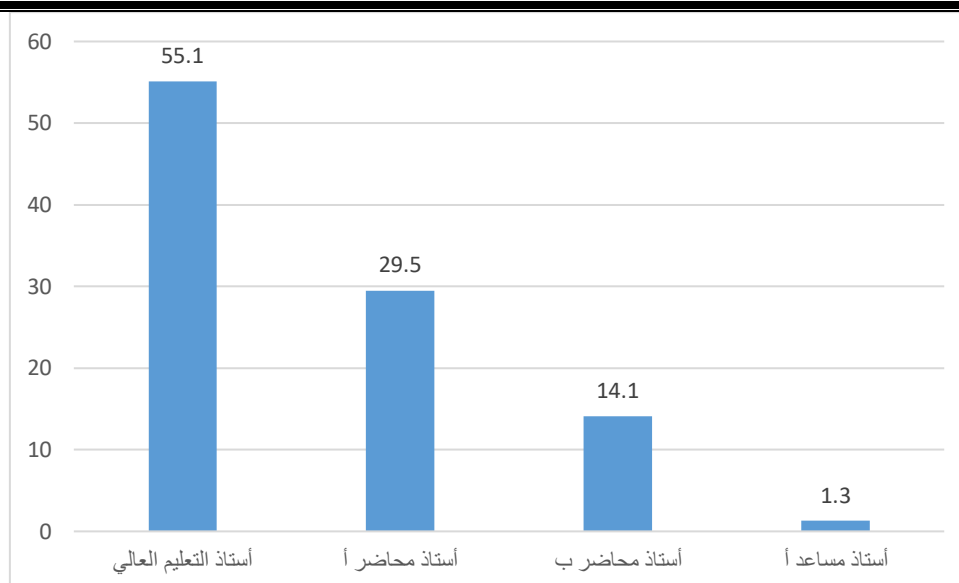
يبين الجدول توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، حيث بلغ عدد الحاصلين على دكتوراه دولة (10) أفراد بنسبة مئوية قدرها (12.8%)، في حين بلغ عدد الحاصلين على دكتوراه علوم (48) بنسبة (61.5%)، أما فئة دكتوراه الطور الثالث فقد بلغ عددها (14) بنسبة (17.9%)، كما سجلت فئة القيمة المجهولة والتي تشير لمن لم يحدد مؤهله العلمي (6) أفراد بنسبة (7.7%)، لم يتم فيها تحديد المؤهل العلمي ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم استكمال بعض أفراد العينة لجميع البيانات الشخصية المطلوبة في الاستبيان أو إغفال الإجابة عن هذه الخانة عند تعبئة الاستمارة، ورغم ذلك فقد تم الاحتفاظ بهذه الاستثمارات ضمن العينة نظرا لاكتمال إجاباتها المتعلقة بمتغيرات الدراسة الأساسية ليصل إجمالي أفراد العينة إلى (78) بنسبة (100%)، مما يدل على ارتفاع المستوى العلمي لأفراد العينة وتمركز أغلبهم ضمن فئة الحاصلين على دكتوراه علوم.



شكل رقم (03) يبين توزيع العينة حسب المؤهل العلمي
جدول رقم (08) يبين توزيع العينة حسب الرتبة الأكاديمية

الرتبة الأكاديمية	التكرار	النسبة المئوية
أستاذ التعليم العالي	43	55.1
أستاذ محاضر أ	23	29.5
أستاذ محاضر ب	11	14.1
أستاذ مساعد أ	1	1.3
المجموع	78	100

يبين الجدول توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الأكاديمية، حيث بلغ عدد أساتذة التعليم العالي (43) بنسبة مئوية قدرها (55.1%)، في حين بلغ عدد الأساتذة المحاضرين صنف أ (23) بنسبة (29.5%)، أما الأساتذة المحاضرون صنف ب فقد بلغ عددهم (11) بنسبة (14.1%)، بينما سجل أستاذ مساعد صنف أ (1) بنسبة (1.3%)، ليصل إجمالي أفراد العينة إلى (78) بنسبة (100%)، مما يدل على أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الرتب الأكاديمية العليا، وخاصة فئة أساتذة التعليم العالي، وهو ما يعكس مستوى أكاديمي متقدم داخل العينة المدروسة.

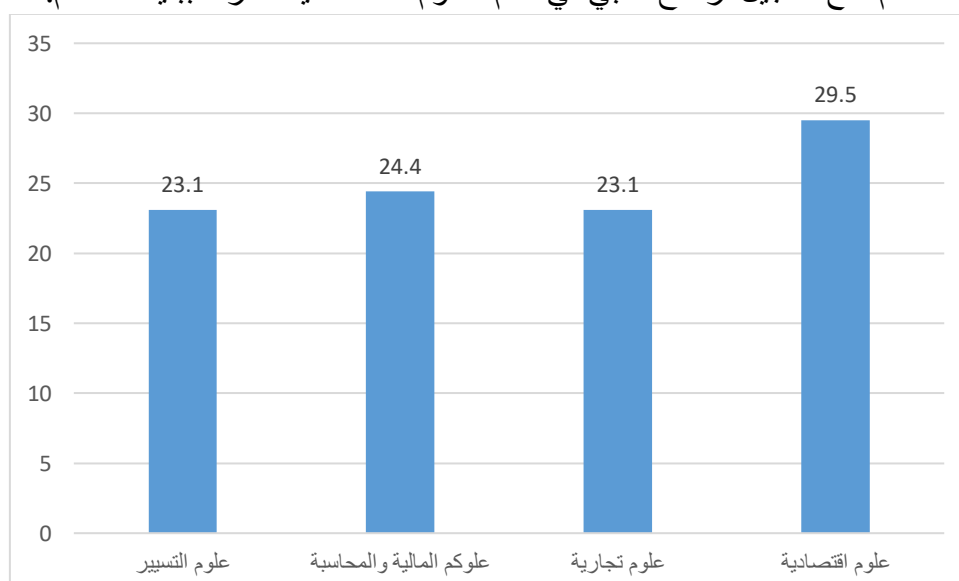


شكل رقم (04) يبين توزيع العينة حسب الرتبة الأكاديمية

جدول رقم (09) يبين توزيع العينة حسب القسم

النسبة المئوية	التكرار	
23.1	18	علوم التسيير
24.4	19	علوم المالية والمحاسبة
23.1	18	علوم تجارية
29.5	23	علوم اقتصادية
100	78	المجموع

يبين الجدول توزيع أفراد العينة حسب القسم، حيث بلغ عدد أفراد قسم علوم التسيير (18) بنسبة مئوية قدرها (23.1%)، في حين بلغ عدد أفراد قسم العلوم المالية والمحاسبة (19) بنسبة (24.4%)، كما بلغ عدد أفراد قسم العلوم التجارية (18) بنسبة (23.1%)، أما قسم العلوم الاقتصادية فقد سجل (23) بنسبة (29.5%)، ليصل إجمالي أفراد العينة إلى (78) بنسبة (100%)، مما يدل على تقارب توزيع أفراد العينة بين مختلف الأقسام، مع تسجيل ارتفاع نسبي في قسم العلوم الاقتصادية مقارنة ببقية الأقسام.



شكل رقم (05) يبين توزيع العينة حسب القسم

الأساليب الإحصائية:

تمت معالجة البيانات المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية، باستعمال حزمة تحليل البيانات الإحصائية في العلوم الإصدار (SPSS 20) نسخة (20)، حيث تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات.
- النسبة المئوية.
- المتوسط الحسابي: حددت طول الفترة المستخدمة على مقياس ليكرت الخماسي بـ 5/4 أي (0.80) حيث أنه تكون الإجابة على أحد ثلاث اختيارات هي: غير موافق، محايد، موافق، ويمكن تفسير قيم المتوسط المحصل عليها من الاستبيان كما يلي:

- المتوسط المرجح من 1 إلى 1.79 يقابله غير موافق بشدة.
- المتوسط المرجح من 1.80 إلى 2.59 يقابله غير موافق.
- المتوسط المرجح من 2.60 إلى 3.39 يقابله محايد.
- المتوسط المرجح من 3.40 إلى 4.19 يقابله موافق.
- المتوسط المرجح من 4.20 إلى 5 يقابله موافق بشدة.

- الانحراف المعياري.

- معامل الارتباط.

- معامل ثبات ألفا كرونباخ.

- تحليل الانحدار.

المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

التحليل الإحصائي لعبارات الاستبيان

الجدول رقم (10) تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح

الدرجة	مجال المتوسط الحسابي
منخفضة جدا	من 01 إلى 1.79
منخفضة	من 1.80 إلى 2.59
متوسطة	من 2.60 إلى 3.39
مرتفعة	من 3.40 إلى 4.19
مرتفعة جدا	من 4.20 إلى 5

محور الإدارة الإلكترونية

الجدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول محور الإدارة الإلكترونية

الدرجة	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	العبرة	رقم
مرتفعة	1.012	3.59	تملك الكلية أجهزة حديثة تساعد على مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة.	01
مرتفعة	.732	3.79	يوجد استعمال فعلي " لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) " في الكلية.	02
مرتفعة	1.037	3.57	توجد أنظمة متطورة في الكلية تساهم في تحويل الإدارة من التقليدية الى الإلكترونية.	03
مرتفعة	.852	3.66	تتم متابعة اشراف طلبة الدراسات العليا عبر منصات الكترونية.	04

05	تتم إدارة الإجراءات الإدارية لمناقشة المذكرات والرسائل العلمية إلكترونياً.	3.46	1.125	مرتفعة
06	يتم نشر معلومات التخصصات والبرامج الدراسية إلكترونياً.	4.06	.709	مرتفعة
07	يتم توفير منصات تواصل إلكترونية بين الطلبة والأساتذة بالكلية.	4.10	.524	مرتفعة
08	يتم استلام الواجبات الدراسية لطلبة الكلية إلكترونياً.	4.05	.686	مرتفعة
09	يتم تبادل الخبرات بين الأساتذة من داخل الكلية وخارجها في مختلف التخصصات إلكترونياً.	3.27	1.077	متوسطة
10	يمكن للأساتذة الاطلاع إلكترونياً على بياناتهم الوظيفية (الجدول، الاحمال، قوائم الطلبة).	3.82	.983	مرتفعة
11	تستخدم إدارة الكلية وسائل إلكترونية للاتصال بالاساتذة وابلاغهم باهم التطورات.	4.05	.742	مرتفعة
12	تساهم الإدارة الإلكترونية في التقليل من الأخطاء وضغوطات العمل لدى الأستاذ.	3.49	.955	مرتفعة
الإدارة الإلكترونية				
		3.71	0.553	مرتفعة

يبين الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول محور الإدارة الإلكترونية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.27) و(4.10)، وجاءت جميع الفقرات بدرجة تقدير متوسطة إلى مرتفعة، مما يعكس اتجاهاً عاماً إيجابياً نحو واقع الإدارة الإلكترونية في الكلية. فقد سجلت الفقرة الأولى المتعلقة بامتلاك الكلية أجهزة حديثة تساعد على مواكبة التطورات التكنولوجية متوسطاً حسابياً قدره (3.59) بانحراف معياري (1.012) وبدرجة مرتفعة، يعكس الانحراف المعياري المرتفع نسبياً وجود تباين في آراء أفراد العينة حيث أن هناك اختلافاً في تقييم مدى حداثة الأجهزة داخل الكلية، حيث يرى بعض أفراد العينة أن المؤسسة تتوفر على تجهيزات حديثة إلى حد ما، بينما يرى آخرون أن هذه الأجهزة لا ترقى بعد إلى المستوى المطلوب من الحداثة.

كما بينت الفقرة الثانية أن هناك استعمالاً فعلياً لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الكلية بمتوسط (3.79) وانحراف (0.732) وبدرجة مرتفعة، وهو ما يعكس توظيفاً فعلياً للتقنيات الرقمية في العمل الإداري. أما الفقرة الثالثة الخاصة بوجود أنظمة متطورة تساهم في تحويل الإدارة من التقليدية إلى الإلكترونية فقد سجلت متوسطاً (3.57) وانحرافاً (1.037) وبدرجة مرتفعة، مما يشير إلى وجود توجه نحو رقمنة الإدارة. في حين أوضحت الفقرة الرابعة أن متابعة إشراف طلبة الدراسات العليا تتم عبر منصات إلكترونية بمتوسط (3.66) وانحراف (0.852) وبدرجة مرتفعة، مما يعكس اعتماداً واضحاً على الوسائط الرقمية في المتابعة البيداغوجية.

كما بينت الفقرة الخامسة أن إدارة الإجراءات الإدارية لمناقشة المذكرات والرسائل العلمية تتم إلكترونياً بمتوسط (3.46) وانحراف (1.125) وبدرجة مرتفعة، مما يدل على توظيف نسبي للإدارة الإلكترونية في الجوانب الأكاديمية.

وسجلت الفقرة السادسة أعلى متوسط حسابي (4.06) بانحراف (0.709) وبدرجة مرتفعة، حيث يتضح أن المعلومات المتعلقة بالتخصصات والبرامج الدراسية يتم نشرها إلكترونياً بشكل فعال.

وفي الفقرة السابعة تبين أن توفير منصات تواصل إلكترونية بين الطلبة والأساتذة جاء بمتوسط مرتفع بلغ (4.10) وانحراف (0.524)، وهو ما يعكس مستوى جيد جداً من التواصل الرقمي داخل المؤسسة. كما أظهرت الفقرة الثامنة أن استلام الواجبات الدراسية يتم إلكترونياً بمتوسط (4.05) وانحراف (0.686) وبدرجة مرتفعة، مما يدل على اعتماد واضح على التعلم الإلكتروني في الجانب البيداغوجي.

أما الفقرة التاسعة فقد سجلت متوسطاً حسابياً (3.27) وانحرافاً (1.077) وبدرجة متوسطة، مما يشير إلى أن تبادل الخبرات بين الأساتذة إلكترونياً ما يزال في مستوى متوسط ويحتاج إلى تعزيز.

في حين بينت الفقرة العاشرة أن إمكانية اطلاع الأساتذة إلكترونياً على بياناتهم الوظيفية جاءت بمتوسط (3.82) وانحراف (0.983) وبدرجة مرتفعة، مما يعكس توفر خدمات إدارية رقمية لفائدة الأساتذة. كما أظهرت الفقرة الحادية عشرة أن الإدارة تستخدم وسائل إلكترونية للتواصل مع الأساتذة وإبلاغهم بالتطورات بمتوسط (4.05) وانحراف (0.742) وبدرجة مرتفعة، مما يدل على فعالية الاتصال الإداري الرقمي.

أما الفقرة الثانية عشرة فقد بينت أن الإدارة الإلكترونية تساهم في التقليل من الأخطاء وضغوطات العمل بمتوسط (3.49) وانحراف (0.955) وبدرجة مرتفعة، وهو ما يعكس أثراً إيجابياً للإدارة الإلكترونية على تحسين بيئة العمل.

كما بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور الإدارة الإلكترونية (3.71) بانحراف معياري (0.553) وبدرجة مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة جيد، ويعكس توجهاً إيجابياً نحو الرقمنة مع وجود بعض الجوانب التي يمكن تحسينها خاصة في ما يتعلق بتبادل الخبرات بين الأساتذة.

محور جودة الخدمة التعليمية

الجدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول بعد جودة الخدمة التعليمية

رقم	العبارة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	يتمتع معظم أساتذة الكلية بكفاءات عالية أثناء شرح والقاء المحاضرات.	3.87	.691	مرتفعة
02	يتم اللقاء المحاضرات من طرف الأستاذ باستخدام وسائل تكنولوجية حديثة.	3.76	.793	مرتفعة
03	يساهم أعضاء هيئة التدريس بتقديم المساهمات الفكرية المتعلقة بعمل الجامعة والتفاعل مع مؤسسات المجتمع.	3.28	.866	متوسطة
04	أساتذة الكلية لهم القدرة على تطوير المناهج التعليمية في مجالات التخصص.	3.56	.906	مرتفعة
	جودة الخدمة التعليمية	3.61	0.566	مرتفعة

يبين الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول محور جودة الخدمة التعليمية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.28) و(3.87)، وجاءت معظم الفقرات بدرجة تقدير مرتفعة باستثناء الفقرة الثالثة التي جاءت بدرجة متوسطة، مما يدل على وجود تقييم إيجابي عام لجودة الخدمة التعليمية داخل المؤسسة محل الدراسة.

فقد سجلت الفقرة الأولى المتعلقة بتمتع معظم أساتذة الكلية بكفاءات عالية أثناء شرح وإلقاء المحاضرات متوسطاً حسابياً قدره (3.87) بانحراف معياري (0.691) وبدرجة مرتفعة، مما يعكس رضا أفراد العينة عن الكفاءة البيداغوجية للأساتذة.

كما بينت الفقرة الثانية أن إلقاء المحاضرات يتم باستخدام وسائل تكنولوجية حديثة بمتوسط (3.76) وانحراف (0.793) وبدرجة مرتفعة، وهو ما يدل على توظيف الوسائل الرقمية في العملية التعليمية. أما الفقرة الثالثة فقد أظهرت أن أعضاء هيئة التدريس يساهمون في تقديم مساهمات فكرية والتفاعل مع مؤسسات المجتمع بمتوسط حسابي (3.28) وانحراف (0.866) وبدرجة متوسطة، مما يشير إلى وجود دور نسبي للأساتذة في خدمة المحيط الاجتماعي والبحثي.

في حين سجلت الفقرة الرابعة أن أساتذة الكلية لديهم القدرة على تطوير المناهج التعليمية في مجالات التخصص بمتوسط (3.56) وانحراف (0.906) وبدرجة مرتفعة، مما يعكس مساهمة معتبرة في تحسين وتحديث المحتوى التعليمي.

وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور جودة الخدمة التعليمية (3.61) بانحراف معياري (0.566) وبدرجة مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة لديهم تصور إيجابي حول مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية، مع وجود بعض الجوانب التي يمكن تعزيزها خاصة فيما يتعلق بتوسيع مساهمة الأساتذة في الأنشطة الفكرية والتفاعل مع محيط الجامعة.

الجدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول بعد جودة المناهج التدريسية

رقم	العبارة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
05	تناسب مناهج وبرامج التدريس مع قدرة استيعاب الطالب.	3.74	.746	مرتفعة
06	ترتبط مناهج التدريس الطالب بواقعه ومحيطه الخارجي.	3.32	.987	متوسطة
07	تساهم الطرق الجديدة في التدريس في تحسين مستوى استيعاب الطلبة وتطوير مهاراتهم.	3.51	.908	مرتفعة
08	تساعد المناهج الطالب على اكتساب مهارات تزيد فرصه في الحصول على وظيفة.	3.37	.995	متوسطة
09	تحقق مناهج التدريس اهداف معرفية محددة تمكنها من التوافق مع المعايير العالمية.	3.35	.991	متوسطة
جودة المناهج التدريسية				
		3.45	0.588	مرتفعة

يبين الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول بعد جودة المناهج التدريسية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.32) و(3.74)، وجاءت درجات التقدير بين متوسطة ومرتفعة، مما يعكس تبايناً نسبياً في آراء أفراد العينة حول هذا البعد.

فقد سجلت الفقرة الأولى المتعلقة بمدى تناسب مناهج وبرامج التدريس مع قدرة استيعاب الطالب متوسطاً حسابياً قدره (3.74) بانحراف معياري (0.746) وبدرجة مرتفعة، مما يدل على ملائمة نسبية للمحتوى التعليمي مع قدرات الطلبة.

كما بينت الفقرة الثانية أن مناهج التدريس تربط الطالب بواقعه ومحيطه الخارجي بمتوسط (3.32) وانحراف (0.987) وبدرجة متوسطة، مما يشير إلى وجود ارتباط محدود نسبياً بين المحتوى الدراسي والواقع التطبيقي.

أما الفقرة الثالثة فقد أظهرت أن الطرق الحديثة في التدريس تساهم في تحسين مستوى الاستيعاب وتطوير المهارات بمتوسط حسابي (3.51) وانحراف (0.908) وبدرجة مرتفعة، وهو ما يعكس فعالية نسبية للأساليب التعليمية الحديثة.

في حين سجلت الفقرة الرابعة أن المناهج تساعد الطالب على اكتساب مهارات تزيد فرصه في الحصول على وظيفة بمتوسط (3.37) وانحراف (0.995) وبدرجة متوسطة، مما يدل على حاجة لتعزيز البعد التطبيقي والتوظيفي للمناهج.

كما بينت الفقرة الخامسة أن المناهج تحقق أهدافاً معرفية محددة تتماشى مع المعايير العالمية بمتوسط (3.35) وانحراف (0.991) وبدرجة متوسطة، وهو ما يعكس وجود مجال لتحسين مواءمة المناهج مع المعايير الدولية.

كما بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعده جودة المناهج التدريسية (3.45) بانحراف معياري (0.588) وبدرجة مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن جودة المناهج التدريسية مقبولة إجمالاً، مع وجود بعض الجوانب التي تحتاج إلى تطوير خاصة فيما يتعلق بربط المحتوى بالواقع وتعزيز البعد التطبيقي.

الجدول رقم (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول بعد جودة الإدارة التعليمية

رقم	العبارة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
10	تلتزم إدارة الكلية بالجودة والتركيز على جودة الخدمة التعليمية.	3.45	.820	مرتفعة
11	تشجع إدارة الكلية على الإبداع من خلال برامج تدعم الجودة.	3.53	.920	مرتفعة
12	تستخدم إدارة الكلية طرق خاصة لتقويم أداء هيئة التدريس.	3.46	.801	مرتفعة
13	تلتزم الإدارة بإسناد المواد الدراسية للأستاذ الذي يتوافق تخصصه العلمي معها تماماً .	2.33	.733	منخفضة
14	تتبنى إدارة الكلية معايير واضحة يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة التعليمية.	3.38	.946	مرتفعة
جودة الإدارة التعليمية				
		3.45	0.709	مرتفعة

يبين الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول بعد جودة الإدارة التعليمية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.33) و(3.53)، وجاءت أغلب الفقرات بدرجة تقدير مرتفعة باستثناء الفقرة المتعلقة بإسناد المواد الدراسية وفق التخصص التي جاءت بدرجة منخفضة (2.33)، مما يدل على وجود تقييم إيجابي عام نسبي لجودة الإدارة التعليمية مع وجود خلل واضح في ترشيح توزيع المواد الدراسية.

فقد سجلت الفقرة الأولى المتعلقة بالتزام إدارة الكلية بالجودة والتركيز على جودة الخدمة التعليمية متوسطاً حسابياً قدره (3.45) بانحراف معياري (0.820) وبدرجة مرتفعة، مما يعكس اهتماماً نسبياً من الإدارة بتحسين جودة الخدمة التعليمية.

كما بينت الفقرة الثانية أن إدارة الكلية تشجع على الإبداع من خلال برامج تدعم الجودة بمتوسط (3.53) وانحراف (0.920) وبدرجة مرتفعة، وهو ما يدل على وجود توجه إداري نحو دعم الابتكار. أما الفقرة الثالثة فقد أظهرت أن الإدارة تستخدم طرقاً خاصة لتقويم أداء هيئة التدريس بمتوسط (3.46) وانحراف (0.801) وبدرجة مرتفعة، مما يعكس اعتماد آليات تقييم داخلية لتحسين الأداء. في حين سجلت الفقرة الرابعة أن تلتزم الإدارة بإسناد المواد الدراسية للأستاذ الذي يتوافق تخصصه العلمي معها تماماً، جاء بمتوسط (2.33) وانحراف (0.733) وبدرجة منخفضة، وهو ما يشير إلى وجود خلل واضح في هذا الجانب من وجهة نظر أفراد العينة الذين يرون أن الإدارة لا تراعي التخصص العلمي بدقة عند إسناد المواد.

كما بينت الفقرة الخامسة أن الإدارة تتبنى معايير واضحة للحكم على جودة الخدمة التعليمية بمتوسط (3.38) وانحراف (0.946) وبدرجة مرتفعة، مما يدل على وجود إطار معياري نسبي لتقييم الجودة.

وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعده جودة الإدارة التعليمية (3.45) بانحراف معياري (0.709) وبدرجة مرتفعة، مما يشير إلى أن أفراد العينة لديهم تصور إيجابي حول جودة الإدارة التعليمية، مع وجود بعض الجوانب التي يمكن تحسينها خاصة فيما يتعلق بترشيح التدخلات الإدارية وضبط مواعيد التخصصات مع المواد الدراسية.

الجدول رقم (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول بعد جودة البحث العلمي

رقم	العبارة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
15	ينعكس نشاط البحث العلمي للأستاذ على محتوى المقررات التي يدرسها.	3.86	0.833	مرتفعة
16	ترصد إدارة الجامعة ميزانية كافية للبحث العلمي.	3.15	1.152	متوسطة
17	يوجد تعاون بين الكلية وكليات أخرى وطنيا ودوليا في مجال البحث العلمي إلكترونيا.	3.21	1.061	متوسطة
18	التجهيزات العلمية والتقنيات التكنولوجية تساهم في انجاز بحوث علمية ذات جودة.	3.59	0.813	مرتفعة
	جودة البحث العلمي	3.45	0.762	مرتفعة

يبين الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول بعد جودة البحث العلمي، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.15) و(3.86)، وجاءت درجات التقدير بين متوسطة ومرتفعة، مما يعكس تبايناً في آراء أفراد العينة حول هذا البعد.

فقد سجلت الفقرة الأولى المتعلقة بانعكاس نشاط البحث العلمي للأستاذ على محتوى المقررات التي يدرسها متوسطاً حسابياً قدره (3.86) بانحراف معياري (0.833) وبدرجة مرتفعة، مما يدل على وجود ارتباط إيجابي بين النشاط البحثي للأستاذ والمحتوى التعليمي المقدم.

كما بينت الفقرة الثانية أن إدارة الجامعة ترصد ميزانية كافية للبحث العلمي بمتوسط (3.15) وانحراف (1.152) وبدرجة متوسطة، وهو ما يشير إلى محدودية نسبياً في التمويل المخصص للبحث العلمي.

أما الفقرة الثالثة فقد أظهرت وجود تعاون بين الكلية وكليات أخرى وطنياً ودولياً في مجال البحث العلمي إلكترونياً بمتوسط حسابي (3.21) وانحراف (1.061) وبدرجة متوسطة، مما يعكس مستوى متوسط من الانفتاح البحثي والتعاون الأكاديمي.

في حين سجلت الفقرة الرابعة أن التجهيزات العلمية والتقنيات التكنولوجية تساهم في إنجاز بحوث علمية ذات جودة بمتوسط (3.59) وانحراف (0.813) وبدرجة مرتفعة، مما يدل على دور إيجابي للتقنيات في دعم البحث العلمي.

كما بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد جودة البحث العلمي (3.45) بانحراف معياري (0.762) وبدرجة مرتفعة، مما يشير إلى أن أفراد العينة يرون أن مستوى جودة البحث العلمي في المؤسسة محل الدراسة جيد إجمالاً، مع وجود بعض الجوانب التي تحتاج إلى تعزيز خاصة فيما يتعلق بالتمويل والتعاون البحثي.

اختبار التوزيع الطبيعي

الجدول رقم (16) يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المحور	اختبار كولموغوروف-سميرنوف	مستوى المعنوية
المحور الأول	0.078	0.200
المحور الثاني	0.085	0.200

تشير نتائج اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار كولموغوروف سميرنوف إلى أن قيمة المعنوية لبيانات الدراسة للمحور الأول بلغت 0.200 وهي أعلى من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على أن بيانات هذا المحور تتوزع بشكل طبيعي، كما سجل المحور الثاني قيمة معنوية بلغت 0.200 وهي أيضاً أعلى من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على أن المحور الثاني يتمتع بتوزيع طبيعي.

الجدول رقم (17) يوضح نتائج اختبار VIF و Tolerance

VIF	Tolerance	هيئة التدريس
1.337	0.748	

1.907	0.524	المناهج التدريسية
1.921	0.521	الإدارة التعليمية
1.733	0.577	البحث العلمي

تشير نتائج الجدول إلى أن قيم Tolerance لجميع المتغيرات المستقلة جاءت أكبر من (0.10)، حيث تراوحت بين (0.521 و 0.748)، كما أن قيم VIF تراوحت بين (1.337 و 1.921)، وعليه فإن هذه النتائج تدل على عدم وجود مشكلة تعدد خطي (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة (هيئة التدريس، المناهج التدريسية، الإدارة التعليمية، البحث العلمي)، مما يعني أن هذه المتغيرات مستقلة إحصائياً ويمكن إدراجها في نموذج الانحدار

الجدول رقم (18) يوضح نتيجة اختبار Durbin-Watson

نتيجة اختبار Durbin-Watson	التفسير
1.957	مقبول

تشير نتائج اختبار Durbin-Watson إلى أن القيمة المحسوبة بلغت (1.957)، وهي قيمة مقبولة إحصائياً مما يدل على عدم وجود مشكلة ارتباط ذاتي بين الأخطاء العشوائية في نموذج الانحدار الخطي المستخدم في الدراسة.

الفرضية الرئيسية:

الجدول رقم (19) يوضح تحليل التباين لتأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية بأبعادها

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	11.266	4	2.817	19.611	.000 ^b
الخطأ	10.484	73	.144		
المجموع	21.750	77			

تشير نتائج تحليل التباين (ANOVA) إلى أن النموذج الإحصائي دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) (19.611) عند مستوى معنوية (Sig = 0.000)، وهي قيمة أقل من (0.05)، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية بأبعادها في جامعة سعيدة.

الجدول رقم (20) يبين تحليل الانحدار المتعدد لأثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية بأبعادها

	B	الخطأ المعياري S.E	Beta	T	مستوى المعنوية	الدالة الإحصائية
ا	1.219	0.307		3.971	0.000	
هيئة التدريس	0.259	0.088	0.276	2.939	0.004	يوجد أثر
المناهج التدريسية	0.015	0.086	0.020	0.174	0.862	لا يوجد أثر
الإدارة التعليمية	0.368	0.088	0.471	4.178	0.000	يوجد أثر
البحث العلمي	0.071	0.075	0.102	0.954	0.343	لا يوجد أثر
معامل التحديد R ²	0.518					
معامل الارتباط R	0.720					

نموذج الانحدار:

$$Y = 1.219 + 0.259 X_1 + 0.015 X_2 + 0.368 X_3 + 0.071 X_4 + e_i$$

تبين نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن نموذج الدراسة ككل يتمتع بقدرة تفسيرية متوسطة إلى قوية، حيث بلغ معامل الارتباط (R = 0.720)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية والإدارة الإلكترونية، في حين بلغ معامل التحديد (R² = 0.518)، مما يعني أن المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) يفسر حوالي (51.8%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع جودة الخدمة التعليمية، والبقية (48.2%) تعود لعوامل ومتغيرات أخرى لم تدرج في النموذج.

أما على مستوى تأثير المتغيرات التابعة (أبعاد جودة الخدمة التعليمية)، فقد أظهرت النتائج أن كل من بُعد جودة هيئة التدريس وبُعد جودة الإدارة التعليمية لهما أثر إيجابي ودال إحصائياً على الإدارة الإلكترونية (المتغير المستقل) حيث بلغت قيمة (Sig = 0.004) و (0.000) على التوالي، مما يعني أنهما يساهمان بشكل معنوي في تحسين مستوى الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة محل الدراسة.

في المقابل، لم يظهر لكل من المناهج التدريسية والبحث العلمي أي تأثير معنوي على الإدارة الإلكترونية، حيث سجلت قيم (Sig) أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم دلالتها إحصائياً ضمن النموذج.

نتائج الدراسة

- أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة جاء مرتفعاً وفق آراء الأساتذة، مما يدل على وجود توجه فعلي نحو اعتماد الأساليب الرقمية في تسيير مختلف العمليات الإدارية والبيداغوجية .

- بينت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية كان مرتفع بصفة عامة وفق آراء الأساتذة، وهو ما يعكس رضا نسبياً لدى أفراد العينة حول مختلف الجوانب المتعلقة بالكفاءة التعليمية والإدارية .

- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية بأبعادها، حيث بينت نتائج تحليل التباين (ANOVA) والانحدار المتعدد وجود تأثير معنوي للنموذج ككل، مع قدرة تفسير معتبرة للمتغيرات المستقلة في تفسير التغيرات في جودة الخدمة التعليمية .

- أظهرت النتائج الجزئية أن للإدارة الإلكترونية تأثيراً معنوياً على كل من بُعد جودة هيئة التدريس وبُعد جودة الإدارة التعليمية، في حين لم يظهر تأثير ذو دلالة إحصائية على بُعد جودة المناهج التدريسية وجودة البحث العلمي، مما يدل على أن أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية ليس شاملاً لجميع الأبعاد بل يتفاوت حسب طبيعة كل بعد .

- تبين أن الإدارة الإلكترونية كان لها الأثر الأكبر في تحسين جودة الإدارة التعليمية من خلال أعلى قيمة للمعامل المعباري ((Beta = 0.471، تليها جودة هيئة التدريس (Beta = 0.276)، بينما لم تسجل كل من جودة المناهج التدريسية وجودة البحث العلمي تأثيراً معنوياً، مما يعكس تفاوتاً واضحاً في قوة التأثير بين الأبعاد المدروسة-. تشير النتائج بشكل عام إلى أن الإدارة الإلكترونية تمثل عاملاً مهماً في تحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال تطوير الأداء الإداري، وتسهيل الإجراءات، وتحسين التواصل بين مختلف الفاعلين في المؤسسة الجامعية.

خاتمة

خاتمة عامة

في ختام هذه الدراسة التي تناولت موضوع دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي، يمكن القول إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية أصبح ضرورة ملحة تفرضها التغيرات التكنولوجية المتسارعة، لما له من دور فعال في تطوير الأداء الإداري والبيداغوجي داخل مؤسسات التعليم العالي.

وقد أبرزت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بأبعادها، كما بينت أن الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجات متفاوتة في تعزيز مختلف أبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة في جودة هيئة التدريس، وجودة المناهج التدريسية، وجودة الإدارة التعليمية، وجودة البحث العلمي داخل المؤسسة محل الدراسة. كما أوضحت النتائج أن الإدارة الإلكترونية لم تعد مجرد أداة تنظيمية، بل أصبحت عنصرًا أساسيًا في تحسين جودة الخدمة التعليمية، من خلال تسهيل الإجراءات الإدارية، وتطوير أساليب التواصل، ودعم العملية التعليمية والبحثية، بما ينعكس إيجابًا على أداء المؤسسات الجامعية وجودة مخرجاتها.

وفي ضوء هذه النتائج، يتضح أن تبني الإدارة الإلكترونية وتطوير آلياتها يشكل خيارًا استراتيجيًا لا غنى عنه من أجل الارتقاء بجودة التعليم العالي ومواكبة متطلبات العصر الرقمي، مع ضرورة الاستمرار في تحسين البنية التحتية الرقمية وتكوين الموارد البشرية لضمان فعالية أكبر في التطبيق.

توصيات

- تعزيز البنية التحتية الرقمية داخل مؤسسات التعليم العالي من خلال توفير أجهزة وتقنيات حديثة وشبكات اتصال قوية تضمن فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- تطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية بشكل مستمر بما يتماشى مع احتياجات الكلية، مع العمل على تحسين البرامج والمنصات الرقمية المستخدمة في التسيير الإداري والبيداغوجي .
- تكوين وتدريب الأساتذة والموظفين الإداريين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بهدف رفع كفاءتهم في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية وتحسين جودة الأداء .
- ضرورة تفعيل الحوكمة الأكاديمية لضمان استقلالية الأستاذ في اختيار المواد وفق تخصصه، مع تحويل دور الإدارة إلى التنسيق والإشراف .
- توسيع استخدام الإدارة الإلكترونية في مختلف العمليات الجامعية مثل التسجيل، متابعة الطلبة، إدارة الامتحانات، ومناقشة المذكرات العلمية، بما يساهم في تقليل الإجراءات التقليدية .
- تعزيز التعاون والتواصل الإلكتروني بين مختلف الفاعلين (أساتذة، طلبة، وإدارة) من خلال منصات رقمية فعالة تسهل تبادل المعلومات والخبرات .
- الاهتمام بجودة المناهج الدراسية وتحديثها باستمرار بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية واحتياجات سوق العمل.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع النهائية

أولاً: النصوص القانونية والوثائق الرسمية

1. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 24، القانون رقم 99-05 المتعلق بالتعليم العالي، 1999.
2. مكتب مصلحة الإحصائيات والإعلام والتوجيه الخاص بالكلية بجامعة سعيدة.

ثانياً: الكتب

3. السالمي، علاء عبد الرزاق محمد، شبكات الإدارة الإلكترونية (1)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
4. عبود، نجم عبود، الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجيات، الوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004.
5. ياسين، سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005.
6. العلاق، بشير عباس، الإدارة الرقمية: المجالات والتطبيق، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، ط1، 2005.
7. قنديلجي، عامر إبراهيم، الحكومة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2015.
8. المناعسة، أسامة أحمد؛ الزعبي، جلال محمد، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
9. حامد، فداء، الإدارة الإلكترونية: الأسس النظرية والتطبيقية، دار مكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
10. محمد، محمد مدحت، الحكومة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2016.
11. الأحبابي، انبراس محمد جاسم، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة: دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2018.
12. الحيت، أحمد فتحي، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
13. أبو معايش، يحيى محمد، الحكومة الإلكترونية: ثورة على العمل الإداري التقليدي، الرياض، 2004.
14. رضوان، رأفت، الإدارة الإلكترونية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، 2004.
15. بوحوش، عمار، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار المغرب الإسلامي، بيروت، 2006.
16. عبد الفتاح، رضوان محمود، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، ط1، 2012.

17. عبد الرؤوف، عامر طارق، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
18. ناهي، مصطفى حسين؛ فياض، ناهد خيري، اتجاهات التعليم العالي في ضوء الجودة الشاملة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، ط1، 2009.
19. النجار، فريد، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2000/1999.
20. السلمي، علي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
21. محجوب، بسمان فيصل، الدور القيادي لرؤساء الأقسام في الجامعات العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة والشارقة، 2004.
22. الحلفاوي، وليد سالم محمد، مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلوماتية، دار الفكر، الأردن، 2006.
23. مريزق، هشام يعقوب؛ الفقيه، فاطمة حسين، قضايا معاصرة في التعليم العالي: التعليم المفتوح، التعريب، البحث العلمي، الإرشاد، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
24. الطائي، يوسف حليم وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
25. فلاق، محمد، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار النشر الجامعي الجديد، الجزائر، 2018.
26. البكري، سونيا محمد، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2002.
27. لعويسات، جمال الدين، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2005.
28. المحلاوي، قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001:2000، دار الثقافة، عمان، ط1، 2009.
29. الضمور، هاني حامد، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
30. ميمون، نبيلة، البيع الشخصي وخدمة العملاء في المؤسسة الاقتصادية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2014.
31. يحيى، إبراهيم عمر، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016.
32. كافي، يوسف مصطفى، التعليم الإلكتروني والاقتصاد المعرفي، دار ومؤسسة رسلان للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2009.
33. الإتربي، شريف، التعليم الإلكتروني والخدمات المعلوماتية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2015.
34. الزهيري، طلال ناظم، حوسبة مؤسسات المعلومات: إجراءات التحول إلى البيئة الرقمية، دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009.
35. خضير، مؤيد يحيى، المكتبات الحديثة: الإلكترونية، الرقمية، الافتراضية، دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2014.
36. العلي، أحمد عبد الله أحمد، المكتبة العامة في خدمة المجتمع، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2006.
37. المدادحة، أحمد نافع، الحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، ط1، 2011.
38. فهم، مصطفى، تصنيف الكتب في المكتبات المدرسية والمكتبات العامة: الدليل العملي لتصنيف ديوي العشري مع الجداول الكاملة، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، ط1، 2009.

39. عباس، طارق محمود وآخرون، المكتبات العامة: تنظيمها، خدماتها وتقنياتها الحديثة في ضوء الإنترنت، أبيس كوم للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2002.
40. غرارمي، وهيبه، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، الجزائر العاصمة، الجزائر، 2011.
41. نجم، عبود، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجية، الوظائف، المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1.
42. العياط، جمعة إسماعيل، الإدارة الإلكترونية E-Management، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2015.
- ثالثا: الأطروحات والمذكرات الجامعية**
43. عاشور، عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010/2009.
44. جعيجع، نبيلة، التخطيط الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية المحلية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة المسيلة، 2015/2014.
45. زقاي، حميد، أثر تطبيق جودة الخدمات التعليمية في ضوء الإصلاح الجديد ل.م.د: دراسة حالة جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، رسالة دكتوراه، تخصص تسويق الخدمات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2016.
46. رقاد، صليحة، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2014.
47. قادة، يزيد، واقع تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية: دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، رسالة دكتوراه، تخصص إدارة الأفراد والمنظمات وحوكمة الشركات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012.
48. رزق الله، حنان، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة: دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة، مذكرة ماجستير، تخصص موارد بشرية، 2010.
49. شرع، مريم، الإدارة التمكينية كمدخل حديث في تحقيق جودة الخدمات التعليمية الجامعية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، 2015.
50. أبو بريع، ابتسام أحمد طه، مستوى إدراك مديري المدارس الأساسية الخاصة لأهمية تكنولوجيا التعليم وعلاقته بمستوى توظيف المعلمين لهذه التكنولوجيا من وجهة نظر المعلمين في محافظة العاصمة عمان، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2015.
51. عمرو، خليل؛ مصطفى، مرام، درجة استخدام أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة لأنظمة إدارة التعلم الإلكتروني والعوامل التي تحد من ذلك الاستخدام من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2018.
52. الشواربة، دليخ خليل عبد الكريم، درجة استخدام طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة للمنصات التعليمية الإلكترونية واتجاهاتهم نحوها، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2019.

53. بوطهرة، آسيا، تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية بالجامعة الجزائرية: دراسة ميدانية لعينة من جامعات الجزائر، قسنطينة، وهران، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، الجزائر العاصمة، الجزائر، 2019.
 54. عماري، سمير، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017.
 55. سعيدي، سليمة، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لولاية قسنطينة، رسالة دكتوراه، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، قسنطينة، الجزائر، 2015.
 56. بنصالح، وسام، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالقطاع الصحي بالجزائر: دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة سكيكة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكة، الجزائر، 2014.
- رابعاً: المقالات والمداخلات العلمية**
57. خير الدين، وصيفة فائزة؛ زهواني، رضا، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية: دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية الوادي، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23، العدد 01، 2020.
 58. نزلي، غنية، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جامعة الوادي، الجزائر، 2016.
 59. العيتاني، فهد يوسف، تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك عبد العزيز: دراسة استكشافية لاتجاهات الأكاديميين والطلاب والإداريين، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، المجلد 26، العدد 02، المملكة العربية السعودية، 2012.
 60. غربي، علي؛ ربوبة، حضرة، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيدها، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة، الأغواط، العدد 03، 2016.
 61. قوارح، أم الخير، مقارنة نظرية حول الإدارة الإلكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، 2018.
 62. شنايت، صباح، تجسيد الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الجزائر: نظام الدفع من قبل الغير المدعم ببطاقة الشفاء نموذجاً، مجلة شؤون اجتماعية، العدد 130، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2016.
 63. عبد الناصر، موسى؛ قريشي، محمد، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 9، جامعة ورقلة، الجزائر، 2011.
 64. سيد، حياة؛ حداد، بختة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 26، جامعة زيان عاشور الحلفة، مارس 2016.
 65. نجيب، سليم، الجودة في التعليم: مفهومها، معاييرها، آلياتها، مقالة منشورة على موقع تعليم جديد، تاريخ الاطلاع: 2026/04/11.
 66. محافظة، سامح؛ ناصر، خيرة، أثر تطبيق إدارة الجودة في فاعلية أداء مديريات التربية والتعليم في محافظة الزرقاء، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 36، 2009.

67. الشمري، محمد جبار؛ العبادي، هاشم فوزي، استقلالية الجامعة ودورها في تحقيق الإطار المعرفي في التعليم الجامعي: دراسة تطبيقية على عينة من الجامعات العراقية، ملتقى مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية: الاستراتيجيات، السياسات، الآليات، المنامة، مملكة البحرين، أكتوبر 2010.
68. الحدابي، داود عبد الملك؛ قشوة، هدى عبد الله، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة اليمنية من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 04، 2009.
69. أوزخام، فتحي سالم، تأهيل جودة التعليم العالي في عيون أعضاء هيئة التدريس، المؤتمر العربي الثاني حول تقويم الأداء الجامعي وتحسين الجودة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ماي 2007.
70. قاصدي، فايزة؛ طيب، فتيحة، مفهوم الجودة في التعليم العالي، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، يناير 2017.
71. سعيد، عبد الله، جودة الكتاب الجامعي وآفاق تطويره، الندوة الوطنية لتطوير المناهج والاختصاصات، جامعة حلب، 2007/05/31.
72. حاجي، العلجة، جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والآفاق: دراسة تحليلية تقييمية للإصلاحات الجديدة ل.م.د، مجلة الأكاديمية للدراسات، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة الجزائر، العدد 10، جوان 2013.
73. المعيزر، ريم عبد الله، توظيف نظم إدارة التعلم الإلكتروني في تنمية مهارات استخدام المحتوى الرقمي والوعي بالملكية الفكرية لدى طالبات السنة التأسيسية لجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، مجلة العلوم التربوية، 21(01)، 2020.
74. الخبيري، سليمة سلمان حامد، واقع استخدام معلمات اللغة العربية بالمرحلة الثانوية للمنصات التعليمية في التدريس والصعوبات التي تواجههن، المجلة العربية للنشر العلمي، 2021.
75. الصانع، محمد عدنان، عولمة التعليم من خلال نظام مووك MOOC، مجلة كلية كوت الجامعة للعلوم الإنسانية، 2020.
76. بن غيث، عمر أحمد؛ أحمد، خضر يوسف؛ العجمي، عمار أحمد، تقويم استخدام منصة إدمودو EDMODO في التعليم من وجهة نظر طالبات كلية التربية الأساسية، مجلة كلية التربية، 2016.
77. سالم، نصيرة، أنظمة ومنصات التعليم الإلكتروني، مجلة دفاتر المختبر، 12(01)، 2017.
78. زايد، محمد، أهمية التعليم عن بعد في ظل تفشي فيروس كورونا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 9(4)، 2020.
79. بيزان، مزيان؛ شريط، نور الدين، جاهزية المكتبات الجامعية الجزائرية للتحويل إلى معيار RDA: دراسة حالة المكتبة المركزية لجامعة الجزائر 2، مجلة العلوم الإنسانية، 10(01)، 2021.
80. مصباح، محمد، الخدمة المرجعية الرقمية المكتبية بمكتبة جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية: دراسة حالة، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، 4(02)، 2016.
81. هادي، خليل إسماعيل وآخرون، مستوى تطبيق الوظائف الإلكترونية في جامعة دھوك من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية، مجلة جامعة التنمية البشرية، 9(02)، 2016.
82. النعمان، محمد حمود علي، درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بأمانة العاصمة صنعاء وسبل تطويرها من وجهة نظر مدراء المدارس، مجلة جامعة الناصر، العدد 8، 2016.

83. عماري، سمير؛ ركي، حسن، الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري حديث لمؤسسات التعليم العالي في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع الإشارة إلى تجربة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 01، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017.
84. عماري، سمير، الإدارة الإلكترونية كآلية للتحول الإلكتروني لمؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد 23، 2018.

خامسا: المراجع الأجنبية

85. Haag, Stephen; Cummings, Maeve, Management Information Systems for the Information Age, McGraw-Hill Companies, New York, USA, 2011
86. Cavus, Nadire; Zabadi, Teyang, A Comparison of Open Source Learning Management Systems, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 143, 2014.
87. Purnawati, Wulan; Vicenovie, Ilona; Situmeang, Oisina; Fatonah, Siti, Utilization of Google Meet Application as the Communication Media for Distance Learning during COVID-19: Descriptive Study of University Lecturers and Students in Jakarta, International Journal of Science and Research, Vol. 9, No. 11, 2020

سادسا: المواقع الإلكترونية

88. الموقع الرسمي لجامعة سعيدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: <https://www.univ-saida.dz/ec> 13/04/2026
89. منصة التعليم الإلكتروني لجامعة سعيدة: <https://e-learning.univ-saida.dz/course/index.php?categoryid=8> 12/05/2026
90. الموقع الرسمي لجامعة سعيدة: <https://www.univ-saida.dz> 26/05/2026
91. موقع تعليم جديد: <https://www.new-educ.com> 2026/04/01



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر – سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم: علوم التسيير
السنة الثانية ماستر: إدارة الأعمال

إستمارة

السادة/ الأساتذة الأفاضل، أعضاء هيئة التدريس بجامعة سعيدة،

تحية طيبة وبعد،

أتشرف بتقديم استبيان بحثي في إطار تحضير مذكرة الماستر في تخصص إدارة الأعمال،
تحت عنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي – دراسة
حالة جامعة سعيدة".

أرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة عن العبارات التالية بكل موضوعية ومصادقية، علماً بأن
جميع الإجابات ستُعالج بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ولن يُطلب
منكم كتابة أسمائكم. إجاباتكم ستساهم بشكل كبير في إثراء الدراسة والوصول إلى نتائج دقيقة
تعكس واقع الجامعة.

شكراً جزيلاً لتعاونكم.

من اعداد الطالبة:
- شهروري أفنان

السنة الجامعية 2026/2025

ضع العلامة (x) في الخانة التي تراها مناسبة :

أولا : البيانات الشخصية

الجنس	ذكر	أنثى
العمر	من 30 إلى 40 سنة	من 40 إلى 50 سنة
	من 50 سنة فأكثر	
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات
	من 11 إلى 15 سنة	من 16 إلى 20 سنة
	أكثر من 20 سنة	
المؤهل العلمي	ماجستير	دكتوراه دولة
	دكتوراه علوم	دكتوراه الطور الثالث
الرتبة الأكاديمية	أستاذ التعليم العالي	أستاذ محاضر - أ-
	أستاذ محاضر - ب-	أستاذ مساعد - أ-
	أستاذ مساعد - ب-	
القسم	علوم التسيير	علوم المالية و المحاسبة
	علوم تجارية	علوم إقتصادية

ثانياً: محاور الإستبيان

المحور الأول : الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تمتلك الكلية أجهزة حديثة تساعد على مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة					
02	يوجد استعمال فعلي "للتكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) " في الكلية					
03	توجد أنظمة متطورة في الكلية تساهم في تحويل الإدارة من تقليدية إلى إلكترونية					
04	تتم متابعة إشراف طلبة الدراسات العليا عبر منصات إلكترونية					

05	تتم إدارة الإجراءات الإدارية لمناقشة المذكرات والرسائل العلمية إلكترونياً				
06	يتم نشر معلومات التخصصات والبرامج الدراسية إلكترونياً.				
07	يتم توفير منصة تواصل إلكترونية بين الطلبة والأساتذة بالكلية.				
08	يتم استلام الواجبات الدراسية لطلبة الكلية إلكترونياً.				
09	يتم تبادل الخبرات بين الأساتذة من داخل الكلية وخارجها في مختلف التخصصات إلكترونياً.				
10	يمكن للأساتذة الاطلاع إلكترونياً على بياناتهم الوظيفية (الجدول، الأحمال، قوائم الطلبة)				
11	تستخدم إدارة الكلية وسائل إلكترونية للاتصال بالأساتذة وإبلاغهم بأهم التطورات.				
12	تساهم الإدارة الإلكترونية في التقليل من الأخطاء وضغوطات العمل لدى الأستاذ.				

المحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً : جودة هيئة التدريس						
01	يتمتع معظم أساتذة الكلية بكفاءات عالية أثناء شرح وإلقاء المحاضرات .					
02	يتم إلقاء المحاضرات من طرف الأستاذ باستخدام وسائل تكنولوجية حديثة .					
03	يساهم أعضاء هيئة التدريس بتقديم المساهمات الفكرية المتعلقة بعمل الجامعة والتفاعل مع مؤسسات المجتمع.					
04	أساتذة الكلية لهم القدرة على تطوير المناهج التعليمية في مجالات التخصص.					
ثانياً:جودة المناهج التدريسية						
05	تتناسب مناهج وبرامج التدريس مع قدرة استيعاب الطالب.					
06	تربط مناهج التدريس الطالب بواقعه ومحيطه الخارجي.					
07	تساهم الطرق الجديدة في التدريس في تحسين مستوى استيعاب الطلبة وتطوير مهاراتهم					
08	تساعد المناهج الطالب على اكتساب مهارات تزيد فرصه في الحصول على وظيفة					
09	تحقق مناهج التدريس أهداف معرفية محددة تمكنها من التوافق مع المعايير العالمية.					
ثالثاً :جودة الإدارة التعليمية						

10	تلتزم إدارة الكلية بالجودة والتركيز على جودة الخدمة التعليمية				
11	تشجع إدارة الكلية على الإبداع من خلال برامج تدعم الجودة				
12	تستخدم إدارة الكلية طرق خاصة لتقويم أداء هيئة التدريس				
13	تلتزم الإدارة بإسناد المواد الدراسية للأستاذ الذي يتوافق تخصصه العلمي معها تماما .				
14	تتبنى إدارة الكلية معايير واضحة يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة التعليمية				
رابعا : جودة البحث العلمي					
15	ينعكس نشاط البحث العلمي للأستاذ على محتوى المقررات التي يدرسها				
16	ترصد إدارة الجامعة ميزانية كافية للبحث العلمي				
17	يوجد تعاون بين الكلية وكليات أخرى وطنيا ودوليا في مجال البحث العلمي إلكترونيا				
18	التجهيزات العلمية والتقنيات التكنولوجية تساهم في إنجاز بحوث علمية ذات جودة.				

شكرا لكم