

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطالبين:

- أحمد مراد

- بلعباس فؤاد

تحت عنوان

دور الإدارة الإلكترونية

في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة المسيلة

لجنة المناقشة:

اللقب والاسم	الرتبة	الجامعة	الصفة
بيصار عبد المطلب	أستاذ محاضر (أ)	جامعة المسيلة	رئيسا
رحماني سناء	أستاذ محاضر (أ)	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
بتغة صونيا	أستاذ محاضر (ب)	جامعة المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2019/2018



تشكرات

الحمد لله على نعمه التي لا ينسى ذكرها، ولا يؤدي بشيء من الأنواع
شكرها، نحمده تعالى عند هذا المقام
وفي هذا المقال نثني عليه الخير كله ولا نحصي
ثناءا عليه وهو أهل الحمد والشكر والثناء
وفي لحظات العرفان بالجميل وحسن الصنيع لا يسعنا إلا أن نحمد الله
الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع
ونصلي ونسلم على نور القلوب وضيائها حبيبنا
وقرة أعيننا محمد صلى الله عليه وسلم
نتقدم بالشكر لكل من ساعدنا على إنجاز هذا العمل المتواضع
ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة "رحماني سناء"
التي لم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها التي كانت لنا خير معين في هذه
الدراسة
والشكر الجزيل للجنة المناقشة التي سيكون لها دورا كبيرا في تقويم
وتثمين هذه الدراسة
وإلى كل أساتذة قسم علوم التسيير بجامعة المسيلة

فؤاد

مراد



إهداء

❖ إلى من قال فيهما سبحانه وتعالى: ﴿فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرُهُمَا

وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا (23) وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ قُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا

رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾ (سورة الإسراء الآية 24)

❖ إلى ينبوع الحب والحنان وزهرة العطف ومصدر الاطمئنان

إلى أعلى ما في الوجود

❖ أمي الحبيبة الغالية (ربيحة).

❖ إلى من كان سندا في الحياة صاحب الفضل ومصدر

الرعاية إلى الذي لا يسعني إلا أن أقف أمامه احتراما وعرفانا

وطاعة بعد الله والرسول وحبا أبي الغالي (الطيب)

❖ إلى إخوتي وأخواتي الكل باسمه، خاصة لمياء.

❖ إلى زوجتي ورفيقة دربي وشريكة حياتي .

❖ إلى أبنائي تسنيم، طه عبد الرحيم .

❖ إلى كل أساتذة وعمال قسم علوم التسيير.

❖ إلى كل عمال مكتبة باب الجامعة.

❖ إلى كل من يعرفني من قريب وبعيد.

❖ أحمد مراد



إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

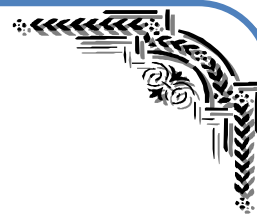
إلى روح أمي وأبي

وإلى إخوتي وأخواتي

وإلى عائلتي الصغيرة

فؤاد

فهرس المحتويات



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر
	إهداء
V	فهرس المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ - ح	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة التعليمية	
10	تمهيد
11	المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية
11	المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية: التعريف، النشأة والتطور التاريخي
11	▪ أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية
11	▪ ثانياً: النشأة والتطور التاريخي للإدارة الإلكترونية
13	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية
13	▪ أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية
15	▪ ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية
16	المطلب الثالث: خصائص ومبادئ الإدارة الإلكترونية
16	▪ أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية
17	▪ ثانياً: مبادئ الإدارة الإلكترونية
18	المطلب الرابع: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية
18	▪ أولاً: عناصر الإدارة الإلكترونية
19	▪ ثانياً: وظائف الإدارة الإلكترونية
20	المطلب الخامس: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية
20	المطلب السادس: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
21	▪ أولاً: متطلبات الإدارة الإلكترونية
23	▪ ثانياً: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

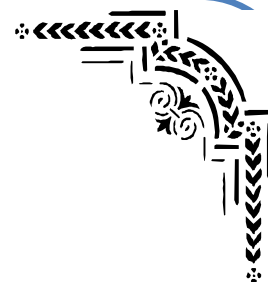
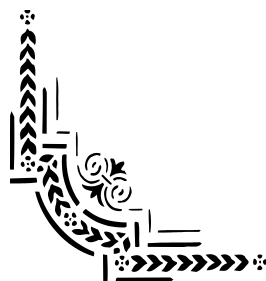
24	المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة التعليمية
24	المطلب الاول: ماهية التعليم العالي
24	▪ أولاً: مفهوم التعليم العالي
24	▪ ثانياً: مفهوم الجامعة
27	▪ ثالثاً: أنماط التعلم العالي
28	▪ رابعاً: أهمية وأهداف التعليم العالي
29	▪ خامساً: وظائف التعليم العالي
30	المطلب الثاني: جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي
30	▪ أولاً: مفهوم جودة الخدمة التعليمية
36	▪ ثانياً: ظهور الجودة في التعليم العالي
37	▪ ثالثاً: إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي وأهم مساهمات رواد الجودة
41	▪ رابعاً: أهمية وفوائد جودة الخدمة التعليمية
43	▪ خامساً: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التعليمية
46	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي
46	▪ أولاً: جودة أعضاء هيئة التدريس
48	▪ ثانياً: جودة المناهج التعليمية
49	▪ ثالثاً: جودة الإدارة التعليمية
51	▪ رابعاً: جودة البحث العلمي
52	المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي
52	المطلب الأول: دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي
54	المطلب الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية
54	▪ أولاً: تأثير استخدام الحاسوب والإنترنت على أداء الأستاذ الجامعي
55	▪ ثانياً: معايير الجودة لإدخال الحاسوب والإنترنت في المنظومة التعليمية
56	المطلب الثالث: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في جامعة المسيلة
56	▪ أولاً: الأنظمة الرقمية المستخدمة في الجامعة
58	▪ ثانياً: اسهامات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة المسيلة
60	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة

62	تمهيد
63	<u>المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة</u>
63	<u>المطلب الأول: لمحة حول جامعة المسيلة وبعض الإحصائيات المتعلقة بها</u>
63	▪ أولاً: لمحة حول جامعة المسيلة
64	▪ ثانياً: إحصائيات متعلقة بجامعة المسيلة
70	<u>المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير</u>
70	▪ أولاً: تاريخ ونشأة الكلية
71	▪ ثانياً: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
74	<u>المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية</u>
74	<u>المطلب الأول: عينة ومجتمع الدراسة وأداتها</u>
74	▪ أولاً: عينة ومجتمع الدراسة
74	▪ ثانياً: أداة الدراسة
76	<u>المطلب الثاني: اختبار توزيع بيانات العينة والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة</u>
76	▪ أولاً: اختبار كشف التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) للبيانات
77	▪ ثانياً: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
79	<u>المطلب الثالث: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة (صدق وثبات الاستبيان)</u>
79	▪ أولاً: صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)
79	▪ ثانياً: ثبات الاستبيان
82	<u>المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها</u>
82	<u>المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة</u>
84	<u>المطلب الثاني: تحديد مستويات توفر المتغيرات بالكلية محل الدراسة</u>
84	▪ أولاً: عرض وتحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور 01
86	▪ ثانياً: عرض وتحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور 02
89	▪ ثالثاً: ترتيب مستويات توفر المتغيرات مدى أهميتها النسبية لدى أفراد العينة المستجوبين

90	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
90	▪ أولاً: شرح الأداة الاحصائية لاختبار فرضيات الدراسة
91	▪ ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية
94	▪ ثالثاً: اختبار الفرضيات الفرعية
102	خلاصة الفصل الثاني
104	الخاتمة
108	قائمة المصادر والمراجع
114	الملاحق
	الملخص

قائمة الجداول والأشكال والملاحق



قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
44	مؤشرات جودة خدمة التعليم العالي	(01)
46	معايير جودة الخدمة التعليمية	(02)
64	عدد الأساتذة الموظفين بجامعة المسيلة لسنة 2016/2015	(03)
65	تطور عدد الطلبة المسجلين والمتخرجين من 2014 الى 2018	(04)
67	الهيكل البيداغوجية المنجزة	(05)
75	توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي	(06)
76	تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح	(07)
77	نتائج (Tests of Normality) لبيانات إجابات أفراد العينة	(08)
80	قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان	(09)
81	الصورة النهائية للاستبيان بعد إجراء بعض التعديلات في عدد العبارات	(10)
82	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية	(11)
84	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور 01	(12)
86	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور 02	(13)
89	ترتيب أهمية متغيرات الدراسة بالكلية محل الدراسة	(14)
92	ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط للعلاقة الفرضية العامة	(15)
94	ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط للعلاقة الفرضية 01	(16)
96	ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط للعلاقة الفرضية 02	(17)
97	ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط للعلاقة الفرضية 03	(18)
99	ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط للعلاقة الفرضية 04	(19)

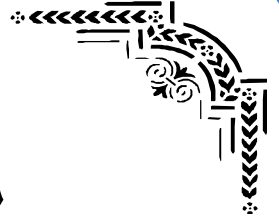
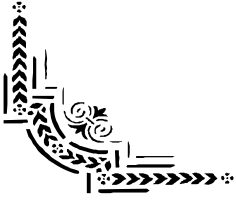
قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
ج	النموذج الفرضي للدراسة	(01)
13	الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية	(02)
19	عناصر الإدارة الإلكترونية	(03)
22	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	(04)
25	نظام الجامعة	(05)
71	الهيكل التنظيمي للكلية	(06)
101	النموذج الميداني للدراسة	(07)

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
114	استمارة استبيان	(01)
119	قائمة الأساتذة المحكمين	(02)
120	مخرجات SPSS	(03)

مقدمه



تمهيد:

لقد أصبحت الإدارة بمنظورها التقليدي عاجزة عن جعل المؤسسات قادرة على البقاء والمنافسة، في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات والشبكات الإلكترونية بالأخص بعد ظهور شبكة الانترنت، الشيء الذي أدى إلى تزايد الاهتمام بهذه التكنولوجيات من طرف المنظمات، حيث أضحت من الركائز الرئيسية للإدارة الحديثة التي تسمح لها بالبقاء والاستمرار من جهة والارتقاء إلى مستوى أفضل من جهة أخرى في ظل التطورات التكنولوجية السريعة وازدياد حدة المنافسة.

هذا ما أدى في الآونة الأخيرة إلى ظهور مفهوم جديد سمي بالإدارة الإلكترونية، نتيجة للاستخدام الواسع للحاسوب وشبكاته والثورة المعلوماتية بشكل عام، والتي يمكن للمؤسسات باختلاف أنواعها وأنشطتها الاستفادة من تطبيقاتها، ففي ظل التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات وتطور نظم المعلومات باعتبارها منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني بحيث يساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، بالإضافة إلى الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني.

من أهم القطاعات التي قامت بتبني الإدارة الإلكترونية هي مؤسسات التعليم العالي أو بالأحرى أصبحت كحتمية عليها في ظل التطورات العالمية الحاصلة في هذا القطاع الحساس، حيث أن تطبيقها يُعد فرصة لهذه المؤسسات لتطوير أدائها، بالإضافة إلى زيادة قدرتها في التقليل من هدر الوقت والطاقات الذهنية والمادية ومواجهة كل مشكلات الإدارة التقليدية والتقليل منها، الشيء الذي يساهم في التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة بتحسين جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات المختلفة، والتوجه نحو ما يسمى بمجتمع المعلومات والمعرفة والرقمنة، والذي انتقل فيه التنافس بين الشركات في الأسواق العالمية إلى مؤسسات التعليم العالي، وهو تنافس من نوع جديد محوره الإبداع والتطوير كمنهج للوصول إلى الأهداف المسطرة.

1- إشكالية الدراسة:

يمكن صياغة الإشكالية التالية:

- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟

وعلى ضوء الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة هيئة التدريس بكلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟

2- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة المناهج التدريسية بكلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟

3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الإدارة التعليمية بكلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟

4- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة البحث العلمي بكلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟

2- 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".

4- أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في الكلية محل الدراسة؛
- إبراز أهمية جودة الخدمة التعليمية وتحسينها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات؛
- التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي بأبعاها: هيئة التدريس، المناهج التدريسية، الإدارة التعليمية، البحث العلمي؛
- تقديم بعض الاقتراحات المناسبة في هذا المجال.
- محاولة توضيح العلاقة الميدانية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة التعليمية لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

5- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- إعطاء تصور واضح لمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهمية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي؛
- معرفة أهمية جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي؛

- انتشار ثقافة الجودة في عصرنا الحالي الذي أصبح يعرف بعصر الجودة، وبالتالي تكمن الضرورة في البحث عن الطرق والسبل في مؤسسات التعليم العالي لتحقيق الجودة؛
- يزيد من أهمية البحث الاهتمام بدور الإدارة الإلكترونية لما لها تأثير فعال في إحداث النقلة النوعية في مخرجات مؤسسات التعليم العالي من جهة ومن جهة أخرى الاهتمام بأعضاء الأسرة الجامعية (أعضاء هيئة التدريس، طلبة، موظفون، وإداريون)؛
- فهم طبيعة العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية من خلال هذه الدراسة.

6- أسباب اختيار الموضوع:

ترجع الأسباب الحقيقية لاختيار الموضوع إلى:

■ أسباب ذاتية:

- الاهتمام بموضوع الإدارة الإلكترونية بحكم علاقته بالتوجه العلمي في مجال التسيير عموماً وإدارة المنظمات خصوصاً، ومحاولة توسيع المعارف في هذا المجال؛
- الاهتمام بإحدى إشكاليات قطاع التعليم العالي في الجزائر واقتراح بعض الحلول بخصوص تحسين جودة الخدمة من أجل تطوير أداء مؤسساته من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

■ أسباب موضوعية:

- نقص الدراسات الميدانية التي تطرقت إلى موضوع الإدارة الإلكترونية على مستوى مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لتحسين جودة أدائها ومخرجاتها؛

7- حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة الميدانية على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة؛
- **الحدود الزمنية:** امتدت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2018/2019؛
- **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة متغيرين أساسيين يتمثل الأول في الإدارة الإلكترونية ومتغير جودة الخدمة التعليمية الموجهة نحو الأساتذة ذي الأبعاد (هيئة التدريس، المناهج التعليمية، الإدارة التعليمية، البحث العلمي).

8- المنهج وأدوات الدراسة:

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي حيث تم الاستعانة بالاستمارة كأداة أساسية لجمع المعلومات، تم توزيعها على مجموعة من أساتذة الكلية

محل الدراسة بجامعة المسيلة، ثم تبويب وتحليل البيانات عن طريق استخدام برنامج الحزمة الاجتماعية .SPSS 25

9- الدراسات السابقة:

لمعالجة إشكالية بحثنا اعتمدنا على الدراسات التالية:

✍️ **الدراسة الأولى: مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية،** أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2016، من إعداد الباحث عبد الرزاق حوا.

هدفت الدراسة إلى:

التعرف على درجة التزام الجامعات الجزائرية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة ودرجة توفر متطلبات تطبيقها فيها وفقا لآراء أعضاء هيئة التدريس، والمقارنة بين هذه الآراء تبعا لمتغيرات الجنس، والعمر، والجامعة، وسنوات الخبرة في التدريس، والرتبة العلمية، من خلال استبيان أعد لهذا الغرض.

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة متاحة في الجامعات الجزائرية إذا ما أريد ذلك على أن يتم دعم توفير المتطلبات بدرجة أكبر.
- هناك بعض الممارسات لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية مما يسهل عملية البدء بتطبيقه فيها.

✍️ **الدراسة الثانية: دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي - دراسة لآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية-أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2016، من إعداد الباحث خليل شرقي.**

هدفت هذه الدراسة إلى:

التعرف على دور قيم إدارة الجودة الشاملة الجوهرية في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري والمجتمعي على حد سواء في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج المتعلقة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية أهمها:

- عدم تأثير إدراك مفاهيم إدارة الجودة الشاملة والأداء على تحسين درجة الالتزام بالقيم الجوهرية والداعمة ومؤشرات الأداء.
- وجود دور إيجابي ومعنوي لقيم إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري والمجتمعي
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة لتحديد درجة الالتزام بهذه القيم والمؤشرات تعزى لمتغيرات الجنس، والرتبة، والشعبة، العلاقة بالبحث العلمي والانتماء الإداري.

✍️ **الدراسة الثالثة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2016، من إعداد الباحث محمد الأمين عسول.**

تهدف الدراسة إلى:

إبراز الأهمية التي تكتسبها الجودة في كل مجالات الحياة الحديثة بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة ومن الأسباب الأساسية لاستخدام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اقتصاد المعرفة والمراتب الأخيرة التي تحتلها الجامعات الجزائرية في الترتيب العالمي.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور كبير في تحقيق جودة التعليم العالي، لما تحققه هذه الأخيرة من تطور ورقي وتنمية للمجتمعات، وباعتباره المورد الأساسي للموارد البشرية والموارد الجيدة التي تحتاجها الدولة في بناء اقتصادها، وهناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وجودة التعليم العالي من جهة أخرى ممثلة في المكتبات الجامعية، البحث العلمي، التعليم ومناهج التدريس، والأستاذ الجامعي.

✍️ **الدراسة الرابعة: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة بجامعة محمد خيضر ببسكرة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2017، من إعداد الباحثة سناء رحمانى.**

هدفت هذه الدراسة إلى:

التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، وأجريت دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة كوندور لإنتاج الأجهزة الإلكترونية والكهرو منزلية ببرج بوعريريج، وتم الاعتماد في جمع البيانات على كل من الملاحظة والمقابلة، كما تم توزيع استبيان لتحديد مستوى توفر الإدارة الإلكترونية، ومدى مساهمتها في تحسين تسيير المؤسسة محل الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن توفر عناصر الإدارة الإلكترونية في مؤسسة كوندور يرقى إلى المستوى المقبول؛
- وأن مستوى توفر العنصر التقني أعلى من العنصر البشري، إلا أن شبكات الاتصال في المؤسسة تحتاج إلى مزيد من التطوير؛
- كما تبين أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين تسيير مؤسسة كوندور، بحيث أن الرقابة كانت أكثر وظيفة ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسينها، تلاها كل من التنظيم والقيادة على التوالي، في حين حل التخطيط في المرتبة الرابعة؛
- وقد كانت درجة مساهمة العنصر البشري في تحسين تسيير المؤسسة أكبر من مساهمة العنصر التقني.

✍️ **الدراسة الخامسة: دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي- دراسة حالة جامعة الجزائر 3-**
أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2017، من إعداد الباحثة وسام مهيل.
هدفت هذه الدراسة إلى:

التعرف على الأهمية المتزايدة لإدارة المعرفة وتسارع تطبيقها في المؤسسات ولما تواجهه مؤسسات التعليم العالي من تحديات وسعيها نحو تحقيق مكاسب وزيادة رضا العملاء وضمان جودة خدماتها التعليمية ورفع مستوى أعضاء هيئاتها التدريسية والعاملين فيها، بالإضافة إلى ضمان جودة كل من الخدمات البحثية التي تقوم بها وخدمة المجتمع بما يتطلب الأمر تبني منهج إدارة المعرفة لما له من أهمية في تحقيق مؤسسات التعليم العالي لسمعة جيدة وقيمة عالية، وكذا معرفة دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي وخصصت دراسة تطبيقية بجامعة الجزائر 3 كحالة دراسية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- استطاعت جامعة الجزائر 3 وبدرجة متوسطة تطبيق إدارة المعرفة بتشجيعها إقامة الملتقيات لتبادل الأفكار وتحفيز المبادرات الفردية والجماعية وتهيئة البيئة المشجعة لمشاركة المعرفة والعمل الجماعي بين أفرادها.

- وبينت الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية قوية بين تطبيق إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي بجامعة الجزائر 3.

✍️ **الدراسة السادسة: دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية،** أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2017، من إعداد الباحث سمير عماري.

هدفت هذه الدراسة إلى:

معرفة مدى مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (الإدارية، التعليمية، المكتبية) في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات الجزائرية محل الدراسة هو مستوى ليس بالمرتفع، إذ وُجد أنه مستوى متوسط، والشيء نفسه بالنسبة لمستوى أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة إذ وُجد أنه مستوى متوسط، بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تبرز مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (الإدارية، التعليمية، المكتبية) في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة.

التعليق على الدراسات السابقة:

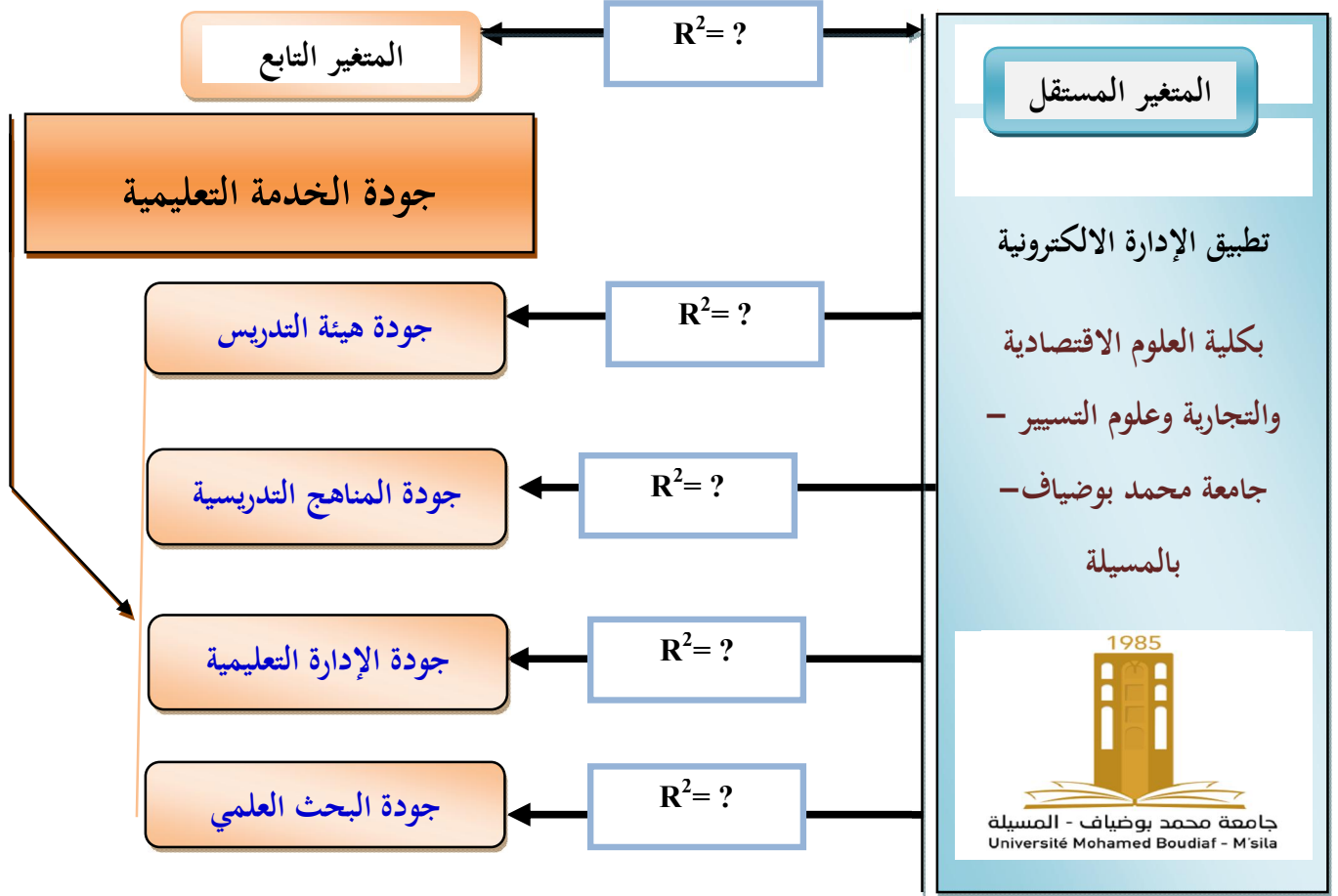
من خلال إطلاعنا على الدراسات السابقة لم نجد دراسات تناولت بصورة مباشرة حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية، وتمحورت الدراسات السابقة حول المتغير المستقل (الإدارة

الالكترونية) من حيث مفهومها ومدى تطبيقها وربطت هذه الدراسات الإدارة الإلكترونية بالعمل الإداري وتسيير المؤسسة، أما فيما يخص المتغير التابع جودة الخدمة التعليمية فلم نجده بصفة مباشرة وإنما وجدنا بصفة عامة جودة التعليم العالي ككل.

فالدراسة التي قمنا بها في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة، جاءت للتعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومدى تأثيرها على أبعاد جودة الخدمة التعليمية من ناحية (هيئة التدريس، المناهج التعليمية، الإدارة التعليمية، البحث العلمي).

10- نموذج الدراسة: على ضوء إشكالية الدراسة، تم تشكيل نموذج الدراسة كما هو مبين في الشكل التالي:

شكل رقم (01) : النموذج الفرضي للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الجانب النظري والدراسات السابقة.

التعليق على النموذج:

كما هو موضح في الشكل أعلاه: المتغير المستقل هو الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع هو: جودة الخدمة التعليمية (جودة هيئة التدريس، المناهج التدريسية، الإدارة التعليمية، البحث العلمي)، ومن خلال هذا النموذج سيتم معرفة مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومستويات الخدمة التعليمية وهذا من خلال قيمة المتوسط الحسابي (X) لكل متغير في المؤسسة محل الدراسة وهو (محصور بين أدنى درجة 01 وأعلى درجة 05)، إضافة إلى معرفة اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين من خلال: معامل الارتباط (r) وهو

(محصور بين +1 و -1) ومعرفة نسبة مساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدثها في المتغيرات التابعة وهذا من خلال: معامل التفسير (R^2) وهو محصور بين (0 و 1)، ومن خلال معامل الانحدار B : سنبين قيمة التأثير بين المتغيرين أي بزيادة المتغير المستقل بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة المتغير التابع بمقدار قيمة B، ويتم تقدير هذه المؤشرات الإحصائية (B, R^2, r) من خلال استخدام نموذج الانحدار الخطي عند مستوى دلالة 0.05.

11- هيكل البحث:

بغرض الإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، تم تقسيمها إلى فصلين، الفصل الأول نظري والثاني تطبيقي، حيث تناول الفصل الأول الجانب النظري للإدارة الالكترونية كمبحث أول وجودة الخدمة التعليمية كمبحث ثاني بالإضافة إلى انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة التعليمية بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية كمبحث ثالث.

أما الفصل الثاني فتناول الجانب التطبيقي كدراسة حالة، حيث استهل بميدان الدراسة والإطار المنهجي بالإضافة إلى مصادر بيانات الدراسة وبناء الاستبيان ومعالجته احصائيا كمبحث أول، ومن ثم تطرق إلى عرض وتحليل البيانات من حيث الوصف الاحصائي لعينة الدراسة، وتفسير محاور وأبعاد الدراسة كمبحث ثاني، وفي الأخير الوصول إلى اختبار الفرضيات بعد اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة ومحاورها كمبحث ثالث، وكخاتمة فقد تم عرض نتائج الدراسة، والخروج بمجموعة من الاقتراحات.

الفصل الأول

الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية

المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية؛

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة التعليمية؛

المبحث الثالث: واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية.

تمهيد:

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة، في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها والذي اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية. والإدارة الإلكترونية قد تبدو للبعض وكأنها جاءت مع الانترنت التي بدأ استخدامها في الجانب التجاري وللأغراض العامة بعد أن استخدمت لفترة طويلة لأغراض عسكرية وأكاديمية. وترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل وتعميم استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. ونظرا لزيادة الحاجة إلى ربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها على غرار الجامعات قامت هذه الأخيرة باعتماد وسائل تقنية متطورة، تساعد على تقديم الخدمات إلى الطلاب والأساتذة وعمال الإدارة على حد سواء بجودة عالية من أجل الرفع من مستوى أداء مختلف الأجهزة التعليمية ولتسهيل الوصول إلى المعلومة وتوفيرها وإمكانية العودة إليها والاستفادة منها في الوقت الحالي وإمكانية العودة إليها لاحقا.

ولدراسة هذا الفصل تطرقنا إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول:** الإطار النظري للإدارة الإلكترونية؛
- **المبحث الثاني:** الإطار النظري لجودة الخدمة التعليمية؛
- **المبحث الثالث:** واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية.

المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

سنحاول أن نتطرق في هذا المبحث إلى الجوانب الأساسية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية انطلاقاً من نشأتها وتعريفها وصولاً إلى وظائفها والمعوقات التي من الممكن أن تواجه تطبيقها على أرض الواقع.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية: التعريف، النشأة والتطور التاريخي

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية

عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها¹:

- 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؛

- منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بوساطة التقنيات الرقمية الحديثة؛

- الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً؛

- المظلة لنماذج الأعمال الإلكترونية المتعددة وتحتوي على أدوات لنقل المعلومات وتبادلها إلكترونياً، ويضيف أن الإدارة الإلكترونية تؤكد على الموازنة بين عمل المنظمة وتكنولوجيا المعلومات مع بعضهما بعضاً والقدرة على إيصال الخدمة الآمنة وتوافرها وإنجازها في الوقت المحدد؛

- العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخريين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة؛

- وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية بحيث تشمل الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

مما سبق؛ يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام شبكة الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة في منظمات الأعمال لتحقيق أهدافها.

ثانياً: النشأة والتطور التاريخي للإدارة الإلكترونية

يرى السالمي أن بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ 1960 م عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وأن أول

¹- أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص ص: 22-23.

برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964 م عندما أنتجت هذه الشركة جهازاً طرّحته في الأسواق أطلق عليه اسم الشريط الممغنط / جهاز الطابعة المختار، حيث كانت هذه الطابعة MT/ST عند كتابة أي رسالة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط، حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن نطبع 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 الأداء¹.

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 مسارا 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 الإلكترونية².

كما تعتبر الإدارة الإلكترونية امتداداً 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 إنجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت والموارد³.

ويذكر بشير عباس أن للإدارة الإلكترونية مفهوم مبتكراً أملت المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة وأسهمت في تكوينه وانتشاره، وأخذت الشركات والمؤسسات على اختلافها تتسارع للانتقال إلى عالم الإدارة الإلكترونية⁴.

استخدم مصطلح المكتب اللاورقي (paperless office) لأول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي (digital) وفي عام 1974 أخذت مؤسسة (زيروكس) تروج لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكتب المستقبل، وكانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان

¹ - السالمي وعلاء عبد الرزاق محمد، شبكات الإدارة الإلكترونية (ط1)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص: 234-235.

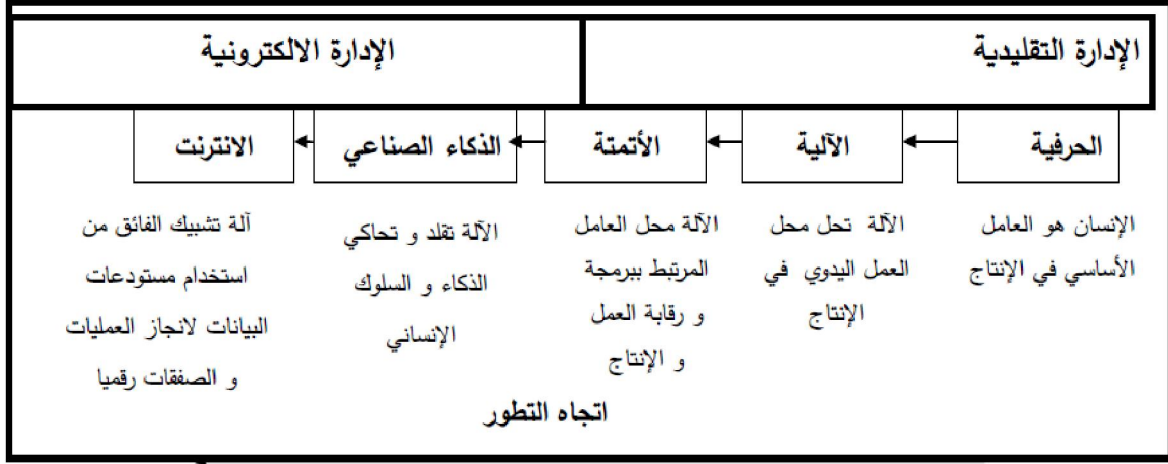
² - عبود نجم عبود، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض المملكة العربية السعودية، 2004، ص: 128-130.

³ - سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005، ص: 49.

⁴ - بشير عباس العلق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة ط1، 2005، ص: 9-10.

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 الانترنت العالمية وأُعيد كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد¹.

شكل رقم(02): يبين الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية



المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية- الوظائف، المجالات)، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2009، ص:163.

حيث يبين الشكل الانتقال والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية والاتجاه نحو التطور من الحرفية إلى الآلية إلى الأتمتة ثم آلة الذكاء الصناعي إلى الإنترنت.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي تمثل استجابة قوية لتحديات القرن الحادي والعشرين التي تشمل العولمة، والفضاء الرقمي، واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت².

وأشار عامر طارق عبد الرؤوف إلى أن أهمية الإدارة الإلكترونية تتلخص بما يلي³:

1- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أَرادها، وتسهيل

الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية (Intranet) وإمكانية الحصول عليها بأقل

مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوافرة؛

¹ - 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، ص: 11.

² - ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص: 28.

³ - عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية، مصر، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007، ص: 35.

2- المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، حيث أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود؛

3- سهولة عقد الاجتماعات عن بعد (Video Conferencing) بين الإدارات المتباعدة جغرافياً؛

4- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية إلى الموظفين والزبائن والمراجعين؛

5- سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنبابة عن الدوائر الأخرى؛

6- سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة وهوما يعرف بنظام التحوط من الكوارث؛

7- الفرص والمزايا التي توفرها الإدارة الإلكترونية المنظمات الأعمال، والتي تتمثل بصفة أساسية فيما يلي:

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة؛
- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة؛
- توجيه الإنتاج وفقاً لاحتياجات ورغبات الزبائن والمستهلكين؛
- تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المنظمة؛
- تلافى مخاطر التعامل الورقي.

ويورد أحمد محمد غنيم أن أهمية الإدارة الإلكترونية تعود إلى عدة أسباب منها¹:

1- تحسين مستوى أداء المنظمة، فالإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين إجراءات تقديم الخدمات مما يبسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المنظمة إلى زبائنهم ويحقق التواصل بين المنظمة والمتعاملين معها، حيث يمكن توفير وإتاحة البيانات والمعلومات بشفافية تامة.

2- كما تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمة من عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها لجمهورها بصورة أفضل تيسر حركة التعامل مع العاملين في المنظمة، كما تتيح لها فرصة فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المتعاملين، مما يبسر أداء الأعمال والمعاملات ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها.

3- تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة حيث يختلف شكل المنظمة عن الشكل التقليدي الذي يعتمد على استخدام عدد كبير من العاملين واستخدام الهياكل التنظيمية المعقدة إلى الشكل الإلكتروني

¹ - أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004، ص46.

- الذي يتطلب عمالة قليلة دون التقيد بوجود مواقع جغرافية محددة أو مبان ضخمة كبيرة الحجم الأمر الذي ينعكس بدوره على التكاليف ويؤدي إلى انخفاضها وكذلك تخفيض الوقت والنفقات.
- 4- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة حيث تزيل حواجز القيود الجغرافية من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات الإلكترونية وهذا بدوره يجعل المستهلك يستحوذ على مساحة أكبر للاختيار والمفاضلة بين المعروضات المتعددة
- 5- توجيه الإنتاج وفقاً لاحتياجات ورغبات الزبائن إذ يوفر العمل وفقاً لأسلوب الإدارة الإلكترونية معلومة دقيقة عن احتياجات ورغبات الزبائن ففي ضوء هذه المعلومات تتمكن المنظمة من توجيه عملياتها الإنتاجية لإشباع رغبات واحتياجات هؤلاء الزبائن.
- 6- تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة درجة التنافسية حيث تتيح الإدارة الإلكترونية للمنظمة فرصة التواجد عن قرب الأمر الذي يوفر لها المعلومات عن رغبات الزبائن وذلك فيما يتعلق بتشكيلة المنتجات المطلوبة وهذا بدوره يمكن المنظمة من تحسين جودة منتجاتها وخدماتها فضلاً عن تحسين مستوى الخدمة مما يؤدي إلى تحسين درجة تنافسية المنظمة.
- 7- تلافي مخاطر التعامل الورقي لأن بإمكان المنظمة في ظل الإدارة الإلكترونية استخدام الحاسوب وتخزين المعلومات ومراقبة الإنتاج وتوفير السجلات والدفاتر الأمر الذي يقضي على سلبيات التعامل الورقي المتمثلة في بذل الجهد وضياح الوقت وزيادة التكاليف والتعرض إلى التلف والضياع.

ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية

يرى العديد من الباحثين أن أهداف الإدارة الإلكترونية متعددة ويمكن تصنيف أهم الأهداف للإدارة الإلكترونية على النحو التالي كما ذكر محمد عثمان حجازي¹ وسعد علي بكري²:

☞ أهداف تتعلق بفائدة المستفيدين وأصحاب المصالح الداخليين والخارجيين للمنظمة وهي:

- 1- التقليل من التعقيدات الإدارية؛
- 2- تحديد الإفادة القصوى لأصحاب المصالح في المنظمة؛
- 3- تحقيق الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات للمستفيدين والاستغلال الأمثل للموارد؛
- 4- توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛
- 5- التعليم المستمر وبناء المعرفة.

☞ أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري وهي:

- 1- تحسين مستوى الخدمات؛
- 2- تخفيض التكاليف؛

¹ محمد عثمان حجازي، تقنية المعلومات: الفرص والتحديات في الوطن العربي، مجلة البحوث التربوية، المجلد 1 العدد 3، 2003، ص ص: 99-103.

² سعد علي بكري، المعلوماتية في خطة التنمية السعودية، مجلة الفيصل، المجلد 46، العدد 202، ص ص: 14-16.

- 3- الإنجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات؛
 - 4- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية؛
 - 5- استمرارية عمل المنظمة على مدار الساعة وأداء العاملين له عن بعد؛
 - 6- التقليل من الموارد البشرية الزائدة على الحاجة في الأعمال الإدارية.
- ☞ أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفاعلية وترشيد اتخاذ القرارات الإدارية وهي :
- 1- المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني؛
 - 2- توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية للمستفيد؛
 - 3- توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية لمتخذي القرار؛
 - 4- تقليل معوقات اتخاذ القرار.
- ☞ أهداف تتعلق بزيادة قدرة المنظمة التنافسية محلياً وعالمياً وهي :
- 1- التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى العمل الإلكتروني؛
 - 2- تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات بمختلف أنواعها؛
 - 3- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز العمل؛
 - 4- الحد من الفساد الإداري.

المطلب الثالث: خصائص ومبادئ الإدارة الإلكترونية

أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية

إن للإدارة الإلكترونية خصائص عديدة يمكن تلخيص أهمها كما يلي¹:

☞ خصائص الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمنظمة:

- 1- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية؛
- 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.

☞ 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؛

¹ أحمد فتحي الحيت، مرجع سابق، ص ص: 32-33

- 5- وصول الخدمات إلى المتعاملين مع ضمان سرية وأمن المعلومات؛
- 6- إتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقاً لرغباتهم.

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 الأرشيف الإلكتروني للمنظمة؛
- 7- التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لشخصية 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.

ثانياً: مبادئ الإدارة الإلكترونية

- لكي يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية بطريقة صحيحة لا بد من التقيد بالعديد من المبادئ نذكرها فيما يلي:
- خلق مناخ تشريعي قانوني ملائم الذي يؤمن تأسيس منظومة الإدارة الإلكترونية ويستلزم ذلك تطوير وصياغة تشريعات تقترن بالتوضيح الإلكتروني والوثيقة الإلكترونية ودورها 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 الاجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولا سيما الخدماتية؛
 - إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات الإلكترونية في مختلف قطاعات الأعمال؛
 - 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 القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية.

كما يرى الدكتور عمار بوحوش أن مبادئ الإدارة الإلكترونية تنحصر فيما يلي¹:

¹ - عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة القرن الواحد والعشرين، دار المغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص ص: 189-191.

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين بحيث يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة 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 ماهي 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 ترتكز على مجموعة من المبادئ لا بد من توفرها في الإدارة الإلكترونية لتحقيق كافة الأهداف المرجوة على مستوى المنظمة، ومواصلة التقدم ومواكبة التغيير المستمر للبيئة الخارجية والداخلية.

المطلب الرابع: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية

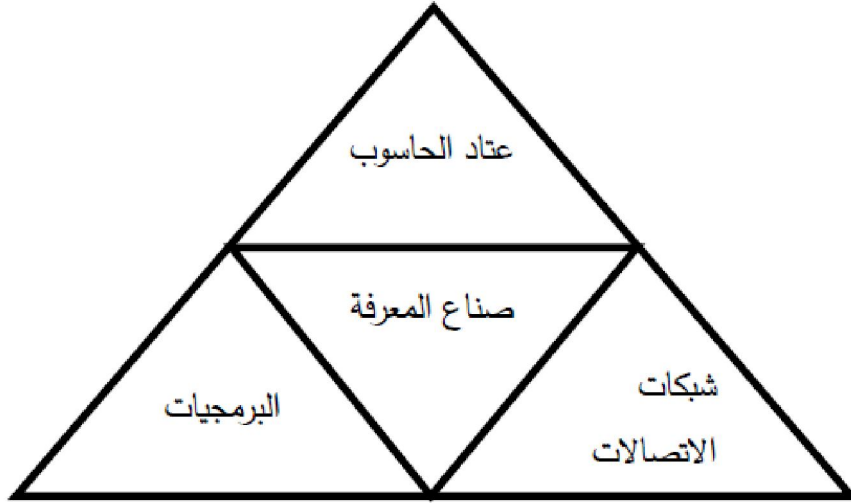
أولاً: عناصر الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب عدة عناصر وهي كالتالي¹:

- 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، الاكسترانت Extranet وشبكة الانترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية.
- 4- **صناع المعرفة:** ويتكون من القيادات الرقمية المديرين والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة.

¹ - أم الخير قوراح، مقارنة نظرية حول الإدارة الإلكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، 2018، ص ص: 165-166.

شكل رقم (03): عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص:24.

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 ال مدى، القابلة للتجديد والتطوير المستمر، وذلك بفضل المعلومات الرقمية الدائمة التدفق، كما أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ¹.
- **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 الآنية؛ من خلال شبكة المؤسسة مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف والخطأ وعملية تصحيحه².
- **القيادة الإلكترونية:** 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.

¹ - أم الخير قوارح، مرجع سابق، ص:166.

² - صباح شنايت، تجسيد الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الجزائر نظام الدفع من قبل الغير المدعم ببطاقة الشفاء (نموذج)، مجلة شؤون الاجتماعية، العدد130، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2016، ص:204.

وتشمل القيادة الإلكترونية على العناصر الثلاثة التالية:

- 1- القيادة التقنية العملية: والتي تركز على استخدام تكنولوجيا الانترنت لزيارة تدفق المعلومات، مع سرعة توفيرها وتحسين جودتها؛
- 2- القيادة البشرية: تتميز بوجود قائد يمتاز بالحرفية والمعرفة وحسن التعامل مع الآخر؛
- 3- القيادة الذاتية: تعتمد على تحفيز النفس، التركيز على المهام ومرونة التكيف.

المطلب الخامس: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

لا بد من توفر عدة أسباب تؤدي إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، ولكي يتحقق هذا التحول لابد من تحقيق بعض المتطلبات، كما أنه من الممكن أن يصادف هذا التحول عدة معوقات. إن التحول من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الإنترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها دف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسة وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بعناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية، ولكنها في الدرجة أن قضية إدارية تعتمد على فكر إداري منطور وقيادات إدارية واعية تستهوي أعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل.

إن هذا التحول ليس عملية سهلة بل شاقة تعتمد أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة، وتستغرق وقتاً في الإعداد والتخطيط ينبغي أن تتيح القيادات الإدارية العليا بصبر وتوفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات الموضوعية المقررة في تلك المشروعات.

ولذلك تتطرق عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية من الحاجة إلى مواكبة التطورات في عالم الأعمال في ظل التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والشبكات الإلكترونية للوصول إلى منظمة منافسة وفاعلة تقدم خدماتها للراغبين فيها في الوقت والمكان ووفق المواصفات التي يرغبها هؤلاء المستفيدون.

إن من فوائد التحول إلى الإدارة الإلكترونية السرعة في إنجاز الأعمال والمساعدة في اتخاذ القرارات بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار وخفض تكاليف العمل الإداري ورفع أداء الإنجاز وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني ومعالجة البيروقراطية. كل هذا بدوره يؤدي إلى إحداث إصلاحات في الهيكل الإداري للمنظمات وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات بالإضافة إلى تجاوز مشاكل العمل اليومية مع وجود بنية تحتية معلوماتية آمنة وقوية ومتوافقة فيما بينها.

ويمكن القول إن من أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية ما يلي¹:

- 1- التطور السريع في أساليب وتقنيات إدارة الأعمال؛
- 2- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات التميز داخل كل مؤسسة؛
- 3- الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل؛
- 4- تحسين الخدمات المستمر؛

¹ - أحمد فتحي الحيت، مرجع سابق، ص ص: 34-35

5- تحسين مشاركة الموظفين؛

6- إعادة تعريف البيئة الاجتماعية؛

7- ضبط الأداء وفق مواصفات معينة؛

وهناك أسباباً أخرى للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية مثل انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة والعولمة بكل أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والثقافية.

إن أحد أهم الأسباب التي أدت إلى تحول منظمات الأعمال للإدارة الإلكترونية هي تطور تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت وسيلة أساسية في إحداث التطوير التنظيمي كما أن العولمة فرضت على منظمات الأعمال الدخول إلى الأسواق الإلكترونية والافتراضية التي لا يمكن المنافسة فيها بدون منظمات تستخدم الإدارة الإلكترونية.

المطلب السادس: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

أولاً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يفتضي التحويل نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها¹:

1- **متطلبات البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:** تعتبر البنية التحتية المكون الطبيعي الملموس لمشروع

الإدارة، الذي لا يمكن قيام بدونها، وتتمثل في مجموعة من المكونات المادية والبشرية والمنطقية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية، لذلك ينبغي لتوفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية مراعاة عددا من النقاط التالية:

- إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها وترقيتها لتقديم الخدمة الإلكترونية.

- توفير التكنولوجيا الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومواكبة مستجداتها.

- التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية لإجراء التحويل المطلوب.

- بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقاً للمتغيرات.

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.

- تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.

2- **المتطلبات الإدارية:** إن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، وقبل ذلك بنية شبكية

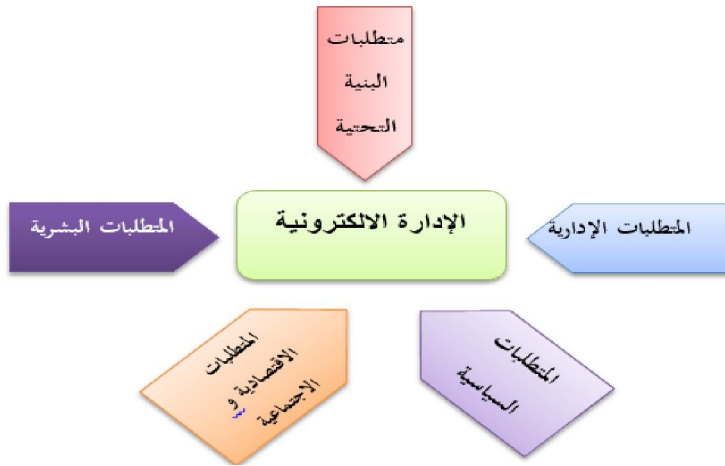
تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة، والريادة في الأداء وانجاز الأعمال بكفاءة عالية، وتتنحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في المتطلبات التنظيمية التالية:

- تحديد درجة مساهمة كل عملية أو وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة؛

¹ - أم الخير قوارح، مرجع سابق، ص ص: 167-169.

- استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متماشيا مع متطلبات التحول للأعمال الإلكترونية؛
 - إضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول إلى الأعمال الإلكترونية؛
 - توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة منه؛
 - يتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في المنظمات.
- 3- المتطلبات السياسية:** حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية.
- 4- المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:** وتشمل على خلق تعبئة الاجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإلكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 5- المتطلبات البشرية:** يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع في أي منظمة فللعنصر البشري أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري وتتمثل في البنية التحتية البشرية للأعمال الإلكترونية في مجموعة الملكات العلمية والفنية لتقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الإلكترونية.

شكل رقم(04): متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبين.

ثانياً: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

هنالك مجموعة من العوامل التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات يمكن تلخيصها كما يلي¹:

- 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، وبزيل 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؛
- 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.

¹ - عامر طارق عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص ص: 54-55.

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة التعليمية

لقد أصبحت الجودة بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي ضرورة ملحة تملحها التغيرات المتسارعة التي يشهدها الوقت الحالي، ومن هذا المنطلق عملت هذه المؤسسات على إيجاد السبل التي تمكنها من تقديم خدمة تعليمية ذات جودة متميزة من أجل بلوغ الغايات وتحقيق الأهداف، والمساهمة في خدمة المجتمعات وتطويرها، وسوف نتطرق في هذا المبحث إلى ماهية التعليم العالي ثم إلى مفهوم جودة الخدمة التعليمية وأبعادها في قطاع التعليم العالي.

المطلب الأول: ماهية التعليم العالي

يعتبر التعليم العالي من بين القطاعات الحساسة لدى معظم دول العالم، وذلك نظراً للدور الذي يؤديه في مجال إنتاج المعرفة، فهو يشكل عنصراً أساسياً في منظومة المجتمع، وتظهر أهميته بكونه يساهم في تزويد المجتمع بالكفاءات البشرية المتخصصة والقادرة على المشاركة في بناء مجتمع متطور في مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية 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 يُقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات متخصصة ومعتمدة من طرف الدولة"¹، 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"².

ثانياً: مفهوم الجامعة

تمثل الجامعات ومراكز البحث العلمي على مر العصور أهم مؤسسات الأمم والشعوب والمجتمعات في إحداث التطور والتنمية، وقد تعاضمت الأدوار الملقاة على عاتق الجامعة في تنامي وازدياد الطلب على المعرفة، ومن خلال ذلك سنحاول الإحاطة بمفهوم الجامعة وأهدافها التي تقوم بها والتحديات التي تواجهها.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 24، القانون رقم 99-05، المادة 2، 1999.

² - مصطفى حسين باهي، ناهد خيرى فياض، اتجاهات التعليم العالي في ضوء الجودة الشاملة، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 2009، ص:15.

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 على المستوى الليسانس ومنها ما هو على مستوى الدراسات العليا تمنح بموجبها درجات علمية للطلاب"¹.

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"².

2- أهداف الجامعة:

تسعى الجامعة إلى تحقيق عدة أهداف نذكر منها:

- إتاحة الفرص التعليمية للطالب، 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 الطالب³.

وهناك من يقسم أهداف الجامعة كما يلي⁴:

- ✓ **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 إدارات وكفاءات للتغلب على مختلف المشكلات الاقتصادية.

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

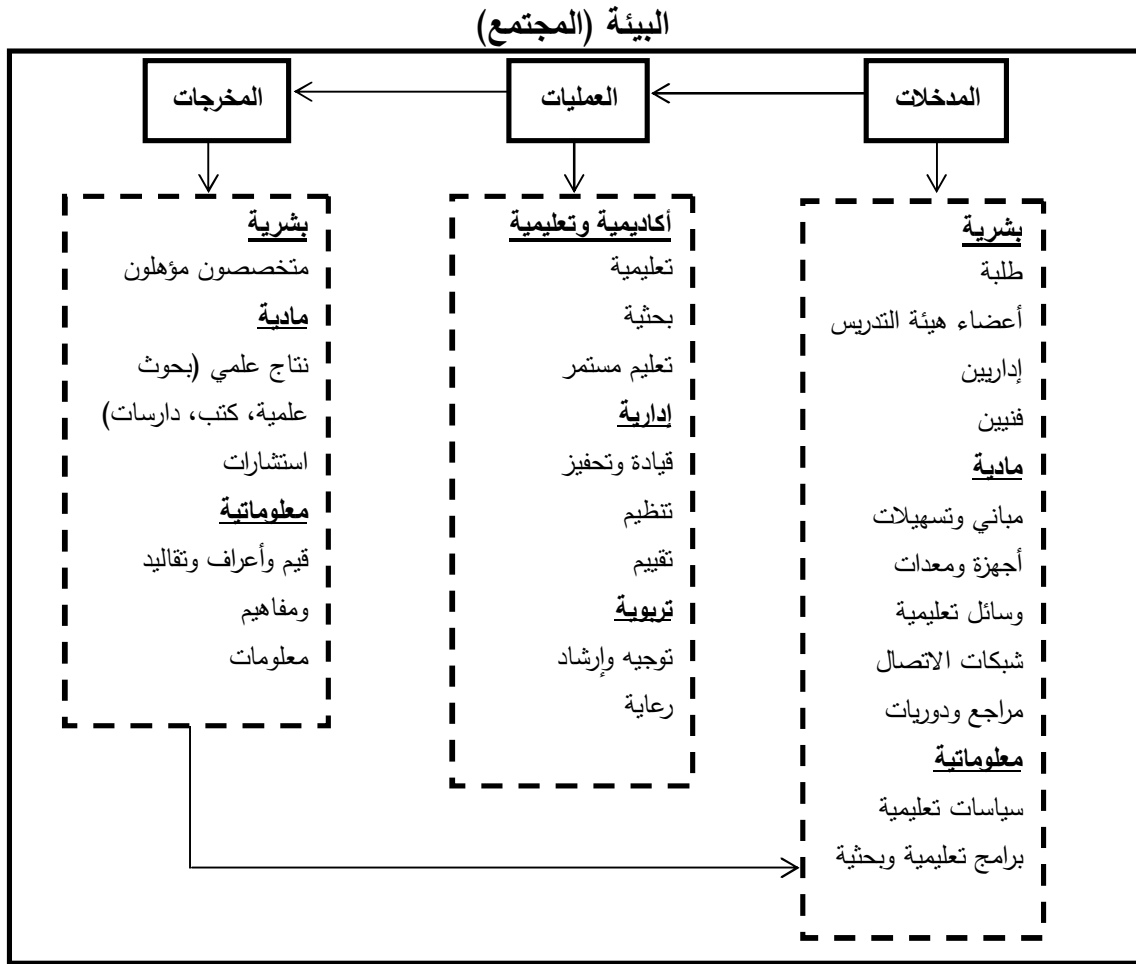
¹ - جعيج نبيلة، التخطيط الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية المحلية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة المسيلة، 2015/2014، ص: 218.

² - فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 2000/1999، ص: 119.

³ - علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص: 271.

⁴ - جعيج نبيلة، مرجع سابق، ص: 219.

شكل رقم (05): نظام الجامعة



المصدر: بسمان فيصل محبوب، الدور القيادي لرؤساء الأقسام في الجامعات العربية، كلية الإدارة والاقتصادي، 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، خصيصاً 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، وتقرير 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 وصيانتها¹.

• 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 وإنجازه على الوجه الأكمل، والولاء وعدم التفريط في حقوقه... الخ².

• 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 عكسية³.

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 لأعداد 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"⁴.

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

¹ - بسمان فيصل محجوب، مرجع سابق، ص: 91.

² - المرجع نفسه، ص: 92.

³ - المرجع نفسه، ص: 93.

⁴ - وليد سالم محمد الحلفاوي، مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلوماتية، دار الفكر، الأردن، 2006، ص: 98.

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 الإلكترونية¹.

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 باتت 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 ورقياً 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 صورته وتحقيق الرفاهية والرخاء لأبناء هذا المجتمع، حيث يساهم التعليم العالي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية².

2- أهداف التعليم العالي:

وتتمثل أهم هذه الأهداف في³:

¹ - وليد سالم محمد الحلفاوي، مرجع سابق، ص: 60.

² - حياة سيد، بخته حداد، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 26، جامعة زيان عاشور، الجلفة، مارس 2016، ص: 10.

³ - هشام يعقوب مريزق، فاطمة حسين الفقيه، قضايا معاصرة في التعليم العالي، التعليم المفتوح، التعريب، البحث العلمي، الإرشاد، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص: 26.

- إعداد كفاءات بشرية عالية المستوى في مختلف المجالات، ويعد الهدف العام الأساسي للتعليم العالي، إذ يسهم التعليم العالي في إعداد أفراد ذوي كفاءات متخصصة يسهمون 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 والتجديد¹.

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 والتدريب²:

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 العلمي³:

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 وتقدمها، كما يمثل البحث العلمي موردا من موارد تمويل الجامعات، نظير ما تقوم به الجامعات من مشاريع بحثية لصالح قطاعات المجتمع الإنتاجية، وتعد

¹ - هشام يعقوب مريزق، فاطمة حسين الفقيه، مرجع سابق، ص: 27.

² - يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص: 140.

³ - حياة سيد، بختة حداد، مرجع سابق، ص: 11.

الجامعات محيطا 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 المجتمع: وذلك من خلال

- 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 والمحاماة¹.

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، ويعد 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 إلا أنه يعد من الموضوعات الحساسة لأنه يمس صناعة الإنسان وتكوينه بالإضافة إلى الشكوى المتزايدة حول مستويات الجودة التي تقدمها المؤسسات التربوية والتعليمية.

أولا: 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

¹ - يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سابق، ص: 140.

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

1- مفهوم الجودة:

لقد تعددت تعريفات الجودة واختلفت 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 الإصطلاحية نتطرق إلى التعريف اللغوي.

أ- **الجودة في اللغة:** من جاد وتعني كون الشيء جيدا ويقال جاد المتاع وجاد العمل فهو جيد وجاد الشيء أي صار جيدا، وأجاد أتى بالجيد، فالجودة مصدر من لفظ جاد وهي كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية Qualities¹، ويقصد بها، طبيعة الشيء ودرجة صلاحه.

ب- **الجودة إصطلاحا:** يدر ك كثيرا من الناس أن الجودة تعني النوعية الجيدة أو الخامة الأصلية ويقصد بها الكيف 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 منخفضة².

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"³.

- **جوران (Juran)** 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".

- **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".

¹- فلاق محمد، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، دار النشر الجامعي الجديد، الجزائر، 2018، ص: 17.

² - المرجع نفسه، ص: 18.

³- سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2002، ص: 33.

- تاجيشي (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"¹.

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"².

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 إرضاء للمستهلك"³.

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 المتتابة"⁴.

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؛

¹ - حميد زقاي، أثر تطبيق جودة الخدمات التعليمية في ضوء الإصلاح الجامعي الجديد ل.م.د، دراسة حالة جامعة الطاهر مولاي سعيدة، رسالة دكتوراه تخصص تسويق الخدمات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2016، ص: 59.

² - صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته-دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، جامعة سطيف 1، 2014، ص: 14.

³ - يزيد قادة، واقع تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، رسالة دكتوراه، (غير منشورة)، تخصص إدارة الأفراد والمنظمات وحوكمة الشركات، جامعة أبي بكر قايد، تلمسان، 2012، ص: 31.

⁴ - لعويصات جمال الدين، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر، 2005، ص: 14.

د- أهمية الجودة:

- إن تحقيق الجودة حلم يراود جميع المؤسسات ذلك أن الجودة لم تعد اختياراً يمكن التغاضي عنه، وإنما هي التزام لا بديل له وتعد الجودة هامة بالنسبة للمؤسسة من خلال ما يلي:
- ✓ 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: فسوء تصميم أو تصنيع المنتجات قد يؤدي إلى وقوع حوادث لمستعملي هذه المنتجات، مما يتسبب في المسائلة القانونية للمؤسسة، كوقوع حادث السيارة بسبب سوء تصميم أو تصنيع نظام المكابح.
 - ✓ مستوى الإنتاجية: فالجودة السيئة تؤثر سلباً 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 وحصصة 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 المؤسسة¹.
- هـ- أهداف الجودة:
- هناك نوعان من أهداف الجودة هما:
- أهداف تخدم ضبط الجودة: وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها حيث تصاغ على مستوى المؤسسة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان ورضا الزبائن.
 - أهداف تحسين الجودة: وهي غالباً ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفعالية أكبر، كما يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات هي² :

¹ - قاسم نايف علوان المحلاوي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001:2000، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2009، ص: 36-37.

² - المرجع نفسه، ص: 38-39.

- 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.

أ- تعريف الخدمة:

لقد اتفقت الدراسات الحديثة على أن الخدمات من المفاهيم التي يصعب تعريفها بدقة وذلك بسبب الخصائص التي تفرد 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".¹ إذ يمكن القول أن الخدمة هي نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر، وهي منتج غير مادي قد يرتبط أحيانا بمنتج مادي أي سلعة.

وحسب Skiner 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".² 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 شيئا نسبيا ويشير كوتلر (kotler) إلى أن هناك خمسة أنواع من العروض التي يمكن أن تقدمها المؤسسة وهي كالتالي:³

- المنتجات البحتة؛
- المنتجات الملموسة المصحوبة بخدمات؛
- الهجين (تداخل السلع والخدمات)؛

¹ - هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص: 18.

² - خالد محمد طلال بني حمدان، جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضى الطلبة - دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة المملكة الأردنية الهاشمية، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، 2012، ص: 13.

³ - ميمون نبيلة، البيع الشخصي وخدمة العملاء في المؤسسة الاقتصادية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2014، ص: 114.

- خدمة رئيسية ترافقها سلع وخدمات أخرى؛

- الخدمة البحتة أو الصافية.

ب- أنواع الخدمة:

تتحدد نوع الخدمة وفقا 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 وهي¹:

- طريقة المبرد للخدمة (الخدمة الباردة)؛

- طريقة المصنع للخدمة؛

- طريقة الحديقة الوردية للخدمة؛

- طريقة جودة وخدمة العضو؛

3- جودة الخدمة:

بعد التطرق لمفهومي 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 رضاه التام عن الخدمة التي قدمت له". كما عرفت من طرف Parasuraman بأنها: "الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهما للأداء الفعلي لها"².

ويعرفها Baidro 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 (Krajwski) و (Ritzman). حيث تقوم وجهة النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون³.

كما تعرف جودة الخدمة بأنها: "مقياس 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:

¹ - ميمون نبيلة، مرجع سابق، ص ص: 114-115.

² - رزق الله حنان، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص موارد بشرية، 2010، ص: 111.

³ - رقاد صليحة، مرجع سابق، ص: 15.

التعريف الأول (Ciquimoto): "تلبية حاجات الزبائن، مع العلم أنه ليس من السهل في التعليم تحديد الزبائن، فهم يشملون الطلبة والمنظمات والمجتمع ككل"¹.

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"².

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 مفاولاتي بالأساس، يرتبط بالإنتاجية والمردودية وانتقل إلى مجال التعليم على اعتبار أن المؤسسة التعليمية مؤسسة لإنتاج الكفاءات والخبرات القادرة على الابتكار والإبداع واللذان بدونهما لا يمكن للمفاولات الصناعية أن تطور إنتاجها وتحسن من منتجاتها³.

ويعد الباحث النيوزلاندي **Tcharles Aule**، أول من لفت الانتباه إلى مسائل النوع والجودة في التعليم، وإتباع أسلوب التخطيط في العمل، وعدم الاكتفاء بالجوانب الكمية لرفع جودته، وكان كتابه الذي صدر عام 1966 بعنوان "جودة التعليم في البلدان النامية"⁴.

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، ومد 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 مقننة للجودة في التربية ظهرت عام 1992 حينما أصدر المعهد البريطاني للمعايير **British In Stitution Standards (Bis)** إرشاداته بالتوجه

¹ - رزق الله حنان، مرجع سابق، ص 112.

² - المرجع نفسه، ص 113.

³ - نجيب سليم، الجودة في التعليم، مفهومها، معاييرها، آلياتها، مقالة منشورة على موقع تعليم جديد www.new-educ.com تاريخ الاطلاع: 2019/04/11.

⁴ - رزق الله حنان، مرجع سابق، ص 115.

نحو تطبيق معايير المؤسسة في مجال التربية والتعليم، وكانت أهم المبادئ التي اهتم بها مالكوم في مجال الجودة في التعليم كما يلي¹:

- 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 وأهم مساهمات رواد الجودة

1- تعريف إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي:

يرى الباحث محمد فلاق أن تعريفات كل من عباس، والنجار وعشبية تواطأت 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"².

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 حوض غمار تجربة إدارة الجودة الشاملة، حتى أصبحت هذه المدرسة، مرجعية في تطبيقها لهذا المدخل، وبعدها بدأ الاهتمام بالجودة، يتضح بشكل بارز، في مؤسسات التعليم العالي³، 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 العلمي⁴.

¹ - محافظة سامح، ناصر خيرة، أثر تطبيق إدارة الجودة في فاعلية أداء مديريات التربية والتعليم في محافظة الزرقاء، مجلة دراسات العلوم التربوية، مجلد 36، 2009، ص: 42.

² - فلاق محمد، مرجع سابق، ص: 382-383.

³ - رزق الله حنان، مرجع سابق، ص: 116.

⁴ - فلاق محمد، مرجع سابق، ص: 384.

2- مساهمات ومبادئ أهم رواد الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي:

تعود بدايات المساهمات الناجحة في مجال تحسين الجودة في التعليم العالي إلى الباحثين Jurnan Joseph و Deming Edwards أمريكي الأصل، ومن بعدهما المفكرون الرواد اليابانيون الذين ساهموا في إظهار عمليات تحسين الجودة على ما هي عليه في الوقت الحاضر، ومن بين هؤلاء الرواد برز كل من Taguchi و Ishikawa. أما في الولايات المتحدة الأمريكية، فقد برز الكثير من الباحثين، من أبرزهم Phillip Grosby و Feigenbaum Armand. وتتمثل أبرز المساهمات كالاتي:

أ - مساهمات إدوارد ديمينغ Edwards Deming:

ديمينغ إدوارد: ولد عام 1900 وتوفي عام 1993 هو إحصائي أمريكي الأصل ذهب إلى اليابان سنة 1950 بعد الحرب العالمية الثانية بعد أن لاقت أفكاره قبولا لدى المنظمات اليابانية واعطى اهتماما كبيرا لتحسين جودة المنتجات اليابانية¹، ولم تقتصر جهودهم على المؤسسات الصناعية والتجارية فحسب، بل امتدت إلى المؤسسات التعليمية كذلك. إذ ظهرت أفكار عام 1993 في كتابه "اقتصاديات جديدة"، وقد عبر فيه بأنه ضد أشكال المنافسة داخل المؤسسة التعليمية، ما عدا الألعاب الرياضية، واستبدل ديمينغ المنافسة بالتعاون، إذ أكد أنه ينبغي على المديرين أن يقدموا العون إلى المدرسين والطلاب وإلى جميع العاملين، أما الفكرة الثانية لديمينغ أنه ضد الاختبارات الذي تؤدي إلى خلق الرابحين والخاسرين، كما أكد على وجوب مساعدة الطلبة الذين يحصلون على علامات متدنية، مع العلم أنه لا مانع لوجود طلبة مبدعين. وبهذا، فإن الجودة، تعمل بصورة متساوية مع الطالب المبدع والمتوسط وحتى ذوي الإعاقات الجسمية والذهنية. أما فيما يتعلق بأعضاء هيئة التدريس، فيرى ديمينغ، بأنه لا بد من منحهم، جوائز على الأداء الايجابي، لنهم القادرون على خلق مناخ من الثقة والاحترام الضروريين للطلبة، ليبدؤوا عملية التعليم والتعلم، ومواكبة متغيرات العصر المتسارعة، والتركيز على التعاون، ونبذ كل أشكال المنافسة، وقد اقترح برنامج يتألف من أربعة عشر (14) مبدأ².

ب - مساهمات جوزيف جوران Josep Juran:

وهو صاحب المقولة المشهورة " الجودة لا تحدث بالصدفة بل يجب أن يكون مخطط لها "، حيث سلط جوران الضوء على مسؤولية الإدارة عن الجودة وأكد على أن الجودة يمكن أن تتجز من خلال الأفراد العاملين، وركز على الإدارة والجوانب التقنية لإدارة الجودة، وأظهرت أبحاث جوران بأن أكثر من 80% من عيوب الجودة يمكن السيطرة عليها من لدن الإدارة وكتابه "الإبداع الإداري" الذي أصدره عام 1964 دليلا مهما لحل مشكلات المتكررة باستمرار³، ويرى أن تبني الجامعات فلسفة الجودة، يؤدي إلى تحقيق دفعا

¹ - زايد مراد، الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات (مدخل تسيير المؤسسات)، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012، ص: 260.

² - المرجع نفسه، ص: 261-262.

³ - قادة يزيد، مرجع سابق، ص: 33.

كبيراً في الأداء الجامعي، ويظهر ذلك من خلال قياس الأداء لحل المشكلات، ومعالجة حالات التدهور في الجودة¹.

ويمكن القول أن مركز اهتمام تفكير جوران قد كان حول إدارة الجودة وكيف يمكنه تقديم أفكاره إلى رجال الإدارة العليا بشكل بسيط ومفهوم، ولتحقيق ذلك فقد ترجم أفكاره في شكل أطلاق عليه ثلاثية عمليات الإدارة لجوران، وتتضمن هذه الثلاثية:

✓ تخطيط الجودة ؛

✓ مراقبة الجودة؛

✓ تحسين الجودة.

وقد وضع جوران عشرة خطوات هامة يتعين على المؤسسة أن تتبعها كمدخل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة².

ج- مساهمات فليب كروسبي Phillip Crosby:

إذا كان ديمونغ قد اهتم بتوجيه العمليات والتوسع في استخدام الأساليب الاحصائية والعمل على الحد من الانحرافات فقد ركز جوران على مشاركة الإدارة والتخطيط ومراقبة الجودة وتحسينها، أما الأمريكي كروسبي يعد من الرواد الذين أسهموا في تحديد المعالم الأساسية لإدارة الجودة والطرائق الكفيلة بتحسينها طبقت أفكاره الخاصة بالجودة في أكثر من (1500) منظمة، تعتمد فلسفته على مبدأ العيوب الصفرية الذي يهدف إلى جعل الإدارة العليا تؤمن بأن الأخطاء غير مقبولة وتلتزم بتنفيذ عمليات تحسين الجودة في وظائف المنظمة كافة، وكذلك اهتمامه بوضع المعايير التي لا تقيس الخلل فقط وإنما تقيس أيضاً التكلفة الإجمالية للجودة.

ومبادئ كروسبي الأربعة عشر لتطوير الجودة³.

وعليه يجب أن تهتم الإدارة الجامعية بالالتزام، ونشر الوعي بأهمية الجودة والاستثمار في الموارد البشرية والتأكيد على التعليم المستمر ومراجعة وتقييم التحسينات واعتبار الجودة عملية مستمرة في الجامعة.

3- 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:

¹ - رزق الله حنان، مرجع سابق، ص: 117.

² - زايد مراد، مرجع سابق، ص: 263.

³ - المرجع نفسه، ص: 264.

- 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 له¹.
 - 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، المهنية، أو الأخلاقية؛
 - بناء الثقة بين العاملين في الجامعة وتقوية انتمائهم لها وتحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال².
- 4- 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:

- 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؛

¹ - فلاق محمد، مرجع سابق، ص: 383.

² - المرجع نفسه، ص: 384.

- تقديم خدمات أفضل للطلبة¹.

5- معوقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات:

تشير العديد من الدراسات والأبحاث إلى وجود العديد من الأمور التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات نذكر منها²:

- 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 يلي³:

- 1- التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن إدارته مطلب وظيفي عصري، والأخذ به واجب ديني ووطني، تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة؛

¹ - فلاق محمد، مرجع سابق، ص: 390.

² - المرجع نفسه، ص ص: 391-396.

³ - محمد جبار الشمري، هاشم فوزي العبادي، 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، ص: 474.

- 2- 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؛
 - 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، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بأساليب 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 الفوائد¹:
- 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 سيحقق مزايا للطلاب الخريج الذي سيحصل على فرصة عمل بعد تخريجه 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 لتتناسب مع حاجات ومتطلبات الطلبة وسوق العمل، فضلا عن المزايا المادية والمعنوية التي قد يحصل عليها والتي قد يحصل عليها والتي تعد من متطلبات توفير

¹ - رقاد صليحة، مرجع سابق، ص ص: 38، 39.

المناح التنظيمي المناسب لأداء مهامه التدريسية، كما أنه سيتعلم أساليب وتقنيات جديدة في تقديم وعرض المحاضرات بشكل يسهم 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 أهمها¹:
- 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.

خامسا: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التعليمية

مما لا شك فيه أن جودة الخدمة هي تعبير عن وجهة نظر أو شعور المستهلك تجاه الخدمة، وما اختلف فيه الباحثون هو المتغيرات التي ينجم عنها ذلك الشعور وكذلك كيفية قياسها، وهو الأمر الذي انعكس في ظهور العديد من الأساليب والطرق في قياس جودة الخدمة، كما أبرزت الجدل حول المعايير أو المؤشرات التي تندرج في عملية قياس جودة الخدمة التعليمية.

1- مؤشرات جودة الخدمة التعليمية:

يعرف المؤشر أو المعيار على أنه: "عبارة عن خاصية مطلوبة في المنتج أو الخدمة، ويستعمل كأساس لقياس مستوى الجودة"².

لقد عكف عدد من الباحثين في مجال دراسة الخدمة، على إيجاد المؤشرات التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة إليهم، وهذا للاطلاع على مستواها، وعلى ما تتطلبه من تحسينات لكسب رضی الزبائن وولائهم، وفي هذا الإطار عكف عدد من الباحثين نذكر منهم : Parasuraman، Taylor ، (Crnin Zeithmal)، على تحديد أهم المؤشرات المعتمدة في الحكم على جودة الخدمات ومن بينها جودة

¹ - داود عبد الملك الحدابي، هدى عبد الله قشوة، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة اليمينة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 04، 2009، ص: 180.

² - رزق الله حنان ، مرجع سابق، ص: 117.

الخدمات التعليمية وتتمثل أهم هذه المؤشرات في: المظاهر المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابية، الضمان والتعاطف، والجدول التالي، يوضح ذلك:

جدول رقم(01): مؤشرات جودة خدمة التعليم العالي

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	<ul style="list-style-type: none"> - جاذبية المظهر الخارجي لمؤسسة التعليم العالي - التصميم الداخلي لمؤسسة التعليم العالي . - حداثة الأجهزة و المعدات المستخدمة في أداء الخدمة . -توفر الاتصالات الالكترونية. - المظهر اللائق لمقدمي الخدمات - المرافق و التسهيلات المادية المتاحة للطلبة من ساحات و قاعات .
الاعتمادية	<ul style="list-style-type: none"> - التزام مؤسسة التعليم العالي بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة . -الزام مؤسسة التعليم العالي بتقديم الوعود التي قطعها للطلبة من حيث عملية تقديم الخدمات التعليمية . -تقديم الخدمة بشكل صحيح . -معلومات دقيقة و صحيحة .
الاستجابة	<ul style="list-style-type: none"> -السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة . -الرغبة في مساعدة الطلبة و الاستجابة الفورية لطلباتهم . -الرد الفوري على الاستفسارات و الشكاوي .
الضمان	<ul style="list-style-type: none"> -الشعور بالأمان في التعامل . -الثقة بمقدمي الخدمات . -خلو الخدمة التعليمية من الشك . -امتلاك أعضاء الهيئة التدريسية المعرفة الأكاديمية و المهارات اللازمة لتقديم الخدمة التعليمية
التعاطف	<ul style="list-style-type: none"> -تحلي مقدمي الخدمة بالأدب و حسن الخلق . - فهم و معرفة احتياجات و توقعات الطلبة . -تقدير ظروف الطالب و التعاطف معه . -اللطف في التعامل مع الطلبة .

المصدر: عماد أبو الرب وآخرون، **ضمان الجودة في التعليم العالي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص:205.

2- نماذج قياس جودة الخدمة التعليمية:

1- نموذج الفجوات:

بحسب هذا النموذج فإن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن ليتنبأ بها وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء بها بشكل مستمر.

2- نموذج الأداء الفعلي:

وقد جاء هذا النموذج استمراراً للجهود المبذولة عالمياً للتواصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة ويتمتع هذا النوع من القياس بدرجة عالية من الثقة والمصداقية وإمكانية التطبيق فهو يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبون وأنه يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية: جودة الخدمة= الأداء الفعلي.

3- نموذج Hedpeatf:

يشير إلى الحروف الأولى من (Higher Education Performance) ويقوم هذا النموذج الذي تم تطويره في دراسة (Firdaus)، (2006) على قياس الأداء في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي بأبعادها الأربعة (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، تسهيلات الوصول، السمعة والصيت).

كما ظهرت مقاييس أخرى تطويراً لهذه المقاييس، ومن بينها مقياس المدخلات- العمليات- المخرجات IOP، وفيه تشير المدخلات إلى كيفية اختيار الطلبة وإلى المتطلبات، والعمليات إلى العمليات التدريسية، والمخرجات إلى الإنجاز الأكاديمي والعوائد. ومقياس جودة التعليم (EDUQUAL) الذي يقيس جودة الخدمة من وجهة نظر ذوي العلاقة (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، الموظفين والعاملين أو لياء أمور الطلبة وغير ذلك من المستفيدين وذوي العلاقة)¹.

3- صعوبات قياس جودة الخدمة التعليمية:

وتجدر الإشارة أن معايير جودة الخدمة التعليمية بالمؤسسات التعليمية عموماً، والمؤسسات الجامعية خصوصاً، تواجه العديد من الصعوبات، ترجع إلى الخصائص التي يتميز بها النظام الجامعي، ومن هذه الصعوبات:²

- لم ينل موضوع معايير جودة الخدمة التعليمية، الاهتمام الكافي من قبل الباحثين، حيث لا توجد مؤشرات دقيقة متفق عليها لقياس الجودة، وتكمن الصعوبة خاصة، في معرفة نوعية مخرجات الجامعة باعتبارها غير ملموسة.
- تتميز مخرجات النظام الجامعي من خريجين ومنتوج علمي، بالتعدد والنوع وعدم التجانس، وهذا يفرض، الاعتماد على أعداد كبيرة من المؤشرات والخصائص، في قياس الجودة، مما يعني الحاجة إلى الكثير من الوقت والجهد، اللذان يتطلبان عملية القياس.
- من الصعب معرفة الفائدة التي تحققها مخرجات الجامعة للمجتمع، لأن أعداد كبيرة من تلك المخرجات تبقى دون الاستفادة منها، كحالات عدم التعيين، كما أن الفوائد المتحققة من تلك المخرجات، لا تأتي مباشرة، وإنما تحتاج لسنوات طويلة أحياناً لكي يظهر مرودها.
- إن عملية قياس الجودة عملية ضرورية، إذ يجب إيجاد مقاييس متطورة صادقة وثابتة قدر الإمكان لقياس جودة الخدمة التعليمية مما يؤدي إلى التحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية ورفع مستواها.

¹ - داود عبد الملك الحدابي، هدى عبد الله قشوة، مرجع سابق، ص: 97.

² - حسن عبد السلام علي عمران، دور الميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كلية الاقتصاد والمحاسبة، جامعة سيها، ليبيا، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2017، ص: 27.

جدول رقم(02): معايير جودة الخدمة التعليمية

مؤشرات ومعايير الجودة لدى ألبرت (Albert)	مؤشرات ومعايير الجودة لدى جوردون	مؤشرات ومعايير الجودة لدى LEE HARVE	مؤشرات و معايير الجودة في جامعة فلوريدا الأمريكية
1- الهيكل التنظيمي	1- المستوى النوعي للخريج الجامعي	1- مؤشرات أكاديمية عامة	1- التقدم العلمي
2- البيئة المحيطة	2- البحوث العلمية للتدريسين	2- الثقة بالمؤسسة التعليمية	2- المردود () النواتج العلمية)
3- المدخلات	3- سمعة و شهرة هيئة التدريس	3- الخدمات المقدمة إلى المستفيدين	3- بقاء المتعلم في البرنامج
4- العمليات	4- عدد الطلبة الموجودين في مؤسسة التعليم	4- المؤشرات التنظيمية	4- مدة كافية لتحقيق الأهداف العلمية
5- المسئولية	5- تكلفة كل طالب في العملية التعليمية	5- انتقاء الطلبة	5- انتقاء الطلبة
6- التمويل	6- معدل لطلاب لكل تدريسي	5- تخطيط البرنامج التوجيهي و تقويمه	5- تخطيط البرنامج
7- الإصلاح التعليمي و التربوي	7- القبول و انتقاء الطلبة	6- المنهاج و التدريس	6- المنهاج و التدريس
8- العوامل الاقتصادية و الاجتماعية	8- حجم المؤسسة التعليمية.	7- تنمية هيئة التدريس	7- تنمية هيئة التدريس
9- الفعالية الإدارية للعملية التعليمية			
10- فعالية التدريس			
11- الانجاز المتضمن للنتائج المحصلة.			

المصدر: محسن الظالمي، مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2011، ص:221.

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

الأدوار التي يقوم بها سواء اتجاه الطلبة من تدريس، تقييم، إرشاد، توجيه، إشراف على البحوث والرسائل والدراسات 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 المواصفات فيه: كالتوازن النفسي والقدرة على ضبط النفس تحت تأثير إلهام الطلاب على الفهم وتكرار 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 عادل¹.

2- جودة الطالب الجامعي:

يعتبر الطالب أهم عناصر العملية التعليمية، بل هو العميل الذي يتلقى الخدمة التعليمية، ولتحقيق جودة الطالب، لابد من توافر عدة متطلبات .

يعد المتعلم أحد عناصر العملية التعليمية وتتعدد مؤشرات الجودة في هذا المحور إلى ما يلي²:

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

¹ - فتحي سالم أوزخام، 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، ص ص: 288-289.

² - محمد فلاح، مرجع سابق، ص 384.

✓ نسبة الخريجين في الكلية: مستوى الخريج الجامعي حيث يعد الخريج الناتج النهائي لجميع أنشطة التعليم الجامعي، فيحس 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 يلي¹:

- توافر الخدمات التي تقدمها المؤسسات التعليمية لطلبتها؛
- اكتساب الطلبة مهارات فنية تسهل انخراطهم 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 والقدرات العقلية المتنوعة دون الاقتصار على الجانب المعرفي فقط².

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"³، 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 وحلها⁴؛ 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 والتطبيقي⁵.

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 احتوائه على العيوب"⁶. ومن أهم المواصفات التي تؤمن جودة الكتاب الجامعي: أن تكون له أهداف واضحة، وأن يتلاءم مضمونه مع محتوى المناهج، وأن يحقق الأهداف التي وضع من أجلها، وأن يكون أسلوبه في عرض المادة متدرجا ومنطقيا ومتكاملا ومترابطا، وأن يتناسب محتواه

¹ - قاصدي فايزة، طيب فتيحة، مفهوم الجودة في التعليم العالي، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلة دولية، العدد 27، يناير 2017، ص: 176.

² - رقاد صليحة، مرجع سابق، ص: 47.

³ - محمد جبار الشمري، هاشم فوزي العبادي، مرجع سابق، ص: 470.

⁴ - رزق الله حنان، مرجع سابق، ص: 123.

⁵ - رقاد صليحة، مرجع سابق، ص: 48.

⁶ - عبد الله سعيد، جودة الكتاب الجامعي وأفاق تطويره، الندوة الوطنية لتطوير المناهج والاختصاصات التي تنظمها وزارة التعليم العالي في جامعة حلب، 31-30 ايار 2007، ص: 7.

مع عدد الساعات المحددة له، وأن يتم التحقق من ذلك تجريبياً، وأن يكون فيه ما يحفز المتعلم على التفكير 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... وغيرها¹.

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 التدريس²، وتظهر جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، من خلال التنسيق بين فعاليات كل من سوق العمل ومضمون المناهج الدراسية، ويظهر ذلك في³:

- تعريف سوق العمل بالجامعة أو ببرامجها الدراسية، ونظمها الأكاديمية وشهاداتها ومؤهلاتها وخبرات خريجها، 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.

ثالثاً: 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 التفويض والتمكين في سلطات اتخاذ القرارات وتقبل النقد وأن يكون شعارها الإبداع والابتكار⁴.

ويشمل محور جودة الإدارة التعليمية ما يلي:

1 - عبد الله سعيد، مرجع سابق، ص: 9.

2 - رزق الله حنان، مرجع سابق، ص: 123.

3 - المرجع نفسه، ص: 125.

4 - 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، ص: 36.

أ- **التخطيط:** يعد التخطيط الجامعي من أهم وسائل تحقيق أهداف التخطيط العام، فهو يبنى 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 جميعاً من أجل تنفيذها بغية تحقيق أهداف التنظيم المرسومة مسبقاً¹.

ج- **القيادة الإدارية:** يتطلب من القيادة الجامعية امتلاكهم مجموعة من المهارات الفنية والإنسانية والإدراكية 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 المختلفة²، 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 كإنتقاء الطلبة الأكفاء قبل دخول الأقسام العلمية، ويسمى هذا النوع من الرقابة القبليّة، كما قد يتم قياس الأداء أثناء مرحلة تحويل المدخل إلى مخرج، كتعيين الأستاذ الجامعي ووضعه تحت الرقابة خلال السنة الأولى ولا يتم ترسيمه في المؤسسة إلا إذا اتضح بانه كفاء ويسمى هذا النوع من الرقابة المتزامنة. أما النوع الثالث، فهو الرقابة التبعية أو العلاجية وتكون بعد اكتمال السنة الدراسية ومعرفة الانحرافات ومحاولة معالجته بغية عدم تكرارها.

¹ - رقاد صليحة، مرجع سابق، ص: 51.

² - قاصدي فايزة، طبيب فتحة، مرجع سابق، ص: 179.

- القيام بالعمل التصحيحي: ويكون ذلك في حالة وجود انحرافات سلبية، ولتفادي هذا النوع من الانحرافات فإنه لا بد من القيام بالتحليلات لتشخيص المسببات قبل إجراء أي عمل تنفيذي¹.

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 والنظام².

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 الاستقلال³:

- 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.

- 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 كالإدارة الإلكترونية محل دراستنا، فالبحث العلمي هو منشط فعلا للقطاعات الأخرى الزراعية والصناعية والاقتصادية... إلخ لأنه يأتي بالجديد دائما ويقوم بحل المشاكل القديمة.

¹ - رقاد صليحة، مرجع سابق، ص: 52.

² - حاجي العلجة، مرجع سابق، ص: 36.

³ - شرع مريم، الإدارة التمكينية كمدخل حديث في تحقيق جودة الخدمات التعليمية الجامعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، 2015، ص: 134.

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي

يعتبر قطاع التعليم العالي من القطاعات السبّاقة في تبني الإدارة الإلكترونية، باعتباره فضاء له علاقة مباشرة بالتطورات والأبحاث العلمية والتأثر بصفة مباشرة بكل ما هو جديد في العالم، لذا وجب على مؤسسات التعليم العالي مواكبة آخر الأحداث التي تمس نظيراتها على المستوى العالمي على كل المستويات سواء فيما يخص البنية التحتية أو الإمكانيات البشرية بالإضافة إلى الرفع من مستوى الطلبة المتخرجين منها ولتحقيق كل هذا هناك عدة دوافع لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي سنتعرف عليها من خلال المطلب الأول، ثم نأتي على إسهامات هذا التطبيق في جودة الخدمة التعليمية بالنسبة لأساتذة التعليم العالي وفي الأخير نأخذ جامعة المسيلة كنموذج ناجح في هذا المجال.

المطلب الأول: دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي

هناك عدة عوامل دفعت بمؤسسات التعليم العالي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية والتي لها علاقة مباشرة بالتحويلات الجارية على المستوى العالمي خاصة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، التي سننترق إليها في النقاط التالية:

1- العولمة أو تحول العالم إلى قرية صغيرة: بعد انتشار استخدام الانترنت في كافة أرجاء المعمورة أصبح العالم في شكل قرية صغيرة بحيث تنتشر المعلومة في بضعة أجزاء من الثانية لتصل إلى كل المجتمعات بل لكل الافراد وهو ما نتج عنه تأثير كل ما هو جديد من تكنولوجيا وتوجهات علمية حديثة صادرة في الدول المتقدمة على باقي دول العالم، الشيء الذي أحدث انصهارا للمجتمعات فيما بينها وخاصة في ظل وجود وسائل اتصال حديثة وأنية حيث تمكن أي فرد من أي منطقة في العالم بالاتصال بفرد آخر وفي أي منطقة أخرى في العالم بصفة مباشرة وفي أي لحظة.

2- تسارع التقدم التطور التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به: أدت الثورة التكنولوجية إلى ظهور مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العلمية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، بما في ذلك نوعية السلع والخدمات التي توفرها المؤسسات العامة والخاصة للمجتمع، وعليه يُعتبر التقدم التكنولوجي فرصة متميزة للأفراد، الحكومات ومنظمات الأعمال لتحسين نوعية الحياة الإنسانية، كما أنّ حجم الاستثمارات المتزايد في قطاع التكنولوجيا يتطلب تعظيم الفوائد الناتجة عنه كخطوة لتسهيل الحياة وتحقيق الرفاهية الإنسانية عموماً¹.

3- الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والتكيف معها: إنّ انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية في كثير من المنظمات والمجتمعات، يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية، والتنافس في تقديم الخدمات بناءً على معايير

¹ - محمد جمال، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص:32.

السهولة والفعالية والكفاءة والنوعية والجودة، أي أنه لا يمكن لأي دولة أو منظمة أن تبقى منغلقة على نفسها دون مواكبة التطور الطبيعي للحياة الإنسانية بأبعادها المختلفة¹.

4- التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات وتوقعات اجتماعية: لقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي عمومًا وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص. وقد رافق هذه التغييرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤى جديدة للقطاع العام بكافة أبعاده. ويأتي في مقدمة هذه الرؤى ضرورة تحسين مستوى الأداء الكلي للقطاع العام، والارتقاء بمستوى أداء مؤسساته كمًا ونوعًا وتوقيتًا وأسلوبًا. وتمثل الإدارة الإلكترونية فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في القطاع العام².

5- انتشار الثقافة الإلكترونية: هناك فجوة بين الأجيال في مجال الثقافة الإلكترونية، فالأجيال الحالية تتعامل بسهولة مع الثقافة الإلكترونية، ولم يعد الأمر يتطلب شهادة جامعية متخصصة في الحاسوب، لكي يمكن التعامل مع التقنية الرقمية، فلقد انتشرت وسائل التعليم عن بُعد ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية الإعلامية ومحلات الإنترنت، وغيرها من وسائل لنقل الثقافة الإلكترونية، ولذلك فإن الأفراد في كثير من الدول تزايد لديهم الوعي عالميًا وأصبحوا أكثر تطلعًا نحو خدمات أفضل وأسرع وأسهل، وبالتالي أكثر ميلًا نحو الإدارة الإلكترونية³.

كما توجد مجموعة أخرى من الأسباب التي فرضت على مؤسسات التعليم العالي حتمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، نذكر منها⁴:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛
- القرارات والتوجيهات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق؛
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى مؤسسات التعليم العالي؛
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؛
- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة التعليمية الواحدة؛
- التطور السريع في أساليب وتقنيات العمل داخل مؤسسات التعليم العالي؛
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات؛
- ازدياد المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس؛

¹ - نائل عبد الحفيظ العواملة، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة في دولة قطر، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 15، العدد 1، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 2001، ص: 151.

² - خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010، ص ص: 49-50.

³ - عماري سمير، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة المسيلة، 2017-2018، ص: 112.

⁴ - طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سابق، ص: 45.

- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل داخل مؤسسات التعليم العالي؛

- تقديم نماذج جديدة من الخدمات مثل التعلم الإلكتروني، والذي يعني التعلم باستخدام الحواسيب وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكة مشتركة أو شبكة الإنترنت وهوت علم مرن مفتوح¹.

المطلب الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية

أولاً: تأثير استخدام الحاسوب والإنترنت على أداء الأستاذ الجامعي

بالرغم من الدور الذي يمكن أن يؤديه توظيف التكنولوجيا في العملية التعليمية بالمؤسسات الجامعية، فإنه لا يمكن إلغاء دور الأستاذ الجامعي أو الاستغناء عنه، فالأستاذ الجامعي كان ولا يزال الركيزة الأساسية في العملية التعليمية، ولكن ظهرت أدوار جديدة للأستاذ الجامعي يجب أن يقوم بها، هذه الأدوار يمكن تحديدها فيما يلي²:

1- دور الشارح باستخدام الوسائل التقنية: وفيها يُقدم الأستاذ للطالب المحاضرة مستعيناً بالحاسوب والشبكة العالمية والوسائل التقنية السمعية منها والبصرية لإغنائها، ولتوضيح ما جاء فيها من نقاط غامضة، ثم يكلف الطلبة بعد ذلك باستخدام هذه التكنولوجيا كمصادر للبحث والقيام بالمشاريع المكتبية، كذلك على الأستاذ بعد أن يهيئ الطالب لاستخدام هذه الوسائل، أن يشرح له كيفية استخدامها في الدراسة، ويوضح له بعض النقاط الغامضة، ويجب عن تساؤلاته واستفساراته كافة.

2- دور المشجع على التفاعل في العملية التعليمية: وفيها يساعد الأستاذ طلبته على استخدام الوسائل التقنية، والتفاعل معها عن طريق تشجيعهم على طرح الأسئلة والاستفسار عن نقاط تتعلق بتعلمهم، وكيفية استخدام الحاسوب للحصول على المعرفة المتنوعة، وكذا تشجيعهم على الاتصال بغيره من الأساتذة الذين يستخدمون الحاسوب عن طريق البريد الإلكتروني وشبكة الإنترنت.

3- دور المشجع على توليد المعرفة والإبداع: وفيها يشجع الأستاذ الطالب على استخدام الوسائل التقنية من تلقاء نفسه وعلى ابتكار وإنشاء البرامج التعليمية اللازمة لتعلمه كصفحة الويب (Web Pages)، والقيام بالكتابة والأبحاث الجامعية مع الطلبة الآخرين وإجراء المناقشات عن طريق البريد الإلكتروني، وهذا كله يحتاج من الطالب أن يتعاون مع زملائه وأساتذته في التخصص.

إنّ الأستاذ بهذه الأدوار يحاول أن يساعد الطلبة ليكونوا معتمدين على أنفسهم، ونشطين، ومبتكرين وصانعي مناقشات ومتعلمين ذاتيين بدل أن يكونوا مستقبلي معلومات، كذلك فإنّ للأستاذ في عصر الإنترنت والحاسوب دور مرتبط بأربع مجالات واسعة هي: تصميم التعليم، وتوظيف التكنولوجيا في التعليم، وتشجيع

¹ - محمد بن سعيد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، 2008، ص:36.

² - NEALAH Slman Awad Al Baloui, Role In Distace Education –The Internet Age Teacher's, Marg Na'ja Secondary School, Nablus, Palestine, 2003, p:12.

تفاعل الطلبة في عملية التعلم، وكذا تطوير التعلم الذاتي للطلبة لاستثمار قدراتهم في المشاركة في عملية تعلمهم، وأدوار أخرى كثيرة.

كما تجدر الإشارة إلى أن الأستاذ الجامعي حتى يمكنه القيام بأدواره الجديدة لا بد من امتلاكه لعدد من الكفاءات المهنية والتقنية التي تساعده على أداء أدواره المختلفة والتعامل مع التقنيات الحديثة واستخدامها في عملية التعليم، كأن يكون: متقناً لمبادئ وطرق التدريس، ومتمكناً في مجال تخصصه، وفاهماً لعمليات التعلم واحتياجات الطلبة الحقيقية، وعلى دراية واسعة بالأدوات التكنولوجية التعليمية الجديدة، ومتمقن لمهارة توجيه الطلبة أثناء عملية التعلم.

ثانياً: معايير الجودة لإدخال الحاسوب والإنترنت في المنظومة التعليمية

حتى تكون المنظومة التعليمية بالمؤسسات الجامعية ذات جودة، لا بد من توفر مجموعة من المؤشرات أو المعايير المتعلقة بأداء الأستاذ الجامعي والذي يجب عليه إظهار المؤشرات التالية¹:

- القدرة على تحديد إيجابيات مستجدات التكنولوجيا الحديثة؛
- القدرة على استخدام التكنولوجيا بفعالية على المستوى الشخصي والمهني؛
- القدرة على استخدام وسائل التعليم عن بُعد؛
- القدرة على اتخاذ القرارات فيما يتعلق بتكنولوجيا التعليم؛
- القدرة على توظيف التكنولوجيا بفاعلية في عملية التعليم؛
- النظرة المستقبلية لدور التكنولوجيا في إغناء أو إثراء العملية التعليمية؛
- القدرة على التعلم المستمر وتطوير معارفه من أجل الطلبة؛
- تشجيع الطلبة في تنويع الخيارات لاستخدام التكنولوجيا المتعلقة بالعملية التعليمية؛
- القدرة على تطوير خبرات الطلبة فيما يتعلق بالتكنولوجيا؛
- لديه مستوى عالي من الثقافة المعلوماتية.

بناءً على ما تقدم يمكن القول أن التقدم السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتطلب بالضرورة وجود أساتذة مؤهلين على التعامل مع تقنيات التعليم، وقادرين على التوظيف الجيد لها في العملية التعليمية، ولكن هذا لا يتم إلا في ظل وجود برامج حديثة ورائدة لإعداد الأساتذة والطلبة لمواكبة هذه التغيرات، كذلك ينبغي على القيادات الجامعية ضرورة متابعة التغيرات والتطورات التي تحدث في مجال التعليم نتيجة هذا التقدم، والعمل على توفير برامج ودورات تدريبية تلبى تلك الاحتياجات لرفع مستوى أداء الأساتذة مهنيًا، مما يكون له الأثر الإيجابي على مستوى الطلبة وبالتالي على جودة العملية التعليمية بصفة رئيسية.

¹ - محمد الزبون، صالح عابنة، تصورات مستقبلية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير النظام التربوي، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، المجلد 24، العدد 3، فلسطين، 2010، ص ص: 820-821.

المطلب الثالث: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في جامعة المسيلة

تطبيقا لمشروع رقمنة الإدارة الذي انطلقت فيه جامعة المسيلة منذ شهر جويلية 2018 وسعيا منها للوصول إلى مرحلة «صفر ورق»، حيث تم الاستغناء تماما على الأوراق التي كانت تكلف إدارة الجامعة أكثر من 4 ملايين دينار، من خلال استعمال الموقع الإلكتروني للجامعة ومواقع الكليات، وصفحات التواصل الاجتماعي، وتأتي هذه العملية وفق إطار تجسيد المشروع الاستراتيجي للجامعة 2017/ 2022 المتعلق بتكوين الأساتذة والمسيرين ورؤساء مصالح الجامعة، بهدف بلوغ المراتب العليا على المستويين الوطني والعالمي، وفي هذا الإطار قامت الجامعة باعتماد عدة أنظمة رقمية عالمية وهي كالاتي:

أولا: الأنظمة الرقمية التي تستخدمها الجامعة

- منصة Moodle لوضع الدروس على الخط¹: برنامج حر مفتوح المصدر ومنصة للتعلّم الإلكتروني) معروف كذلك بنظام إدارة الفصل (ن إ ف)، أو أنظمة إدارة التعلّم (أ إ ت)، أو بيئة التعلّم الافتراضية. سعيا منه لتوفير أداة للتربويين تمكنهم من إنشاء مقررات إلكترونية مع إمكانية التفاعل، طور مارتين دوجماس نظام مودل وأطلق إصدار منه في 20 أغسطس 2002.
- يدعم مودل أكثر من 70 لغة في أكثر من 196 بلد. له قاعدة مستخدمين هامة بـ 18204 موقعا مسجّلا مع 7270260 مستخدما في 712531 فصلا (ابتداء من 15 نوفمبر، 2006).
- منصة Mooc الخاصة بالمحاضرات المرئية والمسموعة: المساق الهائل المفتوح عبر الإنترنت بالإنجليزية Massive Open Online Course أو مختصرا MOOC موك هو مساق تعليمي حديث وناشئ في مجال التعلّم عن بعد ويستخدم الإنترنت كأسلوب تعليمي. من أساسياته السماح بمشاركة عدد ضخم من المتعلمين وخلق ميدان نقاش وتخابط تعليمي بين المشاركين من طلاب ومدرسين ومساعدتي المدرسين.
- الروابط الخارجية Back-Links: أو "التحسين الخارجي لمحركات البحث"، أو "السيو الخارجي".
- وتساعد هذه الطريقة مشرفي المواقع على ظهور صفحاتهم في نتائج البحث الأولى، كما تساعد صانع المحتوى أو المحرر في أنشطته التسويقية الذكية التي يقيمها خارج موقعه عن طريق الاستعانة بمواقع أخرى مشهورة. وتهدف هذه الطريقة إلى ربط موقعه بمصادر قوية وموثوقة، وإكساب موقعه الثقة والسمعة الحسنة والإشهار وتسهيل ورفع معدل الزحف من قبل عناكب محركات البحث، التي تساهم في ظهور مقالته أو موقعه في النتائج الأولى لمحركات البحث².

15.20 تاريخ الاطلاع 06/06/2019 <https://ar.wikipedia.org>¹

14.50 تاريخ الاطلاع 06/06/2019 <https://nafeza.net>²

- حسابات الأساتذة على منصة Research-Gate: في إطار العمل على رفع مرتبة الجامعة على الويب، قامت هذه الأخيرة بتمكين جميع الاساتذة بفتح حساباتهم على هذه المنصة وتحيين معلومات حساباتهم الخاصة والتأكيد على الانتماء إلى جامعة المسيلة، وايضا نشر منشوراتهم العلمية عليها، خاصة المنشورات الوطنية غير الموجودة على الانترنت من اجل فهرستها على محركات البحث وخاصة قوقل سكولر.
- حسابات Google-Scholar: يعتبر جوجل الباحث العلمي أو جوجل سكولار Google Scholar من أهم محركات البحث العلمي الأكاديمي، فهو يختص بالمؤلفات العلمية والأكاديمية التي يحتاج لها الباحثون بما فيهم الأساتذة والمعلمون وطلاب الجامعات.
 - o يتضمن جوجل الباحث العلمي مادة وافرة من الأبحاث والرسائل العلمية المعتمدة، والمجلات العلمية المحكمة، والكتب والملخصات والمقالات... الصادرة عن ناشرين أكاديميين وجامعات عالمية وجمعيات وهيئات متخصصة وغيرهم من مؤسسات البحث العلمي¹.
- منصة E-Stage : وهي بوابة يتم من خلالها طلب الترتيبات قصيرة المدى بالخارج لفائدة الأساتذة والإداريين.
- منصة طلب الوثائق الادارية على الخط E-Demande: وهي خدمة طلب الوثائق على الخط لفائدة الإداريين والأساتذة، بحيث تمكنهم من طلب كشف الراتب، شهادة العمل والأجر، شهادة التوظيف، وتتم العملية الكترونيا من خلال ادخال رقم الضمان الاجتماعي لطالب الوثيقة.
- عدد الاقتباسات من Google-Citation: بلغ عدد الاقتباسات في غوغل لمقالات وأبحاث جامعة المسيلة 7747 اقتباس، وهذا ما يساهم في ترتيب الجامعة على المستوى الدولي.
- منصة المستودع الإلكتروني للجامعة D-Space: عبارة عن نظام لإدارة المجموعات الرقمية يمكن المستفيدين من إرسال الوثائق الإلكترونية (بحوث، أوراق مؤتمرات، رسائل علمية...) ومن ثم وصفها، ويقوم النظام بنكشيفها وتخزينها. يحوي نظام استرجاع وبحث للوصول إلى هذه الوثائق. تم تطويره كبرنامج مفتوح المصدر من خلال التعاون بين مكنتبات معهد ماستشوسيس للعلوم والتقنية MIT Libraries وشركة هيلوتياكرد HP من خلال منحة من شركة HP في عام 2000 وتم إصدار أول نسخة في عام 2002 وهي نسخة Dspace1. وآخر نسخة من النظام حتى 2015 هي Dspace 1.3.2 حيث تدعم العديد من اللغات².
- المكتبة الرقمية Syngeb: هو النظام التقييس للتسيير الآلي للمكنتبات. هذا النظام طور على مستوى دائرة الجمع، المعالجة والبت بمركز البحث في الإعلام العلمي والتقني "CERIST" بالجزائر سنة 1990 في طبعة. MS/DOS يشتغل تحت نظام Windows ، وهو متوفر بواجهتين للعرض (العربية والفرنسية) بالنسبة لكل أقسامه، ويقوم بالتسيير الآلي للوثائق المطبوعة بكل أنواعها (كتب،

¹ https://www.new-educ.com/cest-quoi-google-scholar_06/06/2019

² https://web.facebook.com/SudaSpace/posts/1480083395623461/?_rdc=1&_rdr_06/06/2019

دوريات، مذكرات، أطروحات...)، بإتباع مراحل السلسلة الوثائقية. يستخدم تركيبة الفهرسة المقروءة آيا Unimarc المتعارف عليها دوليا و التي تسمح بتحصيل المعطيات و كذا توريدها من نظام معلوماتي إلى آخر دون الحاجة إلى إدخال البيانات من جديد¹.

- البريد الإلكتروني: يعتبر وسيلة هامة للتواصل بين الأساتذة والطلاب وفي البحث العلمي، وأداة تنظيمية ملائمة للإدارات داخل وخارج الجامعة. لذا فان جامعة المسيلة تعتبر من بين الجامعات التي توفر للأساتذة والطلبة والموظفين العاملين بها، خدمة البريد الإلكتروني عبر الانترنت وتحت نطاقها الإلكتروني الرسمي/ <https://www.univ-msila.dz>

- وسائل التواصل الاجتماعي: لقد اعتمدت جامعة المسيلة على كل المستويات باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وبصفة خاصة موقع فايسبوك للإعلان عن مختلف النشاطات والأحداث المتعلقة بالإداريين والأساتذة وكذا كل ما يخص الطلبة مثل برامج الامتحانات والاعلانات عن نتائج الامتحانات.

ثانيا: اسهامات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة المسيلة

قدمت إدارة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة حصيلة سنتين من مخططها الاستراتيجي الخماسي 2022/2017، والتي تضمنت الأطر البيداغوجية والعلمية والبحثية، وقد بررت إدارة الجامعة الاعتماد على هذا المخطط الاستراتيجي كونه يدخل ضمن عملية عصرنة تسيير المؤسسة بتحديد الأهداف العامة والأهداف الخاصة في كل محور من المخطط ومراقبة مدى تجسيدها خلال مدتها الزمنية المخطط لها، وكان أهم محور ركزت عليه جامعة المسيلة في مخططها الاستراتيجي هو التكوين، من أجل ضمان تكوين جامعي ذو جودة عالية، وذلك بهدف تحسين العلاقة بين الثانوية والجامعة، والتكوين البيداغوجي للأساتذة وإدماج المهنيين في التكوين وتقوية التربصات والأعمال التطبيقية والتكوين من خلال البحث وكذلك إدماج المناهج التعليمية الحديثة من خلال استعمال القاعدة الرقمية وتوجيه الطالب على أن يكون منتجا للمعرفة، وتأسيس التكوين الذاتي والتقييم الذاتي وترقية استخدام المناهج الحديثة للتعليم وترقية البيداغوجية الرقمية، وركز هذا المخطط على تكييف طلبات التكوين والمحيط الاقتصادي من خلال تكييف مراحل التكوين بمتطلبات الواقع الاجتماعي والاقتصادي، وخلق تكوينات تطبيقية تتماشى وخصوصيات المنطقة وتقوية مهام المتدخلين أي ملاحظين للشغل. كذلك أعطت أولوية للتكوينات المهنية وعلاقتها بالتكوينات ذات الطابع الأكاديمي حيث تم تثمين الشهادات ذات الطابع المهني للجامعة أمام الطلبة وقطاعات الشغل وتفضيل البناء المشترك لمجالات التكوين مع المؤسسات الوطنية والدولية².

كما التزمت جامعة المسيلة برقمنة التعليم والبحث العلمي وتمثل ذلك في تنظيم محاضرات متلفزة، حيث كانت لأول مرة في تخصص الفيزياء من خلال متابعة محاضرة مباشرة للطلبة من جامعة هارفارد عبر

¹ <https://ar.wikipedia.org> 30/05/2019.

² Shihabpresse.com 30/05/2019.

شبكاتها. الشيء الذي ساعدها على إبرام العديد من اتفاقيات الشراكة والتعاون بينها وبين الجامعات الوطنية والأجنبية منها الفرنسية والتركية والتونسية وغيرها والتي وصلت إلى 17 اتفاقية وطنية و37 اتفاقية شراكة وتعاون أجنبية آخرها اتفاقيتان مع جامعات تركية، كما وقد جاءت أهداف هذا الميدان في إطار "ضمان العمل الجيد للجامعة من خلال بناء سياسات وإجراءات وقواعد إدارية، حيث خصصت إدارة الجامعة ميزانية قاربت 480 مليون دينار جزائري خلال خمسة سنوات، نصفها موجه لعملية التكوين الذي أعتبر العامل الأول لترقية وعصرنة الجامعة الجزائرية ككل وجامعة المسيلة كنموذج حال لهذا الطموح¹.

وسعى منها إلى تحسين ترتيبها العالمي والوطني للجامعات حيث احتلت المرتبة 09 وطنيا من أصل 45 جامعة في سنة 2019، قامت جامعة المسيلة بتكوين أساتذتها في مجال التدريس عن طريق الفيديو وعن طريق تنظيم دورات تكوينية حول تقنيات السمعي البصري، أشرف عليها أساتذة مكوّنون ومختصون في المجال من أجل التطوير من نوعية التعليم والارتقاء به، عن طريق استعمال تقنية التدريس بالفيديو، ووضع الدروس والمحاضرات عبر الخط، تطبيقا لمشروع رقمنة الإدارة، الذي انطلقت فيه جامعة المسيلة منذ شهر جويلية 2018، حيث بدأت العملية تدريجيا من خلال توفير خدمة طلب الوثائق الإدارية على الخط عبر أرضية (E-Demande) ، حيث كانت أول الوثائق التي تم تقديمها في بداية شهر فيفري 2019 على غرار شهادة العمل والأجر وكشف الراتب السنوي، وتعززت العملية بتقديم الدروس عبر الخط من خلال أرضية (MOODLE)، والمحاضرات المرئية والمسموعة على الخط عبر أرضية (MOOC) ، والعمل على تعميم استعمال البريد الإلكتروني المهني الخاص بجامعة المسيلة، لفائدة كل مستخدميها. وفي إطار البحث عن مراتب أحسن في ترتيب الجامعات العالمي والوطني أطلقت الجامعة عملية تعميم عملية فتح حسابات غوغل سكولار (Google Scholar) ، لجميع الأساتذة الباحثين، حيث بلغ إلى غاية شهر فيفري 2019 حوالي 810 حساب من مجموع 1467 أستاذا، كما سيتم تعميم عملية فتح حسابات (Research-Gate) مستقبلا².

¹ Shihabpresse.com 30/05/2019.

² <https://algeriemaintenant.com/30/05/2019>.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما تناولناه في الفصل الأول والمتعلق بالإطار النظري للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية، توصلنا إلى فكرة أنه حتى تتم مختلف العمليات الإدارية الحديثة بجودة عالية لا بد لها من أن تواكب عصر التكنولوجيا، وذلك بإدخال هذه التكنولوجيات الحديثة على كل المستويات الإدارية من أجل ضمان السرعة والكفاءة وبأقل التكاليف في أدائها، وبما أن مؤسسات التعليم العالي من أقرب المجالات التي هي بحاجة إلى استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال من أجل مواكبة الجامعات العالمية بتطبيق أحدث تقنيات التعليم مثل تقديم الدروس على الخط أو عن بعد وتوفير خدمة المكتبات الرقمية والولوج إليها من أي مكان وفي أي وقت.

لهذا أصبح تبني مفهوم الادارة الإلكترونية ضرورة بل حتمية على مختلف أنواع المنظمات لا سيما مؤسسات التعليم العالي، ما يستوجب على الحكومة تقديم الدعم اللازم وخاصة بما يتعلق بإنشاء بنية تحتية صلبة تضمن أفضل جودة لمختلف الخدمات التي تقدمها وخاصة إلى الطلبة الذين يشكلون بدورهم البنية التحتية للبلاد.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

- المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة.
- المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.
- المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.

تمهيد:

لقد تطرقنا في الفصل النظري لأهم النقاط حول موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة ميدانية لمعرفة أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التعليمية، في هذا الفصل سنتطرق إلى إبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني وكذا مختلف الأدوات المستخدمة وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS، وكذلك من خلال عرضنا للنتائج وتفسيرها. وسيتم في هذا الفصل التطرق إلى:

- **المبحث الأول:** تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة.
- **المبحث الثاني:** الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.
- **المبحث الثالث:** عرض وتحليل النتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة

تركز هذه الدراسة على أحد أهم الموضوعات التي تخص دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية، في جامعة المسيلة 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 حول جامعة المسيلة وبعض الاحصائيات المتعلقة بها

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى التعريف بجامعة المسيلة ثم تقديم موجز في أسطر حول نشأتها وتطورها.

أولاً: لمحة حول جامعة المسيلة¹:

أنشأت جامعة ولاية المسيلة في عام 1985 من خلال فتح معهد للتعليم العالي في الميكانيك، ثم في عام 1989 تم فتح معهد الهندسة المدنية ومعهد التقنيات الحضرية. وفي عام 1992 أصبحت مركز جامعي، أما في عام 2001 أصبحت جامعة، مع أربع كليات و23 قسماً. حالياً يوجد بالجامعة سبع كليات، معهدين وثلاثة وعشرون مختبراً للبحث معتمدة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

يقدر عدد الموظفين بالجامعة حالياً حوالي 1265 موظفاً من متعاقدين ودائمين. ومن المعروف عن كفاءة أساتذة الجامعة المقدر عددهم بحوالي 1402 والذين يقدمون دروساً في شتى الميادين لحوالي 29629 طالباً.

¹ - https://www.univ-msila.dz/ar/?page_id=473 06/06/2019

ثانيا: احصائيات متعلقة بجامعة المسيلة

1. احصائيات خاصة بالأساتذة:

فيما يلي بعض الاحصائيات الخاصة بأساتذة جامعة المسيلة¹:

جدول رقم (03): عدد الأساتذة الموظفين بجامعة المسيلة لسنة 2016/2015

جدول ملخص للدخول الجامعي 2015/2016			
الأساتذة الدائمون			
المجموع	الجزائريون	الأجانب	
73	73	0	أستاذ التعليم العالي
153	153	0	أستاذ محاضر صنف أ
206	206	0	أستاذ محاضر صنف ب
764	763	1	أستاذ مساعد صنف أ
178	178	0	أستاذ مساعد صنف ب
4	4	0	معيد
0	0	0	أستاذ مهندس
1378	1377	1	المجموع (01)
الأساتذة المشاركون			
المجموع	الجزائريون	الأجانب	
0		0	أستاذ
0		0	أستاذ محاضر
0		0	أستاذ مكلف بالدروس
7	7	0	أستاذ مساعد
4	4	0	مساعد
0		0	أستاذ مهندس
11	11	0	المجموع (02)
1389	1388	1	المجموع (02+01)

المصدر: الموقع الإلكتروني لجامعة المسيلة

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن عدد الأساتذة المساعدين من صنف أ يمثل أكبر نسبة بحيث تفوق نصف العدد الإجمالي للأساتذة وفي المقابل نجد أقل نسبة عند أساتذة التعليم العالي.

¹ - <https://www.univ-msila.dz/ar/?p=280> 06/06/2019

2. احصائيات خاصة بالطلبة:

فيما يلي بعض الاحصائيات الخاصة بطلبة جامعة المسيلة¹:

جدول رقم (04): تطور عدد الطلبة المسجلين والمتخرجين من 2014 إلى 2018

1- تطور عدد الطلبة المسجلين في التدرج بجامعة محمد بوضياف المسيلة 2018-2014				
السنة الدراسية	2015/2014	2016/2015	2017/2016	2018/2017
ليسانس	19932	21045	23772	24827
ماستر	6440	7323	8592	8254
المجموع	26372	28368	32364	33081
عدد المقاعد البيداغوجية	36219	36219	36219	36219
قدرة الاستيعاب	54325	54325	54325	54325
معدل الاستيعاب	49%	52%	60%	61%
عدد الأساتذة	1378	1400	1419	1436
2- تطور عدد الطلبة المتخرجين في التدرج بجامعة محمد بوضياف المسيلة 2017-2014				
السنة الدراسية	2014/2013	2015/2014	2016/2015	2017/2016
ليسانس	5998	6626	4528	4547
ماستر	1485	2829	2975	3380
المجموع	7483	9455	7503	7927

¹- https://www.univ-msila.dz/ar/?page_id=8603 06/06/2019

3- تطور عدد الطلبة المسجلين في ما بعد التدرج بجامعة محمد بوضياف المسيلة 2014-2018

السنة الدراسية	2015/2014	2016/2015	2017/2016	2018/2017
ماجستير	184	48	7	4
دكتوراة علوم	434	479	319	751
دكتوراة LMD	130	179	128	430
المجموع	748	706	454	1181

4- تطور عدد الطلبة المتخرجين في ما بعد التدرج بجامعة محمد بوضياف المسيلة 2014-2017

السنة الدراسية	2014/2013	2015/2014	2016/2015	2017/2016
ماجستير	52	56	88	0
دكتوراة علوم	5	10	30	78
دكتوراة LMD	0	2	4	20
المجموع	57	68	122	98

المصدر: الموقع الإلكتروني لجامعة المسيلة.

فيما يخص جدول تطور عدد الطلبة المسجلين والمتخرجين بين عامي 2014 و 2018 فنلاحظ بأن عدد الطلبة المسجلين في التدرج يتزايد من سنة إلى أخرى وبنسبة ضئيلة، أما بالنسبة للطلبة المتخرجين في نفس الطور فلاحظ أنه هناك تذبذب فأحيانا يرتفع من سنة إلى أخرى وأحيانا ينخفض، أما فيما يخص طلبة ما بعد التدرج فنلاحظ أن عددهم يتضاءل من سنة إلى أخرى بينما يرتفع عددهم بالنسبة للطلبة المتخرجين.

3. الهياكل البيداغوجية المنجزة:

فيما يلي بعض الاحصائيات الخاصة بالهياكل المنجزة بجامعة المسيلة¹:

جدول رقم (05): الهياكل البيداغوجية المنجزة

الهياكل البيداغوجية			
الرقم	الهياكل البيداغوجية	العدد	القدرة الاستيعابية
01	المدرجات	70	14560
02	قاعات الأعمال الموجهة	444	16476
03	المخابر البيداغوجية	149	2949
04	الورشات	51	1195
05	مكاتب للأساتذة	207	
06	مكاتب للإدارة	513	
07	المكتبات	07	2250
08	المكتبة المركزية	01	750
09	قاعة السمعي البصري	22	600
10	قاعات تطبيق الإعلام الآلي	06	132
11	مجال للإعلام الآلي والانترنت	10	340
12	مخابر الإعلام والاتصال (أستوديو)	02	60
13	قاعة اجتماعات	08	160
14	قاعة أرشيف	03	
15	مخابر إعلام آلي	20	323
16	مخابر لغات	06	108
17	قاعة متعددة الرياضيات	02	
18	ملاعب متعددة Matico	04	
19	ملعب كرة القم	02	

المصدر: الموقع الالكتروني لجامعة المسيلة.

نلاحظ بالنسبة لجدول الهياكل المنجزة أن الجامعة توفر جميع المرافق اللازمة لفائدة الطلبة بدءا من

أماكن الدراسة إلى أماكن التسلية والترفيه.

¹ - https://www.univ-msila.dz/ar/?page_id=8603 06/06/2019

4. احصائيات حول تطبيق الرقمنة بالجامعة:

نجد فيما يلي أهم الأنظمة الرقمية المستخدمة في جامعة المسيلة وكذا الأرقام والاحصائيات الخاصة بها¹:

- منصة **PROGRES**: تعتبر هذه المنصة نظام معلوماتي يمكن من تسيير شامل لكل شؤون الجامعة، 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.
- و تعول الجامعة الجزائرية على أن تكون هذه المنصة نظام معلوماتي شامل يوفر قاعدة معطيات متكاملة عن الطلبة و الأساتذة.
- منصة **Moodle** لوضع الدروس على الخط: بلغ عدد الدروس الموضوعة على الخط والمطابقة للمعايير 279 درس على الخط، وهي موزعة على الكليات كما يلي:
 - كلية التكنولوجيا 59 درس على الخط؛
 - كلية الآداب واللغات 62 درس على الخط؛
 - كلية العلوم الاقتصادية 40 درس على الخط؛
 - كلية العلوم 33 درس على الخط؛
 - معهد تسيير التقنيات الحضرية 22 درس على الخط؛
 - كلية الحقوق 15 درس على الخط؛
 - كلية الرياضيات والاعلام الالي 16 درس على الخط؛
 - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 16 درس على الخط؛
 - معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية 16 درس على الخط.
- منصة **Mooc** الخاصة بالمحاضرات المرئية والمسموعة: يوجد 05 محاضرات مرئية ومسموعة على هذه المنصة، والتي تم وضع رابط خاص بها على الموقع الالكتروني للجامعة.

¹ <https://www.facebook.com/vicerecteurrelxmsila/> 06/06/2019

- الروابط الخارجية **Back-Links**: حيث يبلغ عددها 116661 وصلة خارجية، وتتعلق بتوطين موقع جامعة المسيلة على مواقع خارجية، لزيادة مرئية الجامعة على المستوى الوطني والدولي، وهي موزعة كما يلي:
 - موقع كلية الآداب واللغات 10000 وصلة خارجية؛
 - موقع كلية العلوم 7135 وصلة خارجية؛
 - موقع كلية التكنولوجيا 9531 وصلة خارجية؛
 - موقع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 6631 وصلة خارجية؛
 - موقع معهد تسيير التقنيات الحضرية 6484 وصلة خارجية؛
 - موقع كلية الرياضيات والاعلام الالي 3120 وصلة خارجية؛
 - موقع معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية 2227 وصلة خارجية؛
 - موقع كلية العلوم الاقتصادية 1108 وصلة خارجية.
- حسابات الأساتذة على منصة **Research-Gate**: بلغ عدد حسابات الأساتذة على هذه المنصة العالمية 529 حساب.
- حسابات **Google-Scholar**: بلغ عدد حسابات الأساتذة على موقع الباحث العلمي 800 حساب، بالإضافة إلى الصفحات الشخصية للأساتذة **Staff-Academy**، والتي لها علاقة مباشرة بمنصة طلب التريصات قصيرة المدى بالخارج **E-Stage**.
- منصة طلب الوثائق الادارية على الخط **E-Demande**: وهي قيد الخدمة بحيث تمكن من طلب كشف الراتب، شهادة العمل والأجر، شهادة التوظيف، تتم الكترونيا من خلال ادخال رقم الضمان الاجتماعي لطالب الوثيقة.
- عدد الاقتباسات من **Google-Citation**: بلغ عدد الاقتباسات في غوغل لمقالات وأبحاث جامعة المسيلة 7747 اقتباس، وهذا ما يساهم في ترتيب الجامعة على المستوى الدولي.
- منصة المستودع الالكتروني للجامعة **D-Space**: وهو المستودع الذي يشمل كل البحوث العلمية الأكاديمية لجامعة المسيلة، بحيث بلغ عدد الصفحات لشهر ماي 2019 321000 صفحة.
- دليل المكتبة الجامعية **Syngeb**: هو نظام التقييس للتسيير الآلي للمكتبات. هذا النظام طور على مستوى دائرة الجمع، المعالجة والبت بمركز البحث في الإعلام العلمي والتقني

"CERIST" بالجزائر سنة 1990 في طبعة MS/DOS يشتغل تحت نظام Windows ، وهو متوفر بوجهتين للعرض (العربية والفرنسية) بالنسبة لكل أقسامه، ويقوم بالتسيير الآلي للوثائق المطبوعة بكل أنواعها (كتب، دوريات، مذكرات، أطروحات...)، بإتباع مراحل السلسلة الوثائقية. يستخدم تركيبية الفهرسة المقروءة آليا Unimarc المتعارف عليها دوليا والتي تسمح بتحصيل المعطيات وكذا توريدها من نظام معلوماتي إلى آخر دون الحاجة إلى إدخال البيانات من جديد¹.

المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى تقديم موجز في أسطر حول تاريخ ونشأة الكلية ثم معرفة الهياكل التي تتكون منها الكلية.

أولاً: تاريخ ونشأة الكلية²:

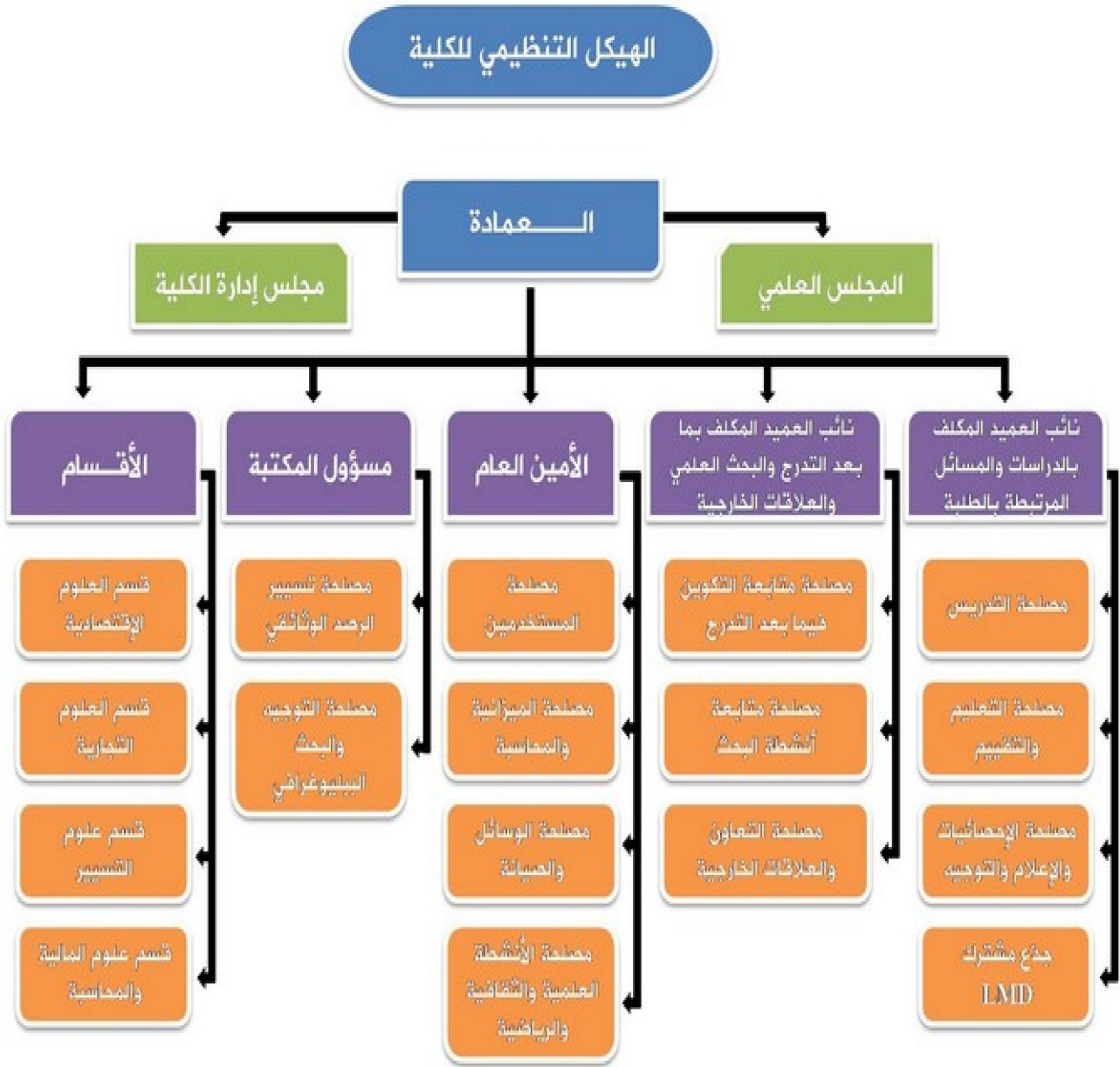
لقد بدأت كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كبداية بسيطة في شكل قسم العلوم التجارية سنة 1988 من خلال فتح تخصصات: مالية ومحاسبة وضرائب، في سنة 1992 تم إنشاء المركز الجامعي بالمسيلة وظلت الدائرة تتسع إلى أن تم فتح التكوين في المدى الطويل بفرع علوم التسيير خلال الموسم الجامعي: 2000/1999 تم فرع العلوم الاقتصادية: 2005/2004، أدرجت هذه الأقسام ضمن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والتي تتكون من الأقسام التالية:

- ✓ قسم العلوم التجارية.
- ✓ قسم علوم التسيير.
- ✓ قسم العلوم الاقتصادية.
- ✓ قسم العلوم المالية والمحاسبة.

¹ https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A8%D8%B1%D9%86%D8%A7%D9%85%D8%AC_Syngeb 11/06/2019

² - وثيقة تعريفية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
شكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لكلية



المصدر: الأمانة العامة لكلية مصلحة المستخدمين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

أولاً: الأمانة العامة لكلية: هي جهاز تابع لعمادة الكلية يتولى وظائف الإدارة والمالية والصيانة وتتكفل بما يلي:

أ. ضمان تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.

- ب. السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة للكلية.
ج. وضع برامج الأنشطة الثقافية والرياضية للكلية وترقيتها.
د. ضمان تزويد الهيئات التابعة للكلية والمصالح المشتركة بوسائل التسيير والصيانة بالإضافة يلحق الأمانة العامة مكتب الأمن الداخلي ويتولى السهر على الأمن على مستوى الكلية وذلك عن طريق
04 مصالح:

1- مصلحة المستخدمين:

- تقوم مصلحة المستخدمين بتسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين للكلية ابتداء من تاريخ توظيفه إلى غاية تقاعده (ترقية، تحويل، ...).
- إعداد وتنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح للكلية، وتتكون من فرعين: فرع الأساتذة، فرع المستخدمين الإداريين والعمال المهنيين.
2 - مصلحة الوسائل والصيانة: تتكفل مصلحة الوسائل والصيانة ب:

- ضمان تزويد المصالح المشتركة بالوسائل من (عتاد وغيرها).
- صيانة الممتلكات المنقولة والغير منقولة للكلية والمصالح المشتركة.
- مسك سجلات الجرد.

وتتفرع مصلحة الوسائل والصيانة إلى:

- فرع الوسائل.
- فرع الصيانة والعتاد.
- المخزن.

3- مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية: تتكفل المصلحة بالقيام بعدة نشاطات ثقافية ورياضية وذلك ب:

- تنظيم مسابقات ثقافية علمية ورياضية للطلبة احتفالاً بعيد الطالب ومعرض يوم العلم 16 أفريل.
- تنظيم دورات رياضية وذلك بالتنسيق مع المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية وذلك لتشجيع الطلبة الجامعيين للقيام بالنشاطات أيام دراسية كل سنة.
- تنظيم ندوات تحسيسية حول الأيام العالمية (داء السيدا، الاقتصاد الوطني...)
- حث الأساتذة المتخصصين على تنظيم أيام دراسية لكل سنة.
- تنظيم يوم احتفالي وذلك بالتنسيق المنظمة الوطنية للمجاهدين (معرض صور أبطال الثورة المجيدة).
- تكريم العاملات بمناسبة عيد المرأة العاملة.

4- مصلحة المالية والميزانية: تتكفل مصلحة المالية والميزانية بتحضير مشروع ميزانية الكلية.

- متابعة تنفيذ ميزانية الجامعة.

- تتولى تسديد أجور الأساتذة (ساعات إضافية، أجور الصفقات والاستشارات).

5- المكتبة:

تحتوي الكلية على مكتبة بها مجموعة كبيرة من الكتب المتعددة الاختصاصات المتوفرة في الكلية، موجهة للطلبة من أجل تطوير مهاراتهم العلمية في مختلف التخصصات أثناء أطوار دراستهم.

✓ التكفل باقتناء المراجع والتوثيق.

✓ مسك بطاقة الرسائل والمذكرات.

✓ تنظيم الرصيد الوثائقي والتحسين المستمر لعملية الجرد.

✓ وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة.

✓ مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم البيوغرافية.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

يتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض مفصل للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة، من حيث تحديد مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي لإجابات بيانات العينة على محاور الاستبيان للعينة، والأساليب المعتمدة في المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: عينة ومجتمع الدراسة وأداتها

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

تعتبر عملية اختيار عينة البحث خطوة من خطوات البحث ذاته والتي يستوجب ربطها بالهدف الرئيسي له، على اعتبار العينة هي مجموعة جزئية من الأفراد أو المشاهدات أو الظواهر التي تشكل مجتمع البحث، فبدلاً من إجراء الدراسة على كامل مفردات المجتمع يتم اختيار جزء من تلك المفردات بطرق علمية، هذا بشرط أن تمثل العينة جميع المفردات أو العناصر المكونة للمجتمع الأصلي تمثيلاً صادقاً، وحتى تكون العينة ممثلة للمجتمع الذي سحبت منه يجب أن يكون هناك:¹

- تجانس صفات وخصائص مفردات العينة ومفردات مجتمع البحث؛
- تكافؤ فرص الظهور في العينة لجميع مفردات المجتمع؛
- عدم التحيز في اختيار مفردات المجتمع.

يتمثل مجتمع هذه الدراسة في أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة البالغ عددهم **181** أستاذ، وقد اخترنا هذه الفئة تحديداً لأنها تمثل المجتمع المناسب الذي تتوفر فيه متطلبات الدراسة، من كونهم يمتلكون الخبرات والمعارف والمهارات التي تتطلبها الكفاءة، وبما أنه يتعذر على الدراسة أن تشمل جميع أفراد المجتمع المستهدف فقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية، لذلك قمنا بتوزيع **110** استبانة وتم استرجاع **93** استبانة، وبعد استبعاد **ثلاثة** منها لعدم مطابقتها للشروط المطلوبة، تمت الدراسة على **90** استبانة نهائية.

ثانياً: أداة الدراسة

بناءً على طبيعة المعلومات المراد جمعها وعلى المنهج المتبع في الدراسة، تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لهذه الدراسة، وقد تم تصميمها بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى المقابلات التي أجريت مع بعض الأساتذة المختصين في ذلك للاستفادة من معلومات تساهم في تصميم الاستبانة حيث تم توظيفها داخل محاوره ليقدم للعينة بالكلية محل الدراسة.

تضمنت الاستبانة جزئين على النحو التالي:

1. الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالخصائص الديمغرافية عن أفراد عينة الدراسة
2. الجزء الثاني: يشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى محورين كما يلي:

¹ - هاني عرب، محاضرات في مهارات التفكير والبحث العلمي، ملتقى البحث العلمي، 2009، ص: 85.

♦ المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة المتمثل في الإدارة الالكترونية، والذي احتوى على (13) عبارة.

♦ المحور الثاني: يتعلق بالمتغير التابع للدراسة المتمثل في جودة الخدمة التعليمية والذي احتوى على (18) عبارة.

حيث قسمت على (04) أبعاد رئيسية كما يلي:

- البعد الأول: ويمثل جودة هيئة التدريس، احتوى على أربع (04) عبارات.
 - البعد الثاني: ويمثل جودة المناهج التدريسية، احتوى على خمس (05) عبارات.
 - البعد الثالث: ويمثل جودة الإدارة التعليمية، وبدوره احتوى على خمس (05) عبارات.
 - البعد الرابع: ويمثل جودة البحث العلمي، والذي احتوى على أربع (04) عبارات.
- أي أن الاستبانة قد تضمنت 31 عبارة حول موضوع الدراسة والتي يمكن الإجابة عليها باعتماد مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وتمثل رقميا (1،2،3،4،5) على التوالي:

جدول رقم (06): توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي

بدائل القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale)

لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان¹: فإنه تم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري. حيث المدى: لتحديد مجالات لمقياس ليكرت الخماسي المستخدم في استبيان الدراسة حيث تم حساب المدى و يساوي = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) = (5-1) = 4 وللحصول على طول الفئة للتنقل بين مجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة وذلك على النحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس، طول الفئة = $0.8 = 5/4$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا: $1.80 = 0.8 + 1$ فنحصل على مجال [1 - 1.80] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا. وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على الموقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات التالية:

¹ - مصطفى طويطي، وعيل ميلود: أسلوب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية - منظور الإحصائي -، محاضرات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، السنة الجامعية 2013/2014، ص ص: 110-111.

جدول رقم (07): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح

الاتجاه العام	مجال المتوسط الحسابي
درجة منخفضة جدا	من 01 إلى 1.80 درجة
درجة منخفضة	من 1.81 إلى 2.60 درجة
درجة متوسطة	من 2.61 إلى 3.40 درجة
درجة عالية	من 3.41 إلى 4.20 درجة
درجة عالية جدا	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مقياس ليكرت (Likert scale)

✓ ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة للمتوسط الحسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

المطلب الثاني: اختبار توزيع بيانات العينة والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

أولاً: اختبار كشف التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) للبيانات

يجب تحديد ما إذا كانت بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على متغيرات الدراسة التي يتم دراستها، تتبع التوزيع الطبيعي أم من التوزيعات الاحتمالية الأخرى. وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع توزيع بيانات الاستبيان وهي طريقة اختبار Kolmogorov-Smirnov، طريقة حساب معاملي الالتواء والتقلطح وطريقة اختبار Shapiro-Wilk وبالاستعانة ببرنامج SPSS وعند إجراء استكشاف نوع توزيع البيانات فان اختبار Tests of Normality يعطي لنا مخرجات معاً لكل من اختبار Kolmogorov-Smirnov، واختبار Shapiro-Wilk في جدول واحد، وأي منهما نستدل به على نوع التوزيع؟ فإننا نعتمد على القاعدة التالية: أن اختبار Kolmogorov-Smirnov يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي من 50، في حين نستدل بنتائج اختبار Shapiro-Wilk إذا كان عدد العينة أقل من 1.50¹

والجدول التالي يبين نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality:

¹ - أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، الرياض، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005، ص: 156.

جدول رقم (08): نتائج (Tests of Normality) لبيانات إجابات أفراد العينة

نوع التوزيع	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			اختبار نوع توزيع البيانات وإجابات العينة على متغيرات الدراسة
	Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
طبيعي	0.634	90	0.98	0.142	90	0.117	المحور الأول
طبيعي	0.132	90	0.961	0.167	90	0.115	المحور الثاني

قاعدة: هي إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ أو (مستوى المعنوية sig) أكبر من 0.05 فإن البيانات تتبع توزيع طبيعي.

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

ومن خلال الجدول أعلاه نجد وبما ان افراد عينة الدراسة اكبر من 50 فرد فإننا نستدل ب نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov و تظهر أن مستوى المعنوية sig للمحور المحور الأول بلغت sig=0.142 هي أكبر من (0.05)، وأيضاً بالنسبة لبيانات المحور الثاني فقد بلغت قيمة sig=0.167 وهي أكبر من 0.05 ومنه فان بيانات إجابات العينة على جميع عبارات محاور الاستبيان، ومنه فان نتائج اختبار Tests of Normality تدل على إتباع بيانات إجابات أفراد العينة للتوزيع الطبيعي. ومنه في دراستنا سنستخدم الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية والاستدلالية في تحليل إجابات وآراء افراد العينة واختبار فرضيات الدراسة، وفيما يلي شرح للأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

ثانياً: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS:Statistical Package for the Social Sciences (SPSS: V25) وتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية كما هو موضح فيما يلي:

شرحها	الأداة الإحصائية
لمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتحديد استجابات أفرادها الاتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة؛	التكرارات والنسب المئوية:
للممثل البياني لقيم المؤشرات الإحصائية	الرسوم البيانية
يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداماً، حيث أن استخدامه لإجابات عينة الدراسة على الاستبانة يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة؛	المتوسط الحسابي:
وهو مقياس من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي، ويكون هناك اتفاق بين أفراد العينة على فقرة معينة إذا كان انحرافها المعياري قليلاً؛	الانحراف المعياري:

معامل الثبات ألفا كرو نباخ:

وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.

معامل الارتباط بيرسون:

استخدام معامل الارتباط لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة؛ وقيمه محصورة بين $1 \pm$

اختبار التوزيع الطبيعي

لمعرفة نوع توزيع بيانات العينة نحو كل متغيرات الدراسة.

(Tests of Normality)

نموذج الانحدار الخطي

وهو نموذج احصائي يعبر عن العلاقة بين متغير تابع وبين متغير واحد مستقل والغرض من الانحدار البسيط هو دراسة وتحليل أثر متغير مستقل على متغير كمي ويمكن من خلاله تقدير قيمة أحد المتغيرين بمعلومية قيمة المتغير الآخر.

البسيط:

معامل التحديد R^2 :

يقيس مدى مساهمة المتغير التابع في المتغير المستقل، ويكشف لنا النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر، وتعزى النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا للخطأ العشوائي. وقيمه تتراوح بين 0 و 1.

معامل الانحدار (التأثير) B

وهو المعامل الذي يعبر عن متوسط التغير للمتغير التابع عندما يتغير المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة.

قيمة F لمعرفة العلاقة بين المتغيرين

وهي القيمة التي تشير إلى جودة نموذج العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل ويتم الحكم على معنوية العلاقة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة F فإذا كانت قيمة Sig اقل من 0.05 فان العلاقة معنوية. ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية

للتحقق من معنوية التأثير (حقيقي وله دلالة إحصائية) ويتم الحكم على معنوية التأثير من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة T فإذا كانت قيمة Sig اقل من 0.05 فان التأثير معنوي. أي ان قيمة معامل الانحدار تشير إلى وجود تأثير معنوي (دال احصائياً) للمتغير المستقل على المتغير التابع.

قيمة T لمعرفة التأثير بين المتغيرين

يتم اختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات السابقة هو 0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن الاحتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى اخر يقبل مقدار الخطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.

مستوى الدلالة

0.05

يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل SPSS، وعلى أساسه يتم اختبار دلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05

مستوى المعنوية (Sig)، أو

(احتمال الخطأ) P-

:(value

المطلب الثالث: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة (صدق وثبات الاستبيان)

نعني بالخصائص السيكومترية، مجموعة مؤشرات أو عوامل ومقادير عددية تشير الى جودة أداة الدراسة (الاستبيان) وقابلية قياسها لما صممت لقياسه، وأهم هذه المؤشرات " مؤشر الثبات ومؤشر الصدق".

أولاً: صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)

بعد إعداد أسئلة أداة الدراسة في صورتها الأولية يتم توزيعها على مجموعة من المحكمين من اجل تعديلها وتنقيحها أو ما يعرف صدق المحكمين، ويقصد به: "المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعيتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضعت لأجله"¹. ومن اجل ذلك عرضت الصورة الأولية للاستبيان على عدد من المحكمين في الاختصاص وتمحورت مجمل آراء السادة المحكمين في حذف العبارات غير المناسبة، وتعديل البعض منها وقد أسفرت العملية وفي ضوء آراءهم على جملة من الملاحظات أخذت بعين الاعتبار، حيث تم إجراء التعديلات المناسبة في إطار تحقيق الاهداف المسطرة في البحث والاشكالية.

ثانياً: ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان: أن مفهوم الثبات يعني أن يكون الاختبار قادرا على أن يحقق دائما النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين أو أكثر على نفس المجموعة. وتوجد عدة معادلات وطرق إحصائية لحساب ثبات الاستبيان، وفي دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات محاور استبيان الدراسة، من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرو نباخ. حيث يعد من أكثر مقاييس الثبات استخداما من طرف الباحثين، حيث يقيس درجة ثبات عبارات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الاستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة.

وفي دراستنا تم الاستعانة ببرنامج SPSS في حساب الثبات بطريقة ألفا كرو نباخ والنتائج مدونة في الجدول أدناه:

¹ - صفوت فرج، القياس النفسي، مكتبة أنجلو المصرية، القاهرة، مصر، الطبعة السادسة، 2007، ص: 239.

جدول رقم (09): قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

النتيجة النهائية		معامل ألفا كرو نباخ				
		بعد التعديل		قبل التعديل		
النتيجة الاختبار	عدد النهائي للعبارة	القيمة النهائية للثبات	رقم العبارة المحذوفة	قيمة	رقم العبارة المؤثرة على تدني قيمة الثبات $\alpha < 0,60$	قيمة
ثابت	13	0.702	//	//	//	0.702
ثابت	04	0.631	رقم 04	0.631	عبارة رقم 04	0.587
ثابت	05	0.691	//	//	//	0.691
ثابت	05	0.715	//	//	//	0.715
ثابت	04	0.624	رقم 19	0.624	عبارة رقم 19	0.567
ثابت	18	0.851	رقم 19/04	0.851		0.824
ثابت	31	0.872	رقم 19/04	0.872		0.859

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

التعليق على الجدول أعلاه:

قبل التعديل: نجد أن قيم معامل ألفا كرو نباخ للبعد الأول والبعد الرابع هي أقل من الحد الأدنى ($\alpha < 0,60$) (غير كافية)) ومن خلال الاستعانة ببرنامج SPSS تم تحديد العبارات المؤثرة على تدني قيمة الثبات وهم (العبارة رقم 04، البعد الاول / جودة هيئة التدريس) * و(العبارة رقم 19، البعد الرابع / جودة البحث العلمي) * إذ بإجراء عملية الحذف وإعادة حساب الثبات ترتفع قيمته عن القيمة قبل الحذف. وهذا ما لاحظناه بعد التعديل.

بعد التعديل: نجد قيم معامل ألفا كرو نباخ محصورة بين (0.624 إلى أعلى قيمة بلغت 0.872) وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.872 مما يدل على ثبات أداة الدراسة وتجدر الإشارة على أن معامل ألفا كرون باخ كلما اقتربت قيمته من 01 دل على أن قيمة الثبات مرتفعة. حيث المجالات المختلفة لدرجة الثبات لمعامل ألفا كرو نباخ: $a > 0.6$ (غير كافية)، إذا كانت قيمه بين $0.6 > a > 0.65$ (ضعيفة)، إذا كانت قيمه بين $0.65 > a > 0.70$ (مقبولة نوعا ما) و إذا كانت قيمه

* عبارة رقم 04، تنتمي للبعد الأول: "تساهم المعرفة التكنولوجية في تحسين جودة القدرة التعليمية لأعضاء هيئة التدريس"

* عبارة رقم 19، تنتمي للبعد الرابع: "يتم وضع كل البحوث العلمية المنجزة في الكلية في الموقع الإلكتروني للجامعة"

بين $0.70 < a < 0.85$ (حسنة) و إذا كانت قيمه بين $a > 0.85$ (جيدة) وإذا كانت أكبر من 0.9 تكون قيم الثبات ممتازة.

الصورة النهائية للاستبيان: بناءً على الخطوات سابقة الذكر المتعلقة بحساب ثبات محاور وابعاد الاستبيان فان الصورة النهائية لأداة الدراسة مكونة من أجزاء مقسمة كما يلي:

جدول رقم (10): الصورة النهائية للاستبيان بعد إجراء بعض التعديلات في عدد العبارات

عدد العبارات	ابعاد ومحاور الاستبيان	
	البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة	القسم الأول
13	المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	
04	البعد الأول: جودة هيئة التدريس	ابعاد المحور الثاني
05	البعد الثاني: جودة المناهج التدريسية	
05	البعد الثالث: جودة الإدارة التعليمية	
04	البعد الرابع: جودة البحث العلمي	
18	المحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية	
31	العدد الكلي لعبارات الاستبيان	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد نتائج حساب الثبات الاستبيان.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

يوضح هذا المبحث تحليل وتفسير مختلف النتائج التي تم التوصل إليها من خلال أداة الدراسة في مختلف أقسامها من بيانات شخصية، وكذا العبارات ومحاور الاستبيان المتعلقة بأجزاء الدراسة إذ يتم الوصف الاحصائي لخصائص عينة الدراسة حيث تتضمن 90 فرد، إضافة إلى ذلك سنتطرق إلى تحديد مدى توفر مستويات متغيرات الدراسة في الكلية محل الدراسة بناء على اتجاهات وأراء المستجوبين حول مدى موافقتهم على ما تضمنته عبارات الاستبيان وهذا من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول جميع العبارات بعدها ننتقل إلى المطلب الثالث وهو اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

بلغ عدد افراد عينة الدراسة 90 فردا وهم يتوزعون حسب البيانات الشخصية والتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الرتبة الأكاديمية، القسم في الكلية محل الدراسة) الجدول التالي: يوضح التكرارات والنسبة المئوية حسب كل متغير:

جدول رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية

Percent	Frequency		
86.7	78	نكر	الجنس
13.3	12	أنثى	
15.6	14	أقل من 30 سنة	العمر
22.2	20	من 30 - 40 سنة	
53.3	48	من 40 - 50 سنة	
8.9	8	من 50 سنة فأكثر	
24.4	22	ماجستير	المؤهل العلمي
51.1	46	دكتوراه علوم	
20.0	18	دكتوراه دولة	
4.4	4	دكتوراه الطور الثالث	
4.4	4	أستاذ التعليم العالي	الرتبة الأكاديمية
31.1	28	أستاذ محاضر - ب-	
17.8	16	أستاذ مساعد - ب-	
28.9	26	أستاذ محاضر - أ-	
17.8	16	أستاذ مساعد - أ-	
28.9	26	قسم علوم التسيير	أقسام الكلية
28.9	26	قسم العلوم التجارية	
13.3	12	قسم العلوم المالية والمحاسبة	
28.9	26	قسم العلوم الاقتصادية	
100	90	Total	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 25

أ- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 90 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الجنس بعدد 78 بنسبة 86.7% لصالح جنس الذكور في حين بلغ عدد الإناث 12 وبنسبة 13.30%.

ب- توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر:

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الأساتذة البالغ سنهم أقل من 30 سنة هو 14 أستاذ بنسبة 15.6%، أما بالنسبة للأساتذة البالغ سنهم ما بين 30 و 40 فعددهم 20 أستاذ ونسبة 22.2% وقدر عدد الأساتذة ما بين سن 40 و 50 ب 48 ونسبة 53.3%، وبالنسبة للأساتذة الذين يفوق سنهم 50 سنة فعددهم 08 بنسبة 8.9%.

ج- توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

هناك 22 أستاذ بمؤهل ماجستير وبنسبة 24.4% و 46 أستاذ دكتوراه علوم ما نسبته 51.1%، بالإضافة إلى 18 أستاذ دكتوراه دولة بنسبة 20% و 04 أساتذة دكتوراه طور ثالث بنسبة 4.4%.

د- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الأكاديمية:

نجد بأن عدد أساتذة التعليم العالي 04 أساتذة بنسبة 4.4% و 28 أستاذ محاضر ب- وبنسبة 31.1%، و 16 أستاذ مساعد ب- بنسبة 17.8% و 26 أستاذ محاضر أ- بنسبة 28.9% و 16 أستاذ مساعد أ- بنسبة 17.8%.

هـ- توزيع عينة الدراسة حسب متغير القسم:

بلغ عدد أساتذة قسم علوم التسيير 26 أستاذ ما نسبته 28.9%، أما أساتذة قسم العلوم التجارية فبلغ نفس العدد ب 26 أستاذ وينقس النسبة 28.9%، وبلغ عدد أساتذة قسم العلوم المالية والمحاسبية 12 أستاذ بنسبة 13.3% وبلغ عدد أساتذة قسم العلوم الاقتصادية 26 أستاذ وبنسبة 28.9%.

المطلب الثاني: تحديد مستويات توفر المتغيرات بالكلية محل الدراسة
أولاً: العرض والتحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور 01 من الاستبيان
الموجه للأفراد والمتعلق بـ قياس مستوى توفر: الإدارة الإلكترونية

جدول رقم (12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة نحو توفر المتغيرات وموافقة على العبارات
01	تمتلك الكلية لأجهزة حديثة تساعد على مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة.	2.98	1.027	بدرجة متوسطة
02	يوجد استعمال فعلي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في الكلية	3.20	1.008	بدرجة متوسطة
03	توجد أنظمة متطورة في الكلية تساهم في تحويل الإدارة من تقليدية إلى إلكترونية	3.00	1.039	بدرجة متوسطة
04	يتم تقديم الدروس والمحاضرات بالكلية إلكترونياً.	2.64	0.928	بدرجة متوسطة
05	تتم عملية الإشراف على طلبة الدراسات العليا بالكلية إلكترونياً.	2.53	0.837	بدرجة ضعيفة
06	تتم عملية مناقشة المذكرات والرسائل العلمية بالكلية إلكترونياً.	2.11	0.905	بدرجة ضعيفة
07	يتم اعلام التخصصات الموجودة في الكلية إلكترونياً.	3.80	0.889	بدرجة متوسطة
08	يتم توفير منتدى إلكتروني للتواصل بين الطلبة والأساتذة بالكلية.	3.00	1.161	بدرجة متوسطة
09	يتم استلام الواجبات الدراسية لطلبة الكلية إلكترونياً.	2.78	1.099	بدرجة متوسطة
10	يتم تبادل الخبرات بين الأساتذة من داخل الكلية وخارجها في مختلف التخصصات إلكترونياً.	3.13	0.939	بدرجة متوسطة
11	يتم تمكين الأساتذة بالكلية من البيانات الخاصة بهم إلكترونياً، مثل: (جداولهم الدراسية، وحجمهم الساعي المعتمد، والطلبة المسجلين في المقاييس الخاصة بهم).	3.89	0.678	بدرجة متوسطة
12	تستخدم إدارة الكلية وسائل إلكترونية للاتصال بالأساتذة والطلبة وإبلاغهم بأهم التطورات.	3.98	0.687	بدرجة عالية
13	تساهم الإدارة الإلكترونية في التقليل من الأخطاء وضغوطات العمل لدى الأستاذ	3.71	0.811	بدرجة عالية
	أراء واتجاهات أفراد العينة نحو مستوى الإدارة الإلكترونية	3.1350	0.43672	بدرجة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS . V 25

من خلال الجدول أعلاه نجد:

المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور 01 والمتعلقة ب: قياس مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بلغ 3.135 وانحراف معياري بلغ 0.4367 وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور وهو ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة) أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية محل الدراسة هو بدرجة متوسطة وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين. ويظهر ذلك في موافقتهم على معظم عبارات المحور حيث هي موافقة متوسطة.

ونلاحظ بأن قيمة المتوسط الحسابي بالنسبة للعبارة رقم 12 هي 3.98 وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.687، أي أن آراء واتجاهات أفراد العينة ايجابية في اجابتهم على العبارة 12 أي " تستخدم إدارة الكلية وسائل إلكترونية للاتصال بالأساتذة والطلبة وإبلاغهم بأهم التطورات" وهذا راجع إلى توفر الكلية على خدمة الانترنت ومنه تقوم بالاتصال بالأساتذة عن طريق الايميل أو عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي بالنسبة للأساتذة والطلبة.

أما أقل قيمة فراجعة إلى العبارة رقم 06 حيث بلغت 2.11 مع انحراف معياري بقيمة 0.905، أي أن آراء واتجاهات أفراد العينة سلبية في اجابتهم على العبارة 06 أي "تم عملية مناقشة المذكرات والرسائل العلمية بالكلية إلكترونيا" وهذه النتيجة تخص نسبة المذكرات التي يتم مناقشتها باستخدام عروض الباوربوينت، وهي نسبة ضعيفة بالرغم من أن الكلية توفر أجهزة Data-Show.

ثانيا: العرض والتحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور 02 من الاستبيان الموجه للأفراد والمتعلق ب قياس مستوى توفر: جودة الخدمة التعليمية

جدول رقم (13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور 02

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	درجة	الاتجاه العام للعينة
01	يتمتع معظم أساتذة الكلية بكفاءات عالية أثناء شرح وإلقاء المحاضرات	3.51	0.723	02	بدرجة عالية
02	يتم إلقاء المحاضرات من طرف الأستاذ باستخدام وسائل تكنولوجية حديثة في التدريس (عروض باوربونت، وسائط أخرى)	2.93	0.958	04	بدرجة متوسطة
03	يساهم أعضاء هيئة التدريس بتقديم المساهمات الفكرية المتعلقة بعمل الجامعة والتفاعل مع مؤسسات المجتمع	3.18	0.907	03	بدرجة متوسطة
04	أساتذة الكلية لهم القدرة على تطوير المناهج التعليمية في مجالات التخصص	3.67	0.948	01	بدرجة عالية
أولاً: جودة هيئة التدريس		3.3222	0.5940	بدرجة متوسطة	
05	تناسب مناهج وبرامج التدريس مع قدرة استيعاب الطالب	3.40	0.909	02	بدرجة متوسطة
06	ترتبط مناهج التدريس الطالب بواقعه ومحيطه الخارجي	3.04	0.873	05	بدرجة متوسطة
07	هناك طرق جديدة تستخدم في التدريس تساهم في تحقيق جودة الخدمة التعليمية	3.71	0.838	01	بدرجة عالية
08	تتيح المناهج التدريسية للطالب فرصة إيجاد وظيفة	3.22	0.897	03	بدرجة متوسطة
10	تحقق مناهج التدريس أهداف معرفية محددة تمكنها من التوافق مع المعايير العالمية	3.11	0.977	04	بدرجة متوسطة
ثانياً: جودة المناهج التدريسية		3.2978	0.6020	بدرجة متوسطة	
10	تلتزم إدارة الكلية بالجودة والتركيز على جودة الخدمة التعليمية	3.36	0.825	01	بدرجة متوسطة
11	تشجع إدارة الكلية على الإبداع من خلال برامج تدعم الجودة	2.89	0.854	05	بدرجة متوسطة

12	تستخدم إدارة الكلية طرق خاصة لتقويم أداء هيئة التدريس	3.09	0.920	04	بدرجة متوسطة
13	تتدخل الإدارة في اختيار الأستاذ للمادة رغم عدم مواعمة هذه المادة لتخصصه	3.13	0.939	03	بدرجة متوسطة
14	تتبنى إدارة الكلية معايير واضحة يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة التعليمية	3.18	0.856	02	بدرجة متوسطة
ثالثا: جودة الإدارة التعليمية		3.1289	0.6013	بدرجة متوسطة	
15	ينعكس نشاط البحث العلمي لأعضاء هيئة التدريس على محتويات المقاييس	3.78	0.945	01	بدرجة عالية
16	ترصد إدارة الجامعة ميزانية كافية للبحث العلمي	2.71	0.986	04	بدرجة متوسطة
17	يوجد تعاون بين الكلية وكليات أخرى وطنيا ودوليا في مجال البحث العلمي إلكترونيا	2.82	0.856	03	بدرجة متوسطة
18	التجهيزات العلمية والتقنيات التكنولوجية تساهم في إنجاز بحوث علمية ذات جودة	3.60	0.981	02	بدرجة عالية
رابعا: جودة البحث العلمي		3.2278	0.6222	بدرجة متوسطة	
آراء واتجاهات أفراد العينة نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية		3.2407	0.4556	بدرجة متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 25

من خلال الجدول أعلاه نجد:

المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور 02 والمتعلقة ب: قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية بلغ 3.2407 وانحراف معياري بلغ 0.4556 وهو اقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور هو ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة) أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مستوى جودة الخدمة التعليمية (جودة هيئة التدريس، جودة المناهج التدريسية، جودة الإدارة التعليمية، جودة البحث العلمي) معاً بالكلية محل الدراسة هو بدرجة متوسطة وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين. وفيما يلي شرح الأبعاد حسب ترتيب أهميتهم في الكلية:

بالنسبة: **الجودة هيئة التدريس** وحسب وجهة نظر افراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي ($x=3.3222$) و بدرجة توفر متوسطة بالكلية محل الدراسة حيث تبين لنا ان إجابة المستجوبين على عبارات البعد معظمها موافقون عليها بدرجة متوسطة اذ أن متوسطاتها الحسابية محصورة بين ($3.67-2.93$) حيث ان (العبارة رقم 04، $x=3.67$ ، احتلت المرتبة الأولى) وموافقون في اجابتهم عليها بدرجة عالية أي أن أساتذة الكلية المستجوبين وحسب وجهة نظرهم لهم قدرة عالية على تطوير المناهج التعليمية في مجالات تخصصهم، اما (العبارة رقم 02، $x=2.93$ ، احتلت المرتبة الاخيرة) وموافقون في اجابتهم عليها بدرجة متوسطة أي أن مستوى استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة من طرف الأساتذة المستجوبين في التدريس وإلقاء المحاضرات على طلبة الكلية مثل عروض باوربونت، ووسائط أخرى هي مستخدمة بدرجة متوسطة .

أما بالنسبة ل: **جودة الإدارة التعليمية** وحسب وجهة نظر افراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي ($x=3.1289$) و بدرجة توفر متوسطة بالكلية محل الدراسة حيث تبين لنا ان إجابة المستجوبين على عبارات البعد معظمها موافقون عليها بدرجة متوسطة اذ أن متوسطاتها الحسابية محصورة بين ($3.36-2.89$) حيث أن(العبارة رقم 10، $x=3.36$ ، احتلت المرتبة الأولى) وموافقون في اجابتهم عليها بدرجة متوسطة أي أساتذة الكلية المستجوبين وحسب وجهة نظرهم لهم قدرة متوسطة فيما يخص أداء الإدارة التعليمية، أما (العبارة رقم 11، $x=2.89$ ، احتلت المرتبة الاخيرة) وموافقون في اجابتهم عليها بدرجة متوسطة أي أن مستوى أداء الادارة التعليمية متوسط على جميع الأصعدة.

ثالثا: ترتيب مستويات توفر المتغيرات ومدى أهميتها النسبية لدى أفراد العينة المستجوبين

بعد عملية عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول تقويم مستوى وتوفر متغيرات الدراسة نقوم بترتيبها حسب أهميتها لدى أفراد العينة في الكلية محل الدراسة والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول رقم (14): ترتيب أهمية متغيرات الدراسة بالكلية محل الدراسة

الترتيب	مستوى التوفر		الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط	المتغيرات	الرقم
	المجال المتوسط الحسابي المرجح	الدرجة					
01	[3.40 - 2.60]	متوسطة	66.44%	0.59403	3.3222	جودة هيئة التدريس	
03	[3.40 - 2.60]	متوسطة	65.96%	0.60205	3.2978	جودة المناهج التدريسية	
04	[3.40 - 2.60]	متوسطة	62.58%	0.60136	3.1289	جودة الإدارة التعليمية	
02	[3.40 - 2.60]	متوسطة	64.56%	0.62221	3.2278	جودة البحث العلمي	
	[3.40 - 2.60]	متوسطة	64.81%	0.45569	3.2407	جودة الخدمة التعليمية	
	[3.40 - 2.60]	متوسطة	62.70%	0.43672	3.1350	الإدارة الإلكترونية	

يتم حساب الوزن النسبي اعتمادا على العلاقة التالية¹:

$$\bar{x}(\%) = 100 \times \frac{x}{k}$$

حيث: K- عدد البدائل في سلم مقياس ليكرت/ - X : المتوسط الحسابي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 25

حسب آراء واتجاهات الأساتذة المستجوبين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة توصلنا إلى ما يلي: النسبة الإجمالية لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية حسب وجهة نظرهم هي 62.70 % وهي نسبة متوسطة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب. أما النسبة الإجمالية لمستوى توفر جودة الخدمة التعليمية (جودة هيئة التدريس، جودة المناهج التدريسية، جودة الإدارة التعليمية، جودة البحث العلمي) بالكلية حسب وجهة نظرهم هي 64.81 % وهي نسبة متوسطة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب.

¹ - مصطفى طويطي : التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان -تطبيقات عملية على برنامج excel- ، دار النشر الجامعي ، تلمسان ، الجزائر ، 2018، ص: 211.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: شرح الأداة الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة

تتمحور فرضيات الدراسة في الإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة في: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟ (من وجهة نظر الأساتذة المستجوبين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة) حيث سنقوم بدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية)، وهذا من خلال: استخدامنا لنموذج الانحدار الخطي البسيط لكشف عن وجود علاقة بين المتغيرين، وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع حيث سنركز على: معامل الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson)، ويستخدم لقياس اتجاه وقوة العلاقة الخطية بين المتغيرين وتقع قيمة معامل الارتباط بين -1 إلى +1 وهذه القيمة تدل على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين، فإذا كانت القيمة كبيرة كافية بغض النظر عن الإشارة فإن العلاقة بين المتغيرين قوية، أما إشارة معامل الارتباط فإنها تدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت الإشارة موجبة فإن زيادة قيم أحد المتغيرات ترافقها زيادة في المتغير الآخر أي العلاقة بينهما طردية والعكس صحيح، ويمكن تقسيم مجالات قيمة معامل الارتباط:

ضعيفة	أقل أو يساوي 0.30
متوسطة	من 0.3 إلى 0.7
عالية	أكبر من 0.7

- اختبار F (F-test): من أجل معنوية العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع للعلاقة المدروسة يمكن معرفة المعنوية أو الدلالة الإحصائية للعلاقة المدروسة من خلال قيمة sig المرافقة لاختبار (F-test) فإذا كانت قيمة SIG أقل من 0.05 فإن العلاقة المدروسة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية:

قاعدة معنوية العلاقة بين المتغيرين باستخدام نموذج الانحدار من خلال اختبار تحليل التباين	تحليل التباين ANOVA اختبار F (F-test)	
إذا كانت قيمة SIG أقل من 0.05 يستلزم وجود علاقة دالة إحصائية بين المتغيرين	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية (SIG)

- معامل الانحدار b_1 و b_0 : حيث b_0 يمثل مقدار الثابت ومعامل b_1 يمثل القيمة التي يزيد بها المتغير التابع عند زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل.

- اختبار T (T-test) من أجل معنوية التأثير بين المتغيرين، ويستخدم لاختبار معنوية تأثير المستقل في التابع، بكلمة أخرى يستخدم للتحقق من معنوية معاملات (b_0, b_1) لنموذج الانحدار وهذا بمقارنة قيمة sig

المرافقة للاختبار (T-test) مع مستوى الدلالة 0.05 حيث إذا كانت قيمة SIG أقل من 0.05 فإن معامل الانحدار (b_0, b_1) يختلف عن الصفر ومنه له تأثير معنوي في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة.

- **ومعامل التفسير (Correlation of determination):** ويرمز له بالرمز R^2 ويعتبر مقياس لجودة العلاقة المدروسة، وهو مربع معامل الارتباط بيرسون وكلما اقتربت قيمة معامل التفسير من 100% دل ذلك على جودة توفيق النموذج (جودة العلاقة المدروسة) وهو يمثل أيضا النسبة المئوية للتباين (المساهمة) التي يمكن تفسيرها بواسطة المتغير المستقل في التغيرات التي تؤدي إلى تحسين المتغير التابع، وتقع قيمة R^2 بين: $0 \leq R^2 \leq 1$.

ويمكن التعبير عن مجالات التفسير بين المتغيرين بناءً على احصائية R^2 وفق معيار كوهن (Cohen, 1988):¹

0.5 فأكثر $0.5 \leq R^2$	$0.30 \leq R^2 \leq 0.49$	$0.01 \leq R^2 \leq 0.29$	مجال معامل التفسير R^2
مرتفعة	متوسطة	ضعيفة	درجة التفسير (التباين)
أكبر أو يساوي من %50.00	من 30.0 % إلى %49.0	أقل من أو يساوي 29.00 %	النسبة المئوية للتفسير

هدفنا من وضع هذه المجالات هو تفسير التغيرات التي يحدثها المتغير المستقل في تحسين المتغير التابع بناءً على احصائية R^2 وذلك من خلال تحديد مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في إحداث تغيرات في جودة الخدمة التعليمية وهل هناك مساهمة ضعيفة أم متوسطة، أم مرتفعة.

وفيما يلي نتائج اختبار الفرضيات:

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية

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

لاختبار الفرضية نقوم بصياغتها احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:

نص الفرضية الاحصائية:

☒ **الفرضية الصفرية (H_0):** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة.

¹ - زياد رشيد، الدلالة الإحصائية وحجم التأثير وقوة الاختبار الإحصائي المستخدم في البحوث الماجستير والدكتوراه -دراسة تحليلية تقويمية جامعة وهران <https://portal.arid.my/Publications/f399a112-eda9-4d.pdf> - بتاريخ 2019/06/01 على ساعة 10.58

☒ الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة صياغة النموذج الانحدار الخطي البسيط: من أجل دراسة العلاقة بين المتغير (المستقل) (المؤثرة) والتابع (المتأثر) نعتمد على المعادلة التالية:

$$y = B_0 + B_1(X) + \varepsilon_i$$

y : جودة الخدمة التعليمية

B_0 : معامل الانحدار الثابت

B_1 : معامل الانحدار للمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) (X)

قيمة الخطأ العشوائي ε_i :

جدول رقم (15): ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط للعلاقة (الفرضية العامة)

معنوية التأثير لمعاملات الانحدار بين المتغيرين				معنوية العلاقة بين المتغيرين			
				معامل التفسير	معامل الارتباط	ANOVA	
(SIG)	t	B	المعاملات نموذج الانحدار	R ²	r	(SIG)	قيمة F المحسوبة
0.000	4.412	1.222	B_0 (Constant) مقدر الثابت	0.38 1	0.617	0.000	54.103
0.000	7.355	0.644	B_1 متغير المستقل				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 25

التعليق على الجدول: يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

- معامل الارتباط بيرسون (r): بلغ قيمة $r = 0.617$ وهو موجب يدل ذلك على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابي أي بزيادة مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة في تحسين جودة الخدمة التعليمية وهذا منطقي بناءً على ما تطرقنا له في الجانب النظري.
- معنوية العلاقة بين المتغيرين من خلال نتيجة اختبار F (F -test): حيث ومن الجدول أعلاه نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal} = 54.103$) وهي دالة إحصائية حيث أن قيمة $SIG = 0.000$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى معنوية نموذج الانحدار البسيط الممثل للعلاقة المدروسة بين المتغيرين ومنه توجد علاقة دالة إحصائية بينهما وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية الرئيسية:

: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة

تفسير قيمة معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير): من خلال قيمة معامل التحديد المقدر بـ $R^2 = 0.381$ أي أن مستويات الإدارة الإلكترونية المطبقة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة تفسر 38.10% في التغيرات التي تحدث في جودة الخدمة التعليمية مما يدل على وجود قدرة تفسيرية متوسطة: حيث ووفق معيار كوهن (Cohen, 1988) فإن $0.381 = R^2$ محصور بين $0.19 \leq R^2 \leq 0.49$ وبالتالي نسبة تفسير متوسطة بين المتغيرين.

ويمكن تفسير ذلك كون أن مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية هو بدرجة متوسطة ($x=3.13$) وأن مساهمتها في تحسين جودة الخدمة التعليمية بالكلية لا ترقى إلى المستوى المطلوب إضافة أن باقي النسبة 61.92% = (100-38.10) يمكن أن يرجع إلى عوامل أخرى لم نتطرق لها في دراستنا.

- تفسير قيمة معامل الانحدار (B) (درجة ومعنوية التأثير): من خلال الجدول نجد ان قيمة معامل الانحدار لمتغير الإدارة الإلكترونية بلغ ($B_1=0.644$) هو ذو تأثير معنوي (دال احصائيا) لأن قيم مستوى ($Sig=0.000$) الخاصة بقيمة الاختبار ($T_{cal}=7.355$) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ويمكن تفسير قيمة معامل (معامل الانحدار (B)) أنه إذا قمنا بزيادة في مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة بقيمة 0.644 وحدة، وعليه إن أردت الكلية محل الدراسة الرفع من درجات جودة الخدمة التعليمية عليها القيام بإجراءات وتحسينات في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تحويل إدارة الكلية إلى إدارة إلكترونية في جميع أنظمتها من توفير أجهزة حديثة تُعتمد عليها في تقديم المحاضرات والرفع من الاستعمال الفعلي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في الكلية إلى غيرها من التحسينات التي تخص تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث أنه بزيادة مستويات تطبيقها بوحدة واحدة فإن جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ستتحسن بنسبة 64.40% وفيما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط الممثل للعلاقة بين (الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية) بالكلية محل الدراسة وهذا من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس قيم مستويات التي سوف تتحسن بها جودة الخدمة التعليمية مستقبلاً في حالة ما إذا قامت الكلية بزيادة مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية أو إجراء تحسينات عليها فإننا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكم سيتم التحسين في جودة الخدمة التعليمية :

$$y = B_0 + B_1(X) + \epsilon_i$$

$$\text{جودة الخدمة التعليمية} = 1.222 + 0.664 (\text{الإدارة الإلكترونية}) + \epsilon_i$$

ثالثا: اختبار الفرضيات الفرعية

** اختبار الفرضية 01:

- ☒ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة.
- ☒ الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة.
- جدول رقم (16): ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط للعلاقة (الفرضية 01)

معنوية التأثير بين المتغيرين		معنوية العلاقة بين المتغيرين					دراسة العلاقة بين المتغيرات	
مستوى المعنوية (SIG)	(T) (T-Test)	معامل الانحدار قيمة B	معامل التفسير (R2)	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة	المتغير المستقل	المتغير التابع
0.000	6.708	0.791	0.338	0.582	0.000	44.999	الإدارة الإلكترونية	جودة هيئة التدريس
قيمة الثابت $b_0 = 1.546$, $T = 5.666$, $\text{sig} = 0.000$								

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 25

من خلال الجدول أعلاه نجد:

- معنوية العلاقة بين المتغيرين: من خلال نتيجة اختبار F (F-test) نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal} = 44.999$) وهي دالة احصائيا لأن قيمة $\text{SIG} = 0.000$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05
- معنوية التأثير بين المتغيرين (معنوية قيمة B): من خلال نتيجة اختبار (T-Test) نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T_{cal} = 6.708$) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة $\text{SIG} = 0.000$ المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال احصائيا) للإدارة الإلكترونية على جودة هيئة التدريس عند 0.05.

- ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة.

- تفسير قيمة واتجاه العلاقة بين المتغيرين: من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: $r = 0.582$ وهو موجب ويدل ذلك على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية (موجبة) أي كلما ازدادت مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية يعقبه زيادة في درجات تحسين جودة هيئة التدريس.

- تفسير نسبة المساهمة (R^2) بين المتغيرين: من خلال قيمة معامل التفسير المقدر بـ $R^2 = 0.338$ ، نجد أن الإدارة الإلكترونية تفسر 33.80% من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة هيئة التدريس بالكلية محل الدراسة وهذا وفقاً لآراء المستجوبين وهذه المساهمة هي بنسبة متوسطة: حيث ووفق معيار كوهن (Cohen, 1988) فإن $R^2 = 0.381$ محصور بين $(0.30 \leq R^2 \leq 0.49)$ وبالتالي نسبة تفسير متوسطة بين المتغيرين.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ ($B = 0.791$) أنه كلما رفعنا في مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات تحسين جودة هيئة التدريس بالكلية محل الدراسة بقيمة 0.791 وحدة وفيما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط وهذا من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس قيم المستويات التي سوف تتحسن بها جودة هيئة التدريس مستقبلاً في حالة ما إذا قامت المؤسسة بزيادة مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية أو إجراء تحسينات عليها فإننا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكم ستتحسن جودة هيئة التدريس لدى الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أساتذة المستجوبين.

$$y = B_0 + B_1(X) + \varepsilon_i$$

جودة هيئة التدريس = $0.791 + 1.546$ الإدارة الإلكترونية

** اختبار الفرضية 02:

☒ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة المناهج التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة.

☒ الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة المناهج التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة.

جدول رقم (17): ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط للعلاقة (الفرضية 02)

معنوية تأثير بين المتغيرين		معنوية العلاقة بين المتغيرين					دراسة العلاقة بين المتغيرات	
مستوى المعنوية (SIG)	(T) (T-Test)	معامل الانحدار قيمة B	معامل التفسير (R2)	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة	المتغير المستقل	المتغير التابع
0.000	4.661	0.613	0.198	0.445	0.000	21.721	الإدارة الإلكترونية	جودة المناهج التدريسية
قيمة الثابت $b_0 = 1.375$ ، $T = 3.300$ ، $sig = 0.001$								

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 25

من خلال الجدول أعلاه نجد:

- **معنوية العلاقة بين المتغيرين:** من خلال نتيجة اختبار F (F-test) نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal} = 21.721$) وهي دالة احصائيا لأن قيمة $SIG = 0.000$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05
- **معنوية التأثير بين المتغيرين (معنوية قيمة B):** من خلال نتيجة اختبار (T-Test) نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T_{cal} = 4.661$) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة $SIG = 0.000$ المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال احصائيا) للإدارة الإلكترونية على جودة المناهج التدريسية عند 0.05.
- **ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية:** نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة المناهج التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة.
- **تفسير قيمة واتجاه العلاقة بين المتغيرين:** من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: $r = 0.445$ وهو موجب ويدل ذلك على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية (موجبة) أي كلما ازادت مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية يَعْقبه زيادة في درجات تحسين جودة المناهج التدريسية.
- **تفسير نسبة المساهمة (R^2) بين المتغيرين:** من خلال قيمة معامل التفسير المقدر بـ $R^2 = 0.198$ ، نجد أن الإدارة الإلكترونية تفسر 19.80 % من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة المناهج التدريسية بكلية محل الدراسة وهذا وفقا لآراء المستجوبين وهذه المساهمة هي نسبة ضعيفة، حيث ووفق معيار كوهن (Cohen, 1988) فإن $R^2 = 0.381$ محصور بين ($0.01 \leq R^2 \leq 0.29$) وبالتالي نسبة تفسير ضعيفة بين المتغيرين.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب (B=0.613) أنه كلما رفعنا في مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات تحسين جودة المناهج التدريسية بالكلية محل الدراسة بقيمة 0.613 وحدة. وفيما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط وهذا من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس قيم المستويات التي سوف تتحسن بها جودة المناهج التدريسية مستقبلاً في حالة ما إذا قامت المؤسسة بزيادة مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية أو إجراء تحسينات عليها فإننا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكم ستتحسن جودة المناهج التدريسية لدى الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الأساتذة المستجوبين.

$$y = B_0 + B_1(X) + \varepsilon_i$$

جودة المناهج التدريسية = 0.613+1.375 الإدارة الإلكترونية

** اختبار الفرضية 03:

☒ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الإدارة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة.

☒ الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الإدارة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة.

جدول رقم (18): ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط للعلاقة (الفرضية 03)

معنوية التأثير بين المتغيرين		معنوية العلاقة بين المتغيرين					دراسة العلاقة بين المتغيرات	
مستوى المعنوية (SIG)	(T) (T-Test)	معامل الانحدار قيمة B	معامل التفسير (R2)	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة	المتغير المستقل	المتغير التابع
0.001	3.330	0.461	0.112	0.334	0.001	11.086	الإدارة الإلكترونية	جودة الإدارة التعليمية
قيمة الثابت = 1.685 ، T= 3.848 ، sig = 0.000								

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 25

من خلال الجدول أعلاه نجد:

- **معنوية العلاقة بين المتغيرين:** من خلال نتيجة اختبار F (**F-test**) نجد قيمة F المحسوبة بلغت $(F_{cal}=11.086)$ وهي دالة احصائياً لأن قيمة $SIG = 0.001$ المصاحبة لقيمة F هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05
- **معنوية التأثير بين المتغيرين (معنوية قيمة B):** من خلال نتيجة اختبار T (**T-Test**) نجد قيمة T المحسوبة بلغت $(T_{cal}=3.330)$ وهي دالة احصائياً حيث أن قيمة $SIG = 0.001$ المصاحبة لقيمة T هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال احصائياً) للإدارة الإلكترونية على جودة الإدارة التعليمية عند 0.05 .

- **ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية:** نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الإدارة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة.

- **تفسير قيمة واتجاه العلاقة بين المتغيرين:** من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: $r = 0.334$ وهو موجب ويدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية (موجبة) أي كلما ازدادت مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية يعقبه زيادة في درجات تحسين جودة الإدارة التعليمية.

- **تفسير نسبة المساهمة (R^2) بين المتغيرين:** من خلال قيمة معامل التفسير المقدر بـ $R^2 = 0.112$ ، نجد أن الإدارة الإلكترونية تفسر 11.20% من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة الإدارة التعليمية بكلية محل الدراسة وهذا وفقاً لأراء المستجوبين وهذه المساهمة هي نسبة ضعيفة. حيث ووفق معيار كوهن (Cohen,1988) فإن $R^2 = 0.381$ محصور بين $(0.01 \leq R^2 \leq 0.29)$ وبالتالي نسبة تفسير ضعيفة بين المتغيرين.

- **تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين:** تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ $(B=0.461)$ أنه كلما رفعنا في مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات تحسين جودة الإدارة التعليمية بكلية محل الدراسة بقيمة 0.461 وحدة. وفيما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط وهذا من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس قيم المستويات التي سوف تتحسن بها جودة الإدارة التعليمية مستقبلاً في حالة ما إذا قامت المؤسسة بزيادة مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية أو إجراء تحسينات عليها فإننا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكم سنتحسن جودة الإدارة التعليمية لدى الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أساتذة المستجوبين.

$$y = B_0 + B_1(X) + \varepsilon_i$$

جودة الإدارة التعليمية = $0.461 + 1.685$ الإدارة الإلكترونية

**** اختبار الفرضية 04:**

- ☒ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة البحث العلمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة.
- ☒ الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة البحث العلمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة

جدول رقم (19): ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط للعلاقة (الفرضية 04)

معنوية التأثير بين المتغيرين		معنوية العلاقة بين المتغيرين					دراسة العلاقة بين المتغيرات	
مستوى المعنوية (SIG)	(T) (T-Test)	معامل الانحدار قيمة B	معامل التفسير (R2)	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة	المتغير المستقل	المتغير التابع
0.000	5.956	0.764	0.287	0.536	0.000	35.473	الإدارة الإلكترونية	جودة البحث العلمي
قيمة الثابت = 0.834 ، $b_0 = 0.834$ ، $T = 2.054$ ، $\text{sig} = 0.043$								

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 25

من خلال الجدول أعلاه نجد:

- معنوية العلاقة بين المتغيرين: من خلال نتيجة اختبار F (F-test) نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=35.473$) وهي دالة إحصائياً لأن قيمة $\text{SIG} = 0.000$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05 .
- معنوية التأثير بين المتغيرين (معنوية قيمة B): من خلال نتيجة اختبار (T-Test) نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T_{cal}=5.956$) وهي دالة إحصائياً حيث أن قيمة $\text{SIG} = 0.000$ المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائياً) للإدارة الإلكترونية على جودة البحث العلمي عند 0.05 .

- ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة البحث العلمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة.

- تفسير قيمة واتجاه العلاقة بين المتغيرين: من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته:

$r = 0.536$ وهو موجب ويدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية (موجبة) أي كلما ازدادت مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية يَعْقَبُه زيادة في درجات تحسين جودة البحث العلمي.

- تفسير نسبة المساهمة (R^2) بين المتغيرين: من خلال قيمة معامل التفسير المقدر بـ $R^2 = 0.287$ ، نجد أن الإدارة الإلكترونية تفسر 28.70 % من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة البحث العلمي بالكلية محل الدراسة وهذا وفقاً لأراء المستجوبين وهذه المساهمة هي نسبة ضعيفة. حيث ووفق معيار كوهن (Cohen,1988) فإن $R^2 = 0.381$ محصور بين $(0.01 \leq R^2 \leq 0.29)$ وبالتالي نسبة تفسير ضعيفة بين المتغيرين.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ ($B = 0.764$) أنه كلما رفعنا في مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات تحسين جودة البحث العلمي بالكلية محل الدراسة بقيمة 0.764 وحدة. وفيما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط وهذا من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس قيم المستويات التي سوف تتحسن بها جودة الإدارة التعليمية مستقبلاً في حالة ما إذا قامت المؤسسة بزيادة مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية أو إجراء تحسينات عليها فإننا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكم ستتحسن جودة الإدارة التعليمية لدى الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أساتذة المستجوبين.

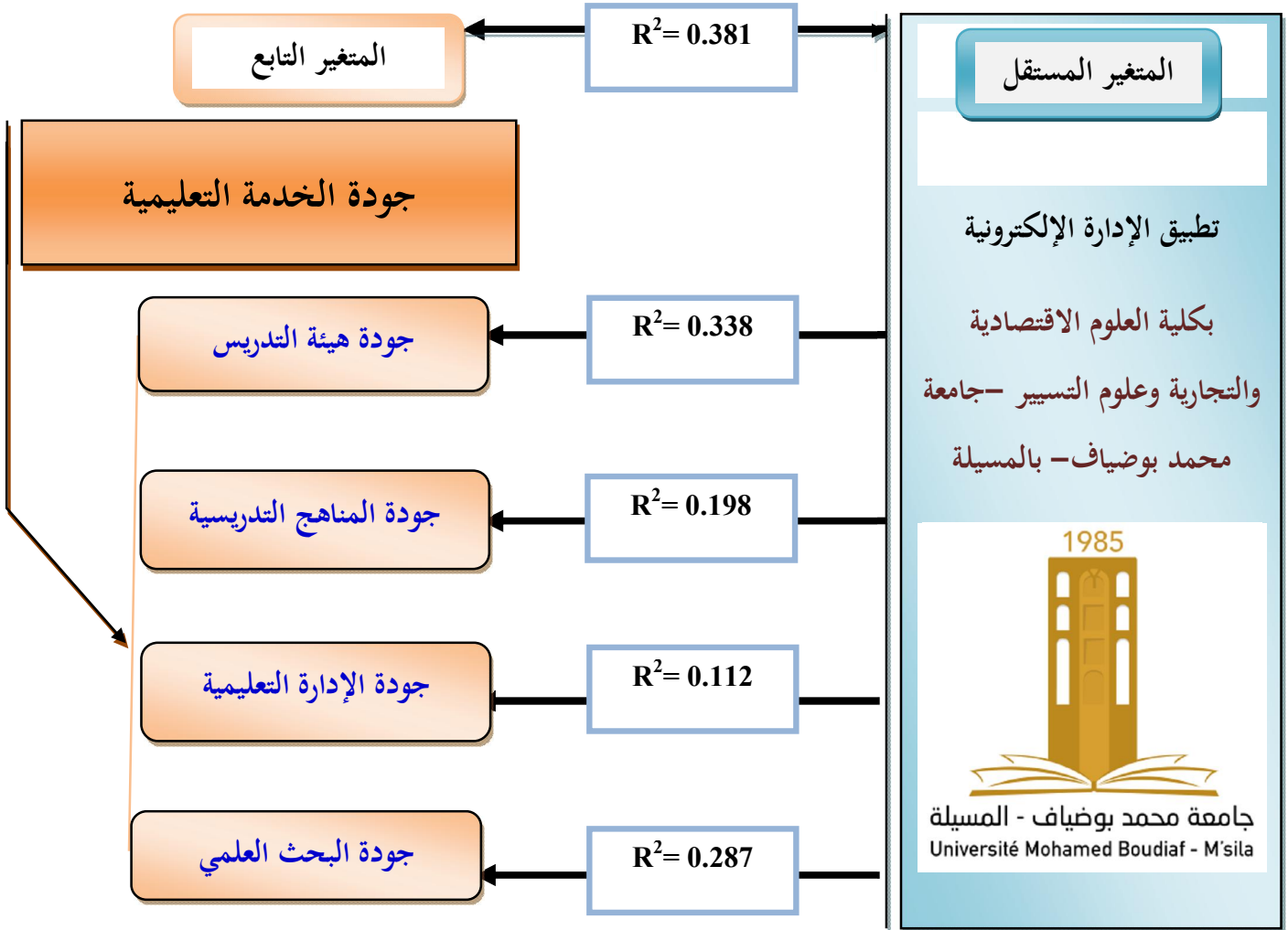
$$y = B_0 + B_1(X) + \varepsilon_i$$

جودة البحث العلمي = $0.764 + 0.834$ الإدارة الإلكترونية

ثالثا: رسم نموذج النموذج الميداني للدراسة

بناء على نتائج اختبار الفرضيات توصلنا إلى ما يلي:

شكل رقم (07): النموذج الميداني للدراسة

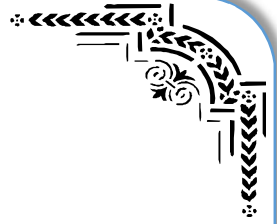
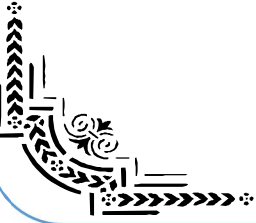


المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الفرضيات.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في هذا الفصل التطبيقي على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة، فقد قمنا بالإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات وتفسير النتائج وفق الدراسات السابقة ومن خلال دراستنا الميدانية، حيث لاحظنا بأن الكلية تعتمد في أداء خدماتها على مجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة، وتسعى جاهدة إلى مواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة وذلك بتوفير بيئة عمل جيدة وملائمة لأساتذتها من أجل تحسين جودة خدماتها التعليمية المقدمة من خلالهم.

الخاتمة



الخاتمة:

تعد مؤسسات التعليم العالي العنصر المجتمعي الأكثر تأثراً لمتطلبات التطور، كونها مؤسسات منتجة للمعرفة يجب أن تجد في النتاج المعرفي أمراً يعينها، لذا تجتهد في استيعابه ونقله وتزويد مخرجاتها به؛ فمن الأهمية بمكان أن تكون الجامعات أول من يستفيد من التطورات السريعة والمتلاحقة في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال. والتعلم الالكتروني وتطبيقاته هي أحد التقنيات الحديثة الفاعلة في تطوير البرامج التعليمية، الأمر الذي يستلزم التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، حيث يسهم تطبيقها في تطوير أداء العمل الإداري وأداء النشاط التعليمي في المؤسسات التعليمية الحديثة وعلى قدرتها التنافسية، لما تحققه من سرعة في انجاز الأعمال وتقليل ساعات العمل مع إمكانية أداء الأعمال عن بعد والتقليل من أخطاء العاملين، كما أنها تعزز القدرة والمرونة والاستجابة السريعة للأحداث مما يؤدي إلى زيادة التنافسية وتقليل تكلفة الإجراءات الإدارية مع زيادة كفاءة العمل والقضاء على البيروقراطية ومنه تحقيق الجودة الشاملة فيما يسمى بالخدمة التعليمية.

ومن خلال محاولتنا الاجابة على الإشكالية المطروحة: " هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟"

توصلنا إلى النتائج التالية:

❖ نتائج الدراسة:

أولاً: نتائج الدراسة النظرية

☞ تسعى الكلية إلى تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية في مختلف نشاطاتها وعملياتها من خلال توفير البنية التحتية من المعدات والشبكات والبرامج اللازمة لذلك.

☞ يقوم الأساتذة بإجراء عدة عمليات متعلقة بالخدمة التعليمية عن طريق التقنيات الرقمية، كتقديم الدروس عن طريق عروض الباوربوينت وكذا عرض نتائج الامتحانات عن طريق الموقع الإلكتروني للكلية.

☞ بالنسبة لاستخدام منصة وضع الدروس على الخط Moodle فهي في بداياتها بحيث تسعى الكلية جاهدة في المضي قدماً في تعميمها على مستوى جميع أقسامها.

☞ بالنسبة لاستخدام المنصة الخاصة بالدروس المرئية والمسموعة Mooc فهي تعتبر تقنية جديدة قامت الجامعة باستقدامها مؤخراً بحيث سيتم تعميمها على مستوى جميع الكليات والأقسام.

☞ يوجد تأثير كبير من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية على مستوى جودة الخدمة التعليمية وذلك لما ينعكس على سرعة أداء العمليات وتوفير الوقت والجهد وبتكاليف أقل ودقة أكبر.

ثانياً: نتائج الدراسة الميدانية

وقد كانت النتائج على ضوء الفرضيات كالتالي:

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

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات التعليمية وان الإدارة الإلكترونية تفسر 38.10% من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة الخدمات التعليمية وان قيمة هذه المساهمة هي بدرجة متوسطة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب.

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

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة هيئة التدريس وان الإدارة الإلكترونية تفسر 33.80% من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة هيئة التدريس وان قيمة هذه المساهمة هي بدرجة متوسطة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب.

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

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة المناهج التدريسية وان الإدارة الإلكترونية تفسر 19.80% من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة المناهج التدريسية وان قيمة هذه المساهمة هي بدرجة ضعيفة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب.

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

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الإدارة التعليمية وان الإدارة الإلكترونية تفسر 11.20% من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة الادارة التعليمية وان قيمة هذه المساهمة هي بدرجة ضعيفة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب.

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

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة البحث العلمي وان الإدارة الإلكترونية تفسر 28.70% من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة البحث العلمي وان قيمة هذه المساهمة هي بدرجة ضعيفة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب.

الاقتراحات:

من المستحسن أن تقوم الهيئة الوصية بإجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية بحيث تتناسب مع مبادئها وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيقها بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.

التفكير في إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية جميع الأطراف المعنية بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئتهم نفسيا وسلوكيا وتقنيا من أجل التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، وهذا التحول يكفل تسهيل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصدقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

تحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج.

يعد هاجس أمن المعلومات من أكبر معضلات العمل إلكترونيا، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجرى حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ العمل يجب الحفاظ على أمنها حيث يجب توفر الأمن والسرية الإلكترونيين على مستوى عال لحماية المعلومات الشخصية للمستخدمين، لهذا وجب وضع سياسة عامة لحماية المعلومات بحيث تحتوي على جميع الإجراءات وطرق الاستخدام الأمثل لأجهزة الحاسوب وكذا مختلف البرامج الإلكترونية والعمل على تحسين كل المعنيين بذلك.

آفاق الدراسة:

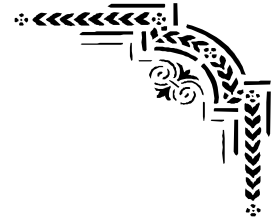
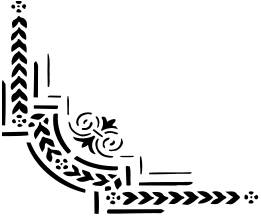
من خلال معالجة إشكالية الدراسة صادف الباحث العديد من المواضيع التي تم استخلاصها من هذه الدراسة، والتي يمكن أن تعتبر كأبحاث مستقبلية تساهم في إيجاد حلول لإشكاليات ترتبط بهذه المواضيع التي يمكن طرحها كالتالي:

- دراسة مقارنة حول التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية؛

- واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية وسبل تطويرها؛

- مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير جودة المناخ التنظيمي بالجامعات الجزائرية؛
- الإدارة الإلكترونية كمدخل إستراتيجي لتحقيق الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية؛
- دور الإدارة الإلكترونية في تنمية الكفاءات البشرية بالجامعات الجزائرية؛
- أثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية على أداء أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الجزائرية؛
- أثر الثقافة الإلكترونية لأعضاء هيئة التدريس على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمات التعليمية؛
- دراسة مقارنة حول دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الإدارة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الجزائرية؛

قائمة المراجع



المراجع:

I. الكتب باللغة العربية:

1. أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، الرياض، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005.
2. أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
3. أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة مصر.
4. بسمان فيصل محجوب، الدور القيادي لرؤساء الأقسام في الجامعات العربية، كلية الإدارة والاقتصادي المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة والشارقة، 2004.
5. بشير عباس العلق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة ط1، 2005.
6. حياة سيد، بختة حداد، قضايا معاصرة في التعليم العالي، التعليم المفتوح، التعريب، البحث العلمي الإرشاد، دار الزاوية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
7. خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010.
8. زايد مراد، الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات (مدخل تسيير المؤسسات)، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012.
9. السالمي وعلاء عبد الرزاق محمد، شبكات الإدارة الإلكترونية (ط1)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2005.
10. سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2002.
11. صفوت فرج، القياس النفسي، مكتبة أنجلو المصرية، القاهرة، مصر، الطبعة السادسة، 2007.
12. عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية، مصر، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007.
13. عبود نجم عبود، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية الوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض المملكة العربية السعودية، 2004.
14. علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
15. عماد أبو الرب وآخرون، ضمان الجودة في التعليم العالي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2010.
16. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة القرن الواحد والعشرين، دار المغرب الإسلامي، بيروت 2006.
17. فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 1999/2000.
18. فلاق محمد، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، دار النشر الجامعي الجديد، الجزائر، 2018.

19. قاسم نايف علوان المحلاوي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو 9001:2000، الطبعة الأولى دار الثقافة، عمان 2009.
20. لعويسات جمال الدين، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر، 2005.
21. مصطفى حسين باهي، ناهد خيرى فياض، اتجاهات التعليم العالي في ضوء الجودة الشاملة، ط1 مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 2009.
22. ميمون نبيلة، البيع الشخصي وخدمة العملاء في المؤسسة الاقتصادية، دار الجامعة الجديدة للنشر الإسكندرية، مصر، 2014.
23. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
24. وليد سالم محمد الحفاوي، مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلوماتية، دار الفكر، الأردن 2006.
25. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005.
26. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
27. يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، دار الوراق للنشر والتوزيع عمان، 2008.

II. المذكرات:

1. رزق الله حنان، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص موارد بشرية، 2010.
2. 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.
3. جعيج نبيلة، التخطيط الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية المحلية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم جامعة المسيلة، 2015/2014.
4. حميد زقاي، أثر تطبيق جودة الخدمات التعليمية في ضوء الإصلاح الجامعي الجديد ل.م.د، دراسة حالة جامعة الطاهر مولاي سعيدة، رسالة دكتوراه تخصص تسويق الخدمات، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2016.
5. صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته-دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، جامعة سطيف1، 2014.

6. يزيد قادة، واقع تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، رسالة دكتوراه، (غير منشورة)، تخصص إدارة الأفراد والمنظمات وحوكمة الشركات، جامعة أبي بكر قايد، تلمسان، 2012.
7. فليسي ليندة، جودة الخدمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس.
8. شرع مريم، الإدارة التمكينية كمدخل حديث في تحقيق جودة الخدمات التعليمية الجامعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، 2015.
9. محمد جمال، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
10. عماري سمير، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة المسيلة، 2017-2018.
11. محمد بن سعيد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، 2008.

III. المجالات:

1. أم الخير قوارح، مقارنة نظرية حول الإدارة الإلكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، 2018.
2. حسن عبد السلام علي عمران، دور الميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كلية الاقتصاد والمحاسبة، جامعة سبها، ليبيا مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2017.
3. حياة سيد، بختة حداد، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 26، جامعة زيان عاشور، الجلفة، مارس 2016.
4. داود عبد الملك الحدابي، هدى عبد الله قشوة، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة اليمينة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 04، 2009.
5. سعد علي بكري، المعلوماتية في خطة التنمية السعودية، مجلة الفيصل، المجلد 46، العدد 202.
6. صباح شنايت، تجسيد الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الجزائر نظام الدفع من قبل الغير المدعم ببطاقة الشفاء (نموذج)، مجلة شؤون الاجتماعية، العدد 130، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2016، ص 204.

7. قاصدي فايزة، طيب فتيحة، مفهوم الجودة في التعليم العالي، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية مجلة دولية، العدد 27، يناير 2017.
8. محافظة سامح، ناصر خيرة، أثر تطبيق إدارة الجودة في فاعلية أداء مديريات التربية والتعليم في محافظة الزرقاء، مجلة دراسات العلوم التربوية، مجلد 36، 2009.
9. محمد الزبون، صالح عبابنة، تصورات مستقبلية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير النظام التربوي، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، المجلد 24، العدد 3، فلسطين، 2010.
10. محمد عثمان حجازي، تقنية المعلومات: الفرص والتحديات في الوطن العربي، مجلة البحوث التربوية المجلد 1 العدد 3، 2003.

IV. المقالات:

1. نائل عبد الحفيظ العواملة، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة في دولة قطر، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 15، العدد 1، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 2001.
2. خالد محمد طلال بني حمدان، جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضی الطلبة- دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة المملكة الأردنية الهاشمية، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي.
3. نجيب سليم، الجودة في التعليم، مفهومها، معاييرها، آلياتها، مقالة منشورة على موقع تعليم جديد www.new-educ.com تاريخ الاطلاع: 2019/04/11.
4. محمد جبار الشمري، هاشم فوزي العبادي، 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.
5. فتحي سالم أوزخام، 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.
6. عبد الله سعيد، جودة الكتاب الجامعي وآفاق تطويره، الندوة الوطنية لتطوير المناهج والاختصاصات التي تنظمها وزارة التعليم العالي في جامعة حلب، 30-31 ايار 2007.
7. 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.

V. القوانين والتشريعات:

1. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 24، القانون رقم 99-05، 1999.

VI. المحاضرات:

1. هاني عرب، محاضرات في مهارات التفكير والبحث العلمي، ملتقى البحث العلمي، 2009.
2. مصطفى طويطي: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان -تطبيقات عملية على برنامج excel- دار النشر الجامعي ، تلمسان ، الجزائر ، 2018.

.VII الوثائق:

1. وثيقة تعريفية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

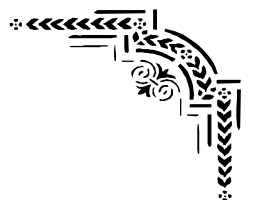
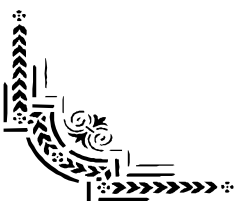
.VIII المراجع الأجنبية:

1. *NEALAH Slman Awad Al Baloui, Role In Distace Education –The Internet Age Teacher's, Marg Na'ja Secondary School, Nablus, Palestine, 2003.*

.IX المواقع الالكترونية:

1. <https://nafeza.net>.
2. <https://www.new-educ.com>.
3. <https://web.facebook.com/SudaSpace/posts>.
4. <https://www.univ-msila.dz/ar>
5. <https://www.facebook.com/vicerecteurrelexmsila>.
6. <https://ar.wikipedia.org>.
7. Shihabpresse.com .
8. <https://algeriemaintenant.com>.

الملاحق





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة الاستبيان

تخصص: إدارة أعمال

أستاذي..... الفاضل

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد:

في إطار إعداد بحث علمي يدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص

إدارة أعمال نضع بين أيديكم استبياننا معدا لجمع البيانات حول الموضوع الموسوم بعنوان:

" دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية "

- دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -

تهدف هذه الدراسة إلى إستطلاع آراء أساتذة التعليم العالي بجامعة المسيلة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية.

لهذا نرجو منكم أساتذتي الكرام تخصيص جزء من وقتكم الثمين لملا هذه الاستمارة بالمعلومات التي

تعبر عن رأيكم أو تتناسب اختياراتكم بموضوعية، حتى يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة من الناحية

العلمية والعملية، مع العلم أن هذه المعطيات سوف تبقى سرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

وفي الأخير دتم في خدمة العلم والمعرفة وشكرا على تعاونكم لكم منا جزيل الاحترام والتقدير.

إشراف الدكتورة:

إعداد الطالبين:

- سناء رحمانى

- مراد أحمد

- فؤاد بلعباس

السنة الجامعية 2019/2018

الجزء الأول: البيانات الشخصية

الرجاء وضع إشارة (x) في الخانة المناسبة:

الجنس	ذكر	أنثى
العمر	أقل من 30 سنة	من 30 - 40 سنة
	من 40 - 50 سنة	من 50 سنة فأكثر
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	من 05 - 10 سنوات
	من 11 - 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	قسم علوم التسيير	قسم علوم المالية والمحاسبة
	قسم العلوم التجارية	قسم العلوم الاقتصادية

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

الرجاء وضع الإشارة (x) في الخانة التي تناسب اختياراتكم.

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

يهدف هذا المحور إلى معرفة مدى ومستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: الإدارة الإلكترونية						
1	تمتلك الكلية لأجهزة حديثة تساعد على مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة.					
2	يوجد استعمال فعلي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في الكلية					
3	توجد أنظمة متطورة في الكلية تساهم في تحويل الإدارة من تقليدية إلى إلكترونية					
4	يتم تقديم الدروس والمحاضرات بالكلية إلكترونياً.					
5	تتم عملية الإشراف على طلبة الدراسات العليا بالكلية إلكترونياً.					
6	تتم عملية مناقشة المذكرات والرسائل العلمية بالكلية إلكترونياً.					
7	يتم اعلام التخصصات الموجودة في الكلية إلكترونياً.					
8	يتم توفير منتدى إلكتروني للتواصل بين الطلبة والأساتذة بالكلية.					
9	يتم استلام الواجبات الدراسية لطلبة الكلية إلكترونياً.					
10	يتم تبادل الخبرات بين الأساتذة من داخل الكلية وخارجها في مختلف التخصصات إلكترونياً.					
11	يتم تمكين الأساتذة بالكلية من البيانات الخاصة بهم إلكترونياً، مثل: (جداولهم الدراسية، وحجمهم الساعي المعتمد، والطلبة المسجلين في المقاييس الخاصة بهم).					
12	تستخدم إدارة الكلية وسائل إلكترونية للاتصال بالأساتذة والطلبة وإبلاغهم بأهم التطورات.					
13	تساهم الإدارة الإلكترونية في التقليل من الأخطاء وضغوطات العمل لدى الأستاذ					

المحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية

يهدف هذا المحور إلى معرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: جودة هيئة التدريس						
01	يتمتع معظم أساتذة الكلية بكفاءات عالية أثناء شرح وإلقاء المحاضرات (التدريس)					
02	يتم إلقاء المحاضرات من طرف الأستاذ باستخدام وسائل تكنولوجية حديثة في التدريس (عروض باوربونت، وسائط أخرى)					
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	ترتبط مناهج التدريس الطالب بواقعه ومحيطه الخارجي					
07	هناك طرق جديدة تستخدم في التدريس تساهم في تحقيق جودة الخدمة التعليمية					
08	تتيح المناهج التدريسية للطالب فرصة إيجاد وظيفة					
09	تحقق مناهج التدريس أهداف معرفية محددة تمكنها من التوافق مع المعايير العالمية					
ثالثاً: جودة الإدارة التعليمية						

					تلتزم إدارة الكلية بالجودة والتركيز على جودة الخدمة التعليمية	10
					تشجع إدارة الكلية على الإبداع من خلال برامج تدعم الجودة	11
					تستخدم إدارة الكلية طرق خاصة لتقويم أداء هيئة التدريس	12
					تتدخل الإدارة في إختيار الأستاذ للمادة رغم عدم مواعمة هذه المادة لتخصصه	13
					تتبنى إدارة الكلية معايير واضحة يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة التعليمية	14
رابعا: جودة البحث العلمي						
					ينعكس نشاط البحث العلمي لأعضاء هيئة التدريس على محتويات المقاييس	15
					ترصد إدارة الجامعة ميزانية كافية للبحث العلمي	16
					يوجد تعاون بين الكلية وكليات أخرى وطنيا ودوليا في مجال البحث العلمي إلكترونيا	17
					التجهيزات العلمية والتقنيات التكنولوجية تساهم في إنجاز بحوث علمية ذات جودة	18

الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الرتبة	الأستاذ
جامعة المسيلة	أستاذ محاضر -أ-	حوحو مصطفى
جامعة المسيلة	أستاذ محاضر -أ-	بوعايدة حسان
جامعة المسيلة	أستاذ محاضر -أ-	جباري عبد الوهاب
جامعة المسيلة	أستاذ محاضر -أ-	واضح فواز
جامعة المسيلة	أستاذ محاضر -أ-	شنبي صورية

الملحق رقم 03 : مخرجات spss (نتائج تحليل الاستبيان)

```
RELIABILITY
/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.702	13

```
RELIABILITY
/VARIABLES=ya1 ya2 ya3 ya4 ya5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/
```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.587	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=ya1 ya2 ya3 ya5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.631	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=yb1 yb2 yb3 yb4 yb5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.691	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=yc1 yc2 yc3 yc4 yc5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.715	5

Frequency Table

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	78	86.7	86.7	86.7
	2	12	13.3	13.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

العمر					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	14	15.6	15.6	15.6
	2	48	53.3	53.3	68.9
	3	20	22.2	22.2	91.1
	4	8	8.9	8.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

الخبرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	24.4	24.4	24.4
	2	46	51.1	51.1	75.6
	3	18	20.0	20.0	95.6
	4	4	4.4	4.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

المؤهل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	24	26.7	26.7	26.7
	2	2	2.2	2.2	28.9
	3	50	55.6	55.6	84.4
	4	14	15.6	15.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

الرتبة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.2	2.2	2.2
2	28	31.1	31.1	33.3
3	16	17.8	17.8	51.1
4	26	28.9	28.9	80.0
5	16	17.8	17.8	97.8
6	2	2.2	2.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

القسم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	26	28.9	28.9	28.9
2	26	28.9	28.9	57.8
3	12	13.3	13.3	71.1
4	26	28.9	28.9	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1	90	1	5	2.98	1.027
x2	90	1	5	3.20	1.008
x3	90	1	5	3.00	1.039
x4	90	1	4	2.64	.928
x5	90	1	5	2.53	.837
x6	90	1	4	2.11	.905
x7	90	2	5	3.80	.889
x8	90	1	5	3.00	1.161
x9	90	1	4	2.78	1.099
x10	90	1	5	3.13	.939
x11	90	2	5	3.89	.678
x12	90	2	5	3.98	.687
x13	90	1	5	3.71	.811
المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	90	2.00	4.08	3.1350	.43672
Valid N (listwise)	90				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ya1	90	2	5	3.51	.723
ya2	90	1	5	2.93	.958
ya3	90	1	5	3.18	.907
ya4	90	1	5	3.67	.948
أولاً: جودة هيئة التدريس	90	2.00	4.75	3.3222	.59403
yb5	90	2	5	3.40	.909

yb6	90	2	5	3.04	.873
yb7	90	1	5	3.71	.838
yb8	90	1	4	3.22	.897
yb9	90	1	5	3.11	.977
ثانيا: جودة المناهج التدريسية	90	2.00	4.40	3.2978	.60205
yc10	90	2	4	3.36	.825
yc11	90	1	4	2.89	.854
yc12	90	1	5	3.09	.920
yc13	90	1	5	3.13	.939
yc14	90	2	5	3.18	.856
ثالثا: جودة الإدارة التعليمية	90	2.00	4.00	3.1289	.60136
yd15	90	1	5	3.78	.945
yd16	90	1	5	2.71	.986
yd17	90	1	4	2.82	.856
yd18	90	1	5	3.60	.981
رابعا: جودة البحث العلمي	90	1.75	4.00	3.2278	.62221
المحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية	90	2.11	3.89	3.2407	.45569
Valid N (listwise)	90				

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	.117	90	.142	.980	90	.634
المحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية	.115	90	.167	.961	90	.132

a. Correction de signification de Lilliefors

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	90	2.00	4.08	3.1350	.43672
أولا: جودة هيئة التدريس	90	2.00	4.75	3.3222	.59403
ثانيا: جودة المناهج التدريسية	90	2.00	4.40	3.2978	.60205
ثالثا: جودة الإدارة التعليمية	90	2.00	4.00	3.1289	.60136
رابعا: جودة البحث العلمي	90	1.75	4.00	3.2278	.62221
المحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية	90	2.11	3.89	3.2407	.45569
Valid N (listwise)	90				

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المحور الأول: الإدارة الإلكترونية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.617 ^a	.381	.374	.36063

a. Predictors: (Constant), المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.036	1	7.036	54.103	.000 ^b
	Residual	11.445	88	.130		
	Total	18.481	89			

a. Dependent Variable: جودة الخدمة التعليمية

b. Predictors: (Constant), المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.222	.277		4.412	.000
	المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	.644	.088	.617	7.355	.000

a. Dependent Variable: جودة الخدمة التعليمية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المحور الأول: الإدارة الإلكترونية ^b	.	Enter

a. ثانياً: جودة المناهج التدريسية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.445 ^a	.198	.189	.54223

a. Predictors: (Constant), المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.386	1	6.386	21.721	.000 ^b
	Residual	25.873	88	.294		
	Total	32.260	89			

a. ثانياً: جودة المناهج التدريسية

b. Predictors: (Constant), المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.375	.417		3.300	.001
	المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	.613	.132	.445	4.661	.000

a. Dependent Variable: جودة المناهج التدريسية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المحور الأول: الإدارة الإلكترونية ^b	.	Enter

a. مثالنا: جودة الإدارة التعليمية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.334 ^a	.112	.102	.56993

a. Predictors: (Constant), المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.601	1	3.601	11.086	.001 ^b
	Residual	28.584	88	.325		
	Total	32.185	89			

a. مثالنا: جودة الإدارة التعليمية

b. Predictors: (Constant), المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.685	.438		3.848	.000
	المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	.461	.138	.334	3.330	.001

a. مثالنا: جودة الإدارة التعليمية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المحور الأول: الإدارة الإلكترونية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: جودة البحث العلمي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.536 ^a	.287	.279	.52826

a. Predictors: (Constant), المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.899	1	9.899	35.473	.000 ^b
	Residual	24.557	88	.279		
	Total	34.456	89			

a. Dependent Variable: جودة البحث العلمي

b. Predictors: (Constant), المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.834	.406		2.054	.043
	المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	.764	.128	.536	5.956	.000

a. Dependent Variable: جودة البحث العلمي

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بأبعادها الأربعة (هيئة التدريس، المناهج التدريسية، الإدارة التعليمية، البحث العلمي)، حيث اتبع الطالبان المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع البيانات بالاعتماد على الاستبيان، الذي استهدف أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة محل الدراسة والبالغ عددهم (181) فرداً، حيث تم توزيع (110) استبيان على مجتمع الدراسة، وقد تم استرجاع (93) استبيان، استبعد منها (03) استبيان، لأنها لا تتناسب مع شروط القبول، ليصبح عدد الاستبيانات القابلة للتحليل والمعالجة (90) استبيان. ولتحليل بيانات الاستبيان استخدم الطالبان برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V25).

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أنّ مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية محل الدراسة هو مستوى متوسط، بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تبرز مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة على جودة الخدمة التعليمية بأبعادها الأربعة (هيئة التدريس، المناهج التدريسية، الإدارة التعليمية، البحث العلمي) في تحسين أداء الكلية محل الدراسة.

من جانب آخر أظهرت النتائج وجود تقارب نو دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية محل الدراسة، يرجع ذلك إلى نوعية مجتمع الدراسة كونه من نفس الفئة، بالإضافة إلى كون تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى جامعة المسيلة وكذا على مستوى الكلية محل الدراسة لازال في بداياته، ويجمع الأغلبية على أن تعميم تطبيقها سيكون على المدى القصير وبجودة عالية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة التعليمية، مؤسسات التعليم العالي، جودة التعليم العالي، إدارة الجودة الشاملة.

Abstract:

This study aimed to measure the contribution of the E-management to improve the performance of the quality of the educational service in its four dimensions (teaching staff, educational methods, educational administration, scientific research), where the students followed the descriptive analytical approach, and the data have been gathered through the survey, which targeted the professors of the Faculty of Economic, Commercial and Management sciences at the University of M'sila, The sample under investigation counted (181) individuals. Furthermore, (110) surveys have been distributed, (93) have been returned back, (03) surveys have been excluded, as they did not fulfil the admission requirements, so the number of surveys that have actually been treated and analyzed was (90). Data have been analyzed by using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS.V25).

The study has come up with a set of results. The most important one is that the application of the E-management in the faculty in question is of medium level. In addition, the findings have showed a statistically significant relationship highlighting the contribution of the E-management applications to a moderate degree of quality of educational service In its four dimensions (teaching staff, educational methods, educational administration, scientific research) to improve the performance of the Faculty in question.

In addition, the findings have showed statistically significant convergence of the answers of the members of the study sample about the level of application of the E-management in the faculty of study, due to the quality of the study society as being of the same category. In addition, to the fact that the application of the E-management at University and Faculty is still in its infancy, and the majority is unanimous that its application will be in the short term and with high quality.

Keywords: E-management, Quality of Educational Service, Higher Education Institutions, Quality Of Higher Education, Overall Quality Management.