

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطالبين:

- بونيف المأمون.
- بن سباع أنيس.

تحت عنوان:

مدى استعداد الهيئة التدريسية لتبني الإدارة الالكترونية
لتحسين جودة التعليم
-دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة-

لجنة المناقشة:

د. نوي نور الدين	جامعة محمد بوضياف - المسيلة.	رئيسا
د. قرواط يونس	جامعة محمد بوضياف - المسيلة.	مشرفا ومقررا
د. لوافي راجح	جامعة محمد بوضياف - المسيلة.	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

إهداء

نهدي هذا العمل إلى الوالدين الكريمين

والى كل والأحباب والأصحاب والعائلة

والى كل من أحب لنا الخير وأعاننا عليه.

شكر وتقدير

بسم الله والصلاة والسلام على خير خلق الله وعلى آله وصحبه ومن والاه
نحمد الله ونشكره على خير المنة وخير النعمة الملخصة في هذا العلم والعمل المتواضع.
والحمد له على إلهامنا والتيسير لنا لإعداد
هذه المذكرة.

ونتوجه بالشكر والتقدير والامتنان الخالص لأستاذنا الدكتور:

قرواط يونس.

المشرف على هذه المذكرة رغم كل المسؤوليات والواجبات الكبيرة
الواقعة على عاتقه.

كما نقدم شكرنا لكل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
بجامعة المسيلة.

ونسجل شكرنا وتقديرنا لكل من قدم لنا يد العون لإنجاز هذا العمل المتواضع
والى كل من لم يسعفنا الحظ في ذكر أسمائهم.

ولن ننسى أن نقدم شكرنا المسبق للسادة الأساتذة المقررين والممتحنين.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات.
	الإهداء.
	كلمة شكر وتقدير
II - I	فهرس المحتويات
III	قائمة الأشكال
III- IV	قائمة الجداول
أ - د	مقدمة.
14	الفصل الاول: الإطار النظري.
2	المبحث الاول: الادارة الالكترونية.
2	المطلب الاول: ماهية الادارة الالكترونية.
2	اولا: تعريف الادارة الالكترونية.
3-2	ثانيا: النشأة والتطور التاريخي للإدارة الالكترونية.
4-3	ثالثا: اهمية واهداف الادارة الالكترونية.
5	المطلب الثاني: خصائص ومبادئ الادارة الالكترونية.
5	اولا: خصائص الادارة الالكترونية.
6-5	ثانيا: مبادئ الادارة الالكترونية .
7	المطلب الثالث: عناصر ووظائف الإدارة الالكترونية وأسباب التحول لها.
7	اولا: عناصر الإدارة الالكترونية.
9-7	ثانيا: وظائف الإدارة الالكترونية.
9	ثالثا: أسباب التحول إلى الإدارة الالكترونية.
10	المبحث الثاني: جودة الخدمة التعليمية.
10	المطلب الاول: ماهية التعليم العالي.
10	اولا: مفهوم التعليم العالي.
11	ثانيا: أهمية وأهداف التعليم العالي.
13-11	ثالثا: انماط ووظائف التعليم العالي
14	المطلب الثاني: جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي.
14	اولا: مفهوم جودة الخدمة التعليمية.
15-14	ثانيا: اهمية واهداف جودة الخدمة التعليمية.
15	ثالثا: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التعليمية.

فهرس المحتويات

15	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي.
15	اولا: جودة اعضاء هيئة التدريس.
16	ثانيا: جودة البحث العلمي.
16	ثالثا: جودة الادارة التعليمية.
16	رابعا: جودة المنهاج التعليمي.
17	المبحث الثالث: الدراسات السابقة والنموذج النظري.
18-17	اولا: الدراسات السابقة.
19	ثانيا: بناء النموذج النظري.
21	الفصل الثاني: الجزء التطبيقي.
23	المبحث الاول: تقديم عام للمؤسسة.
24-23	المطلب الاول: لمحة حول جامعة لمسيلة.
26-25	المطلب الثاني: تعريف ونشأة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
27	المبحث الثاني: دراسة عينة من المؤسسة والتحليل الإحصائي والنتائج.
29-27	المطلب الأول: منهجية الدراسة وعينة وأداة الدراسة.
32-30	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة.
38-33	المطلب الثالث: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات العامة.
44-38	المطلب الرابع: عرض النتائج وتحليلها.
48-46	خاتمة.
52-50	قائمة المراجع.
55-53	قائمة الملاحق.

فهرس المحتويات

فهرس قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	نموذج الدراسة	01
24	الهيكل التنظيمي لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة	02
26	الهيكل التنظيمي للكلية	03
34	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	04
35	توزيع أفراد العينة حسب السن	05
36	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	06
37	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	07
38	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية	08

فهرس قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
28	سلم ليكارت الخماسي	01
29	فئات مقياس ليكارت الخماسي ودلالاتها	02
30	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني.	03
32-31	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث	04
32	معاملات الثبات لمحاور الاستبانة (طريقة ألفا كرومباخ)	05
33	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	06
34	توزيع أفراد العينة حسب السن	07
35	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	08
36	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	09
37	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية	10
39	العرض الوصفي لمحور الإدارة الالكترونية	11
41-40	العرض الوصفي للميزة التنافسية	12
41	تحليل الانحدار المتعدد للإدارة الالكترونية وتحسين جودة التعليم	13
42	تحليل الانحدار للأجهزة والمعدات وتحسين جودة التعليم	14
43	تحليل الانحدار للبرامج والتطبيقات وتحسين جودة التعليم	15
43	تحليل الانحدار لشبكات الاتصال وتحسين جودة التعليم	16

فهرس المحتويات

فهرس قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
55	تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث للطالب (بونيف المامون)	01
56	تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث للطالب (بن سباع انيس)	02
54	طلب مساعدة الطلبة على إجراء التربص الميداني.	03



مقدمة

مقدمة

يشهد وقتنا الحاضر تغيرات سريعة وتحولات في كافة المجالات والنواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والثقافية، إضافة إلى تنامي وعي الافراد حيث أصبحت المنظمات والمؤسسات تواجه تحديات مستجدة تحتم عليها الاهتمام بالمفاهيم الادارية الحديثة مثل الإدارة الالكترونية والجودة والتي لاقت اهتماما كبيرا في الفكر الاداري ولقد تجلت الإدارة الالكترونية والجودة كمدخل اداري حديث شهد اهتماما من طرف المؤسسات على اختلاف مجالات نشاطها والتي تسعى الى التطور والبقاء والنمو، حيث لاقت نجاحات كبيرا ومبهرها في العديد من المؤسسات والحكومات كونها سلاحا استراتيجيا قائم على مجموع الافكار الخاصة للوصول لمستوى متميز من جودة المنتج المقدم للعميل مما يضمن التحسين الدائم في أداء المؤسسة. وتسعى المنظمات على اختلاف أنواعها وطبيعة نشاطها الى تطوير وتحسين أدائها ومما لا شك فيه أن الدور الاستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي وارتباطه الوثيق بقضايا التنمية المستدامة يتطلب وجود مخرجات الجامعة الجزائرية ويفرض عليها إدارة أدائها بالبحث عن الاساليب الفعالة في التسيير لمواجهة التحديات وضرورة تحول التعليم الجامعي من الادارة التقليدية القديمة الى ادارة الكترونية حديثة.

وفي ظل هذه التحديات عملت الجزائر منذ الاستقلال على إنشاء العديد من مؤسسات التعليم العالي وتطويرها وكذا تزويدها بمختلف الامكانيات المادية والبشرية والتنظيمية، حيث خصصت الجزائر جزءا هاما من مواردها وجهودها للتعليم العالي من أجل تحقيق الطموحات، فعرفت بذلك منظومة التعليم العالي بالجزائر نموا معتبرا وهو ما يعكسه توسع الشبكة الجامعية والتزايد الكمي للطلبة مما فرض مجموعة من الاصلاحات والتغييرات لتحسين وتطوير التعليم الجامعي، لذلك سنحاول في بحثنا تناول موضوع استعداد الهيئة التدريسية لتبني الادارة الالكترونية لتحسين جودة التعليم العالي من خلال دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة المسيلة.

ومن خلال ما سبق يمكن حصر الإشكالية العامة للبحث في التساؤل الرئيسي المتمثل في:

1. الإشكالية:

ما اثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة التعليم بجامعة المسيلة من وجهة نظر الهيئة التدريسية.

مقدمة

لذا فان إشكالية الدراسة تكمن في معرفة مدى استعداد هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية على ربط مختلف أبعاد الادارة الالكترونية (الاجهزة والمعدات، البرامج والتطبيقات، الشبكات والاتصال) على جودة التعليم العالي.

• هل قامت الهيئة التدريسية للجامعة بإعداد أبعاد الادارة الالكترونية المتمثلة في:

اولا: ما اثر الاجهزة والمعدات في تحسين جودة التعليم العالي بجامعة المسيلة من وجهة نظر الهيئة التدريسية.

ثانيا: ما اثر البرامج والتطبيقات في تحسين جودة التعليم العالي بجامعة المسيلة من وجهة نظر الهيئة التدريسية.

ثالثا: ما اثر الشبكات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بجامعة المسيلة من وجهة نظر الهيئة التدريسية.

2. فرضيات الدراسة:

من اجل الإجابة على الأسئلة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

• **الفرضية الأساسية الأولى:**

يوجد أثر معنوي عند مستوى معنوية 0.05 لتبني الإدارة الالكترونية في تحسين جودة التعليم بجامعة المسيلة من وجهة نظر الهيئة التدريسية.

وانطلاقا من هذه الفرضية يمكن اشتقاق الفرضيات الفرعية التالية:

H_1 : يوجد أثر معنوي عند مستوى معنوية 0.05 لاستخدامات الأجهزة والمعدات في تحسين جودة التعليم بجامعة المسيلة.

H_1 : يوجد أثر معنوي عند مستوى معنوية 0.05 لاستخدامات البرامج والتطبيقات في تحسين جودة التعليم بجامعة المسيلة.

H_1 : يوجد أثر معنوي عند مستوى معنوية 0.05 لاستخدامات شبكات الاتصال في تحسين جودة التعليم بجامعة المسيلة.

مقدمة

3. أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب أدت إلى اختيار الموضوع، نذكر منها:

- سبب ذاتي: الرغبة في تنمية الرصيد العلمي، خاصة وان هذا الموضوع يندرج ضمن التخصص المدروس إدارة اعمال والاقتناع بأهميته خاصة مع التحولات الجديدة والتوجهات الحديثة نحو جودة التعليم العالي والادارة الالكترونية وتدعيم فكرة استفادة الجامعات منها.
- سبب موضوعي: الإحاطة والإلمام بمختلف الجوانب النظرية الخاصة بالإدارة الالكترونية بمختلف عناصرها والجودة التعليمية بمختلف عناصرها وطبيعة العلاقة بينهما ومحاولة ترشيد وتوجيه ذهنيات هيئات التدريس على أهمية الادارة الالكترونية واستغلالها كمورد استراتيجي يمكن هاته الجامعات من تحقيق جودة التعليم العالي ومحاولة لفت انتباه هيئات التدريس لضرورة وجود ادارة إلكترونية في مؤسساتهم.

4. أهداف الدراسة:

- إبراز مدى استعداد الهيئة التدريسية الجامعية لتبني الادارة الالكترونية لتحقيق جودة التعليم العالي.
- إبراز مدى اهتمام هيئات التدريس الجامعية بهاذين العنصرين وواقع تطبيقهما في الجامعات الجزائرية.
- الخروج بنتائج وتوصيات موجهة محل الدراسة باستناد إلى ما تم القيام به في الجامعة محل الدراسة.

5. أهمية الموضوع:

تبرز أهمية الموضوع من خلال كون الادارة الالكترونية من الركائز الأساسية التي يجب على هيئات التدريس الجامعية الاعتماد عليها من اجل تحقيق الرقي والتميز إضافة إلى دوره الكبير في تحقيق الجودة التعليمية التي تمكن الجامعات من الوصول إلى أهدافها على أكمل وجه.

6. حدود الدراسة:

- المكان: جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- الزمان: تمت الدراسة خلال شهر أفريل 2023/2022م.
- الحدود الموضوعية: إقتصرت هذه الدراسة ابراز مدى استعداد هيئة التدريس لتبني الادارة الالكترونية لتحقيق جودة التعليم العالي.
- الحدود البشرية: تم توزيع استبانة على هيئة التدريس في الجامعة.

مقدمة

7. منهج الدراسة وأدوات جمع المعطيات والبيانات:

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

حيث أن المنهج الوصفي يقوم على جمع المعلومات وبيانات من مختلف المراجع والمصادر من أجل تكوين صورة متكاملة حول الظاهرة المدروسة هنا.

والتحليلي من أجل تحليل النتائج المتوقعة من الدراسة الميدانية، حيث أن الهدف الأساسي منها هو اختبار مدى صحة الفروض من أجل إجراء دراسة حالة للتعرف على مدى استعداد الهيئة التدريسية لتبني الادارة الالكترونية لتحقيق جودة التعليم العالي.

وفي إطار هاته الدراسة تم الاعتماد على الاستبانة: حيث اعتمدت هذه الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات هما:

- **البيانات الأولية:** تم الحصول عليها من خلال الاستبانة.
- **البيانات الثانوية:** تم الحصول عليها بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الورقية والالكترونية، الرسائل الجامعية والمجلات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي ساعدتنا في إنجاز جميع مراحل الدراسة، والهدف من اللجوء إلى المصادر هو تكوين صورة شاملة عن الموضوع والتعرف على الأسس والطرق العملية في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال دراستنا الحالية.

8. هيكل البحث:

يشتمل البحث على جزء نظري وآخر تطبيقي، أما الجزء النظري فهو يشتمل الفصول التالية:

- الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة وهو مقسم إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: الادارة الالكترونية.

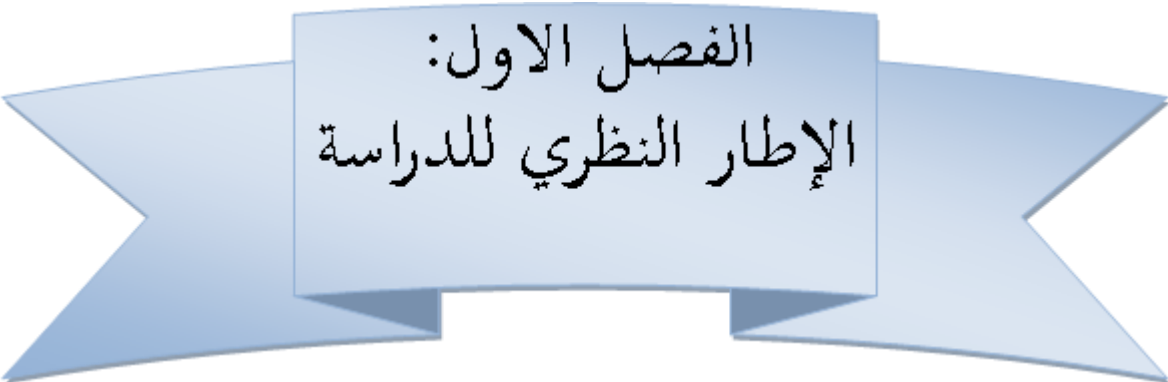
المبحث الثاني: جودة الخدمة التعليمية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والنموذج النظري.

- الفصل الثاني: يشتمل على الإطار التطبيقي للدراسة وهو مقسم إلى مبحثين:

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة.

المبحث الثاني: دراسة عينة من المؤسسة والتحليل الإحصائي والنتائج.



الفصل الاول:
الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: الإطار النظري

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.

وإدارة 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 لازدياد الحاجة إلى ربط الإيرادات 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 لاحقاً.

الفصل الأول: الإطار النظري

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية

سنحاول ان نتطرق في هذا المبحث الى الجوانب الاساسية المتعلقة بالإدارة الالكترونية انطلاقا من تعريفها ونشأتها والتطور التاريخي صولا الى اهدافها

المطلب الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

هناك عدة تعاريف للإدارة الالكترونية نذكر منها ما يلي:

أولا: تعريف الإدارة الالكترونية:

هي العملية الادارية القائمة على الامكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الاعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من اجل تحقيق اهداف الشركة¹

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 التكاليف²

تتفق مختلف التعاريف على أن الإدارة الالكترونية ".....تعني تقديم خدمة الكترونية للأفراد والمؤسسات بما يمكنهم من الاستفادة من خدماتهم عبر شبكة الانترنت" كما تعرف على أنها "منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف من خلال الاستعانة بشبكات الإنترنت³.

ثانيا: النشأة والتطور التاريخي للإدارة الالكترونية:

ادى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات الى بروز نموذج ونمط جديد من الادارة في ظل تنافس والتحدي امام الادارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى اعمالها، وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح علة تسميته بالإدارة الالكترونية، بذلك فأن ظهور الادارة الالكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع لتجارة الالكترونية، والاعمال الالكترونية وانتشر شبكة الانترنت في حين ترى بعض الدراسات ان الاهتمام بالإدارة الالكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو شفافية العمل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة تنمية اهداف التنمية الاقتصادية. وبالتالي فالإدارة الالكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا

¹ عبد الرحمان توفيق، الإدارة الالكترونية في شؤون الادارية، القاهرة، 2008، ص41.

² أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص23.

³ كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في قطر، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008 ص 29.

الفصل الأول: الإطار النظري

الى عصرنة المعرفة، كما ان الطبيعة التحويلية لهاذة التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية.

ومما سبق يمكن القول ان نشأة الادارة الالكترونية تعود الى العمل بأشكال وأساليب مختلفة اذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض كثيرة.

لقد كان تطبيق الادارة الالكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة ولم تصل الى الصورة الرسمية الا متأخرا، حيث بدأ في ظهور في أواخر عام 1995 في فلوريدا الامريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الادارة الالكترونية يدل على كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من الحاسوب دون الذهاب الى المؤسسة¹

ثالثا: أهمية الإدارة الإلكترونية:

1. أهميتها: تنحصر أهمية الإدارة الإلكترونية في القدرة على مواكبة التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته لثورة المعلوماتية المستمرة. فالإدارة الإلكترونية تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديث فرقا، ومنه يمكن تلخيص أهمية الإدارة الإلكترونية في: تعيين الإدارة الإلكترونية شركا ومؤسسا على الاستجابة السريعة لما تحتاج إليه الأسواق من منتجات ذات مواصفات معينة، بفعل قاعدة المعلومات التي توفرها تلك الإدارات شركا ومؤسسا عن رغبات السوق تتمتع الإدارات الإلكترونية بفعالية عالية في تخفيض النفقات الطائلة التي تتكبدها الشركات والمؤسسات على تجهيز المتاجر وتشغيلها.

تسهم الإدارات الإلكترونية في زيادة القدرة التنافسية لدى الشركات أو المؤسسات، من خلال وقوفها الدائم على احتياجات الأسواق ومعرفة رغبات المستهلكين وإشباع تلك الرغبات والاحتياجات. أما الأهمية لنسبة للقطاع العام فلا تقل حاجته إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائما إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، ويمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال التالي تردي مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات وتعقيدها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراء وجعلها أكثر سلاسة ومرونة، وتسهيل تقديمها للمواطنين وتحتاج الإدارات الحكومية إلى خوض تجربة الإدارة الإلكترونية، لزيادة قدرة المشروعات الكبيرة والمتوسطة على المشاركة في حركة التجارة العالمية. تخفيف عبئ إيجاد فرص جديدة للعمل عن كاهل الدولة، بفتح الباب أمام فرص العمل الحرفي الخارج بتشجيع المشروعات الصغيرة وتسويق منتجات تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظم، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية وترشد استخدام الأوراق في المعاملات.²

¹ ياسين سعد غالب، ادارة الكترونية وأفاق تطبيقها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الادارة العامة، 2005، ص3

² حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية- المفاهيم الخصائص المتطلبات، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، د. س. ن،

الفصل الأول: الإطار النظري

2. أهداف الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بعدة أهداف نذكر منها ما يلي:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها لتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية التعلم المستمر وبناء المعرفة زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد¹

¹ فداء حامد، الادارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، عمان، دار ومكتبة الكندي، 2015، ص 220

الفصل الأول: الإطار النظري

المطلب الثاني: خصائص ومبادئ الإدارة الإلكترونية:

ان للإدارة الإلكترونية خصائص ومبادئ نذكر منها

أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية:

- لعل اختلاف نمط الإدارة من التقليدي الى نموذج الشكل الإدارة الإلكترونية مبني اساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال يجعل هذه الاخيرة تتسم بجملة من الخصائص:
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها لتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية التعلم المستمر وبناء المعرفة زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد كما انها ادارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني¹

ثانياً: مبادئ الإدارة الإلكترونية:

- ازالة الفجوة الإلكترونية إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة واعادة بناء الادوار والوظائف احلال لالة محل العامل واستخدام البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات وانجاز الاعمال والصفقات رقميا عن بعد تبادل البيانات الكترونيا لتغطي جميع العاملين في الشركة وعلاقة الشركة مع الموردين والعملاء والمجموعة المشتركة من الشركات التفاعل الالي²
- 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 القرار وحل النزاعات مما يسهل إتمام الأعمال الإلكترونية؛
- الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة سواء البنية المادية من خلال توفير الأجهزة والمعدات المستخدمة من حواسيب، أو البنية البشرية عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية أو البنية التنظيمية التي تشمل وضع معايير قياس النظم الفنية؛
- الإعداد لعملية إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولا سيما الخدماتية؛
- إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات الإلكترونية في مختلف قطاعات الأعمال؛

¹ رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية ، الإدارة والمتغيرات العامة الجديدة ، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ، مركز المعلومات واتخاذ القرار ، 2004، ص 4

² مصطفى يوسف كافي ، الإدارة الإلكترونية ، سوريا ، دار ومؤسسة رسلان ، 2011، ص48

الفصل الأول: الإطار النظري

- 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 الإلكترونية¹.

¹ . عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة القرن الواحد والعشرون، دار المغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص 191.

الفصل الأول: الإطار النظري

المطلب الثالث: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية وأسباب التحول لها

لا بد من توفر عناصر ووظائف تؤدي إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

أولاً: عناصر الإدارة الإلكترونية :

تتلخص عناصر الإدارة الإلكترونية فيما يلي:¹

عتاد الحاسوب: يضم المكونات المادية للحاسوب ومختلف انظمتها وملحقاته؛

- البرمجيات: تشمل نظام التشغيل systems operating ونظم ادارة الشبكة، الجداول الإلكترونية؛
- أدوات تدقيق البرمجة كما تضم برامج التطبيقات مثل برامج البريد الإلكتروني بالإضافة الى مختلف الشبكات الانترنت.

- صناع المعرفة: اذ تمثل القيادات الرقمية وكل ما يشمل راس المال الفكري والمديرون ومطلون للموارد المعرفية فدور صناع المعرفة يمكن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الادارة الإلكترونية عن طريق تغيير طرق التفكير وترقية اساليب العمل الاداري وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية.

ثانياً: وظائف الإدارة الإلكترونية:

يتطلب التحول من العمل وفقاً للأسلوب التقليدي إلى العمل وفقاً لأسلوب الإدارة الإلكترونية إعادة هندسة كل نظم العمل المعمول به في المؤسسات التقليدية، ويسفر ذلك عن تغير في الوظائف التقليدية للتسيير، حيث تتحول إلى وظائف إلكترونية، وسنحاول التطرق إلى هذه الوظائف من خلال التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، الرقابة الإلكترونية.

1. التخطيط الإلكتروني:

يختلف التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي في ثلاث سمات هي:²

- ان التخطيط الإلكتروني يمثل عملية دينامية في اتجاه الاهداف الواسعة، المرنة، الآنية، وقصيرة الأمد والقابلة لتجديد والتطوير المستمر المتواصل.
- انه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- انه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الادارة واعمال التنفيذ فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني انطلاقاً مما يميز البيئة من تغير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية مما يحقق القدرة على الوصول إلى جديد الأفكار والأسواق والمنتجات والخدمات غير الموجودة، هذا ما يعطي ميزة وفضلية لتخطيط الإلكتروني.

¹ ياسين، الادارة الإلكترونية وافاق تطبيقاتها العربية المملكة العربية السعودية، معهد الادارة العامة، 2005، ص 24

² محمد بن عبد العزيز الضافي، مدى امكانية تطبيق الادارة الإلكترونية في المديرية العامة، الرياض، 2006، ص 23

الفصل الأول: الإطار النظري

2. التنظيم الإلكتروني:

في ظل تحول الالكتروني يرى المؤلف ان مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي الى النموذج الالكتروني من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل مصفوفي يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي، كما حدث تغيير في مكونات التنظيم بالتالي اصبح التقسيم الاداري قائماً على أساس الفرق بدلا من التقسيم الاداري على أساس الوحدات والاقسام، والانتقال من سلسلة الاوامر الادارية الخطية الى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن تنظيم الاداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر الى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن المركزية إلى اللامركزية.¹

3. الرقابة الالكترونية:

اذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فان الرقابة الالكترونية تسمح بالمراقبة الانية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ، وعملية تصحيحه، كما انها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول، من خلال تدفق المعلومات بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية بين جميع الاطراف.

4. القيادة الالكترونية:

القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الأنترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، اضافة الى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الاحساس بالثقة، والبرمجيات، وتمكن للقائد الالكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف ابعاد التطور التقني للأجهزة، والبرمجيات، والشبكات، إضافة إلى أنها تتصف بقيادة الاحساس بالوقت، أي أنها تجعل القائد يتصف بمواصفات جديدة، هي سرعة الحركة، والاستجابة والمبادرة على تسيير العمل، واتخاذ القرارات.

القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتصف بالقدرة العالية على المنافسة، والوصول الى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

¹ نجم عبود نجم، الادارة الالكترونية، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، المملكة العربية السعودية، دار المريح لنشر،

الفصل الأول: الإطار النظري

5. القيادة الذاتية:

يقوم الفرد بإعداد موازنة نقاط الضعف والقوة ومسح التفضيلات الذاتية، والرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات، والاستقامة التي تستدعي الولاء للشركة والعمل حسب قيمتها، وابقاء التركيز على انجاز المهام.¹

ثالثاً: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

الاجراءات والعمليات المعقدة واثرها على زيادة تكلفة الاعمال القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها احداث عدم توازن في التطبيق ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة صعوبة الوقوف على معدلات المؤسسة ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل مؤسسة تسعى لتمييز حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق لعمل.²

¹ سعاد رائف برنوطي، ادارة الموارد البشرية، عمان، دار وائل، 2001، ص426

² فداء حامد، مرجع سابق، ص221

الفصل الأول: الإطار النظري

المبحث الثاني: جودة الخدمة التعليمية

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

المطلب الأول: ماهية التعليم العالي

يعتبر التعليم العالي من بين القطاعات الحساسة لدى معظم دول العالم، وذلك نظرا 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 والتكنولوجية.

أولاً: مفهوم التعليم العالي:

يحظى التعليم العالي بمكانة اجتماعية مهمة لدوره في تكوين وإعداد الكفاءات البشرية المؤهلة لشغل المناصب التنموية في الدولة، وتشير الأدبيات التربوية إلى أن مرحلة التعليم العالي، هي تلك المرحلة التالية لمرحلة التعليم الثانوي، والتي ينخرط فيها المتعلم في سن الثامنة عشر بعد قضائه اثنتا عشرة سنة دراسية في التعليم قبل العالي. والتعليم العالي وفق ما استقر في الأدبيات التربوية المعاصرة هو التعليم في الجامعات والمعاهد العليا، وكذا المعاهد الفنية والتقنية التي تلي مرحلة التعليم الثانوي، أي كل تعليم يتم بعد المرحلة الثانوية يسمى تعليم عالي.¹

¹إدريان شبل وسليمان سعيد، التعليم في مجتمع المعرفة، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2007، ص2-3.

الفصل الأول: الإطار النظري

ثانيا: أهمية وأهداف التعليم العالي:

1. أهميته: تكمن أهمية التعليم العالي في تكوينه لرأس المال البشري المؤهل والمكيف مع احتياجات التنمية الاقتصادية، والقادر على الاستجابة لمتطلباته والتغيرات المستمرة، سواء كانت محلية أو عالمية.
2. أهداف التعليم العالي: ان تطور التعليم العالي اليوم، لم يعد يقتصر على مجرد إعطاء للمعلومات وزيادتها، بل يوجه عملية راس المال البشري، وفق حاجات المجتمعات باختلاف ثقافتها واصولها الفكرية ونظمها التربوية والتعليمية، ومن بين الاسس والمبادئ التي تحكم اهداف التعليم المستقبلية ان تكون الاهداف عملية قابلة للتطبيق في الواقع ويمن تقسيم الاهداف الى:
أ. أهداف عامة:

اعداد كفاءات بشرية عالية المستوى في مختلف لمجالات، مما يتطلب المعرفة باحتياجات المجتمع والحرص على الاهتمام بجودة التعليم تنمية شخصية الطالب بأبعادها المختلفة تطوير مقدرة الطالب في استخدام المنهج العلمي في الحصول على المعرفة تحقق النمو والتقدم للمجتمع.

ب. أهداف خاصة:

المقدرة على الحصول على المعرفة المرغوبة بسهولة، من خلال اتقان المهارات اللازمة للحصول على المعرفة استخدام المنهج العلمي في التفكير المقدرة على التطوير والابداع والتجديد التعامل مع الاخرين باحترام المقدرة على التعامل مع المعرفة وحل القاضية بموضوعية ومسؤولية¹

ثالثا: انماط ووظائف التعليم العالي:

1. أنماط التعليم العالي:

أ. التعليم عن بعد:

إن توفير فرص تعليمية إضافية دون الحاجة إلى زيادة ضخمة في الميزانيات، هو ما دفع بالمؤسسات التعليمية إلى تطوير برامج التعليم عن بعد والذي يوفر أيضا فرص تعليم أكثر للأفراد الذين لا يستطيعون التفرغ للتعليم نتيجة الالتزامات شخصية، ظروف معيشية، العزلة الجغرافية.²

¹ غنية فيلالي، ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر الواقع والافاق، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، جامعة قسنطينة2، قسنطينة، 2016-2017، ص20-21

² نوال نمور، كفاءة اعضاء هيئة التدريس وأثرها على واثرها على جودة التعليم العالي، جامعة قسنطينة، 2012، ص28

الفصل الأول: الإطار النظري

ب. التعليم الإلكتروني:

إن المزوجة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتعليم والتدريب، أدى إلى ظهور ما يعرف بـ: "التعليم الإلكتروني" الذي يتم عن طريق الحاسوب الآلي وأي مصادر أخرى على الحاسوب تساعد في عملية التعليم والتعلم، وفيه يحل الحاسوب محل الكتاب ومحل المعلم، " هذا النوع من التعليم قائم على شبكة الانترنت، وفيه تقوم المؤسسة التعليمية بتصميم موقع خاص بها ولمواد أو برامج معينة لها.¹

2. وظائف التعليم العالي:

حددت وظائف التعليم العالي في المؤتمر العالمي لمنظمة اليونسكو، المنعقد سنة 6330، وقسمت إلى ثلاثة وظائف رئيسية هي:

- **التعليم:** وهي أول وظيفة للتعليم العالي، فمن المتوقع أن تقوم الجامعات بإعداد الكوادر المطلوبة التي ستقوم بشغل الوظائف العلمية والتقنية، المهنية والادارية ذات المستوى العالي.

- **البحث العلمي:** أصبح البحث العلمي وانتاج معرفة جديدة من أهم وظائف التعليم العالي الذي كان يقتصر على حفظ المعرفة القديمة حيث أن الجمع بين التعليم والبحث هو ما أدى إلى ظهور الجامعة الحديثة في القرن 60 و 63 في كل من اسكتلندا وألمانيا على الترتيب، والتي اهتمت بالبحث العلمي، فهو عملية فكرية منظمة يقوم بها الباحث من أجل تقصي الحقائق بشأن مسألة أو مشكلة معينة موضوع البحث (باتباع طريقة علمية منظمة) منهج البحث بغية الوصول إلى حلول ملائمة للعلاج وإلى نتائج صالحة للتعميم على المشاكل المماثلة نتائج البحث يعد البحث العلمي من الركائز الاساسية للنهوض الحضاري في أي بلد، فالاكتشافات تأتي من خلال البحث ومتابعة الاحداث والافكار ومحاولة تطويرها ودعمها ورعايتها. فكثير من الابتكارات، الاكتشافات والاختراعات ما هي إلا نتيجة لأفكار الابتكارية لأساتذة الجامعات والطالب المتميزين. وبالرغم من أن مهمة انتاج معرفة جديدة تقع أساسا على مؤسسات التعليم العالي، فإن معظم أعضاء هيئة التدريس لا يرجون إلا القليل من البحوث، ويرجع ذلك إلى أن معظم وقت المدرسين مخصص للتدريس، لا يتيح لهم مجال للعمل الابداعي عبي كبير: أعداد كبيرة للطلبة بالإضافة إلى ذلك فإن كثيرا من البحوث تتطلب أموال وتمويل، لإنفاق على الباحثين وتوفير المصادر اللازمة. وتسخر نتائج البحث العلمي لخدمة المجتمع بما يحقق التنمية والتطور في مجالات الحياة كافة.

¹ وليد سالم محمد الحلفاوي، مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات، 2018، ص 80

الفصل الأول: الإطار النظري

- **خدمة المجتمع:** من المفروض أن تتأقلم الجامعات لتتلاقى واحتياجات المجتمع، فالجامعة في العصور الوسطى كانت تهتم أكثر بعلوم الدين وفلسفة أرسطو أكثر من التنمية الاقتصادية، وبعد الثورة الصناعية بدأت تتأقلم بشكل جزئي مع احتياجات المجتمع، حيث بدأت في القرن 19 بتوفير تعليم في تخصصات فرضتها الوظائف الجديدة التي ظهرت، منها: العلوم، الهندسة، المحاسبة. لكن فقط في القرن العشرين، أصبحت الجامعة تدرس تقريبا جميع التخصصات التي يطلبها المجتمع الجديد بما فيها، إدارة الاعمال¹

¹ نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، ص32، رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة

الفصل الأول: الإطار النظري

المطلب الثاني: جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي:

ان الجودة في التعليم، تختلف عن الجودة في موضوع الاقتصاد، فجودة التعليم لا تخص منتجا معين او سلعة للتسويق، لكنها تخص الطالب الخريج وكيفية تقديمه¹

اولا: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

الجودة في التعليم عبارة عن عملية توثيق البرامج، والاجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهف الى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع جوانب العقلية والجسمية والنفسية ولا يحق ذلك الا بإتقان الاعمال وحسن ادارتها وهي الوفاء بمتطلبات العمل التربوي وبتوقعات الطلبة واطراف معينين اخرين وتعرف جودة الخدمة التعليمية بانها مجموعة من المعايير والخصائص التي ينبغي ان تتوفر في جميع مراحل العمية التعليمية، سواء ما تعلق بالمدخلات او العمليات او المخرجات التي تلبي حاجات المجتمع ومتطلباته، ورغبات المتعلمين وحاجاتهم، وتحقق تلك المعايير من خلال استخدام الفعال لجميع عناصر المادية لبشرية المتاحة.²

ثانيا: أهمية وأهداف جودة الخدمة التعليمية

1. أهمية جودة الخدمة التعليمية: تسعى مؤسسات التعليم العلي الى التميز في تقديم خدماتها الأكاديمية والبحثية وخدمة المجتمع الى الفئات المستهدفة من الطلاب حتى تتجح في استقبالهم لتقديم خدماتها الاكاديمية المتميزة لهم، وتخرجهم بعد ذلك الى سوق العمل والمجتمع المحلي كخريجين متميزين وقادرين على تلبية الاحتياجات المختلفة للسوق والمجتمع المحلي.

2. أهداف جودة الخدمة التعليمية: يسعى الباحثون في هذه الدراسة الى تحقق الاهداف التالية التعرف على وقائع الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي تقييم الجودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي ومعرفة نقاط القوة والضعف التعرف على الوسائل التي من شأنها ان تسهم في تطوير جودة خدمة التعليم العالي والارتقاء بها الى الافضل في ضوء المستجدات العالمية بهذا الجال³

¹ خليل عودة، نماذج في ضبط معايير الجودة في التعليم الأكاديمي، مقالة، جامعة النجاح الوطنية

² التاوتي عبد العليم، جودة التعليم العالي وأثرها في رضا الطلبة، العدد01، 2022، ص 352

³ أ، بوصولاح عبد اللطيف، واقع جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليم العالي، ص379

الفصل الأول: الإطار النظري

ثالثا: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التعليمية:

- مؤشرات جودة الموارد البشرية: حيث تتنوع هذه العناصر بين طلبة واعضاء هيئة التدريس، واعضاء الهيئة الادارية والت تساهم في فعالية الموارد وتكثيف جهود الجامعة.
- مؤشرات جودة الامكانيات المادية: تتوفر الجامعة على جملة من التجهيزات المادية تتنوع من ابنية ومنشآت وتجهيزات ووسائط تكنولوجيا ومكتبات ومصادر معلومات
- مؤشرات جودة القيادة الجامعية: حيث يتطلب من القيادات الجامعات امتلاكهم لمجموعة من المهارات حتى يتمكنوا من القيام بدورهم على أكمل وجه.
- مؤشرات جودة التشريعات واللوائح الجامعية: اي مجموع القواعد والاجراءات التي توضح طريقة سير العمل، كما تحدد العلاقات القائمة بين وحدات الجامعة¹

المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي:

يمثل فهم ابعاد جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الخطوة الرئيسية في تحقيقها، وعلى الرغم من تعددها إلا أنه يمكن تحديد أهم الأبعاد التي ركزت عليها معظم الدراسات والأبحاث التي تهتم بجودة الخدمة التعليمية، وتتمثل في: جودة أعضاء هيئة التدريس، جودة البحث العلمي، جودة الإدارة التعليمية، جودة المناهج التعليمي.

اولا: جودة اعضاء هيئة التدريس:

عضو هيئة التدريس هو احد اهم العناصر التي تتضافر للارتقاء بالعملية التدريسية ومن العوامل المهم لضمان جودة التعليم العالي لذلك اصبح الزاما على المؤسسات التعليم العالي تهيئة التدريس والذي واجباته التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع ينبغي على هيئات التعليم العالي الاهتمام بتقييم اعضاء هيئة تدريس بكل موضوعية ومشاركة جميع الاطراف ذات العلاقة بالعملية التدريسية ن طلبة ورئيس قسم وعميد وزملاء في القسم الواحد اضافة الى عضو هيئة التدريس نفسه في التخطيط والتنفيذ لعملية التقييم، ولا بد من عملية شمولية التقييم بناء على واجبات العضو هيئة التدريس بالتغذية الرجعية وبالتوصيات النهائية ليستفيد منها بتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف على المؤسسة التعليمية ان تكون عوناً لتقديم النصائح والارشادات بشكل علمي وموضعي²

¹ اشواق بو خروفة، واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة العربي بن مهيدي، مذكرة ماستر، جامعة ام البواقي، 2017،

ص32.34

² وسام مهيل، تطبيق ادارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد02، سبتمبر 2019،

ص114

الفصل الأول: الإطار النظري

ثانيا: جودة البحث العلمي:

يعد البحث لعلمي أحد أهم ركائز التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العلي في تطوير ذاتها وفي اثراء المعرفة العلمية ولا يوجد شك ان دول لا ترتقي الا بارتقاء العلم فيها، وعليه من الضروري مساهمة اعضاء هيئة التدريس في أنشطة البحث العلمي وتنمية المعرفة خارج مجال الترقية العلمية وكذلك مساهمة الكلية من خلال فرق عمل بحثية في خدمة القطاعات الانتاج المختلفة بالمجتمع المحلي وتوفير الاموال اللازمة للبحث العلمي

ثالثا: جودة الادارة التعليمية:

التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأنشطة التي تقود الى خلق ثقافة الجودة التزام القيادة في الادارة العليا بالجودة مناخ العلاقات الانسانية الطيبة والاحترام بين الطلبة واطباء هيئة التدريس والقيادة الإدارية التدريب على مفهوم ضمان الجودة¹

رابعا: جودة المنهاج التعليمي:

والمقصود بجودة المنهاج التعليمي البرامج التي تتميز بشموليتها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العلمية والمعرفية ومدى تطويرها بما يتناسب مع المتغيرات العامة، وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، الامر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها².

¹ نفس المرجع، ص115

² رابح فغور، ضمان الجودة في لتعليم الجامعي واقع وتحديات، العدد01، 30.07.2022، ص176

الفصل الأول: الإطار النظري

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والنموذج النظري:

أولاً: الدراسات السابقة:

1. احمد مراد. بلعباس فؤاد. دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعة جامعة المسيلة. 2018.

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 الاستبانة استخدم الطالبان برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V.25). 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 احصائية 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 ذو 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.

2. د. اللوش سميرة آلية تطبيق التعليم الالكتروني في البيئة الجامعية، جامعة بومرداس، الجزائر ملخص: تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المتطلبات الأساسية لمواكبة التغيرات والمستحدثات العالمية، والجامعة الجزائرية تسعى جاهدة على تحسين صورتها أمام الجامعات الأخرى وال يكون ذلك الا من خلال استحداث طرق تعليم جديدة واتباع ما يعرف بالتعليم الالكتروني. لقد أصبح لزاماً على المؤسسات التعليمية تبنى التعليم الالكتروني كأداة مهمة وفعالة في عملية التعليم. وتجربة الجزائر في استخدام تكنولوجيا التعليم الالكتروني الزال في بدايته ويسير بخطة محتشمة وليس بالقدر الكافي، فهو يحتاج إلى توفير بعض الامكانيات وتحقيق بعض الشروط كالبيئة التكنولوجية والثقافية والبيداغوجية. إن الهدف من هذه الدراسة هو الفاء الضوء على هذا النمط الجديد من التعليم بدءاً بعرض تعريف للتعليم الالكتروني ومزايا هذا النمط من التعليم وأنواعه ومروراً بأساليب ومتطلبات التعليم الالكتروني ووصولاً إلى التحديات التي تعيق تطبيقه.

الفصل الأول: الإطار النظري

3. عباسية تونس. خنشور جمال، مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات التعليم في الجزائر

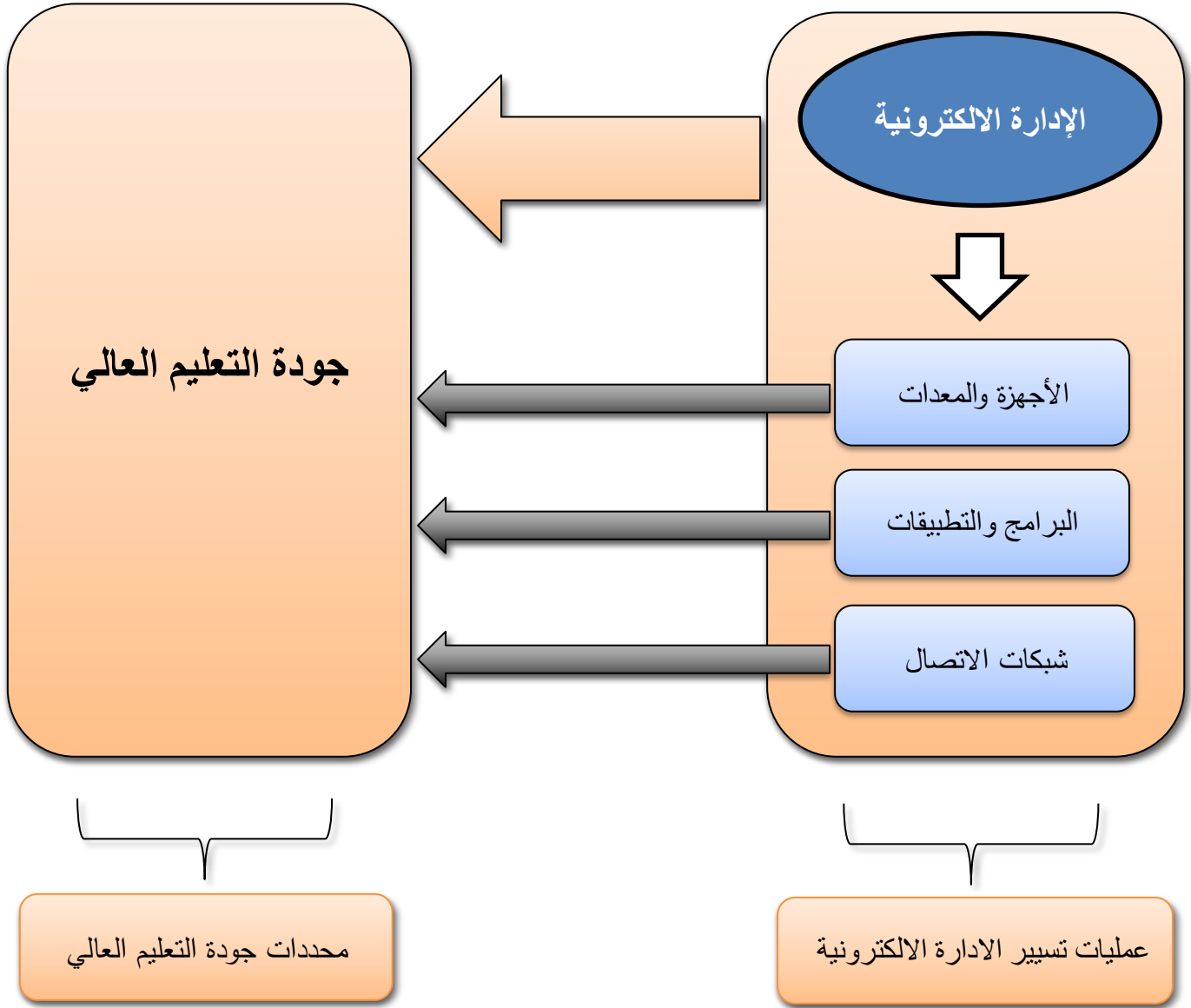
بين الواقع والمأمول. 2020

الملخص: تهتم هذه الدراسة بمفهوم خصب ومتجدد نجم عن إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف مجالات الحياة عموما والمجال الإداري خصوصا وهو مفهوم الإدارة الالكترونية، من خلال التركيز على إمكانية مساهمتها في تحسين جودة خدمات قطاع التعليم العالي، مع تشخيص لواقع التطبيق في المؤسسة الجامعية الجزائرية والمنتظر من تطبيقها من أجل تحقيق جودة في هذا القطاع. وقد اتضح من خلالها أن الجزائر خطت خطوات واضحة نحو التحول لتطبيق الإدارة الالكترونية في ميادين متعددة، لكنها لم تصل للمستوى العالمي، ومن جهة أخرى أثبتت الدراسة أن للإدارة الإلكترونية مساهمة فعالة في تحسين جودة التعليم العالي في جوانبه المتعلقة بالتعليم والبحث العلمي، الأداء الوظيفي والمالي.

الفصل الأول: الإطار النظري

ثانيا: بناء النموذج النظري

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبين

الفصل الأول: الإطار النظري

خلاصة الفصل:

مما سبق يمكن القول أن الإدارة الالكترونية تلعب دورا هاما في تحقيق جودة التعليم العالي، حيث تعتبر ضرورة حتمية لتحقيق الاخيرة في ظل ما تشهده البيئة العالمية من تطورات وتغيرات مستمرة وهذا ما يتطلب من الجامعات التحكم الجيد في تدفق ابعاد الادارة الالكترونية واستغلالها في الوقت المناسب حتى تكون قادرة على تحقيق وبناء جودات تنافسية وكذا القدرة على استخدامها في تحقيق كفاءتها مما يضمن لها النجاح والتميز.



الفصل الثاني الجزء
التطبيقي

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

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 وكذلك من خلال عرضنا للنتائج وتفسيرها..، SPSS الأدوات المستخدمة وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي.

وسيتم في هذا الفصل التطرق إلى:

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني: دراسة عينة من المؤسسة والتحليل الإحصائي والنتائج.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة.

تمهيد:

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى الدراسة التطبيقية بجامعة المسيلة، حيث تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين كالتالي:

مطلب الاول: تقديم عام للمؤسسة

اولا: لمحة حول جامعة لمسيلة

نشأة جامعة ولاية المسيلة في عام 1985 من خلال فتح معهد التعليم العالي في لميكانيك، ثم في عام 1989 تم فتح معهد الهندسة المدنية ومعهد التقنيات الحضرية، وفي عام 1992 اصبحت مركز جامعي، اما في عام 2001 اصبحت جامعة مع اربع كليات و 23 قسم.

حاليا يوجد بالجامعة سبع كليات، معهدين وثلاثة وعشرون مخبرا للبحث معتمدة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

يقدر عدد الموظفين بالجامعة حوالي 1256 موظف من المتعاقدين ودائمين.

ومن المعروف عن كفاءة الاساتذة الجامعة المقدر عددهم حوالي 1402 والذين يقدمون دراست في شتى الميادين لحوالي 29629 طالب¹

¹ https://www.univ-msila.dz/ar/?page_id=473 .20.04.2023

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

ثانياً: تعريف ونشأة كلية العلوم الاقتصادية:

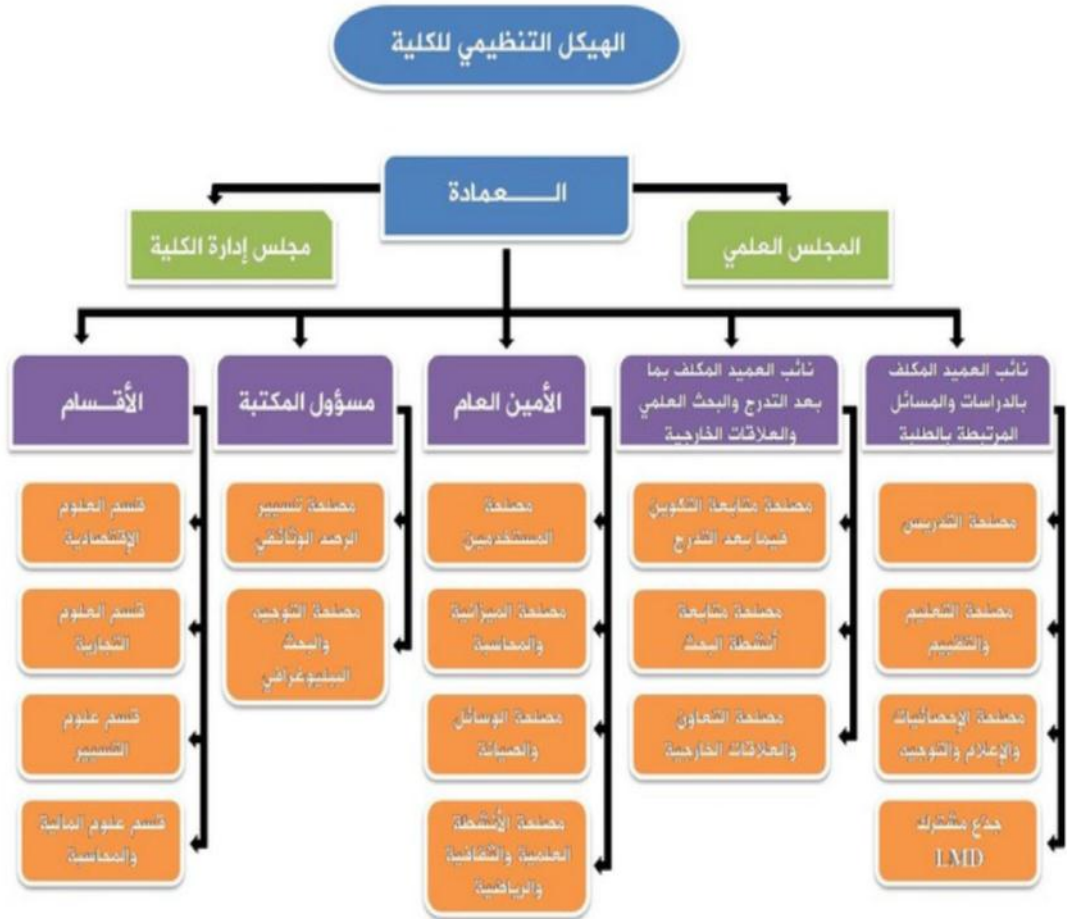
لقد بدأت كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كبداية بسيطة في شكل قسم علوم التجارية سنة 1988 من خلال فتح تخصصات: مالية ومحاسبة وضرائب، وفي سنة 1992 ثم انشاء المركز الجامعي بالمسيلة وظلت الدائرة تتسع الى ان تم فتح التكوين في المدى الطويل بفرع علوم التسيير خلال الموسم الجامعي 2000/1999 تم فرع العلوم الاقتصادية 2005/2004، أدرجت هذه الاقسام ضمن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والتي تتكون من 4 اقسام التالية:¹

- قسم علوم التجارية
- قسم علوم التسيير
- قسم علوم الاقتصادية
- قسم علوم المالية والمحاسبة

¹ وثيقة تعريفية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

الشكل رقم (3): هيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمسيلة



المصدر: موقع جامعة المسيلة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

المبحث الثاني: دراسة عينة من المؤسسة والتحليل الإحصائي والنتائج.

تهدف هذه الدراسة إلى إظهار نتائج التحليل الإحصائي الذي تم التوصل إليه عند إجراء الدراسة الميدانية، من خلال أداة القياس (الاستبيان الإلكتروني) التي تم إعدادها مسبقاً وتعديلها مع المشرف، حيث تم توزيع الاستبيانات على عينة من أساتذة جامعة بالمسيلة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة وعينة وأداة الدراسة

أولاً: منهجية الدراسة الميدانية

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الاستنباطي الاستقرائي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة ووصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كفيماً وكماً، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التطرق لدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم من وجهة نظر الهيئة التدريسية، دراسة عينة من أساتذة جامعة المسيلة بالمسيلة، وقد اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين في جمع البيانات وهما:

- **البيانات الثانوية:** وذلك من خلال الاطلاع على الكتب والمجلات والمراجع والأبحاث والدراسات السابقة والمواقع الإلكترونية، المتعلقة بموضوع الدراسة.
- **البيانات الأولية:** وذلك من خلال البحث في الجانب الميداني بتوزيع الاستبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصراً وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS)، واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من أساتذة جامعة المسيلة، ومن خلال هذه العينة المنتقاة تم توزيع الاستبيانات إلكترونياً على مختلف أساتذة الجامعة، حيث بلغ عدد الاستبيانات المجابوب عليها 72 استبانة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

ثالثاً: أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثتين بتطوير وبناء استبانة الدراسة بالاستعانة بالجانب النظري للدراسة من خلال الفصل السابق واستشارة ذوي الخبرة والاختصاص من أساتذة الجامعة داخل الوطن، وقد تكونت هذه الاستبانة من جزأين هما:

- الجزء الأول: يتعلق هذا الجزء بالبيانات الشخصية المتعلقة بالمجيبين أنفسهم، حيث تضمنت 5 معلومات متمثلة في الجنس والسن والمستوى التعليمي، إضافة إلى الخبرة المهنية والوظيفة الحالية.
- الجزء الثاني: وقد احتوى هذا الجزء على مجموعة من الفقرات والتي بلغ عددها 28 فقرة، حيث تتعلق الفقرات من 1 إلى 15 بالمحور الثاني بعنوان الإدارة الالكترونية، والفقرات من 16 إلى 28 تتعلق بالمحور الثالث المعنون تحسين جودة التعليم العالي، وكانت الإجابات على كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

الجدول (1): سلم ليكارت الخماسي

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

المصدر: من اعداد الطالبين.

ففي مقياس ليكارت نلاحظ أننا نأخذ العدد 5 على درجة موافق بشدة، و4 على درجة موافق، و 3 على درجة محايد، و 2 على درجة غير موافق، وأخيراً 1 لدرجة غير موافق بشدة. ولأجل تحديد فئات هذ المقياس يستخرج طول الفئة الذي يحسب كما يلي:

طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس

$$0.80 = 5/4 = 5/(1-5) =$$

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

ومنه تتكون فئات المقياس كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول (2): فئات مقياس ليكارت الخماسي ودلالاتها

الفئات	الدرجة	دلالاتها
من 1.00 إلى 1.79	غير موافق بشدة	درجة عالية من الرفض
من 1.80 إلى 2.59	غير موافق	درجة ضعيفة من الرفض
من 2.60 إلى 3.39	محايد	درجة متوسطة
من 3.40 إلى 4.19	موافق	درجة ضعيفة من الموافقة
من 4.20 إلى 5.00	موافق بشدة	درجة عالية من الموافقة

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على سلم ليكارت الخماسي

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

من خلال هذا العنصر نعمل على تأكيد صدق الاستبانة والاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة وأيضا ثبات الاستبانة وذلك كما يلي:

أولاً: صدق أداة الدراسة

يعني قيام الأداة بالقياس الفعلي لما وضعت لقياسه، وقد اعتمد صدق الأداة على صدق المحتوى حيث بينت الأداة في ضوء قدرة محتواها على قياس الأبعاد والمفاهيم الخاصة بالدراسة.

1. الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة البالغ حجمها 72 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، وهذا بالنسبة للمحورين الثاني والثالث من الاستبانة وذلك كما يلي:

أ. الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني

الجدول (3): الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني

الرقم	الفقرات	R	SIG
1	تمتلك الجامعة أجهزة حديثة تساعد على مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة.	,752**	0,000
2	توجد تجهيزات متطورة في الجامعة تساهم في تحويل الإدارة من تقليدية إلى إلكترونية.	,792**	0,000
3	تتوفر الجامعة على تجهيزات ومعدات تقديم الدروس والمحاضرات بالجامعة إلكترونياً.	,743**	0,000
4	تستخدم الجامعة لوحة الإعلانات الإلكترونية لعرض اعلاناتها وخدماتها.	,707**	0,000
5	يتم التواصل بين الهيئة التدريسية والإدارة الكترونياً.	,579**	0,000
6	تستخدم الجامعة تطبيقات تقديم الدروس عن بعد.	,592**	0,000
7	تتواصل إدارة الجامعة والكليات مع الأساتذة باستخدام البريد الإلكتروني المهني.	,540**	0,000
8	تنشر الجامعة والكليات آخر الاخبار والمستجدات على منصات التواصل الاجتماعي.	,293*	0,012
9	تستخدم الجامعة والكليات منصات الكترونية تستقبل من خلالها الملفات والاعمال.	,740**	0,000
10	يتم استخدام منصة البروقرس حصرياً في تقييم وتتبع المسار الدراسي للطلبة.	,453**	0,000
11	تتوفر الجامعة والكليات على شبكة الانترنت.	,671**	0,000
12	تتوفر الجامعة والكليات على شبكة اتصال داخلية.	,676**	0,000
13	تستخدم الإدارة الهاتف والأنترنيت في التواصل مع الأساتذة.	,498**	0,000
14	تستخدم وسائل الاتصالات في تنظيم التظاهرات العلمية والاجتماعات عن بعد.	,613**	0,000
15	توجد تغطية كافية لشبكة للهاتف المحمول تمكن الأستاذ من التواصل الدائم مع المحيط.	,636**	0,000

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والمعدل الكلي لعباراته موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، ومنه تعتبر جميع عبارات المحور الثاني صادقة ومتناسقة داخليا لما وضعت لقياسه.

ب. الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث:

الجدول (4): الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث

الرقم	الفقرات	R	SIG
16	هناك توافق بين المناهج والمقررات التعليمية تبعا للمتطلبات العلمية.	,623**	0,000
17	تهتم الوزارة بتطوير المناهج والمقررات وتعمل على تحديثها.	,652**	0,000
18	تغطي المناهج والمقررات المعتمدة المفاهيم النظرية والعلمية في الاختصاص.	,665**	0,000
19	تسعى الجامعة لطرح التخصصات المطلوبة في سوق العمل.	,732**	0,000
20	تشجع الجامعة الابداع لدى الطلبة لتقديم أعمال متميزة.	,761**	0,000
21	خلية الجودة لها دور فعال في ضمان التحسين المستمر لجودة العملية البيداغوجية في الجامعة.	,780**	0,000
22	تساهم المنشورات لعمية والابتكارات والمؤسسات الناشئة في تجويد خدمات الجامعة.	,683**	0,000
23	التجهيزات العلمية والتقنيات التكنولوجية تساهم في إنجاز أعمال علمية ذات جودة.	,702**	0,000
24	تسعى الجامعة للتحسين المستمر لضمان جودة الخدمات التعليمية.	,752**	0,000
25	الإدارة الالكترونية ترفع من مقروئية الجامعة وطنيا وعالميا.	,397**	0,001
26	يسود الجامعة جو من الرضا من العملية التدريسية والبيداغوجية لهيئة التدريس.	,724**	0,000
27	تساهم هيئة التدريس في تطوير البرامج التعليمية وموافقته لمواصفات العالمية.	,757**	0,000
28	الشهادات العلمية المقدمة من الجامعة معتمدة ولها مصداقية.	,527**	0,000

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثالث والمعدل الكلي لعباراته موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، ومنه تعتبر جميع عبارات المحور الثالث صادقة ومتناسقة داخليا لما وضعت لقياسه.

ثانيا: ثبات الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة الاستقرار في نتائجها، حيث أن الاستبانة ستعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، وقد تم تقدير ثبات الاستبانة على العينة الاختيارية باستخدام معامل ألفا كرومباخ (Alpha Cronbach) وذلك لأن هذه الطريقة تسعى إلى قياس معامل التباين الداخلي بين

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

إجابات أفراد مجتمع الدراسة، وتعتبر القيمة مقبولة إحصائياً لمعامل ألفا كرونباخ إذا بلغت 60 % فأكثر، وهذا يعني أن الاختبار يستخدم بهدف التحقق من مقدار التجانس لأداة القياس كأحد المؤشرات على ثباتها ودرجة الاعتماد على عباراتها فهذا الاختبار يعتبر من أكثر الأساليب استخداماً للتأكد من درجة التجانس والاتساق الداخلي للأداة المعتمدة في الدراسة، وفي هذا الاختبار سنقوم باستخراج معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لعناصر الاستبيان كما يلي:

الجدول (5): معاملات الثبات لمحاور الاستبانة (طريقة ألفا كرونباخ)

المحور	الأبعاد والمحاور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
2	أولاً: الأجهزة والمعدات	5	0,851
	ثانياً: البرامج والتطبيقات	5	0.725
	ثالثاً: شبكات الاتصال	5	0.764
	المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية	15	0.890
3	المحور الثالث: تحسين جودة التعليم العالي	13	0.900
	جميع المحاور	28	0.931

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يبين ثبات الاستبانة بناءً على حساب معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للاستبيان ككل قد بلغت 93.1% وهي نسبة تتعدى 60% أي أن درجة المعقولية والثبات لأداة القياس عالية، أما بالنسبة لمحاور الدراسة فقد بلغت بالنسبة للمحور الثاني 89 % أما بالنسبة للمحور الثالث فقد بلغت نسبة معامل الثبات 90 % وهو ما يدل على أن الاستبانة ومحاورها تتمتع بمعامل ثبات عال.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

المطلب الثالث: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات العامة

ويشمل الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية توزيع أفراد العينة حسب الجنس والسن والمستوى التعليمي، والخبرة المهنية، والوظيفة الحالية.

1. توزيع أفراد العينة حسب الجنس: الجدول والشكل التاليين يوضحان توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

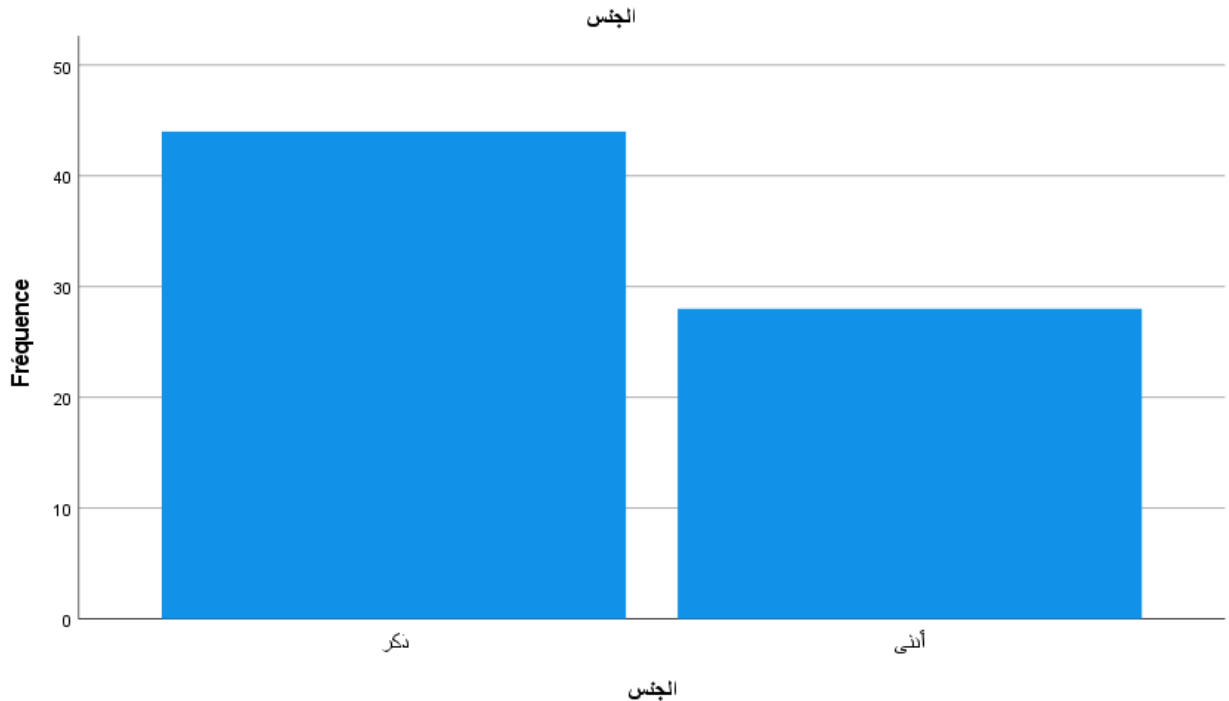
الجدول (6): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
61.1	44	ذكر
38.9	28	أنثى
100	72	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

وقد قمنا بتمثيل معطيات الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

من خلال الجدول والشكل نلاحظ أن أفراد العينة معظمهما ذكور، حيث أن نسبتهم 61.1 % في حين أن نسبة الإناث 38.9 %، وبالرغم من أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث فإن هذا لا يؤثر على مصداقية الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

2. توزيع أفراد العينة حسب السن: الجدول والشكل التالي يوضح ان توزيع عينة الدراسة حسب السن.

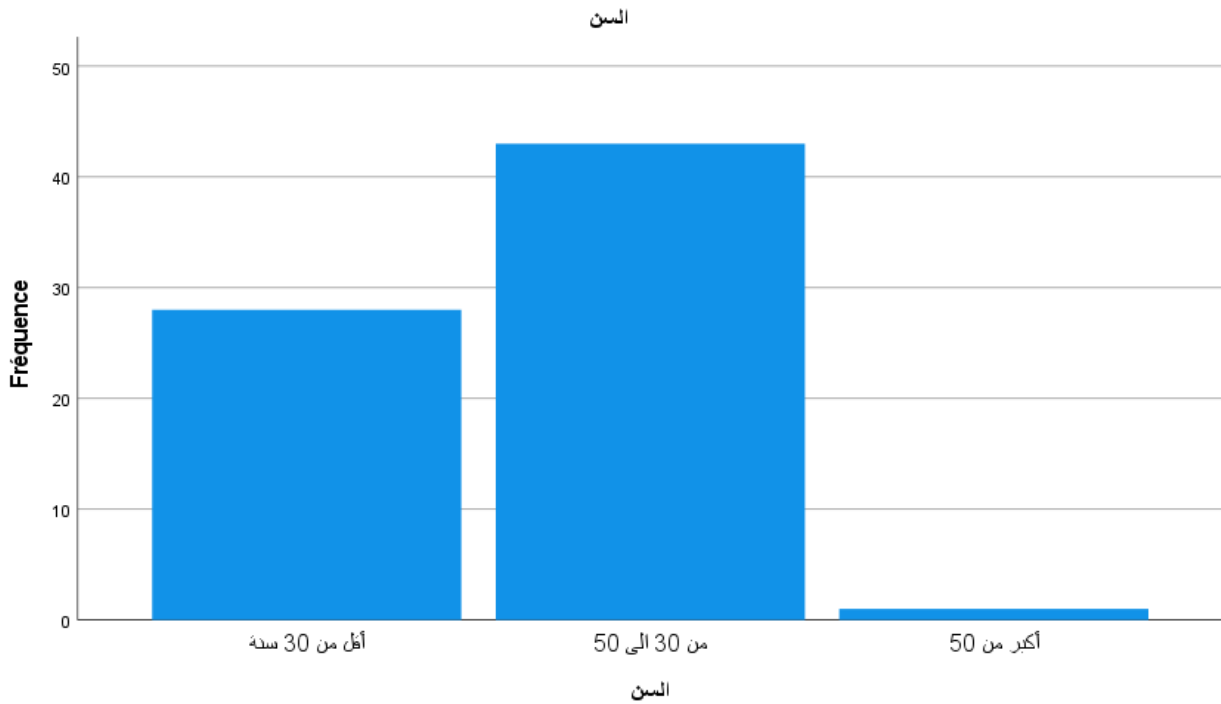
الجدول(7): توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة %
أقل من 30	28	38.9
من 30 إلى 50	43	59.7
أكبر من 50	1	1.4
المجموع	72	100

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

وقد قمنا بتمثيل معطيات الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم(5): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

من خلال الجدول والشكل السابقين: يتضح أن أعمار المستجوبين تتوزع بما نسبته 38.9% هم أقل من 30، وما نسبته 59.7% تتراوح بين 30 و 50 سنة، و 1.4% أكثر من 50 سنة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

3. توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي: الجدول والشكل الموائين يوضحان توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

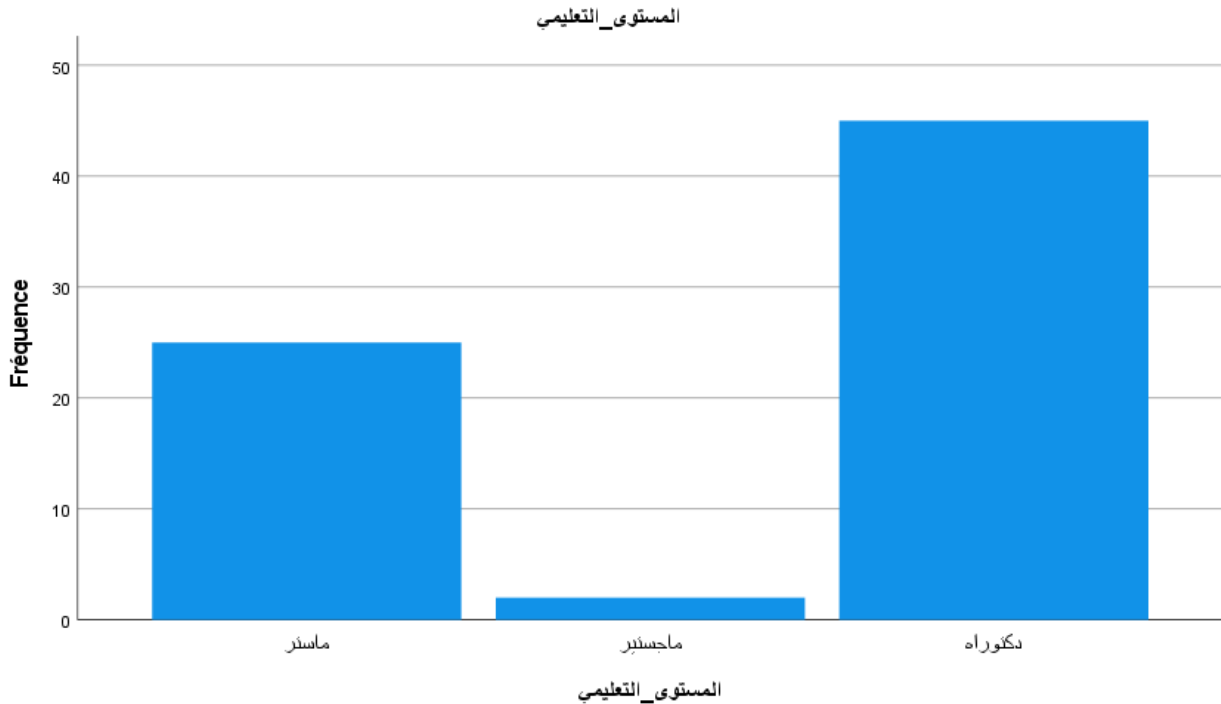
الجدول (8): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
34.7	25	ماستر
2.8	2	ماجستير
62.5	45	دكتوراه
100,0	72	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

وقد قمنا بتمثيل معطيات الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

من خلال الجدول والشكل السابقين أن المستوى التعليمي للمستجوبين يتوزع بنسبة 34.7% لحملة الماستر (طلبة دكتوراه)، و 2.8% لحملة الماجستير، أما نسبة 62.5% هي لحملة الدكتوراه وتعتبر هذه الأخيرة أعلى نسبة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

4. توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية: الجدول والشكل الموائين يوضحان توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

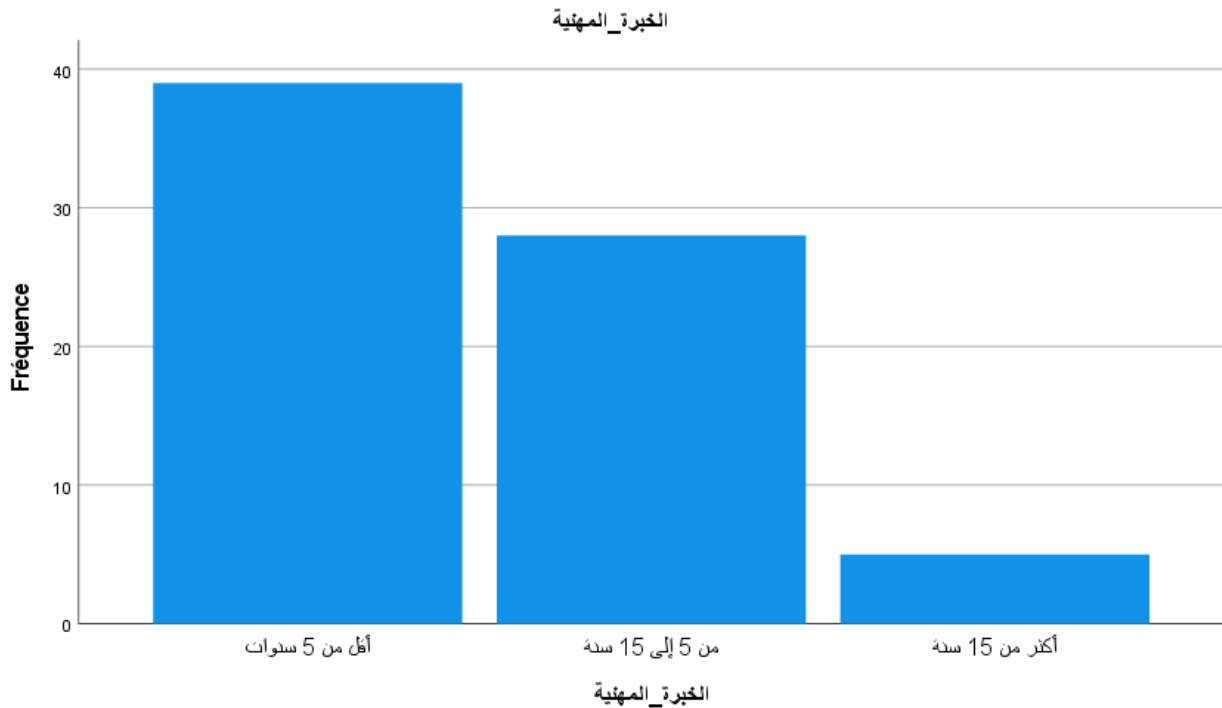
الجدول (9): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة
54.2	39	أقل من 5
38.9	28	من 5 الى 15
6.9	5	أكثر من 15
100,0	72	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

وقد قمنا بتمثيل معطيات الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

من خلال الشكل والجدول السابقين نلاحظ أن 39 مستجوب ذوي خبرة أقل من 15 سنة بنسبة 54.2%، و28 فرد من المستجوبين خبرتهم تتراوح بين 15 و30 سنة بنسبة 38.9%، و5 مستجوبين خبرتهم تفوق 15 سنة بنسبة 6.9%.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

5. توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية: الجدول والشكل المواليين يوضحان توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة الحالية.

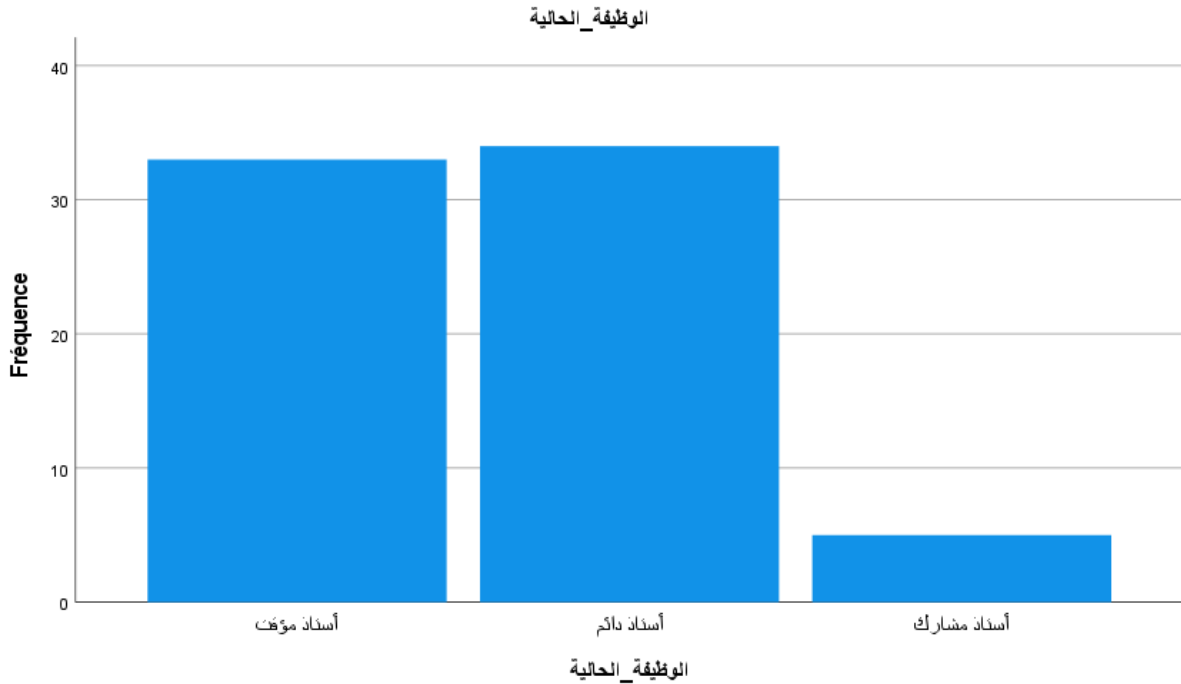
الجدول (10): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية

الوظيفة	التكرار	النسبة %
أستاذ مؤقت	33	45.8
أستاذ دائم	34	47.2
أستاذ مشارك	5	6.9
المجموع	72	100,0

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

وقد قمنا بتمثيل معطيات الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

من خلال الشكل والجدول السابقين نلاحظ أن 33 مستجوب يشغلون وظيفة أستاذ مؤقت بنسبة 45.8%، و34 فرد من المستجوبين يشغلون وظيفة أستاذ دائم بنسبة 47.2%، و5 مستجوبين يشغلون وظيفة أستاذ مشارك بنسبة 6.9%.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

المطلب الرابع: عرض النتائج وتحليلها

يتناول هذا المطلب عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية لجميع متغيرات الدراسة، والفقرات المكونة لكل متغير، مع الأخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة.

أولاً: العرض الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة

تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابع، حيث تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير على حدة، كما تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع عبارات المحاور، حيث تم التعرف على قبول أو رفض عينة الدراسة لكل عبارة اعتماداً على متوسط الإجابات، فإذا تجاوز متوسط الإجابات المحايدة يكون هناك موافقة من قبل مجتمع الدراسة على السؤال، وفي حال كان المتوسط أقل من محايد، فإن ذلك يعني رفض المجتمع للسؤال أو لمجموعة الأسئلة.

1. المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

الجدول (11): العرض الوصفي لمحور الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
1	تمتلك الجامعة أجهزة حديثة تساعد على مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة.	3,3750	1,27199	محايد
2	توجد تجهيزات متطورة في الجامعة تساهم في تحويل الإدارة من تقليدية إلى إلكترونية.	3,4167	1,264354	موافق
3	تتوفر الجامعة على تجهيزات ومعدات تقديم الدروس والمحاضرات بالجامعة إلكترونياً.	3,2917	1,238326	محايد
4	تستخدم الجامعة لوحة الإعلانات الإلكترونية لعرض اعلاناتها وخدماتها.	3,3750	1,378277	محايد
5	يتم التواصل بين الهيئة التدريسية والإدارة إلكترونياً.	4,0000	0,978645	موافق
6	تستخدم الجامعة تطبيقات تقديم الدروس عن بعد.	4,0000	0,903826	موافق
7	تتواصل إدارة الجامعة والكليات مع الأساتذة باستخدام البريد الإلكتروني المهني.	4,3889	0,912442	موافق بشدة
8	تنشر الجامعة والكليات آخر الاخبار والمستجدات على منصات التواصل الاجتماعي.	4,4722	0,580729	موافق بشدة
9	تستخدم الجامعة والكليات منصات الكترونية تستقبل من خلالها الملفات والاعمال.	3,8472	1,108987	موافق
10	يتم استخدام منصة البروقرس حصرياً في تقييم وتتبع المسار الدراسي للطلبة.	4,0833	0,960487	موافق
11	تتوفر الجامعة والكليات على شبكة الانترنت.	3,4444	1,243449	موافق
12	تتوفر الجامعة والكليات على شبكة اتصال داخلية.	3,3056	1,206075	محايد
13	تستخدم الإدارة الهاتف والأنترنيت في التواصل مع الأساتذة.	4,1111	0,881029	موافق
14	تستخدم وسائل الاتصالات في تنظيم التظاهرات العلمية والاجتماعات عن بعد.	4,1250	0,838132	موافق
15	توجد تغطية كافية لشبكة للهاتف المحمول تمكن الأستاذ من التواصل الدائم مع المحيط.	3,0000	1,353139	محايد
	المحور ككل	3,7491	0,6891	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

من الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول الإدارة الالكترونية قد أظهرت اتجاهها بدرجة موافق، وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.74، وانحراف معياري قدره 0.69، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة حول الفقرات المتعلقة بمحور الإدارة الالكترونية.

2. المتغير التابع (تحسين جودة التعليم العالي)

الجدول (12): العرض الوصفي للميزة التنافسية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاجابة
16	هناك توافق بين المناهج والمقررات التعليمية تبعاً للمتطلبات العلمية.	3,1944	1,2519	محايد
17	تهتم الوزارة بتطوير المناهج والمقررات وتعمل على تحديثها.	3,6111	1,0555	موافق
18	تغطي المناهج والمقررات المعتمدة المفاهيم النظرية والعلمية في الاختصاص.	3,3888	1,0147	موافق
19	تسعى الجامعة لطرح التخصصات المطلوبة في سوق العمل.	3,1666	1,2447	محايد
20	تشجع الجامعة الابداع لدى الطلبة لتقديم أعمال متميزة.	3,6388	1,2368	موافق
21	خلية الجودة لها دور فعال في ضمان التحسين المستمر لجودة العملية البيداغوجية في الجامعة.	3,2777	1,2806	محايد
22	تساهم المنشورات لعمية والابتكارات والمؤسسات الناشئة في تجويد خدمات الجامعة.	3,6944	1,1338	موافق
23	التجهيزات العلمية والتقنيات التكنولوجية تساهم في إنجاز أعمال علمية ذات جودة.	3,75	1,0844	موافق
24	تسعى الجامعة للتحسين المستمر لضمان جودة الخدمات التعليمية.	3,75	0,9750	موافق
25	الإدارة الالكترونية ترفع من مقروئية الجامعة وطنياً وعالمياً.	4,1944	0,8823	موافق بشدة
26	يسود الجامعة جو من الرضا من العملية التدريسية والبيداغوجية لهيئة التدريس.	3,2916	1,0672	محايد
27	تساهم هيئة التدريس في تطوير البرامج التعليمية وموافقتها لمواصفات العالمية.	3,5	1,0346	موافق
28	الشهادات العلمية المقدمة من الجامعة معتمدة ولها مصداقية.	3,5277	1,1502	موافق
	المحور ككل	3,5373	0,7519	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

تبين نتائج الجدول أعلاه أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول تحسين جودة التعليم قد أظهرت اتجاهها بدرجة موافق، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذا الجزء من المحور الثالث 3.54، وانحراف معياري قدره 0.75، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة على عبارات المتغير التابع حول تحسين جودة التعليم.

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج

لاختبار الفرضية الرئيسية تم الاعتماد على الانحدار المتعدد الذي يهدف إلى معرفة مدى معنوية أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، حيث تم الاعتماد على أسلوب الانحدار المتعدد لبيان العلاقة بين

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

المتغير المستقل بأبعاده الثلاثة على المتغير التابع، وكانت قاعدة القرار مبنية على الدلالة المعنوية Sig المحسوبة، من جهة أخرى تمت الاستعانة بمعامل التحديد R^2 والذي يعد مؤشرا أساسيا في تقييم مدى معنوية وتفسير العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، حيث أنه يوضح نسبة مساهمة التباين في المتغيرات المستقلة في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع.

1. اختبار الفرضية الرئيسية: تم ذلك من خلال استخدام الانحدار المتعدد بين المتغير المستقل المتمثل في الإدارة الالكترونية والمتغير التابع (تحسين جودة التعليم) ككل وفق نص الفرضية التالية:
 H_1 : يوجد أثر معنوي عند مستوى معنوية 0.05 للإدارة الالكترونية في تحسين جودة التعليم بجامعة المسيلة. وقد كانت نتيجة تحليل الانحدار كما يلي:

الجدول (13): تحليل الانحدار المتعدد للإدارة الالكترونية وتحسين جودة التعليم

مستوى الدلالة Sig	F المحسوبة	معامل التحديد R^2	الارتباط R	البيان
0.001	19.077	0.457	0.676	الإدارة الالكترونية / تحسين جودة التعليم

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (Sig=0.001) وهي أقل من 0.05 مما يدل على معنوية النموذج المستخدم وصلاحيته، ومن جهة ثانية يظهر وجود علاقة طردية قوية بين كل من الإدارة الالكترونية مع تحسين جودة التعليم، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط ($R=0.676$)، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.457$) تعني أن الإدارة الالكترونية تفسر ما قيمته 45.7% من تحسين جودة التعليم، في حين تعود النسبة الباقية لمتغيرات أخرى.

وعليه نحكم بقبول الفرضية الرئيسية البديلة H_1 ، أي يوجد أثر معنوي عند مستوى معنوية 0.05 لممارسات الإدارة الالكترونية في تحسين جودة التعليم بجامعة المسيلة.

2. اختبار الفرضيات الفرعية:

ولاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى ثلاث فرضيات فرعية يتم اختبارها كما يلي:

أ. الفرضية الفرعية الأولى:

H_1 : يوجد أثر معنوي عند مستوى معنوية 0.05 لاستخدامات الأجهزة والمعدات في تحسين جودة التعليم بجامعة المسيلة.

وقد كانت نتائج تحليل الانحدار موضحة في الجدول التالي:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

الجدول (14): تحليل الانحدار للأجهزة والمعدات وتحسين جودة التعليم

البيان	الارتباط R	معامل التحديد R ²	F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الأجهزة والمعدات/ تحسين جودة التعليم	0.661	0.436	54.223	0.001

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (Sig=0.001) وهي أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، وهذا يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية H₀ ونقبل الفرضية البديلة H₁. كما أن قيمة معامل الارتباط (R=0.661) يدل على وجود علاقة طردية قوية بين الأجهزة والمعدات وتحسين جودة التعليم، في حين تشير قيمة معامل التحديد (R²=0.436) إلى أن استخدام الأجهزة والمعدات يفسر ما قيمته 43.6% من تحسين جودة التعليم بجامعة المسيلة والباقي يرجع لعوامل أخرى. وعليه نحكم بقبول الفرضية الفرعية البديلة H₁، أي يوجد أثر معنوي عند مستوى معنوية 0.05 لاستخدام الأجهزة والمعدات في تحسين جودة التعليم بجامعة المسيلة.

ب. الفرضية الفرعية الثانية:

H₁: يوجد أثر معنوي عند مستوى معنوية 0.05 لاستخدامات البرامج والتطبيقات في تحسين جودة التعليم بجامعة المسيلة.

وقد كانت نتائج تحليل الانحدار موضحة في الجدول التالي:

الجدول (15): تحليل الانحدار للبرامج والتطبيقات وتحسين جودة التعليم

البيان	الارتباط R	معامل التحديد R ²	F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
البرامج والتطبيقات / تحسين جودة التعليم	0.476	0.226	2.207	0.001

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (Sig=0.001) وهي أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، وهذا يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية H₀ ونقبل الفرضية البديلة H₁. كما أن قيمة معامل الارتباط (R=0.476) يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين البرامج والتطبيقات وتحسين جودة التعليم، في حين تشير قيمة معامل التحديد (R²=0.226) إلى أن البرامج والتطبيقات يفسر ما قيمته 22.6% من تحسين جودة التعليم، والباقي يرجع لعوامل أخرى. وعليه نحكم بقبول الفرضية الفرعية البديلة H₁، أي يوجد أثر معنوي عند مستوى معنوية 0.05 لاستخدام البرامج والتطبيقات في تحسين جودة التعليم بجامعة المسيلة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

ج. الفرضية الفرعية الثالثة:

H_1 : يوجد أثر معنوي عند مستوى معنوية 0.05 لاستخدامات شبكات الاتصال في تحسين جودة التعليم بجامعة المسيلة.

وقد كانت نتائج تحليل الانحدار المتعدد موضحة في الجدول التالي:

الجدول (16): تحليل الانحدار لشبكات الاتصال وتحسين جودة التعليم

البيان	الارتباط R	معامل التحديد R^2	F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
شبكات الاتصال / تحسين جودة التعليم	0.519	0.269	25.776	0.001

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS اصدار 28.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (Sig=0.001) وهي أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، وهذا يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 . كما أن قيمة معامل الارتباط ($R=0.519$) يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين شبكات الاتصال وتحسين جودة التعليم، في حين تشير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.269$) إلى أن شبكات الاتصال تفسر ما قيمته 26.9% من تحسين جودة التعليم، والباقي يرجع لعوامل أخرى. وعليه نحكم بقبول الفرضية الفرعية البديلة H_1 ، أي يوجد أثر معنوي عند مستوى معنوية 0.05 لاستخدام شبكات الاتصال في تحسين جودة التعليم بجامعة المسيلة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

خلاصة:

في الأخير وبعد تطرقنا إلى مختلف الجوانب النظرية للدراسة من خلال مدى مساهمة الهيئة التدريسية في تبني الادارة الالكترونية لتحسين جودة تعليم العالي، قمنا من خلال هذا الفصل بإسقاط ما هو نظري على الجانب التطبيقي، حيث قمنا بعرض الدراسة الميدانية التي قمنا بها في جامعة المسيلة مع الهيئة التدريسية من خلال إجراء استبانة من اجل تبين مدى مساهمة الهيئة التدريسية في تبني الادارة الالكترونية لتحسين جودة تعليم العالي حيث توصلنا إلى إجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة ومجموعة التساؤلات الفرعية وتوصلنا إلى قبول الفرضية الرئيسية التي وضعناها وكذا الفرضيات الفرعية وخلصنا إلى تأكيدها.

خاتمة

خاتمة

خاتمة:

تعد المكانة التي تحوزها الادارة الالكترونية بالغة الأهمية تبرز من خلال تفاعل الجامعات مع ديناميكية بيئتها الداخلية والخارجية حيث أن ضرورة توفرها حتمية من اجل الاستمرار وتحقيق الأهداف بجودة عالية. وعليه فقد حاولنا في بحثنا هذا الإجابة على الإشكالية المطروحة من خلال تحديد مدى استعداد هيئة التدريس لتبني الادارة الالكترونية لتحسين جودة التعليم العالي، حيث قسمنا بحثنا إلى فصلين، نظري وآخر تطبيقي، أردنا من خلال الجانب النظري الإحاطة بجميع الجوانب والمفاهيم المتعلقة بالدراسة حيث بدأنا بموضوع الادارة الالكترونية من خلال إعطاء نظرة شاملة عن مفهومها، ومختلف جوانبها وأنظمتها الفرعية إلى غاية الوصول إلى موضوع جودة التعليم العالي بمختلف ابعاده.

النتائج والتوصيات وآفاق الدراسة.

أولاً: عرض النتائج.

- نعم هنالك استعداد من طرف الهيئة التدريسية لتبني الادارة الالكترونية لتحسين جودة التعليم العالي.
- حيث أن النتائج والأهداف المحققة تكون أفضل في حالة وجود ادارة الكترونية مهيكلة ومتكاملة تعتمد عليها الجامعة في تحقيق جودة التعليم العالي داخل الجامعة.
- تم التوصل إلى انه كلما زادت درجة اهتمام الجامعة محل الدراسة بالأجهزة والمعدات فان ذلك يزيد من فرص تحقيق جودة التعليم العالي.
- يتم الاعتماد على البرامج والتطبيقات كعنصر مهم لتوفير المعلومات الكافية واللازمة والتي تحتاجها من اجل تحقيق جودة التدريس.
- تبين انه كلما زادت درجة اهتمام الجامعة محل الدراسة بالشبكات والاتصال فان ذلك يزيد من فرص تحقيق الجودة.
- تبين أن هناك فحص دائم اجل معرفة التغيرات التي تحدث في كل من البيئة الخارجية العامة والخاصة بصفة دائمة ومستمرة ومتجددة وأصبح كل ذلك ينجز الكترونياً عبر الانترنت والحاسب وهذا ما يحقق للجامعة سبقاً في تحقيق الجودة.

خاتمة

ثانياً: التوصيات.

- السعي إلى توفير التوازن بين الأبعاد الفرعية للإدارة الالكترونية من أجل تحقيق جودة تعليم العالي.
- خلق الجو الملائم من أجل تطوير وتبادل الأفكار والسعي الدائم لتوفيرها في جو التعليم العالي.
- توسيع وزيادة طرق المستحدثة لتوظيف الادارة الالكترونية.
- تكثيف البرامج التدريبية لهيئة التدريس في مختلف ابعاد الادارة الالكترونية لزيادة معلوماتهم عن كيفية زيادة اساليب تحقيق جودة التعليم العالي.
- السعي الدائم إلى التجديد والتحديث في اساليب التدريس، وتقبل الانتقادات المحصلة من طرف الطلبة وتوظيفها في عملية التجديد والتحديث.

ثالثاً: آفاق الدراسة.

إن عملنا محدود تناول بعض الجوانب وأهمل جوانب أخرى ومن أجل فتح آفاق جديدة للبحث في هذا المجال الواسع أردنا أن نقترح بعض المواضيع التالية

- كيفية تطبيق الادارة الالكترونية على اختيار أساليب تسيير الجامعات.
- المقارنة المرجعية ودورها في تحسين جودة التعليم العالي.
- دور الادارة الالكترونية في استدامة ريادة الجامعات.
- سبل تنمية المنصات المستحدثة كمودل من أجل تحسين جودة مخرجات الجامعة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع والملاحق

1. قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية.

أ- الكتب:

- توفيق عبد الرحمان، الادارة الالكترونية في شؤون الادارية، القاهرة، 2008.
- أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015
- ياسين سعد غالب، ادارة الكترونية وأفاق تطبيقها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الادارة العامة، 2005.
- حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية- المفاهيم الخصائص المتطلبات، الأردن: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع
- فداء حامد، الادارة الالكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، عمان، دار ومكتبة الكندي، 2015،
- مصطفى يوسف كافي، الادارة الالكترونية، سوريا، دار ومؤسسة رسلان، 2011
- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة القرن الواحد والعشرون، دار المغرب الإسلامي، بيروت، 2006
- ياسين، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية المملكة العربية السعودية، معهد الادارة العامة، 2005،
- محمد بن عبد العزيز الضافي، مدى امكانية تطبيق الادارة الالكترونية في المديرية العامة، الرياض، 2006،
- نجم عبود نجم، الادارة الالكترونية، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، المملكة العربية السعودية، دار المريح للنشر .
- سعاد رائف برنوطي، ادارة الموارد البشرية، عمان، دار وائل، 2001

قائمة المراجع والملاحق

- بدران شبل وسليمان سعيد، التعليم في مجتمع المعرفة، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية،
- وليد سالم محمد الحلفاوي، مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات، 2018.
- بوصولاح عبد اللطيف، واقع جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية العالي.

ب- الرسائل والأطروحات:

- كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في قطر، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008
- غنية فيلالي، ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر الواقع والافاق، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، جامعة قسنطينة2، قسنطينة، 2016-2017.
- نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة قسنطينة، 2012.
- اشواق بو خروفة، واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة العربي بن مهدي، مذكرة ماستر، جامعة ام البواقي، 2017.

قائمة المراجع والملاحق

ت- المجلات.

- التاوتي عبد العليم، جودة التعليم العالي واثرها في رضا الطلبة، العدد01، 2022.
- وسام مهيل، تطبيق ادارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد02، سبتمبر2019.
- رابح فغور، ضمان الجودة في لتعليم الجامعي واقع وتحديات، العدد01، 30.07.2022.
- رأفت رضوان، الادارة الالكترونية، الادارة والمتغيرات العامة الجديدة، الملتقى الاداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، 2004.

ث- المواقع الالكترونية:

- https://www.univ-msila.dz/ar/?page_id=473¹

قائمة المراجع والملاحق

2. قائمة الملاحق:

الاستبيان.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته... تحية طيبة ... أما بعد؛

الرجاء منكم التعاون معنا ملئ هذا الاستبيان وذلك في إطار التحضير لإعداد مذكرة ماستر على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - بجامعة محمد بوضياف - المسيلة - تحت عنوان: "مدى استعداد الهيئة التدريسية لتبني الإدارة الالكترونية لتحسين جودة التعليم - دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة -" لذا يرجى منكم الاطلاع على عبارات هذا الاستبيان، ثم وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة بكل دقة وصراحة. علما أن معلومات هذا الاستبيان سرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية بحتة، تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير والشكر على تعاونكم.

من إعداد الطالبين: - بونيف المأمون؛

- بن سباع أنيس.

تحت إشراف د. قرواط يونس

السنة الجامعية: 2022/2023

المحور الأول: البيانات العامة (يرجى منكم وضع علامة (x) أمام العبارة التي تمثل وجهة نظركم)

- | | | | | | | |
|----------------------|----------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| 1. الجنس: | ذكر | <input type="checkbox"/> | أنثى | <input type="checkbox"/> | | |
| 2. السن: | أقل من 30 سنة | <input type="checkbox"/> | من 30 إلى 50 | <input type="checkbox"/> | أكبر من 50 سنة | <input type="checkbox"/> |
| 3. المستوى التعليمي: | ماستر | <input type="checkbox"/> | ماجستير | <input type="checkbox"/> | دكتوراه | <input type="checkbox"/> |
| 4. الخبرة المهنية: | أقل من 5 سنوات | <input type="checkbox"/> | من 5 إلى 15 سنوات | <input type="checkbox"/> | أكثر من 15 سنة | <input type="checkbox"/> |
| 5. الوظيفة الحالية: | أستاذ مؤقت | <input type="checkbox"/> | أستاذ دائم | <input type="checkbox"/> | أستاذ مشارك | <input type="checkbox"/> |

قائمة المراجع والملاحق

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية					
الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
الأجهزة والمعدات	1. تمتلك الجامعة أجهزة حديثة تساعد على مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة.				
	2. توجد تجهيزات متطورة في الجامعة تساهم في تحويل الإدارة من تقليدية إلى إلكترونية.				
	3. تتوفر الجامعة على تجهيزات ومعدات تقديم الدروس والمحاضرات بالجامعة إلكترونياً.				
	4. تستخدم الجامعة لوحة الإعلانات الإلكترونية لعرض إعلاناتها وخدماتها.				
	5. يتم التواصل بين الهيئة التدريسية والإدارة إلكترونياً.				
البرامج والتطبيقات	6. تستخدم الجامعة تطبيقات تقديم الدروس عن بعد.				
	7. تتواصل إدارة الجامعة والكليات مع الأساتذة باستخدام البريد الإلكتروني المبي.				
	8. تنشر الجامعة والكليات أحر الاخبار والمستجدات على منصات التواصل الاجتماعي.				
	9. تستخدم الجامعة والكليات منصات الكترونية تستقبل من خلالها الملفات والاعمال.				
	10. يتم استخدام منصة البروقرس حصرياً في تقييم وتتبع المسار الدراسي للطلبة.				
شبكات الاتصال	11. تتوفر الجامعة والكليات على شبكة الانترنت.				
	12. تتوفر الجامعة والكليات على شبكة اتصال داخلية.				
	13. تستخدم الإدارة الهاتف والانترنت في التواصل مع الأساتذة.				
	14. تستخدم وسائل الاتصالات في تنظيم التظاهرات العلمية والاجتماعات عن بعد.				
	15. توجد تغطية كافية لشبكة للهاتف المحمول تمكن الأستاذ من التواصل الدائم مع المحيط.				
المحور الثالث: تحسين جودة التعليم العالي					
تحسين جودة التعليم العالي	16. هناك توافق بين المناهج والمقررات التعليمية تبعاً للمتطلبات العلمية.				
	17. تهتم الوزارة بتطوير المناهج والمقررات وتعمل على تحديثها.				
	18. تغطي المناهج والمقررات المعتمدة المفاهيم النظرية والعلمية في الاختصاص.				
	19. تسعى الجامعة لطرح التخصصات المطلوبة في سوق العمل.				
	20. تشجع الجامعة الابداع لدى الطلبة لتقديم أعمال متميزة.				
	21. خلية الجودة لها دور فعال في ضمان التحسين المستمر لجودة العملية البيداغوجية في الجامعة.				
	22. تساهم المنشورات لعمية والابتكارات والمؤسسات الناشئة في تجويد خدمات الجامعة.				
	23. التجهيزات العلمية والتقنيات التكنولوجية تساهم في إنجاز أعمال علمية ذات جودة.				
	24. تسعى الجامعة للتحسين المستمر لضمان جودة الخدمات التعليمية.				
	25. الإدارة الالكترونية ترفع من مقروئية الجامعة وطنياً وعالمياً.				
	26. يسود الجامعة جو من الرضا من العملية التدريسية والبيداغوجية لهيئة التدريس.				
	27. تساهم هيئة التدريس في تطوير البرامج التعليمية وموافقها لمواصفات العالمية.				
	28. الشهادات العلمية المقدمة من الجامعة معتمدة ولها مصداقية.				

شاكرين حسن تعاونكم

قائمة المراجع والملاحق

وثيقة تصريح شرفي انيس بن سباع.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم:

Université Mohamed Boudiaf a M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion
Département:

تصريح شرفي
بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:
الطالب (ة) : انيس بن سباع المولود(ة) بتاريخ: 1998/10/10 بـ: عين الكاسم
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 11.01.2/493 الصادرة بتاريخ: 2018/07/33 عن: مدير جامعة
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2017-2018
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: مساهمة استخدام المحاسبة التجارية في
تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين جودة التعليم
العالي

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.
حرر بتاريخ: 2018/06/01

التوقيع و البصمة

*يحرر كل طالب (ة) تصريحاً فردياً في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب(ة) واحد.
**يدرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اثر الادارة الالكترونية في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس، 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 (72) فردا، حيث تم توزيع (72) استبيان على مجتمع الدراسة، وقد تم استرجاع (72) استبيان، لم يستبعد منها اي استبيان ، ليصبح عدد الاستبيانات القابلة للتحليل والمعالجة (72) استبيان. ولتحليل بيانات الاستبيان استخدم الطالبان برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاقتصادية (SPSS). وخلصت الدراسة إلى أن الادارة الالكترونية وابعادها (الاجهزة والمعدات، البرامج والتطبيقات، الشبكات والاتصال) تؤثر على جودة التعليم العالي في جامعة المسيلة، وعليه فان هيئة التدريس في هاته الجامعة في سعي دائم لتحسين والتطوير ومحاولة خلق التوازن بين مختلف أبعاد الادارة الالكترونية واثرها على تحقيق جودة التدريس.

الكلمات المفتاحية: الادارة، الادارة الالكترونية، هيئة التدريس، الجودة، الجودة التعليمية.

Summary:

This study aimed to know the impact of electronic administration in improving the quality of higher education from the point of view of the faculty, as the two students followed the descriptive analytical approach, and the data was collected based on the questionnaire, which targeted the professors of the Faculty of Economics. economic, commercial and management sciences at the University of M'sila, the subject of the study, and their number is (72 individuals, as (72) questionnaires were distributed to the study community, and (72) questionnaires were retrieved, from which no questionnaire was excluded, bringing the number of questionnaires that can be analyzed and processed to (72) questionnaires. To

analyze the questionnaire data, the two students used the statistical package for economic sciences (SPSS).

The study concluded that electronic management and its dimensions (hardware and equipment, programs and applications, networks and communication) affected the quality of higher education at the University of M'sila, and accordingly, the teaching staff in this university is in a constant endeavor to improve and develop and try to create a balance between the various dimensions of electronic .management and its impact to achieve quality teaching

Keywords: management, electronic administration, teaching staff, quality, teaching quality.