

تاريخ القبول: 2020/01/09

تاريخ الإرسال: 2019/12/07

تاريخ النشر: 2020/04/26

## مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول

### The contribution of e-management to improving the quality of higher education services in Algeria Between reality and hope

خنشور جمال<sup>1</sup>، عباسية تونس<sup>2</sup>جامعة محمد خيضر (بسكرة)، [khenchour\\_djamel@yahoo.fr](mailto:khenchour_djamel@yahoo.fr)<sup>1</sup>المركز الجامعي تامنغست، [ababsia12000@gmail.com](mailto:ababsia12000@gmail.com)<sup>2</sup>

#### المخلص:

تهتم هذه الدراسة بمفهوم خصب ومتجدد نجم عن إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف مجالات الحياة عموما والمجال الإداري خصوصا وهو مفهوم الإدارة الإلكترونية، 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 الإلكترونية 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.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الجودة، التعليم العالي، تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات.

### Abstract:

This study is concerned with a renewed and fertile concept that emerged from the integration of information and communication technologies in the various fields of life generally, and in the administrative one particularly, which is the concept of the electronic management, through shedding light on the possibility that it can contribute in enhancing the quality of the services of the higher education sector, along with the diagnosis of the application's reality in the Algerian universities, and what is expected from its application in order to achieve an overall quality in this sector.

It is clear that Algeria has made clear steps towards the transformation of the application of e-management in various fields, but it has not reached the global level. On the other hand, the study proved that e-management has an effective contribution to improve the quality of higher education in its aspects related to education and scientific research, functional and financial performance.

**Keywords:** E-management, quality, higher education, information and communication technology.

---

المؤلف المرسل: عباسية تونس، الإيميل: [ABABSIA12000@GMAIL.COM](mailto:ABABSIA12000@GMAIL.COM)

### مقدمة:

أصبح فن مجارة العولمة ضرورة حتمية لصياغة مجتمع معلوماتي، أول شروطه الامتثال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأهم سماته اعتبار المعلومة

جوهر كل عملية، ورخصة جديدة لكل نجاح من جهة وسلاح لمواجهة التحديات الخاصة بالبيئة الخارجية من جهة أخرى؛ ولعل انصهار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات الحياة سيفرز حلا تنظيميا وإداريا هدفه ترشيد تدفق المعلومات وخلق القيمة. من خلال التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

وعلى اعتبار الجامعات في الوقت الحاضر من أهم مؤسسات إنتاج المعرفة، وهي اليوم مفتاح التقدم والنمو في أي بلد من البلدان، فهذا يستدعي منا ضرورة النظر الجاد في كيفية تطوير قدراتها، وتحديث المناهج التعليمية والطرق البيداغوجية لكي تتحول من مجرد مؤسسات ناقلة للمعرفة إلى مؤسسات منتجة لها؛ والتفكير في الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية حاليا قد يكون من أولى أولويات قطاع التعليم العالي، فلا يكفي القيام بالعمل الإداري بكفاءة عالية ويزمن طويل، ولكن لابد من زيادة فعالية الموظفين والإقلال من الوقت المخصص للمعاملات الإدارية.

**إشكالية الدراسة:** مما سبق تتمحور إشكالية الدراسة حول معرفة أهمية ودور الإدارة الالكترونية وتطبيقها في تفعيل وبلورة الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من خلال التطبيقات التي تتيحها الإجراءات العلمية والإدارية المختلفة. وعليه يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي: هل يمكن للإدارة الالكترونية أن تساهم في تحسين جودة خدمات قطاع التعليم العالي الجزائري؟

وينفرد عن هذه الإشكالية عدة أسئلة فرعية تتمثل في الآتي:

1. ما هو مستوى تطور مفهوم الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجامعية؟
2. ما هي متطلبات التطبيق من أجل تحسين جودة خدمات قطاع التعليم العالي؟

فرضيات الدراسة: للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية تم وضع مجموعة من الفرضيات تمثلت في: للإدارة الإلكترونية مساهمة واضحة في تحسين جودة خدمات قطاع التعليم العالي في الجزائر مع تقليل التكاليف والجهد المبذول وهو ما يحقق ثلاثية الجودة المعروفة بين الوقت والنوعية والتكاليف.

1. تعدد الخدمات المقدمة إلكترونيا لكل من الأستاذ الجامعي والطالب توضح مستوى تبني الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجامعية،
2. من أجل تحسين جودة خدمات التعليم العالي لابد من تطبيق الإدارة الكترونية على كافة مستويات ونواحي المؤسسات الجامعية من خلال توفير المتطلبات اللازمة لذلك من متطلبات إدارية، بشرية، مالية، أمنية وغيرها.

**أهداف الدراسة:** تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية ودرجة استخدام تطبيقاتها وقدرتها على التأثير الإيجابي في نوعية الخدمات المقدمة،
- التعرف على العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة خدمات التعليم العالي في أبعادها المختلفة، كون قطاع التعليم العالي يمكنه أن يساهم في زيادة الوعي التكنولوجي في المجتمع.

**هيكل ومنهج الدراسة:** اعتمدت هذه الدراسة على كل من المنهج الوصفي والتحليلي بأسلوب استقرائي باعتباره أنسب المناهج لإجراء هذه الدراسة، وذلك لأنه يتلاءم وطبيعة المشكلة المدروسة ويساعد على إلقاء الضوء على جوانبها المختلفة عن طريق الوصف والتحليل مع الاستشهاد بأهم الأفكار والاستناد إلى ما تيسر من مراجع وبحوث باللغتين العربية والأجنبية، ونظرا لأهمية الموضوع وبغية الإجابة على الإشكالية سالفة الذكر، تم تقسيم الدراسة إلى محورين رئيسيين، شمل المحور الأول: الإطار المفاهيمي لجودة التعليم العالي والإدارة الإلكترونية، واستعرض المحور

الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة التعليم العالي في الجزائر، وصولاً إلى النتائج والاقتراحات.

### المحور الأول: الإطار المفاهيمي لجودة التعليم العالي والإدارة الإلكترونية

قبل الخوض في غمار تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى قطاع التعليم العالي لابد من توضيح المفاهيم بدقة من خلال التطرق إلى مفهوم جودة التعليم العالي ومفهوم الإدارة الإلكترونية.

#### 1. مفهوم جودة التعليم العالي:

سيتم التطرق إلى جودة التعليم العالي من خلال العناصر التالية:

##### 1.1. تعريف جودة التعليم العالي:

تتمثل جودة التعليم في خصائص الخدمة التعليمية المقدمة لإرضاء المستفيد بنوعيه الداخلي (المدير، الأستاذ، الموظف) والخارجي (الطالب، ولي الأمر، المجتمع).<sup>1</sup> كما وتعرف بأنها مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية، بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات الدراسة الجامعية وإعداده في صورة خريج جامعي متميز قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المشغلين والمجتمع التنموية.<sup>2</sup>

ويعد ضمان جودة التعليم العالي "أسلوباً لوصف جميع الأنظمة والموارد والمعلومات المستخدمة من قبل الجامعات ومعاهد التعليم العالي للحفاظ على مستوى المعايير والجودة وتحسينه، ويتضمن ذلك التدريس وكيفية تعلم الطلاب والمنح الدراسية والبحوث."<sup>3</sup> ويتطلب تحسين جودة التعليم العالي توفر نظام الجودة، الذي يعد نظاماً عالمياً موحداً لمعايير الجودة المتفق عليها. وقد وضحت هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي معايير ضمان جودة التعليم العالي من خلال دليل موحد،

حيث تتمثل بنوده في: التخطيط الاستراتيجي (الرؤية والرسالة والغايات والقيم، الخطة الإستراتيجية)، الحوكمة (التشريعات، القيادة والإدارة، النزاهة المؤسسية)، البرامج الأكاديمية (سياسات التعليم والتعلم، الخطط الدراسية، تقييم المخرجات التعليمية)، البحث العلمي والإبداعات، المصادر المالية والمادية والبشرية، الخدمات الطلابية (التوجيه والإرشاد الطلابي، الخدمات المساندة، التواصل مع الخريجين)، خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية، ضمان الجودة (الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة، نطاق عمل ضمان الجودة، المؤشرات والمعايير والمقارنات المرجعية، التحقق المستقل من التقييم).<sup>4</sup>

إضافة إلى أنه يمكن وصف ضمان جودة التعليم العالي كنظام أساسه منع وقوع الأخطاء والعمل على تحسين جودة الخدمة التعليمية، ويزيد الإنتاجية بالتأكد على تصميم العمليات ومراقبتها، والتركيز على مصادر الأنشطة، وبالتالي منع ظهور الخدمات التعليمية غير المطابقة. وللإشارة، فإن الدول المطبقة لنظام ضمان الجودة في التعليم العالي لها هيئات متخصصة في ذلك، وهي تمثل أعضاء مشاركة في الشبكة العالمية لوكالات ضمان الجودة في التعليم العالي وذلك بهدف التأكد من أن جودة الخريجين والشهادات التي يحصلون عليها ذات مستويات مقبولة عالمياً.

## 2.1. أهداف جودة التعليم العالي وأهمية معاييرها:

من أهم أهداف تحقيق الجودة في التعليم العالي:<sup>5</sup>

- إيجاد نظام شامل لضمان الجودة يمكن من مراجعة المناهج وتطويرها،
- توحيد الهياكل التنظيمية التي تركز على الجودة في مؤسسات التعليم العالي،
- تطوير المهارات الإدارية والمهنية مع إعطاء الموظف فرصة لتطوير إمكانياته،
- تشجيع التحسين المستمر وتقديم الخدمة الأفضل.

- وتتطلب عملية تطبيق نظام ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي الالتزام بمتطلبات المعايير اللازمة لتقييم جودة التعليم<sup>6</sup>، والتي تكمن أهميتها فيما يلي:<sup>7</sup>
- تقديم لغة مشتركة وهدفا مشتركا لمتابعة وتسجيل تحصيل الطلاب،
  - وضع مستويات معيارية متوقعة ومتفق عليها للأداء التعليمي في كل جوانبه،
  - وجود الكثير من البيانات والمعلومات التشخيصية لمراجعة البرنامج التدريسي وتقديمه بشكل متكامل للأساتذة،
  - تمكين الأساتذة من تحديد مستويات تحصيل الطلبة في الوقت الراهن والتخطيط للتعليم المستقبلي بشكل متقن،
  - إعادة التأكيد على أهمية إصدار الأساتذة للأحكام عند تقييم الطلبة،
  - إبراز قدرة الأساتذة نحو أساليب التعلم المطورة وخراطم التقدم،
  - التأكيد على النواحي الإيجابية لتحصيل الطلاب،
  - تشجيع الأساتذة على استخدام المحتوى والعمليات بشكل أوسع في تدريسهم،
  - توفير سبل لمحاسبة المجتمع للمؤسسة التعليمية،
  - اكتساب الأساتذة لفكر متجدد عن كيفية تفكير وتعليم الطلاب.

## 2. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

في ظل ثورة المعلومات والاتصالات على المؤسسات تغيير أساليبها التقليدية في الإدارة وتبني أحدث الأساليب الإدارية مواكبة للتطورات التقنية وللتمكن من اللحاق بعصر المعلومات والاستفادة القصوى من الثورة التقنية. ومن بين تلك الأساليب أسلوب الإدارة الإلكترونية الذي ظهر في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر يتلاءم والتطورات التكنولوجية الحديثة.

### 1.2. تعريف الإدارة الإلكترونية:

يمكن إيجاز أهم تعاريف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

الإدارة الإلكترونية هي عملية مكننة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً.<sup>8</sup>

الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط، التنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.<sup>9</sup> كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية، والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء.<sup>10</sup>

## 2.2. أهمية وأهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي:

تتمثل أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي فيما يلي:<sup>11</sup>

- تنمية الإداريين علمياً وثقافياً ومهنيًا لمسايرة التطورات العصرية في تسيير القطاع والتقدم العلمي وتحقيق جودة الإدارة الإلكترونية التعليمية في ضوء المعايير الدولية،
- تفوق وتميز الإدارة باستثمار كل الطاقات والقوى البشرية عالية المهارة والتحفيز،
- النظر للإدارة التعليمية الإلكترونية نظرة شاملة.

ويهدف تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي إلى تحقيق ما يلي:<sup>12</sup>

- نشر المقررات الدراسية الخاصة بطلبة الجامعة إلكترونياً على شبكة الأنترنت،
- الإسهام في تحقيق أهداف التعليم العالي الإلكتروني على مستوى العالم،
- تسهيل طرق البحث والإطلاع باعتماد أحدث تقنيات الاتصال وتبادل المعارف،

- استثمار القدرات الكبيرة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين جودة التعليم ورفع كفاءة الإدارة،
  - تزويد الطلاب بالتعليم الذاتي والفردى، الخبرات التكنولوجية، التعلم التعاوني، الدافعية الذاتية، التعليم التفاعلي، التدريب والممارسة للمهارات الإبداعية، محاكاة بيئة العمل الحقيقية، حل المشكلات، التعلم مدى الحياة وغيرها،
  - حل مشكلة غياب ومرض القائمين على الإدارة،
  - ربط الأعمال الإدارية للقطاع بشبكة واحدة، لتوحيد البيانات وخدمة متخذي القرار عن طريق إمدادهم بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرار سليم على أسس موضوعية،
  - تمكين حصول الإدارة التعليمية والمديرية ومجلس الإدارة والوزارة على تقارير سريعة ودقيقة للوقوف على حالة النظام التعليمي بصفة مستمرة وحديثة،
  - توفير الوقت والجهد والمال وخفض تكاليف التشغيل مع تقليل العمل المكتبي،
  - تعزيز مصداقية البيانات بالنسبة لهيئة التعليم الجامعي وذلك من خلال سرعة ودقة الحصول على النتائج ونشرها عن طريق الانترنت وشبكة المعلومات الجامعية،
  - الحصول على أفضل خدمة للأستاذ والموظف والطالب وفي أسرع وقت ممكن عن طريق إدخال جميع البيانات الضرورية للأفراد المشاركين في الحركة التعليمية.
- المحور الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة التعليم العالي في الجزائر:**
- سيتم إبراز أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية كمدخل من مداخل إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر من خلال مجموعة من العناصر تتمثل في:

### 1. مشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

أولت الدولة الجزائرية اهتماما بالغا بتطبيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية، من خلال إعداد مخطط متعدد القطاعات يتضمن 13 محورا بغرض تحقيق الأهداف

المرجوة وضبط الأعمال الواجب تنفيذها منذ انطلاقه في سنة 2008، وتمثلت المحاور في: **المحور1:** تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العمومية، **المحور2:** تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات، **المحور3:** تطوير آليات وإجراءات تحفيزية تمكن المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، **المحور4:** تطوير الاقتصاد الرقمي، **المحور5:** تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة، **المحور6:** تطوير الكفاءات البشرية، **المحور7:** تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع والابتكار، **المحور8:** ضبط الإطار القانوني الوطني التشريعي والتنظيمي، **المحور9:** الإعلام والاتصال، **المحور10:** تهمين التعاون الدولي، **المحور11:** آليات التقييم والمتابعة، **المحور12:** الإجراءات التنظيمية، **المحور13:** الموارد المالية.<sup>13</sup>

ويتم العمل على المحاور من خلال أكثر من برنامج منها ما يتعلق بتطوير التشريعات، البنية المالية، الجانب الإداري والتنفيذي والفني، مع تنمية الإطارات البشرية وإعلام وتوعية المجتمع.

وتظهر بوادر تحقيق أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية من خلال الإحصائيات المختلفة خلال الفترة 2010-2018، فالمعطيات التي تنشرها المديرية العامة للاقتصاد الرقمي تعطي رؤية ايجابية حول البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدقة وتوضح تزايد عدد مشتركى الهاتف الثابت (من 2 922 731 مشترك سنة 2010 إلى 4 158 518 مشترك سنة 2018) والهاتف النقال(من 32 780 165 مشترك سنة 2010 إلى 51 490 146 مشترك سنة 2018)؛ مما يساعد على تقييم مدى جاهزية الجزائر لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، ويظهر

ذلك جليا في مجموع مشتركري الأنترننت بين الهاتف الثابت والنقال 42 924 735  
مشتركا سنة 2018.<sup>14</sup>

وبالنسبة لمؤشر اقتصاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر؛ فهناك استثمارات نوعية وكمية ضخمة في هذا المجال تثبت ما تم الجزم به مسبقا وأخذ مشروع التحول إلى الحكومة الإلكترونية بكافة تطبيقاتها من أولوياتها حيث يقدر عدد المؤسسات الناشطة في هذا المجال بـ 239 646 مؤسسة سنة 2017 مقارنة بـ 227 770 مؤسسة سنة 2016، مع تطور نسبي في رقم أعمال القطاع حيث بلغ سنة 2013 قيمة 459 مليار دج ثم ارتفع إلى 532 مليار دج سنة 2015 لينخفض في سنة 2017 ويبلغ قيمة 448.17 مليار دج، رغم الارتفاع المستمر في المبلغ التراكمي للاستثمار في هذا القطاع أين بلغ سنة 2017 قيمة 802.84 مليار دج بعدما كان 591.771 مليار دج سنة 2013.<sup>15</sup>

لكن رغم كل الجهود المبذولة من طرف الدولة من أجل تحقيق أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية إلا أنها تحتل المراتب الأخيرة عالميا بالنسبة لمؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDT) وهو رقم قياسي يتكون من 11 مؤشرا مختلفا على سلم من 0 إلى 10، يضم ثلاث مؤشرات فرعية الأول يقيس النفاذ إلى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والثاني يقيس استعمال هذه التكنولوجيا، أما الثالث فيقيس المهارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد تراجعت بمرور الزمن، حيث احتلت المرتبة 103 سنة 2010 (2,82)، والمرتبة 113 سنة 2015 (3,71)، ما يبين التأخر الكبير والملحوظ في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات رغم حجم الاستثمارات المعتبر<sup>16</sup>، ما يعني أن الجهود العالمية تنمو بخطوات متسارعة وأكبر من جهود الدولة في هذا المجال.

2. نواحي تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة التعليم العالي:

يسوقنا الحديث عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي إلى الحديث عن الخدمة الإلكترونية وجودتها، والتي تعد خدمة تعرض لمستهلك ما في وجود وسيط عبارة عن شبكة إلكترونية، وتدعم قرار شرائه الإلكتروني.<sup>17</sup>

وباعتبار أن الخدمة الإلكترونية شكل من أشكال الخدمة الذاتية التي تتطلب قيام الزبون بخدمة نفسه بنفسه من خلال التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة والآلة. فإنه ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية مرتكزا على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات الزبون.<sup>18</sup>

كما ويعرف ضمان جودة الخدمة الإلكترونية على أنه مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى تحسين الأداء وتقديم التوجيه في إدارة شبكات الاتصالات والخدمات الإعلامية والتطبيقات الإلكترونية للمستخدم النهائي، والتي تهدف إلى زيادة رضا المستخدمين مما يؤثر في المؤسسة ماديا ومعنويا على المدى الطويل. ويمكن أن تتعلق جودة الخدمة الإلكترونية بالمستويات المختلفة من خدمة البيانات التي تقدمها مصادر الشبكة لمستويات الخدمة الأعلى بنفقات المستويات الأدنى (خدمة أعلى بتكلفة أقل).<sup>19</sup> وبالتالي فالحديث عن جودة الخدمة الإلكترونية مازال حديث العهد وموضع جدل بين الباحثين وذلك راجع لخصوصية كل نوع من الخدمات عن الأخرى وحدثة فكرة عصرنة الخدمات. وقد أدرجت عدة نماذج عامة من أجل تقييم جودة الخدمة الإلكترونية والتي تهدف عادة إلى تحسين نوعيتها ومتابعة تطورها وفعاليتها لنيل رضا أصحاب المصالح والتي من بينها:<sup>20</sup> نموذج *Sitqual* المطور سنة 2001 من قبل *Yoo et Donthu*، نموذج *IRSQ* المطور من قبل *Swinder et al.*، نموذج *EtaIQ* المطور من قبل *Wolfinger et Gilly*، نموذج *Webqual 4* المطور سنة 2003 من قبل *Barnes et Vidgen*، نموذج *Netqual* المطور سنة 2004 من قبل *Bressolles*.<sup>21</sup>

إضافة إلى النماذج الخاصة بالتعليم العالي والتي منها: نموذج اللجنة القياسية لتكنولوجيا التعليم IEEE، ونموذج SCORM (Sharable Content Object Reference Model) وهو النموذج المرجعي لمشاركة موضوعات المحتوى، إضافة إلى معيار التقييم كوبت (COBIT) والذي يعتبر مفيدا على المستوى الإداري باعتباره نموذج تحقيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات.<sup>22</sup>

ويمكن تلخيص نواحي تحسين جودة التعليم العالي من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في المحاور التالية:<sup>23</sup>

- الاتجاه نحو استخدام وسيلة سريعة وممتعة،
- توفير بيئة تعليمية مرنة،
- خلق مجالات جديدة للتعلم،
- توسيع شبكة الاتصالات،
- تخفيض تكلفة التعليم العالي.

وهذه الأخيرة تتمثل في تكاليف منظورة وغير منظورة تتخفف على المدى البعيد مقارنة بمراحل التأسيس الأولى خصوصا إذا تم تطوير التكنولوجيا المعمول بها ذاتيا بالاعتماد على الخبرات المتوفرة بالجامعة<sup>24</sup> مثل:

- ✓ تكلفة البرامج والمكونات المادية وتكاليف تطوير مهارات الأساتذة والإداريين،
- ✓ تكلفة تطوير المواد التعليمية لتطرح من خلال تقنيات تكنولوجيا المعلومات،
- ✓ تكلفة صيانة ودعم المواد التعليمية المطروحة إلكترونيا،
- ✓ تكلفة المعاملات بين كل من الإدارة، الأساتذة، الطلبة والمجتمع.

### 3. واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية:

شملت الدراسة الاستطلاعية التي تم إجراؤها مجموعة من الأساتذة الجامعيين ذوي تخصصات متعددة من خلال توزيع الاستبيان بصيغة إلكترونية باستخدام

Google drive، ووسائل التواصل الاجتماعي وكذلك البريد الإلكتروني، وتم استرداد 46 استبيان صالح للتحليل، وقد كان الهدف منها تبيان أنواع الخدمات المتوفرة للأساتذة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجامعة الجزائرية، وتحديد هل لها مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي (جودة البحث العلمي، جودة التعليم ومناهج التدريس، جودة الأستاذ، جودة المكتبة الجامعية)، حيث كانت النتائج في الإجمال كالتالي:

### 1.3. بالنسبة لخدمات الإدارة الإلكترونية الموفرة للأساتذة:

تم تحليل هذا المحور من خلال ثلاث جوانب للخدمات (أكاديمية، شخصية وطلابية) مع تحديد المتوسط الحسابي والأهمية النسبية على التوالي لكل خدمة من الخدمات، حيث النتائج في:

1. تستطيع الاستعلام عن كافة النشاطات والمؤتمرات والمحاضرات عن طريق الموقع الإلكتروني للجامعة (3.69، 73.8)،

2. يمكنك إرسال واستقبال المقالات والأبحاث العلمية للمجلات الجامعية المحكمة عن طريق الانترنت (3.16، 63.2)،

3. يمكن تقييم إنتاج علمي عن طريق الانترنت (3.41، 68.2)،

4. بإمكانك متابعة شؤون النقابات وغيرها عن طريق الموقع الإلكتروني للجامعة (3.27، 65.4)،

5. تستطيع التقديم للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية بحيث تمر على المجالس العلمية المختصة لأخذ الموافقة واستكمال إجراءات السفر وما يتبع ذلك عن طريق الموقع الإلكتروني (3.02، 60.4)،

6. يمكنك تقديم استمارات الترقية العلمية والتقديم للإجازات المختلفة أو البعثات الخارجية أو للتفرغ للبحث العلمي عن طريق الانترنت (3.15، 62)،

7. تستطيع تقييم مذكرات الماجستير ورسائل الماجستير والدكتوراه التي يشرف عليها إلكترونيا وإمكانية حضور جلسات مناقشة عن بعد (2.92، 58.4)،
8. بإمكانك طباعة أي كتاب وتوجيهه إلكترونيا إلى جهة حكومية بما يضمن سهولة التعامل (3.01، 60.2)،
9. يمكن متابعة الطلاب عن طريق المنصة الافتراضية موودل ووضع جميع المحاضرات والمراجع الإضافية على الموقع (2.96، 59.2)،
10. توفر دليل الجامعة والكليات ودليل لبوابات الخدمات الإلكترونية (3.69، 73.8).

ووجد أن الخدمات الأكاديمية عن بعد نالت أعلى أهمية نسبية، في حين كانت الخدمات الطلابية ذات أهمية نسبية دنيا مثل حضور جلسات المناقشات للدراسات ما بعد التدرج عن بعد (المؤتمرات المتلفزة).

### 2.3. بالنسبة لجودة خدمات التعليم العالي من خلال الإدارة الإلكترونية:

يشمل مفهوم الجودة في التعليم العالي وظائف التعليم وأنشطته، والبرامج التعليمية والأكاديمية والبحوث والأساتذة والطلاب والبنى التحتية وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي والبيئة الأكاديمية.

والإدارة الإلكترونية تعد أحد مرتكزات تحقيق الجودة؛ حيث أن استخدامها الذكي وإعادة رسم وتصميم التنظيمات والأساليب الإدارية وفقا لمتطلباتها يعد أحد مبادئ إدارة الجودة التي يجب مراعاتها في جميع جوانب العملية التعليمية داخل المؤسسات الجامعية.

أشارت نتائج دراسة تم إجراؤها على عينة مكونة من رؤساء ومديري الإدارات التنفيذية وأعضاء فرق الجودة في أربع جامعات في منظومة التعليم العالي الأمريكية إلى أن تخطيط نظام إدارة الجودة يتطلب الاستعانة بمفاهيم وعمليات واستراتيجيات

وخطط تكنولوجيا المعلومات، وأن تطبيق هذه الأخيرة قد أثر في نتائج تطبيق فكر الجودة. ومن ثم فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي من شأنه تحقيق الجودة في أداء الجامعة؛ فالتكنولوجيا والسلوكيات المصاحبة لها تؤثر على عملية التعلم وأيضاً العمل الإداري. وعليه فلاستخدام التكنولوجيا في التعليم العالي شقين: شق مرتبط بنتائج استخدام التكنولوجيا في التعليم والبحث، وآخر الاستخدام الفعال في العمل الإداري. ويتضح ذلك جلياً من خلال:<sup>25</sup>

### 1.2.3. الإدارة الإلكترونية وجودة أداء الجامعة لوظيفة التعليم وخدمة الطلاب:

يحسن تطبيق الإدارة الإلكترونية من عملية التدريس والتعلم من خلال تعزيز التعلم النشط وزيادة الدافعية وإتاحة الفرصة لكل طالب أن يتعلم على قدر مستواه وسرعته وتدعيم وتطوير قدراته، إضافة إلى التشجيع على البحث وتحليل المعلومات وحل المشكلات، كما أنها تتيح فرص التعلم الذاتي والتعلم المستمر.

### 2.2.3. الإدارة الإلكترونية وجودة البحث العلمي:

- للإدارة الإلكترونية أثر على أداء الجامعة لوظيفة البحث العلمي من خلال:
- الدخول إلى نظم البيانات والمطبوعات والمجلات الرقمية عبر المكتبة الإلكترونية،
  - زيادة فعالية البحوث وزيادة فرص التعاون في بحوث ومطبوعات مشتركة،
  - تحسن فرص الاتصال بين الأقسام العلمية،
  - تقليل الزمن المقرر للدراسات العليا وللرسائل العلمية حيث أن جزء كبيراً من هذا الوقت يستخدم في البحث عن المادة العلمية،
  - التشجيع على النشر الإلكتروني عبر شبكة المعلومات مما يحقق سمعة أكاديمية للجامعة،
  - زيادة فرص التعاون العلمي بين الباحثين على المستوى القومي والعالمية،

- تحقيق استقلالية الجامعة من خلال إيجاد فرص لتمويل الأبحاث من الجهات المتخصصة وهو ما يتفق مع فكر الجودة،
- إيجاد فرص أكبر للتعاون بين الجامعات والمؤسسات الصناعية والإنتاجية.

### 3.2.3. الإدارة الالكترونية وجودة النظم الإدارية والمالية بالجامعة:

للإدارة الالكترونية دور هام في تحقيق جودة النظم الإدارية والمالية بالجامعة من خلال تحسين عمليات التخطيط واتخاذ القرار والتنظيم والاتصال والتنسيق والتحفيز والتوجيه والرقابة والتقييم، وفي توفير الوقت والجهد والمال، من خلال تعميق اللامركزية والاستقلالية حيث تتوافر من خلالها معلومات ذات جودة للتخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار والضبط والتقييم. كما أنها تتيح فرص التعاون والمشاركة في جمع وتحليل واستخدام المعلومات بين كافة القطاعات والإدارات والأقسام.

كما أن الإدارة الالكترونية لها بعد اقتصادي حيث أنها تمنع تعدد النسخ من المعلومات، كما تساهم في تقليل أماكن تخزين الملفات وتيسير عملية حفظ السجلات الرسمية وتقارير تقييم الأداء للعاملين من إداريين وأساتذة وموظفين، كما تتيح تسهيلات هائلة في عملية جمع وتحرير ونشر وتوزيع المعلومات في صورة إلكترونية، وبالتالي تقلل تكلفة الدخول على المعلومات كما تقلل التكلفة بالنسبة لعملية الاتصال وتبادل المستندات ونقل القوى البشرية العاملة مما يؤدي إلى وفرة في الوقت والمال.

ويساهم التوظيف الجيد للإدارة الالكترونية في تدفق العمل وتحسين جودة الأنشطة الإدارية، كما تتيح فرص المعالجة السريعة لنتائج الطلاب والشهادات والنسخ طبق الأصل ونقل الأخطاء.

## خاتمة:

توصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي بالجزائر سيؤدي إلى انتشار التعليم وتحسين مستواه وتخفيض التكاليف، كما أن المساهمة في تحسين جودة التعليم العالي باستخدام الإدارة الإلكترونية يسمح بتوفير بيئة تعليمية مرنة والتحسين المستمر لدور الأستاذ وأساليب التدريس والذكاء الاصطناعي للتعليم وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات، ومنه الحصول على مخرجات ذات كفاءة عالية.

في ضوء ما سبق يتضح أن الإدارة الإلكترونية يمكنها أن تساهم في تحقيق العديد من مبادئ الجودة والمتمثلة في:

- الإدارة بالحقائق، بمعنى الاعتماد على البيانات والمعلومات،
  - التخطيط الاستراتيجي واستخدام الأساليب الإحصائية في صنع القرارات،
  - مبدأ المشاركة الشاملة لكل عناصر الجامعة،
  - التعاون والتنسيق بدلاً من التنافس والصراع،
  - مبدأ التحسين المستمر لجودة أداء العمل الجامعي،
  - تنمية وتطوير الموارد البشرية.
- وبناء على النتائج المتوصل لها يمكن تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي من أجل تحسين خدماته:

- توفير حزمة من المتطلبات اللازمة والتي تشكل ضرورة قصوى لنجاح التحول،
- تكوين صورة متكاملة وواضحة وتقييماً دقيقاً لواقع تقنيات المعلومات، البنى التحتية المناسبة، والهيكلة التنظيمي، والموارد البشري، والقوانين والتشريعات، والأمن الكامل للمعلومات، بالإضافة إلى الدعم المالي اللازم، للاستفادة القصوى من الثورات التقنية وتحقيق الكفاءة عند تطبيق الإدارة الإلكترونية،<sup>26</sup>

- اعتبار تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية من أولويات الوصايا،
- ضرورة توفير إطارات إدارية فنية على درجة عالية من الكفاءة في استخدام أساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في المجال الإداري،
- الاستفادة من تجارب وخبرات الدول المطبقة لنظام الجودة بنجاح واستخدام الإدارة الإلكترونية لتطويره،
- استعمال كافة التقنيات القادرة على ضمان التحكم في التكنولوجيا، خاصة التكوين والتعليم المستمر والبحث العلمي مما يضمن تطور مستوى جودة خدمات قطاع التعليم العالي في الجزائر،
- إقامة تعاون واتفاقيات فيما بين الجامعات الوطنية والدولية للاستفادة أكثر من التجارب الأجنبية.

#### الهوامش والمراجع:

- <sup>1</sup> الفاعوري رفعت: ضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي، مؤتمر إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، جامعة الطفيلة التقنية، الأردن، 2007.
- <sup>2</sup> نعرورة بوبكر: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، العدد 09، المجلد 02، ص: 264.
- <sup>3</sup> قراقيش جهاد، علي الجبر: معوقات تطبيق معايير الجودة في الجامعات الخاصة الأردنية، المؤتمر العلمي الدولي الثالث حول الجودة والتميز في منظمات الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2007.
- <sup>4</sup> هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي: دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، 2015، ص ص: 19-39.
- <sup>5</sup> ضياء الدين زاهر: إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، دار السحاب للنشر، مصر، 2005، ص ص: 274-275.
- <sup>6</sup> يمكن الإطلاع على أهم نماذج تقييم جودة التعليم العالي من خلال:

Ram Komal Prasad, Manoj Kumar Jha: Quality measures in higher education: A review and conceptual model, Quest Journals, Volume 1- Issue 3, 2013, pp:26-28.

<sup>7</sup> البيلاوي حسن وآخرون: الجودة الشاملة في التعليم، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 23.

<sup>8</sup> علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص: 34.

<sup>9</sup> نجم عبود نجم: الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الإستراتيجية، الوظائف، المجالات)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص: 158.

<sup>10</sup> محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص: 44.

<sup>11</sup> هوارى معراج: نموذج مقترح لتحسين جودة التعليم الإلكتروني عن طريق حوسبة المقررات، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المركز الجامعي غرداية، العدد 03، 2008، ص 55.

<sup>12</sup> نفس المرجع السابق.

<sup>13</sup> خطاف ابتسام، غياط شريف: توجه الجزائر نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر مشروع الجزائر الإلكترونية 2013(الواقع والتحديات)، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 11، العدد 02، 2018، ص ص: 345-346.

<sup>14</sup> المديرية العامة للاقتصاد الرقمي: تقرير حول مؤشرات تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومجتمع المعلومات بالجزائر، من الموقع <https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/indicateurs> بتاريخ 2019/06/20 على الساعة 17:39.

<sup>15</sup> المديرية العامة للاقتصاد الرقمي: تقرير حول المؤشرات الاقتصادية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبريد من الموقع:

<https://www.mpttn.gov.dz/sites/default/files/Rapport-%20indicateur-economique-AR.pdf>.22:00 على 2019/06/20 بتاريخ

<sup>16</sup> خطاف ابتسام، غياط شريف: مرجع سبق ذكره، ص: 345.

<sup>17</sup> Singh Malhor: E-services and their role in B2C e-commerce, Managing Service Quality, Vol 12, n° 06, 2002, pp: 434-436.

<sup>18</sup> سعد غالب ياسين، حميد عبد النبي الطائي: تقييم مواقع فنادق الدرجة الأولى على شبكة المعلومات العالمية (حالة الأردن)، مجلة دراسات في العلوم الإدارية، المجلد 31، العدد 02، 2004، ص: 32

<sup>19</sup> مجلس ضمان الجودة والاعتماد: دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية، اتحاد الجامعات العربية، 2017، ص: 243. من الموقع:

[https://www.birzeit.edu/sites/default/files/u1226/dlvt\\_ljwd\\_lmwsst\\_ltlm\\_lly\\_lrby\\_2017\\_1.pdf](https://www.birzeit.edu/sites/default/files/u1226/dlvt_ljwd_lmwsst_ltlm_lly_lrby_2017_1.pdf)

<sup>20</sup> عبد الجليل طواهرير، جمال الهواري: محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس NetQual (دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 02، 2013، ص: 114 - 115.

<sup>21</sup> <http://wikimemoires.net/2013/01/les-variables-de-qualite-en-e-learning-plateforme-et-tutorat/> le 10/06/2019 à 17:46.

<sup>22</sup> <https://www.techno-science.net/definition/704.html> le 26/10/2018 à 19:49.

<sup>23</sup> يحيوي إلهام، بوحديد ليلي: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 03، العدد 06، 2017، ص: 327-328.

<sup>24</sup> نفس المرجع السابق، ص: 328.

<sup>25</sup> علا عبد الغني عمر على: الإدارة الإلكترونية أداة لتحقيق إدارة الجودة الشاملة والامتياز في السودان (دراسة تحليلية وتطبيقية على جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا) أطروحة دكتوراه فلسفة في الجودة الشاملة والامتياز، السودان، 2013-2016، ص: 31-35.

<sup>26</sup> فراس فرحان جدي العبيدي، مصطفى كامل يوسف الكنعاني: مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات (دراسة استطلاعية في جامعة تكريت)، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 5 العدد 2، 2015، ص: 91-95.