

The role of e-learning in achieving the outstanding performance of higher education institutions: a field study from the point of view of professors of the Faculty of Economics, Commercial and Management in University of Skikda.

-Ammari Samir¹: M.C.A, University of Skikda, Algeria.

Received:25/09/2021

Accepted :16/01/2022

Published :31/01/2022

Abstract

This study aimed to highlight the role of e-learning in achieving outstanding performance at the University of 20 Aout 1955 in Skikda, through the survey of the professors of the Faculty of Economics and Business and Management Sciences, where (70) surveys were distributed (65) valid for the study, and was analyzed using the analytical descriptive method and the statistical package program for social sciences spss. The study reached a set of results, the most important of which is the existence of a statistically significant relationship at a moral level $\alpha \leq 0.05$ highlights the contribution of e-learning with its components (physical, retina, human) to achieving outstanding performance in the institution in question.

Key words: E-learning; outstanding performance; physical component; network component; human component.

Jel Codes Classification : A22 ;D83 ;I2 ;M10.

1 - AMMARI Samir, s.ammari@univ-skikda.dz

دور التعليم الإلكتروني في تحقيق الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سكيكدة.

– عماري سمير¹: أستاذ محاضر "أ"، جامعة سكيكدة، الجزائر

تاريخ النشر: 2022/01/31

تاريخ القبول: 2022/01/16

تاريخ الإرسال: 2021/09/25

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التعليم الإلكتروني في تحقيق الأداء المتميز بجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، وذلك من خلال إستطلاع آراء أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حيث تم توزيع (70) إستبيان منها (65) صالح للدراسة، وتم التحليل باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss. ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مساهمة التعليم الإلكتروني بمكوناته (المادية، الشبكية، البشرية) في تحقيق الأداء المتميز بالمؤسسة محل الدراسة. الكلمات المفتاحية: تعليم إلكتروني، أداء متميز، مكون مادي، مكون شبكي، مكون بشري. التصنيف: A22 ;D83 ;I2 ;M10

¹-سمير عماري، s.ammari@univ-skikda.dz

مقدمة:

تُعد قضية تطوير التعليم من القضايا التي تزايد بها الإهتمام بشدة في الوقت الراهن، وذلك نظرا لما أحدثته جائحة كورونا من تداعيات على أداء مختلف المؤسسات ببلادنا، وذلك بداية من النصف الأول من شهر مارس 2020، حيث لم تسلم مؤسسات التعليم العالي كغيرها من المؤسسات التعليمية من هذه الجائحة، حيث غلق التعليم الجامعي الحضوري بجميع أطواره، وذلك كإجراء وقائي إتخذه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية لمواجهة هذه الأزمة الصحية. ومن أجل ضمان الحد الأدنى من التعليم الجامعي لجأت مؤسسات التعليم العالي إلى اعتماد التعليم الإلكتروني كنمط تعليمي موازي للتعليم الحضوري، وذلك من خلال توظيف التكنولوجيا في العملية التعليمية بهدف تقديم المحاضرات للطلبة والقيام بمختلف الأنشطة والعمليات إلكترونيا في سبيل تحقيق التميز في الأداء.

إن تميز مؤسسات التعليم العالي في أدائها تُعد قضية جوهرية تسعى إليها مختلف المؤسسات الجامعية ببلادنا، وجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة كأحد هذه الجامعات الجزائرية، كانت من الجامعات الأولى التي فتحت المجال للأساتذة من أجل تقديم محاضراتهم إلكترونيا، كما خصصت للطلبة بمختلف مستوياتهم التعليمية فضاءات خاصة للتواصل مع أساتذتهم ومتابعة مسارهم الدراسي، ولا تزال الجامعة إلى يومنا هذا تنتهج التعليم الإلكتروني وتعمل على تفعيل الجيد له من أجل الإستفادة القصوى من المزايا التي يتيحها ومنها تحقيق التميز في الأداء.

مشكلة الدراسة:

يُعتبر موضوع التعليم الإلكتروني من المواضيع التي حظيت ببالغ الأهمية في الآونة الأخيرة في ظل ما تشهده بيئة الأعمال من تغيرات وتطورات على كافة الأصعدة، حيث شكل الحديث عن التعليم الإلكتروني عنوانا للعديد من الدراسات والأبحاث، وأصبح جزءا لا يتجزأ من إستراتيجية مؤسسات التعليم العالي لضمان إستمرار العملية التعليمية فيها من جهة، ومن جهة أخرى يُعتبر وسيلة لتحقيق الأداء المتميز، من هذا المنطلق يمكن بلورة مشكلة الدراسة بصورة أكثر وضوح من خلال السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة مكونات التعليم الإلكتروني في تحقيق الأداء المتميز بجامعة 20 أوت بسكيكدة من وجهة

نظر أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟

وبغرض الإلمام بجميع النواحي التي تتضمنها إشكالية الدراسة تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى توافر جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة لمكونات التعليم الإلكتروني؟
- ما مستوى إهتمام جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة بتحقيق الأداء المتميز؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مساهمة مكونات التعليم الإلكتروني (المادية، الشبكية، البشرية) في تحقيق الأداء المتميز بجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى توافر جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة لمكونات التعليم الإلكتروني تعزى للمتغيرات الشخصية؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى إهتمام جامعة 20 أوت 1955 بسكيدة بتحقيق الأداء المتميز تعزى للمتغيرات الشخصية؟
فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

- توفر جامعة 20 أوت 1955 بسكيدة مكونات التعليم الإلكتروني بمستوى متوسط.
- يوجد إهتمام متوسط من طرف جامعة 20 أوت 1955 بسكيدة بتحقيق الأداء المتميز.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ تبرز مساهمة مكونات التعليم الإلكتروني (المادية، الشبكية، البشرية) في تحقيق الأداء المتميز بجامعة 20 أوت 1955 بسكيدة من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ لإجابات مفردات عينة الدراسة حول مستوى توافر جامعة 20 أوت 1955 بسكيدة لمكونات التعليم الإلكتروني تعزى للمتغيرات الشخصية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى إهتمام جامعة 20 أوت 1955 بسكيدة بتحقيق الأداء المتميز تعزى للمتغيرات الشخصية.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال التالي:

- تتجسد أهمية الدراسة من الناحية النظرية في التأصيل النظري لمفهوم التعليم الإلكتروني والأداء المتميز، أما الأهمية الميدانية فتتمثل في الوصول إلى بعض النتائج والتوصيات والتي من شأنها أن تساهم في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي لتحقيق التميز؛
 - حداثة موضوع الدراسة، إذ يُعد التعليم الإلكتروني كخيار إستراتيجي مهم لمؤسسات التعليم العالي، وذلك بدافع الحاجة الملحة للتعامل والتكيف مع الظروف الإستثنائية التي أحدثها جائحة كورونا؛
 - التركيز على ضرورة تحقيق الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال الخروج بتوصيات في هذا المجال.
- أهداف الدراسة:

تكمن في التالي:

- تحديد مستوى توافر جامعة 20 أوت 1955 لمكونات التعليم الإلكتروني؛
- تحديد درجة إهتمام جامعة 20 أوت 1955 بتحقيق الأداء المتميز؛
- معرفة مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تبرز مساهمة مكونات التعليم الإلكتروني في تحقيق الأداء المتميز بجامعة 20 أوت 1955 بسكيدة من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛
- معرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى توافر جامعة 20 أوت 1955 لمكونات التعليم الإلكتروني تعزى للمتغيرات الشخصية.
- معرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى إهتمام جامعة 20 أوت 1955 بسكيدة بتحقيق الأداء المتميز تعزى للمتغيرات الشخصية.

منهج الدراسة:

بالنظر إلى طبيعة موضوع الدراسة وأهدافه، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمت الإحاطة بالجوانب النظرية للدراسة من خلال المعلومات التي تم الحصول عليها من المصادر والمراجع ذات الصلة بمتغيراتها، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم استخدام الاستبيان للحصول على البيانات والحقائق المرتبطة بمكونات التعليم الإلكتروني والأداء المتميز في جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

I- الجانب النظري للدراسة:

سيتم من خلال هذا الجزء من الدراسة الإلمام بالجوانب النظرية لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في التعليم الإلكتروني وكذا الأداء المتميز.

I-1- التعليم الإلكتروني:

يتناول هذا العنصر ماهية التعليم الإلكتروني من حيث المفهوم والأهمية والمكونات.

I-1-1- تعريف التعليم الإلكتروني:

لقد اختلف الباحثون في وضع تعريف واضح ومحدد للتعليم الإلكتروني، وذلك لاختلاف طبيعة اهتماماتهم وتخصصاتهم، أو لاختلاف الزاوية التي ينظرون من خلالها إلى هذا المصطلح، وفيما يلي مجموعة من التعريفات المختلفة والتي تعكس هذه الزوايا:

- هو طريقة للتعليم باستخدام آليات الإتصال الحديثة كالحاسوب والشبكات والوسائط المتعددة من صوت وصورة، وآليات بحث، ومكتبات إلكترونية، وكذلك وبوابات الأنترنت من أجل إيصال المعلومات للمتعلمين بأسرع وقت ممكن وأقل تكلفة وأكبر فائدة (أبو غبن، 2012، صفحة 7).

- هو مفهوم يشير إلى استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة في مجال التعليم، والتي يمكن من خلالها تخزين وتجميع وتوصيل المعلومات المتعلقة بالمواد التعليمية المختلفة وصولاً إلى تحقيق الكفاءة والفعالية المطلوبتين لنظام التعليم (السقا و الحمداني، 2012، صفحة 48).

- هو تقديم المحتوى التعليمي مع ما يتضمنه من شروحات وتمارين وتفاعل ومتابعة بصورة جزئية أو شاملة في قاعة التدريس أو عن بُعد بواسطة برامج متقدمة مخزنة في الحاسوب أو عبر شبكة الأنترنت (العريفي، 2003، صفحة 6).

- هو شكل من أشكال التعليم عن بعد، يستخدم آليات الاتصال الحديثة كالحاسوب والشبكات والوسائط المتعددة وبوابات الأنترنت من أجل إيصال المعلومات للمتعلمين بأسرع وقت وأقل تكلفة وبصورة تمكن من إدارة العملية التعليمية وضبطها وتقييم أدائه (Allan, 2003, p. 2).

- هو التعليم الذي يهدف إلى إيجاد بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنيات الحاسوب والشبكة العالمية للمعلومات، وتمكّن الطالب من الوصول إلى مصادر التعلم في أي وقت ومن أي مكان (كرار، 2011، صفحة 4).

- هو تقديم محتوى تعليمي (إلكتروني) عبر الوسائط المعتمدة على الحاسوب وشبكاته إلى المتعلم بشكل يتيح له إمكانية التفاعل النشط مع هذا المحتوى ومع المعلم ومع أقرانه سواء كان ذلك بصورة متزامنة أو غير متزامنة، وكذا إمكانية إتمام هذا التعلم في الوقت والمكان وبالسعة التي تناسب ظروفه وقدراته، فضلاً عن إمكانية إدارة هذا التعلم أيضاً من خلال تلك الوسائط (زيتون، 2006، صفحة 55).

- هو التعليم باستخدام أجهزة الحاسوب وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة أو شبكة مفتوحة، وهو تعلماً مرناً مفتوحاً وعن بعد (أحمد، 2005، صفحة 119).

انطلاقاً من التعريفات السابقة يمكن القول بأن: التعليم الإلكتروني عبارة عن: أسلوب من أساليب إيصال المعلومات للمتعلمين، وضمان تواصلهم الدائم مع المعلمين من خلال الاعتماد على الوسائل الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال سواء في قاعات التدريس أو عن بعد، حيث يوفر هذا الأسلوب من التعليم بيئة تعليمية إلكترونية تفاعلية، وتعمل هذه البيئة على تحقيق الأهداف التعليمية المرجوة بكفاءة وفعالية.

I-1-2- أهمية التعليم الإلكتروني:

يتساءل البعض عن أهمية هذا النمط التعليمي أو عن البعد الاستراتيجي لاستخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية والذي تظهر جلياً في عدة نقاط منها (كرار، 2011، صفحة 6):

- سوف تصبح جميع المؤسسات التعليمية وثيقة الارتباط والتجهيز بالتقنيات الضرورية بالقدر الذي يمكنها من مسايرة تقنيات العصر؛
- يستطيع أعضاء الهيئة التدريسية تطوير المهارات التعليمية لمواكبة المهارات المتصلة باستخدام الحاسوب والتقنيات الحديثة بالقدر الذي يمكنهم من مواصلة تقدمهم الوظيفي في المجال التعليمي؛
- يتوفر للطلبة التقنيات وأجهزة الحاسوب لدراساتهم الأساسية في مختلف مراحلهم التعليمية من حياتهم؛
- سوف يتحول التركيز في الصف إلى التحليل والتفكير المنطقي وتطوير المعرفة بدلاً من تكبد مشقة الحفظ؛
- سوف يصبح أعضاء الهيئة التدريسية أكثر قدرة على مساعدة طلبتهم على استيعاب المفاهيم المستعصية والتحصيل وتلبية الاحتياجات الضرورية للطلبة بشكل أفضل باعتبار أن التعليم الإلكتروني يعمل على تعزيز عملية التعليم وتحسين المستوى التحصيلي لجميع الطلبة؛
- لن تكون هنالك حاجة لاختيار مراجع تعليمية بعينها مع توفر تشكيلة واسعة من المصادر والمراجع المتاحة من خلال الاتصال المباشر وغير المباشر، حيث أن شبكة الإنترنت تتيح كماً هائلاً من المعلومات؛
- تقليل نفقات التعليم بشكل كبير من حيث حجم ونوعية الموارد التعليمية؛
- تحرير التعليم من قيود الاعتماد على المحاضرات والحفظ وهي القيود التي حصرت التعليم بين جدران القاعات الدراسية لفترة طويلة.

I-1-3- مكونات التعليم الإلكتروني:

تتمثل مكونات التعليم الإلكتروني في:

أ- أجهزة الحاسوب وبرمجياتها (المكون المادي):

لقد أخذ الحاسوب في الآونة الأخيرة مكانة بارزة كأحدى وسائل التعليم الجامعي المعاصرة التي تصاحب أنماط التعليم وأساليب التدريس الحديثة، وبخاصة ما يعتمد منها على المادة التعليمية المبرمجة وما يتعلق بالتعليم الإلكتروني. إن الحاسوب في التعليم أو ما يسمى بالحاسوب التعليمي يعرف على أنه: آلة تمنح المتعلم الفردية في التعليم، وتساعد على أن يتحكم في الانتقال من خطوة إلى خطوة في عمق الدراسة وهو أفضل وسائل التعلم الموجه لكل طالب حسب قدرته وسرعته في التعليم، والحاسوب يستطيع أن يعمل بصورة فائقة الدقة من خلال البرامج التعليمية

الموجودة للتدريس، ويتميز بخصائص تجعل عمل المدرس أيسر، كما أنه اقتصادي في التكلفة، بالإضافة إلى أن برنامجاً واحداً يعلم الآلاف من الطلبة إلى جانب السرعة في تقديم المعلومات (سلامة، 1998، صفحة 160).

ب- الشبكات: ظهرت الشبكات كنتيجة طبيعية لتطور جهاز الحاسوب، وزيادة سرعته وقدراته، مما يعني إمكانية استخدامه من طرف أكثر من مستفيد في الوقت نفسه عن طريق وحدات إدخال مستقلة ومختلفة مكانياً وزمانياً، وهذا ما يعبر عنه بالاتصال عبر الشبكات أو التشغيل الشبكي، ومن بين أهم أنواع شبكات الإتصال وأكثرها إستخداماً: شبكة الأنترنت، شبكة الأنترانت، شبكة الإكسترانت.

ت- العناصر البشرية: إنجاح تطبيق التعليم الإلكتروني مرهون بتوفير وتسخير جميع الإمكانيات والموارد اللازمة لذلك، والتي من أهمها العنصر البشري والذي يشمل: الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، الإداريين وخبراء المعرفة والمختصون والمهنيون ومهندسي أجهزة الحاسوب والشبكات والمديرون والمبرمجون، وهم يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية للتعليم الإلكتروني.

I-2- الأداء المتميز:

من خلال ما سيأتي سيتم توضيح ماهية الأداء المتميز وخطوات تحقيقه.

I-2-1- تعريف الأداء المتميز:

يُعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمؤسسات بشكل عام، ومؤسسات التعليم العالي بشكل خاص، كون هذه الأخيرة تعمل في بيئات شديدة التغير المستمر وحادة تتطلب توفر درجة عالية من المرونة والإستعداد للإستجابة لتلك التغيرات الحاصلة في بيئة عملها، ولقد عُرف الأداء المتميز بعدة تعاريف من أبرزها:

- هو تلك الممارسة المتأصلة في إدارة المؤسسة، وتحقيق النتائج التي تركز جميعها على مجموعة تتكون من تسعة مفاهيم جوهريّة تتمثل في التوجه بالنتائج والتوجه بالعمل أو القيادة، وثبات الهدف والإدارة من خلال العمليات والحقائق، وتطوير الأفراد والتعلم المستمر والابتكار والتحسين، وتطوير الماركة والمسؤولية اتجاه المجتمع، وفي المراجعة الأولية لسلاسل الإيزو (ISO9000) (أحمد و سفير، 2011، صفحة 156).

- هو قدرة المؤسسة على التفوق والنجاح المتزايد من خلال إمتلاكها لخاصية تجعلها تختلف عن المؤسسات الأخرى المنافسة لها (الرب، 2013، صفحة 113)

- هو إنعكاس مدى قدرة المؤسسة على القيام بنشاطاتها وتحقيق أهدافها في ظل ظروف بيئية متغيرة (أبو النصر، 2008، صفحة 76).

- هو أعلى مستوى من مستويات الأداء الذي يمكن ان تحققه المؤسسة (Ivancevich & al, 1997, p. 462).

- هو الأداء الذي يسمح للمؤسسة من تحقيق أهدافها الإستراتيجية (زايد، 2011، صفحة 3).

- هو الجودة التي تؤدي بها المؤسسة عملها مهما كانت نوعه (علي، 2005، صفحة 231)، ومن هذا المنطلق فإن التميز في الأداء يشير إلى بعدين محوريين في المؤسسات الحديثة هما (السلمي، 2002، صفحة 12):

- **البعد الأول:** أن غاية المؤسسة الحقيقية هي السعي إلى تحقيق التميز، بمعنى إنجاز نتائج غير مسبقة تتفوق بها على كل من ينافسها؛

- **البعد الثاني:** أن كل ما يصدر عن المؤسسة من أعمال وقرارات، وما تعتمد من نظم وفاعليات يجب أن يتسم بالتميز، أي الجودة الفائقة الكاملة التي لا تترك مجالا للخطأ أو الانحراف، ويهيئ الفرص الحقيقية كي يتحقق تنفيذ الأعمال الصحيحة تنفيذا صحيحا وتاما من أول مرة.

إنطلاقا مما سبق يمكن القول أن الأداء المتميز هو: رهينة توافر مجموعة من المهارات والقدرات والخبرات التي تنفرد بها أي المؤسسة، والتي يسمح إستغلالها من تحقيق هذه الأخيرة لمستويات متقدمة وغير مسبقة من الأداء، وهو ما ينعكس جليا من خلال تقديمها لخدمات ذات جودة عالية متميزة وفريدة في مجال عملها.

I-2-2-خطوات تحقيق الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي:

في ظل التحولات الأساسية في مفاهيم إدارة مؤسسات التعليم العالي، وتعاضل الدور الذي يؤديه المستفيدون من الخدمات في تحديد المعايير الخاصة بتصميمها وأساليب تقديمها، ولضمان بقائها واستمرار نشاطها، أصبح من الضروري أن تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى تطوير أدائها في مختلف المجالات بما يضمن تحقيق أداء متميز لها، وذلك من خلال ما تقدمه من أنشطة مرتبطة بخدمات ذات جودة عالية. وفي هذا الصدد هناك مجموعة من الخطوات التي تمثل مداخل حديثة، يمكن إتباعها لتطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، والوصول بها إلى مستويات التميز والتفوق، ومن أبرز هذه الخطوات ما يلي (يوسف، 2005، الصفحات 51-52):

- وضع معايير عالية للأداء لكل الأفراد العاملين بمؤسسات التعليم العالي، والعمل على رفعها بشكل تدريجي؛
- تطوير الموظفين بمؤسسات التعليم العالي خاصة فئة الرؤساء، وذلك بإتباع أسلوب التناوب الوظيفي، والحرص على تعلم الجميع بشكل مستمر؛
- العمل على إجراء تعديلات في بيئة العمل بشكل مستمر، كالثقافة التنظيمية وسياسة مؤسسات التعليم العالي وبنيتها؛
- القيام بتزويد كل مؤسسات التعليم العالي بمواهب وكفاءات جديدة، وتوظيف مديرين مناسبين لحل المشكلات التنظيمية بمختلف وحداتها.

وبما أن أداء مؤسسات التعليم العالي هو انعكاس لأداء المورد البشري فيها، فإنه بشكل عام توجد

ثلاثة مداخل يمكن من خلالها تطوير الأداء الوظيفي، وهي (الجعبري، 2009، الصفحات 42-45):

أ. تطوير أداء الموظف: وهي من أكثر الطرق صعوبة، ويتم تطوير أداء الموظف من خلال عدة وسائل هي على النحو التالي:

- الوسيلة الأولى: تتمثل في التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله أولاً، بحيث يتم اتخاذ اتجاه إيجابي نحو الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يواجهها، وإدراك أنه لا يمكن القضاء على جميع نواحي القصور والضعف لدى الموظف بحيث يتم التركيز على تطوير أداء الموظف من خلال الاستفادة مما لدى الموظف من مواهب ومهارات والعمل على تنميتها.
- الوسيلة الثانية: التركيز على المرغوب، أي بين ما يرغب الفرد في أدائه وبين ما يؤديه الفرد أو الموظف في الواقع، بحيث أن ارتباط الرغبة بالأداء تؤدي إلى زيادة تحسين الأداء والوصول إلى الأداء الوظيفي الممتاز، من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون القيام بها، وتوفير الانسجام بينهم وبين اهتماماتهم.

- الوسيلة الثالثة: الترابط بين الأهداف الشخصية للفرد وأداء عمله، بحيث يكون مجهود تطوير الأداء مرتبط ومنسجم مع اهتمامات وأهداف الموظف من خلال إظهار وتأكيد أن التحسين المرغوب في الأداء يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات مما يزيد من تحقيق التحسينات المرغوبة للموظف.

ب. تطوير طبيعة العمل: تُوفر عملية التغيير في طبيعة المهام الوظيفية فرصاً جيدة لتطوير الأداء، حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت مملّة أو تحتاج إلى مهارات تفوق مهارات الفرد القائم بها، أو حتى احتوائها على مهام غير ضرورية أو مناسبة فإنها تؤدي إلى تدني مستوى الأداء، وبالتالي يتم تحسين الوظيفة من خلال توسيع نطاقها وتجميع مزيد من المهام التي تتطلب المستوى نفسه من المهارات بهدف زيادة الارتباط بين الموظف والمنتج النهائي، إضافة إلى العمل على زيادة مستوى المسؤولية والحرية المعطاة للموظف من أجل إثراء الوظيفة، ومن وسائل تحسين الوظيفة أيضاً زيادة الدافعية من خلال التدوير الوظيفي للموظفين لفترة من الزمن وذلك لتخفيض درجة الملل وروتين العمل، إضافة إلى زيادة وتحسين قدرات الموظف وإكسابه مهارات جديدة من خلال التدريب المتبادل بين الموظفين، وكذلك من بين الوسائل المناسبة لتحسين الوظيفة إتاحة الفرصة للموظفين من وقت لآخر للمشاركة في فرق ومجموعات عمل لأداء مهام معينة.

ت. تطوير البيئة: إنّ البيئة التي تُؤدّى فيها الوظيفة تعتبر عامل أساسي ومهم يمكن استغلاله في تطوير الأداء وتحسينه، وذلك من خلال:

- معرفة مدى الملائمة بين عدد من المستويات التنظيمية والطريقة أو الأسلوب الذي يتم من خلاله تنظيم وتكوين جماعات العمل داخل المؤسسة؛

- وضوح خطوط الاتصال وفعالية التفاعل المتبادل بين الموظفين أنفسهم بمختلف أقسامهم وإداراتهم التابعين لها وبين جمهور المستفيدين؛

- تحضير جداول للعمل مع قابليتها للتغيير بما يتلائم مع الظروف المحيطة بالوظيفة نفسها بحيث تخدم مصلحة العمل نفسه؛

- إيجاد الأسلوب المناسب للإشراف من خلال تحقيق درجة التوازن بين مستوى الإشراف المتبع ومستوى الوعي والرشد الذي يتمتع به الموظفون، فإذا احتلت درجة التوازن عمّا هو مألوف أو مناسب فإنّ ذلك سيؤدي إلى تثبيط همّة وفعالية الموظف؛

- تحسين نوعية الاتصالات بين الموظفين ومشرفيهم أو مدراءهم وبين الموظفين أنفسهم. □
من خلال ما سبق نستنتج أنّ تحقيق الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي يقوم على أساس استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى.

II- الجانب التطبيقي للدراسة:

سيتم من خلال هذا الجزء التطرق إلى الجانب التطبيقي للدراسة الميدانية على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

II-1- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الأساتذة الدائمين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة عددهم 125 أستاذ، حيث تم إختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها 70 أستاذ بنسبة 56% من مجتمع الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (01): توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة

النسبة %	العدد	البيان
100	70	أفراد عينة الدراسة
100	70	الاستبيانات الموزعة
100	70	الإستبيانات المسترجعة
7.14	05	الإستبيانات المرفوضة
92.86	65	الإستبيانات المقبولة

المصدر: من إعداد الباحث.

II-2- طريقة تصميم الاستبيان

لتحقيق هدف الدراسة، تم بناء وتصميم استبيان الدراسة والذي إشتمل على جزأين هما:

- الجزء الأول: خاص بالبيانات الشخصية: كالجنس، العمر، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة، القسم العلمي.
- الجزء الثاني: إحتوى هذا الجزء على مجموعة من العبارات بلغ عددها 41 موزعة على محاور الدراسة. وقد تم استخدام مقياس (likert) ليكرت الخماسي المكون من خمس درجات لتحديد أهمية كل عبارة من عبارات الاستبيان كما هو موضح من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (02): مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الباحث.

ولمعرفة الإتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان، تم إعطاء المقاييس التالية للمتوسط الحسابي والمبينة في الجدول رقم (03)، كما يلي:

جدول رقم (03): تحديد الإتجاه العام حسب قيم المتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	$1.8 > x \geq 1$	$2.6 > x \geq 1.8$	$3.4 > x \geq 2.6$	$4.2 > x \geq 3.4$	$5 \geq x \geq 4.2$
الإتجاه العام	درجة ضعيفة جدا	درجة ضعيفة	درجة متوسطة	درجة مرتفعة	درجة مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الباحث.

II-3- صدق وثبات أداة الدراسة:

للتأكد من صدق وثبات الاستبيان، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج المتحصل عليها كما يبينها الجدول رقم (04)، والذي يتضح من خلاله أن معامل الثبات العام بالنسبة للاستبيان ككل كان مرتفعا، وهذا يدل على أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات، ويمكن الاعتماد عليه لإجراء الدراسة الميدانية. أما عن تحكيم الاستبيان فقد تم عرضه في صورته الأولية لمجموعة من المحكمين، وقد تم الأخذ بعين الاعتبار ملاحظاتهم ونصائحهم أثناء ضبط الاستبيان في صورته النهائية.

جدول رقم (04): قيم معامل الثبات (ألفا كرونباخ)

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات
مكونات التعليم الإلكتروني	16	0.913
الأداء المتميز	25	0.903
الإستبيان ككل	41	0.941

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

II-4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

قصد معالجة المعطيات المتحصل عليها عن طريق الاستبيان، تم استخدام مجموعة من الأدوات والمقاييس الإحصائية وهي: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الانحدار الخطي البسيط، التكرارات والنسب المئوية، اختبار التوزيع الطبيعي، معامل الارتباط بيرسون، معامل التحديد، اختبار ANOVA، تحليل التباين الأحادي.

II-5- اختبار التوزيع الطبيعي:

من أهم فروض الاختبارات المعلمية أن يكون التوزيع الاحتمالي للبيانات المستخدمة هو التوزيع الطبيعي، وللتأكد من ذلك نقوم باختبار كولمغروف - سمرنوف كالتالي:

جدول رقم (05): اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمغروف - سمرنوف)

المتغيرات	قيمة Z	مستوى الدلالة (القيمة الإحتمالية sig)
مكونات التعليم الإلكتروني	1.057	0.214
الأداء المتميز	0.875	0.428
المجموع	0.956	0.321

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

II-6- تحليل نتائج الدراسة:

II-6-1- تحليل نتائج الدراسة الخاصة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة:

جدول رقم (06): البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

البيان	الخصائص	التكرارات	النسبة %
الجنس	ذكر	34	52.3
	أنثى	31	47.7
العمر	30 سنة فأقل	7	10.76
	من 31-40 سنة	44	67.70
	من 41-50 سنة	12	18.46
	أكثر من 50 سنة	2	3.08
الرتبة العلمية	مساعد صنف ب-	6	9.24
	مساعد صنف أ-	13	20.04
	محاضر صنف ب-	29	44.6
	محاضر صنف أ-	16	24.6
	أستاذ التعليم العالي	01	1.52
الخبرة	أقل من 5 سنوات	14	21.5

38.5	25	من 5 إلى 10 سنوات
32.3	21	من 11 إلى 15 سنوات
6.2	4	من 16 إلى 20 سنة
1.5	1	أكثر من 20 سنة
21.5	14	العلوم الاقتصادية
15.4	10	العلوم التجارية
41.5	27	علوم التسيير
21.5	14	علوم المالية والمحاسبة

القسم العلمي

المصدر: من إعداد الباحث

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أن:

- نسبة أفراد عينة الدراسة مقارنة بين الذكور والإناث، كما أن أغلبية أعمارهم أقل من 40 سنة، إذ بلغت نسبتهم أكثر من 78.46%؛
- الغالبية العظمى لأفراد عينة الدراسة متحصلون على شهادة الدكتوراه وهو ما تعكسه الرتبة العلمية حيث أن أغليبتهم أساتذة محاضرون؛
- أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة تقل عن 15 سنة، وهذا الأمر طبيعي بإعتبار أن أغليبتهم لديهم أعمار أقل من 40 سنة، كما أنهم حديثي التوظيف على مستوى المؤسسة الجامعية؛
- أفراد عينة الدراسة يتنوع إنتمائهم بين مختلف الأقسام العلمية الأربعة للكلية وهذا راجع إلى الاختلاف في تخصصاتهم العلمية.

II-6-2- تحليل النتائج الخاصة بمتغيرات الدراسة: من خلال الجدول رقم (07) أدناه يلاحظ أن الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التعليم الإلكتروني كانت بدرجة متوسطة، أي أن جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة تلتزم بتوفير مكونات التعليم الإلكتروني، حيث كانت أعلى درجة موافقة للمكون الشبكي بمتوسط حسابي 2.97، في حين أدنى درجة موافقة كانت للمكون المادي بمتوسط حسابي 2.07.

كما تبين النتائج أيضا وجود مستوى متوسط من الأداء المتميز المحقق في الجامعة محل الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الأداء المتميز 3.38 وبانحراف معياري 0.556.

جدول رقم (07): تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام لدرجة الموافقة
التعليم الإلكتروني				
المكون المادي	2.07	0.974	3	ضعيفة
المكون الشبكي	2.97	0.656	1	متوسطة
المكون البشري	2.91	0.810	2	متوسطة
المجموع الكلي	2.65	0.715	-	متوسطة
الأداء المتميز				
المجموع الكلي	3.38	0.556	-	متوسطة

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

II-7-إختبار الفرضيات ومناقشتها:

II-7-1- إختبار الفرضية الأولى:

" توفر جامعة 20 أوت 1955 بسكيدة مكونات التعليم الإلكتروني بمستوى متوسط".
لإختبار هذه الفرضية يتم الاستعانة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (08):المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور التعليم الإلكتروني

الفرضية الأولى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	نسبة القبول	نتيجة إختبار الفرضية
	2.65	0.715	0.000	53%	قبول

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتبين من الجدول رقم (08) أن المتوسط الحسابي لمحور التعليم الإلكتروني يساوي 2.65 وانحراف معياري 0.715، كما يتبين أن نسبة القبول متوسطة بحسب أفراد عينة الدراسة وتساوي 53 %، وبمستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرضية الأولى.

II-7-2- إختبار الفرضية الثانية:

" يوجد إهتمام متوسط من طرف جامعة 20 أوت 1955 بسكيدة بتحقيق الأداء المتميز".

لإختبار هذه الفرضية يتم الاستعانة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (09):المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الأداء المتميز

الفرضية الثانية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	نسبة القبول	نتيجة إختبار الفرضية
	3.38	0.556	0.000	67.6%	قبول

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتبين من الجدول رقم (09) أن المتوسط الحسابي لمحور الأداء المتميز يساوي 3.38 وانحراف معياري 0.556، كما يتبين أن نسبة القبول فوق المتوسط بحسب أفراد عينة الدراسة وتساوي 67.6 %، وبمستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرضية الثانية.

II-7-3- إختبار الفرضية الثالثة:

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مساهمة مكونات التعليم الإلكتروني (المادية، الشبكية، البشرية) في تحقيق الأداء المتميز بجامعة 20 أوت 1955 بسكيدة من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".

يتم اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار الانحدار الخطي البسيط كما تظهره نتائج التحليل الإحصائي من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير مكونات التعليم الإلكتروني على الأداء المتميز

المتغير	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار β	F	Sig
الأداء المتميز	التعليم الإلكتروني				
	0.688	0.473	0.335	25.189	0.000
	المكون المادي				
	0.611	0.373	0.374	26.403	0.000
	المكون الشبكي				
	0.457	0.208	0.293	14.279	0.003
	المكون البشري				
	0.768	0.589	0.413	28.605	0.000

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتضح من خلال الجدول رقم (10)، وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين مكونات التعليم الإلكتروني مجتمعة والأداء المتميز، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط يساوي (0.688)، وهذا يعني وجود علاقة ارتباط إيجابية، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتؤكد ذلك، حيث بلغ معامل التحديد R^2 (0.473) أي أن ما قيمته (47.3%) من التغيرات الحاصلة في الأداء المتميز سببها مكونات التعليم الإلكتروني، والنسبة الباقية (52.7%) تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، وتعزى تلك النتيجة أن جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة تلتزم بتوفير مكونات التعليم الإلكتروني، كما يدل معامل الانحدار β (0.335) على وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث كلما زاد التعليم الإلكتروني بمكوناته ككل بوحدة واحدة زاد الأداء بـ 0.335، كما تؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (25.189) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي: نقبل الفرضية الثالثة.

أما بالنسبة لأبعاد مكونات التعليم الإلكتروني فلقد أظهرت نتائج الجدول السابق:

- وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين المكون المادي والأداء المتميز، كما بلغ معامل التحديد R^2 (0.373) أي أن ما قيمته (37.3%) من التغيرات الحاصلة في الأداء المتميز سببها المكون المادي، والنسبة الباقية (62.7%) تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، كما يدل معامل الانحدار β (0.374) على وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث كلما تعزز المكون المادي بوحدة واحدة زاد الأداء بـ 0.374، كما تؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (26.403) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين المكون الشبكي والأداء المتميز، كما بلغ معامل التحديد R^2 (0.208) أي أن ما قيمته (20.8%) من التغيرات الحاصلة في الأداء المتميز سببها المكون الشبكي، والنسبة الباقية (79.2%) تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، كما يدل معامل الانحدار β (0.293) على وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث كلما تعزز المكون الشبكي بوحدة واحدة زاد الأداء بـ 0.293، كما تؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (14.279) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين المكون البشري والأداء المتميز، كما بلغ معامل التحديد R^2 (0.589) أي أن ما قيمته (58.9%) من التغيرات الحاصلة في الأداء المتميز سببها المكون البشري، والنسبة الباقية (41.1%) تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، كما يدل معامل الإنحدار β (0.413) على وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث كلما تعزز المكون البشري بوحدة واحدة زاد الأداء بـ 0.413، كما تؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (28.605) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

II-7-4- اختبار الفرضية الرابعة:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى توافر جامعة 20 أوت 1955 بسكيدة لمكونات التعليم الإلكتروني تعزى للمتغيرات الشخصية".
لإختبار هذه الفرضية يتم الاستعانة بنتائج تحليل التباين الأحادي حول فروقات الإجابات بحسب المتغيرات الشخصية كما هو مبين من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (11): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لإختبار الفرضية الرابعة

مكونات التعليم الإلكتروني						
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig	النتيجة
بين المجموعات	5.999	31	0.194	1.531	0.116	لا توجد فروق
داخل المجموعات	4.170	33	0.126			
المجموع	10.169	64				
F(31,33)=1.74						

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن قيمة F المحسوبة بلغت (1.531) وهي أقل من قيمة F الجدولية (1.74) عند درجة حرية (31، 33)، ومستوى الدلالة المحسوب يساوي (0.116) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الرابعة.

II-7-5- اختبار الفرضية الخامسة:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى إهتمام جامعة 20 أوت 1955 بسكيدة بتحقيق الأداء المتميز تعزى للمتغيرات الشخصية".
لإختبار هذه الفرضية يتم كذلك الاستعانة بنتائج تحليل التباين الأحادي حول فروقات الإجابات بحسب المتغيرات الشخصية كما هو مبين من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (12): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لإختبار الفرضية الخامسة

الأداء المتميز						
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig	النتيجة
بين المجموعات	5.925	35	0.169	1.157	0.346	لا توجد فروق
داخل المجموعات	4.243	29	0.146			
المجموع	10.169	64				
F(35,29)=1.78						

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن قيمة F المحسوبة بلغت (1.157) وهي أقل من قيمة F الجدولية (1.78) عند درجة حرية (35، 29)، ومستوى الدلالة المحسوب يساوي (0.346) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الخامسة.

خاتمة:

يتضح جليا من خلال هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي أن الإلتزام بتوفير متطلبات التعليم الإلكتروني تعتبر أحد الشروط الضرورية واللازمة لأي منهج أو إستراتيجية يمكن تبناها مؤسسات التعليم العالي لتطوير أدائها بهدف تحقيق التميز، لذا سعت هذه الدراسة إلى إبراز دور التعليم الإلكتروني بمكوناته (المادية، الشبكية، البشرية) في تحقيق الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي، ولقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن جامعة 20 أوت 1955 بسكيدة تلتزم بتوفير مكونات التعليم الإلكتروني بمستوى متوسط، والمستوى نفسه بالنسبة لدرجة إهتمامها بالوصول إلى تحقيق الأداء المتميز فهو متوسط كذلك؛
- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) تبرز مساهمة التعليم الإلكتروني في تحقيق الأداء المتميز بجامعة 20 أوت 1955 بسكيدة، كما توجد علاقة تأثير إيجابية لكل من مكونات التعليم الإلكتروني (المكون المادي، المكون الشبكي، المكون البشري) على الأداء المتميز، وبالتالي يمكن القول أنه كلما زادت درجة الإلتزام بتوفير مكونات التعليم الإلكتروني كلما زاد مستوى الأداء المتميز المحقق، مع وجود أهمية تأثيرية أكبر للمكون البشري بالمقارنة مع بقية المكونات، مما يستوجب على المؤسسة محل الدراسة إعطائها أهمية خاصة لتحقيق أداء متميز جد عالي؛
- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى توافر جامعة 20 أوت 1955 لمكونات التعليم الإلكتروني تعزى للمتغيرات الشخصية؛
- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى إهتمام جامعة 20 أوت 1955 بسكيدة بتحقيق الأداء المتميز تعزى للمتغيرات الشخصية.

وعليه في ضوء النتائج المتوصل إليها توصي هذه الدراسة بما يلي:

- صياغة نشاطات وممارسات التعليم الإلكتروني في إطار إستراتيجي، مع إحداث تغيير في رؤية وفلسفة الجامعة من خلال إعتباره خيارا لا بد منه، وليس مجرد إجراء روتيني تلجأ إليه في أوقات معينة من أجل مواجهة بعض المشكلات الطارئة؛

- إزالة كل المعوقات التي تواجه الأساتذة حول استخدام المنصات المتعلقة بالتعليم الإلكتروني؛
- تنظيم بعض الدورات التدريبية المتخصصة في مجال إستخدام التقنيات الحديثة في التعليم الجامعي مثل تنظيم دورات تدريبية حول منصة Moodle؛

- ضرورة العمل على بناء ثقافة تنظيمية خاصة بالجامعة قائمة على أساس التميز في الأداء؛
- ضرورة تمكين الأساتذة بالتغييرات التكنولوجية ومنح الفرصة لهم من أجل المشاركة بإتخاذ القرارات حول التعليم الإلكتروني؛

- القيام بإنشاء قسم خاص بالتعليم الإلكتروني على مستوى الجامعة؛
- توفير الحماية والأمن المعلوماتي للشبكات الإلكترونية الخاصة بالتعليم الإلكتروني داخل الجامعة؛
- ضرورة توفير الدعم المالي اللازم للتحويل حول إستخدام التعليم الإلكتروني بالجامعة؛
- الإستعانة بالمتخصصين في مجال استخدام التقنيات الحديثة في التعليم الإلكتروني؛
- إبرام عقود شركة مع المؤسسات الجامعية الناجحة في مجال التعليم الإلكتروني والإستفادة من خبراتها في هذا المجال.

قائمة المراجع باللغة العربية:

1. أحمد فاروق، أبو غن، (2012)، دور التعليم الإلكتروني في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة من وجهة نظر الأكاديميين، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
2. بسام عبد الرحمن، يوسف، (2005)، أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز: دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، جامعة الموصل، العراق.
3. جميل أحمد، محمد سفير، (2011)، التميز في الأداء: ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مبراح، ورقلة، الجزائر.
4. حسن حسين، زيتون، (2006)، التعليم الإلكتروني: المفهوم - القضايا - التطبيق - التقييم، الدار الصولتية للتربية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
5. زياد هاشم، السقا، الحمادي خليل إبراهيم، (2012)، دور التعليم الإلكتروني في زيادة كفاءة وفاعلية التعليم المحاسبي، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 02، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
6. سيد محمد جاد، الرب، (2013)، إدارة الإبداع والتميز التنافسي، مطابع الدار الهندسية، الإسماعيلية، مصر.
7. عادل محمد، زايد، (2011)، الطريق إلى الأداء التنظيمي المتميز، بحث مقدم إلى كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد 33.
8. عبد الحافظ محمد سلامة، (1998)، وسائل الإتصال والتكنولوجيا في التعليم، ط2، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
9. عبد الحي رمزي، أحمد، (2005)، التعليم العالي الإلكتروني: محدداته، مبرراته ووسائله، ط1، دار الوفاء، القاهرة، مصر.
10. عبد الرحمن الشريف، كزار، (2011)، المعايير القياسية لبناء نظم التعليم الإلكتروني، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العربي الدولي الأول حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن.
11. عبد الله، علي، (2005)، الأداء المتميز، مجمع مداخلات المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مبراح، ورقلة، الجزائر.
12. علي، السلمي، (2002)، إدارة التميز، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
13. عنان، الجعبري، (2009)، دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في الهيئات المحلية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، جامعة الخليل، فلسطين.
14. مدحت، أبو النصر، (2008)، الأداء الإداري المتميز، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
15. يوسف، العريفي، (2003)، التعليم الإلكتروني تقنية رائدة وطريقة واعدة، ورقة عمل مقدمة إلى الندوة الأولى للتعليم الإلكتروني، مدارس الملك فيصل، الرياض، المملكة العربية السعودية.

References in english:

16. Allan Henderson, (2003), The E-Learning Question and Answer Book : A Survival Guide for Trainers and Business Managers, AMACOM, American Management Association, New York, USA.
17. Ivancevich, John, M. et al, (1997), management : Quality and competitiveness , 2nd edition , Irwin.