مجلة الدلتا الدولية للعلوم التجارية ونظم المعلومات

https://djicsi. journals.eKb.eg

تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في عصر الرقمنة لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي

دكتوره//رانيا ابراهيم كيوان

ملخص البحث

يسعى هذا البحث من خلال التقصي والتحليل إلى التعرف على أهمية تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم الجامعي وكذلك بتحديد متطلبات التطبيق لمعرفة الفوائد التي تتحقق من تطبيق برامجها والوقوف على المعوقات لتذليل العقبات ومعالجتها لتحقيق الجودة في مجال التعليم الجامعي وذلك بالتطبيق على كلية الآداب جامعة المنصورة ولتحقيق هذه الأهداف تم تصميم استمارة استبيان وتوزيعها على عينة قدرها (100) عضو هيئة تدريس وإداري في الكلية محل الدراسة وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي "SPSS" وتوصلت النتائج إلى: أن استخدام برامج الحكومة الإلكترونية يضمن سير العملية التعليمية أثناء الأزمات ويمكن إدارة الكلية من تحقيق المتابعة وتقييم الآداء مع إتاحة الفرصة لتحقيق الرقابة على أنشطة الكلية، مع تنمية وعي الطلاب وأولياء الأمور بأهمية التعليم الإلكتروني كأحد آليات تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية، وأن الاستفادة من عقد بروتوكولات تدريب مع تبادل الخبرات مع الجامعات الدولية يحقق أكبر استفادة من تطبيق البرامج الحكومية بصورة ناجحة والاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في كيفية استخدام وتطبيق برامجها لتحقيق جودة التعليم الجامعي يتم من خلال المتابعة وإعداد التقارير الملائمة مع إعطاء الفرصة للمستفيدين من استخدام برامج الحكومة الإلكترونية للتقييم لتحقيق التحسين والتطوير المستمر.

الكلمات الرئيسية: الحكومة الإلكترونية -الرقمنة- الجودة الشاملة

Abstract

This research seeks, through investigation and analysis, to identify the importance of applying e-government programs in the field of university education, as well as to identify the requirements of the application in order to know the benefits that are achieved from the application of its programs, and to stand on the obstacles to remove the obstacles and address them to achieve quality in the field of university education, by applying to the Faculty of Arts, Mansoura University, and to achieve With these objectives, a questionnaire was designed and distributed to a sample of (100) faculty members and administrators in the college under study. The data was analyzed using the statistical program "SPSS". Follow-up and performance evaluation with the opportunity to achieve oversight of the college's activities, while developing students' and parents' awareness of the importance of e-learning as one of the mechanisms for implementing e-government programs, and that benefiting from holding training protocols with exchanging experiences with international universities achieves the greatest benefit from successfully implementing government programs and benefiting Of successful international experiences in how to use and apply its programs to achieve The quality of university education is achieved through monitoring and preparing appropriate reports, while giving the beneficiaries the opportunity to use e-government programs for evaluation to achieve continuous improvement and development.

Keywords: E-Government - digitization - total quality

تمهيد

لقد كان للتطورات التكنولوجية التى شهدها العالم فى نهاية القرن العشرين، تأثيراً شمل كافة المستويات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية، وقد أصبح التغيير داخل المنظمات أمراً حتميا ومع تزايد التحديات والتقلبات السريعة فرضت قيماً جديدة لا تسمح بالخمول أو إهدار الوقت مما يستوجب خلق بيئة تفكير جديده تدفع إلى التغيير والتطوير.

ولا شك أن عملية الإصلاح والتغيير هدفها الأساسي معالجة مظاهر العيوب والقصور ذلك من خلال وضع خطط مدروسة من أجل الوصول لواقع أفضل لضمان البقاء ورفع مستوى الآداء وفى هذا العمل تندمج كافة الجهود من القيادات العليا المسئولة عن اتخاذ القرارات والموظفين بكافة تياراتهم ومتطلباتهم المختلفة لتتشكل جبهة تغيير مستخدمة كافة الأساليب والموارد.

ونتيجة للتطور الكبير فى مجال تكنولوجيا المعلومات فقد أخذت المؤسسات تتسابق فى استخدامها فى المجال الإدارى وقد ساعد فى ذلك ظهور شبكة الإنترنت والتى كان لها دور كبير فى إنجاز هذه الأعمال من تبسيط الإجراءات وتقليل استهلاك الأوراق وتوفير الجهد والوقت نتيجة إلى ذلك ظهر مصطلح الحكومة الإلكترونية والتى تتضمن فلسفتها إحداث تغير جذرى فى نمط وأسلوب وتفاعل العاملين ولذلك أضحت تبنى فكرة الحكومة الإلكترونية أمرا حتميا.

ويتضح من هنا أن الحكومة الإلكترونية ليست هدفا في حد ذاتها، بل وسيلة مهمة وضرورة ملحة تفرضها مقتضيات الحياة اليومية بالإضافة إلي كونها شرط لتحقيق الجودة الشاملة وركيزة هامة من شروط وركائز التنمية المستدامة في العصر الحالي.

أولاً أهمية الدراسة: يحظى التعليم الجامعى باهتمام متزايد فى معظم المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء باعتباره الرصيد الاستراتيجي الذى يغذى المجتمع بكل احتياجاته من الكوادر البشرية التى يحتاج إليها المجتمع للنهوض بأعباء التنمية فى مجالات الحياة المختلفة ، ويوفر الرؤية العلمية ، والفنية المتخصصة حول مختلف القضايا بكافة مجالات العمل الوطنى ، فالتعليم الجامعى يسهم فى نشر المعرفة من خلال عملية التدريس ، وتطبيق المعرفة من خلال ما يقدمه من أبحاث ودراسات ، ومعارف جديدة وبذلك يعد أداه من أدوات التقدم ، والتطور التكنولوجى(1). وانطلاقاً من الأهمية الخاصة للتعليم الجامعى ، حظيت الجامعة، أساتذة وطلاباً بمكانة متميزة ومرموقة من قبل أفراد المجتمع ، والتعليم الجامعى بحكم رسالته ، وبحكم الأعداد الكبيرة المقبلة عليه، وما يخصص للإنفاق عليه من الموازنة المخصصة للتعليم ككل ، وبحكم ما يواجهه فى المستقبل القريب من تحديات جديرة بكل اهتمام ، وبحث ، حتى يحقق الأهداف المرجوة منه ، ويتخلص من بعض المشكلات التى تكبل حركته وتعوقه عن أداء رسالته ، والتى تزداد أهميتها وخطورتها فى المجتمعات النامية ، ومن هنا تعددت المؤتمرات ، والندوات ، والدراسات التى عقدت على المستويات الدولية والإقليمية والمحلية ، لبحث جانب أوأكثر من جوانب التعليم الجامعى ، وما يتصل به من قضايا وظروف وإمكانيات وذلك لتحقيق أهدافه وأداء رسالته. ومن أهم وسائل وأدوات تحقيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الاعتماد علي التكنولوجيا، بما أحدثته من تغيرات واسعة في مختلف جوانب الحياة ،وتجسد ذلك بوضوح في البلدان المتقدمة والتي بلغت مراحل متقدمة من التطور أدى بها إلى التحول من استخدام الوسائل التقليدية إلى إدخال التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة المجالات ، وقد بدا ذلك واضحا في سمات

(1) شبل بدرأن ، جمال الدهشان، التجديد فى التعليم الجامعى، القاهرة ، دار قباء، ط1، 2001 ، ص 7.

منظمة القرن الواحد والعشرين والتي تقوم أنشطتها على المعرفة والمعلوماتية وهذا ما أدى إلى ظهور الحكومة الإلكترونية. (2)

وتهدف في مجال الإدارة إلى نقل المعلومات والبيانات وكذلك القرارات على كافة المستويات الإدارية ، وفي كل الاتجاهات مما يحقق حرية تبادل المعلومات ، كما أنها أسلوب يستجيب لتطلعات المستفيدين من أفراد ومؤسسات بإذابة جمود المعاملات الروتينية من جهة ومن جهة أخرى هي بمثابة طريقة لتفعيل الجهاز الحكومي في مجال التعليم الجامعي ، ومن ثم فالدراسة الحالية تركز على الحكومة الإلكترونية كأحد متطلبات تحقيق الجودة الشاملة فى مجال التعليم الجامعي ، من خلال تجاوز المشكلات التقليدية التي تواجه أنظمة الإدارات في مؤسسات التعليم الجامعي ، وعليه يمكن تحديد مشكلة الدارسة في الآتي :" تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في عصر الرقمنة لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي.

ثانياً أهداف الدراسة: تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- التعرف على أهمية تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي
2- التعرف على متطلبات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي.
3- التعرف على واقع تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية فى الجامعة في ضوء التحديات المعاصرة العالمية والإقليمية.
4- التعرف على المعوقات التي قد تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية لتحقيق الجودة فى مجال التعليم الجامعى.

ثالثاً تساؤلات الدراسة: تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على التساؤلات الأتية:

1- ما أهمية تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي ؟
2- ما متطلبات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي؟
3- ما هو واقع تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية فى الجامعة في ضوء التحديات المعاصرة العالمية والإقليمية؟
4- ماهي المعوقات التي قد تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشاملة فى مجال التعليم الجامعى ؟

رابعاً الدراسات السابقة:

أ -الدراسات السابقة التي تناولت الحكومة الإلكترونية.

1- دراسة ماكس آلن توسون "Max Allen Thompson" (2002):

هدفت هذه الدراسة الى بحث ومعرفه الطريق التي يرى ويدرك بها الأساتذة أعضاء المجلس القومي للإدارة التربوية بولاية تكساس استخدام المديرين للتكنولوجيا المعلومات في المدارس العامة، وكانت

(2) خالد محمد الزواوى،الجودة الشاملة فى التعليم،القاهرة، النيل العربى، ط2003،1م، ص ص29-30.

العينة من أعضـــاء المجلس القومي للإدارة التربوية الذي يمثلون كليات وجامعات مختلفة، وتم اسـتخدام مقياس ليكرث لجمع استجابات العينة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتوصيات التي تتضح فيما يلي:

1. أنه من الضروري تدريب المديرين على استخدام تكنولوجيا المعلومات.
2. أن مهارات تطبيق التكنولوجيا الحديثة في التعليم شيء هام لمدير المدرسة.
3. أن مهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة يمكن أن تؤثر على عمليات اتخاذ القرار. (3)

2-ماجويل بابتيستا نونيس وآخرين2002 " Maguel Baptista Nunes and other"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المظاهر المختلفة المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية، من قبل السلطات المختلفة في المملكة المتحدة، مؤكداً على ضرورة التحول الناجح لها، مع ضرورة تقديم التقييم والمراجعة المستمرة لأعمال الحكومة الإلكترونية، في ضوء الأمن والديمقراطية الإلكترونية، والجدير ذكره أنه تم تنفيذ هذه الدراسة لمساندة مجلس السلطة المحلية في شمال يورك شاير، وتحقيقا لهذا قامت الدراسة بمسح لعينة أعضاء السلطات المحلية بشمال يورك شاير، للتعرف على آرائهم حول الحكومة الإلكترونية، وقياس مدى إمكانية الوصول إلى الهدف من التحول بنسبه 100% إلى استخدام الوسائط الإلكترونية في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بحلول عام 2005م، وأظهرت النتائج عدم ثقة العينة في تحقيق هذا، بالإضافة إلى عدم ثقتهم في تحقيق الحكومة الإلكترونية لأهدافها . (4)

3-دراسة إبراهيم آكمان(2005):

هدفت هذه الدراسة الى مناقشه موضوع الحكومة الإلكترونية بشكل عام ومنظورها العالمي، ومحاوله معرفه تأثير النوع ومســـتوى التعليم بين مســـتخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا على نوع الخدمات المختارة، وأوضـحت أنه بالرغم من أن العلاقة بين النوع ومسـتوى التعليم بين مسـتخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية جذب انتباه العديد من الاكاديميين، إلا أنه لا يوجد بحث كيفي يتناول هذه القضـــية في تركيا وتم تطبيق أدوات الدراســـة على عينة من المواطنين تباينوا في النوع ومســـتوى التعليم،حيث تم تطبيقه على " مواطنين عاديين،وموظفي قطاعات حكومية، وموظفين قطاعات خاصـــه" وتوصـــلت الدراســـة إلى أنه هناك علاقة وثيقة بين النوع ومستوى التعليم بين مستخدمي الحكومة الإلكترونية، من حيث اختيار الخدمة ومحتواها . (5)

4-دراسة Johara Rusnah 2006م:

هدفت هذه الدراســـة الى تحليل البرامج التعليمية والتدريبية في الإدارة الإلكترونية وفحص الاحتياجات المرتبطـة بـالمعرفـة والمهـارات المطلوبـة للإدارة وتقـديم نمـاذج للتـدريـب والتعليم المهني والأدبى وحفظ المعرفة والمهارات المطلوبة لتفعيل الإدارة الإلكترونية، ولتحقيق أهداف الدراســـة تم اســـتخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تجميع المعلومات الكمية من مستوى عإلى من الارشيف العالمي والمتصل بالمنظمات

(3) Thompson, M. A. (2002). *Actual and ideal usage of information technology used by educational administrators in public schools as perceived by members of the National Council of Professors of Educational Administration*. Texas A&M University.

(4)Nunes, M. B., McPherson, M., & Whiteside, A. (2002). Social Inclusion, Security and e-Democracy Issues in e-Government: the Role of e-Learning. ERIC Clearinghouse

(5)Akman, I., Yazici, A., Mishra, A., & Arifoglu, A. (2005). E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. Government Information Quarterly, 22(2), 239-257

المنتشرة عالميا، كما استخدمت (الاستبيان) كأداة لجمع البيانات والمعلومات من مجتمع الدراسة. وتوصلت الدراسة الى نتائج من اهمها: ان هذه الدراسة طورت نموذج متصل بفكرة التدريب والتعليم المهني وتعتمد وجهه نظر افكار مختلفة في التعليم والتدريب وتلك التي تعادلها من برامج التدريب والتعليم في اوروبا والمملكة المتحدة، كما توصلت الى أهمية استخدام هذا النموذج وذلك لمعرفة المسائل الضرورية التي تحتاج إلى المعرفة والمهارات في الإدارة. (6)

5-دراسة (حمدي حسن) 2004م:

وهدفت هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم الحكومة الإلكترونيةفي التعليم والأهداف التي قامت من أجلها بالإضافة إلى التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة لدى المؤسسات التعليمية الحالية، للوقوف على مدى جاهزيتها لاستقبال العمل بالحكومة الإلكترونية وكذلك وضع تصور مقترح لأساليب وخطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية في التعليم ولذلك طبقت الدراسة على عينة مكونة من 160 فرداً إدريين وفنيين ومعلمي الحاسب الآلي، وقد توصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج أهمها:

- توافر القوة البشرية اللازمة لتطبيق نمط الحكومة الإلكترونية.
- أهم أهداف الحكومة الإلكترونيةيتمثل في تسهيل حصول المواطنين على الخدمات التي يحتاجون اليها من المؤسسات التعليمية في سهولة ويسر.
- أن تطوير نظم وبرامج اعداد وتدريب المعلمين بصفة عامة ومعلمي الحاسب الآلي بصفة خاصة أحد الفوائد الأساسية التي يحققها تطبيق هذا المشروع.(7)

6 – دراسة الغماس 2006:

وهدفت هذه الدراسة الي معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات في الخدمة المقدمة في الوزارات الأردنية، وبلغ حجم عينتها (292) مبحوثا من الإداراتين العليا والوسطى ثم التوصل الي وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها وبين وجود الخدمة المقدمة في الوزارات الاردنية.

رابعاً مفاهيم الدراسة:

اعتمدت الباحثة فى دراستها الراهنة على مجموعة من المفاهيم الأساسية وهى:

1 – مفهوم الحكومة الإلكترونية:

قبل الشروع في إعطاء مفهوم للحكومة الإلكترونية يتعين علينا التعريف بالحكومة التقليدية باعتبارها القاعدة الأساسية لنموذج الحكومة الإلكترونية ، حيث تعرف على " أنها الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي، حيث تغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط الاستراتيجي الاقتصادي والعسكري والأمني وتنمية الناتج القومي

(6) Johare, Rusna Biniti. (2006). The development of a model for education and training in electronic records management, University of Northumbria at Newastle (United Kingdom), 324 pages, AATC829789

(7) حمدي حسن عبد الحميد ، الحكومة الإلكترونية في التعليم بين النظرية والممارسة والتطبيق ، مجلة كلية التربية جامعة الزقازيق ع46، يناير ، 2004 .

وتعليم المواطنين والمحافظة على صحتهم وتحسين ظروف معيشتهم وإدارة الأزمات وتنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي إلى غيره من المهام المتعددة الأخرى(**8**).

ومما سبق يمكننا تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية.

وبصيغة أخرى تعنى تغيُّر أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعدد وتعقد الإجراءات إلى أسلوب يعتمد على استخدام تكنولوجيا لتحسين أداء الخدمات الحكومية بهدف تقديمها للمواطن بطريقة سهلة عبر شبكة الإنترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال لها فتنخفض بذلك تكلفة أداء الخدمة. (**9**)

كما يمكن تعريفها أيضا على أنها " وسيلة تعتمد على استخدام التكنولوجيا للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية، وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين والشركات والمستثمرين والأجانب. (**10**)

ومما سبق يمكن وضع تعريفا إجرائيا للحكومة الإلكترونية على النحو التالي :

الحكومة الإلكترونية هو نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها التعليمية بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول كافة المستفيدين فى المجال الجامعى وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الآداء وتقديم الخدمات مع تحقيق التوثيق بصفة عامة باعتباره أحد متطلبات الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعى .

2-مفهوم الرقمنة "Digitization":

تعريف الرقمنة: الرقمنة ليست تكنولوجيا و لكنها وسيلة نحو استخدام أنواع كثيرة من التكنولوجيات مثل الذكاء الإصطناعي، وهي ببساطة تحويل جميع المعلومات والوثائق إلى صورة تستطيع أجهزة الكمبيوتر التعامل معها، وهذا ليس بالشئ السهل لأنك تريد تحويل الوثائق، الصور، الأصوات، مقاطع الفيديو و أي شئ يمكن قياسه مثل درجة الحرارة، شدة الإشعاع وما شابه إلى صورة يستطيع الكمبيوتر التعامل معها و تخزينها و تحليلها، وقد ذكرنا أن ذلك ليس سهلاً و لكنها مشكلة تقنية و أصبح بالإمكان التعامل و حلها.

و هي عملية تحويل مصادر المعلومات علي اختلاف أشكالها من (الكتب، و الدوريات، والتسجيلات الصوتية ، والصور ، والصور المتحركة ...) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيتات Bits) ، و الذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية ، و تحويل المعلومات إلى مجموعة من التقنيات و الأجهزة المتخصصة (11)

)عبد الحميد بسيوني ، عبد الكريم عبد الحميد بسيوني : التجارة الإلكترونية ، القاهرة ، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، 2003 ، ص64 . (**8**

عبد الفتاح بيومي حجتزي : النظام القأنوني للحكومة الإلكترونية ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ، 2003 ، ص45 .(**9**)

)هدى محمد عبد العال ، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية ، القاهرة ، دار الكتب المصرية ، 2006 ، ص97 .(**10**

) هويدا محرز، "الرقمنة وتحدياتها في أفريقيا: دراسة حالة جنوب أفريقيا، مجلة وادى النيل للدراسات والبحوث الإنسانية (11 والاجتماعية والتربوية ، مجلة علمية محكمة،جامعة القاهرة،2021م، ص ص1314- 1316.
(ISSN: 2536 – 9555)

و يقدم " **دوج هودجز** " " **Doug Hodges**" مفهوماً أخراً تبنته المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوي الفكري المتاح علي وسيط تخزين فيزيائي تقليدي ، مثل (مقالات الدوريات ، و الكتب ، و المخطوطات ، و الخرائط ...) إلى شكل رقمي.

والرقمنة لا تعني فقط الحصول علي مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق فالأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو علي وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، و بالتالى يصبح النص التقليدي نصاً مرقمناً يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية. (12)

وتعني أيضاً التحول في الأساليب التقليدية المعهود بها إلى نظم الحفظ الإلكترونية، هذا التحول يستدعي التعرف علي كل الطرق و الأساليب القائمة و اختيار ما يتناسب مع البيئة الطالبة لهذا التحول. والتحول إلى الرقمية ليس صيحة تموت بمرور الزمن، بل أصبح أمراً ضرورياً لحل كثير من المشكلات المعاصرة من أهمها القضاء علي الروتين الحكومي و تعقد الإجراء ات فظل التوجه إلى الحكومات الإلكترونية، و كذلك القضاء علي مشاكل التكدس و صعوبة الاسترجاع. (13)

يطلق علي نتيجة التحويل الرقمي اسم " التمثيل الرقمي " وهي اشارة مستمرة مع تغير الزمن، حيث يوجد قيمة للإشارة عند كل لحظة. بينما الإشارة الرقمية تكون متقطعة بالنسبة للزمن، وبالتالى فالتحويل الرقمي هو تقريب للإشارة التي يمثلها (14)

3 - مفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :

تعد مفاهيم الجودة شأنها فى ذلك شأن كثير من مفاهيم العلوم الاجتماعية والإنسانية التى تتعدد فيها وجهات النظر وتتسم بالنسبية طبقا لوجهات نظر المتخصصين الذين تناولوها انطلاقاً من تخصصاتهم.

الجودة اصطلاحاً مأخوذة من الفعل(جاد)بمعنى صار جيدا ويقال يجود فى العمل بمعنى تألق فيه(15)،

ويرى (ابن منظور) بأن أصل الكلمة جود والجيد نقيض الردئ ، وجاد الشئ جودة أى صار جيدا ، وأحدث الشئ فجاد والتجويد مثله ، وقد جاد جودة وأجاد أى أتى بالجيد من القول والفعل(16).

كما تعرف الجودة باعتبارها عمل الشئ الصحيح فى المكان الصحيح وفى الوقت المناسب، أوهى التصرف بدون أخطاء من أول مرة. (17)

---

(12)Seamus Ross, HATII, University of Glasgow Changing Trains at Wigan:Digital Preservationand the Future of Scholarship,2000, (PDF e-book) (1st ed) London : British library national , 2019 , preservation office.

(13) السيد محمد ذكى حسن، الاقتصاد الرقمى (مزاياه ، تحدياته ، تطبيقاته)، مجلة روح القوانين – كلية الحقوق – جامعة طنطا ،ع/85،يناير2019م،ص ص 2-12

(14) جمال خليل الدهشان- سماح السيد محمد السيد، "رؤية مقترحة لتحويل الجامعات المصرية الحكومية إلى جامعات ذكية فى ضوء التحول الرقمى للجامعات المجلة التربوية-ع/78- أكتوبر 2020م،ص ص 1283- 1285، (ISSN 1687-2649).

(15) حميدة محمود عطا الله أحمد: الجودة التعليمية وأنعكاساتها على إدارة الاجتاعات وصناعة القرار فى مدارس التعليم الثانوى العام ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة المنصورة ، كلية التربية ، قسم أصول التربية ، 2004 ، ص 38.

(16) عماد حمدى داود: التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمراكز إعداد القادة الاجتماعيين فى ضوء إدارة الجودة الشاملة ، المؤتمر التاسع عشر ، جامعة حلوأن ، كلية الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، مارس 2006 ، ص 3473.

(17)سليمان بن عبد الخالق الحفظي، تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني نائب رئيس مكتب التدريب التقني والمهني بمنطقة عسير، المجلة العلمية لكلية التربية النوعية ،الجزء ع\2 ٢٠١٤م . الأول،

وينظر إلى الجودة على أنها "مجموعة من السمات والخواص للمنتج التى تحدد مدى ملاءمته لتحقيق الغرض الذى أنتج من أجله ليلبى رغبات المستهلك المتوقعة وتعتبر المواصفات القياسية المحدد الأساسى للجودة والتى يقوم على أعمدة أساسية تقوم عليها جودة الإنتاج وجودة الخدمات ومن خلال هذه الأعمدة الأساسية يمكن إحداث عمليات التطوير المطلوبة التى تلبى رغبات المستهلكين"(18).

وتعرف جودة التعليم بمدى تحقيق البرامج التعليمية للأهداف المرسومة والتى يتم التحقق منها من خلال معايير الجودة كما تعرف جوده التعليم العالي بانها مدى قدره البرامج التعليمية والجامعية على رسم السياسات وإنجاز المهمات التي من شأنها تطوير سلوك المتعلم حتى يكون قادرا على الإبداع والتجديد في حياة الأمة العربية بما يواكب العصر.

أما ضمان الجودة في التعليم يقصد به تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية والتي تم تحديدها وتعريفها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي وأن مستوى جودة فرص التعليم والبحث العلمي و المشاركة المجتمعية وتنميه البيئة تعتبر ملائمة وتوقعات كافة المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية أي أن يكون لدي المؤسسة الوسائل التي تضمن من خلالها أن تكون الضوابط المنشورة للاعتماد والمعايير الأكاديمية معرفة وتتحقق بما يتوافق مع المعايير القومية والعالمية المكافئة وأن تكون جودة فرص التعلم والأنشطة والبحث عن المشاركة المجتمعية ملائمة وتجيب توقعات مختلف أنواع المستفيدين.(19)

ومن خلال العرض السابق فإن الباحثة تستطيع وضع تعريف إجرائي للجودة الشاملة في مجال التعليم وهو: الجودة هى صفة أو درجة جيدة تميز البرامج التعليمية والتدريبية بالجامعات المصرية ، وهى عملية تدريس المقررات والبرامج التدريسية والتدريبية بطريقة صحيحة فى الوقت المناسب ولمواجهة احتياجات الطلاب المعرفية والمهنية وكذا احتياجات المجتمع من خلال تقديم الخدمات التعليمية، كما يمكن اعتبارها مجموعة من المقاييس التي تتخذها جامعات ومؤسسات التعليم الجامعي للتأكد من أن الخدمات التعليمية تقابل المعايير والمستويات الدولية والمحددة عالمياً.

خامساً تحليل جداول الدراسة:

الجدول رقم (1) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا للنوع

م	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
أ	ذكر	60	%60
ب	انثى	40	%40
	المجموع	100	%100

باستقراء الجدول رقم (1)والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا للنوع يتضح أن60 % من مجتمع البحث من الذكور، وأن 40 % من مجتمع البحث البحث من الإناث .

(18) مسعد زياد، إدارة الجودة الشاملة في المُؤسَّسات التربويَّة التعليميَّة

https://www.edutrapedia.com/11\3\2020،

(**19**)عبد السلام مهنا فريوان ،الإجراءات العملية التي تطبق بها معايير الجودة فى المؤسات التعليمية مجلة بحوث التربية النوعية - ع\33،جامعة المنصورة،2014م،ص1414.

الجدول رقم (2) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا للسن

م	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
ب	أقل من 35 سنة	20	%20
ج	من 35 – اقل من 45سنة	45	%45
د	من 45 – أقل من 55 سنة	25	%25
ه	من 55 فاكثر	10	%10
	المجموع	100	%100

باستقراء الجدول رقم(2)والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا للسن يتضح أن45 % من مجتمع البحث عمرهم يقع بين الفترة الزمنية(من35– أقل من 45سنة) وأن نسبة25 %من مجتمع البحث عمرهم يقع بين الفترة الزمنية (من45– أقل من 55 سنة)، وأن نسبة 20من مجتمع البحث عمرهم يقع بين الفترة الزمنية (أقل من 35 سنة) ، وأن نسبة 10% 20من مجتمع البحث عمرهم يقع بين الفترة الزمنية (من 55 فاكثر).

الجدول رقم (3) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لسنوات الخبرة

م	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
ا	اقل من 10	5	%5
ب	من 10 - 20	30	%30
ج	من 20 - 30	37	%37
د	من 30 فأكثر	28	%28
	المجموع	100	%100

باستقراء الجدول رقم (3) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لسنوات الخبرة يتضح أن نسبة 37 %من مجتمع البحث خبرتهم في مجال التدريس والعمل الإداري الجامعي تقدر

(من20 -30 سنة)وأن نسبة 30 %من مجتمع البحث خبرتهم في مجال التدريس والعمل الإدارى الجامعي تقدر(من 10– 20 سنة) وأن نسبة 28 % من مجتمع البحث خبرتهم في مجال التدريس والعمل الإدارى الجامعي تقدر (من 30 فأكثر) وأن نسبة 5% من مجتمع البحث خبرتهم في مجال التدريس الجامعي تقدرب (أقل من 10 سنوات) .

الجدول رقم (4) والخاص بتوزيع عينة البحث طبق الأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال جودة التعليم الجامعي

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
		نعم	الي حدا ما	لا			
1	توفير البيانات اللازمة لإعداد الخطط الاستراتيجية لتتلائم مع المتغيرات الجديدة	80	10	10	270	2.7	7
2	تتيح الفرصة للمستفيدين من الحكومة الإلكترونية لتقييم البرامج المختلفة	90	8	2	288	2.88	4
3	تحقيق الرقابة على أنشطة الجامعة وإعداد التقارير الملائمة	95	5	-	295	2.95	3
4	تقديم الخدمات الرقمية الجامعية لجميع المتعاملين مع الجامعة	85	10	5	280	2.8	6
5	ضمان سير االعملية التعليمية اثناء الازمات	100	-	-	300	3	1
6	القضاء علي المحسوبية من خلال المعاملة المتكافئة لجميع المتعاملين مع الجامعة.	77	23	-	257	2.57	8
7	تستخدم في إعداد التقارير النهائية عن المؤسسات الجامعية	88	5	7	281	2.81	5
8	تمكن إدارة الجامعة من تحقيق المتابعة وتقييم الأداء	98	-	2	296	2.96	2
	المجموع				2337		

باستقراء الجدول رقم(4) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقالأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال جودة التعليم الجامعي نجد أن الأهمية طبقا لآراء أعضاء هيئة التدريس جاءت علي النحو التالي، جاءت في النرتبة الأولى العبارة (ضمان سير االعملية التعليمية أثناء الأزمات) في المرتبة الأولى بمتوسط نسبي مقداره(3) ، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (تمكن إدارة الجامعة من تحقيق المتابعة وتقييم الآداء) بمتوسط نسبي مقداره (2,96)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (تحقيق الرقابةعلى أنشطة الجامعة وإعداد التقاريرالملائمة) بمتوسط نسبي مقداره (2,95)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (تتيح الفرصة للمستفيدين من الحكومة الإلكترونية لتقييم البرامج المختلفة) بمتوسط نسبي مقداره (2,88) ، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (نستخدم في اعداد التقارير النهائية عن المؤسسات الجامعية) بمتوسط نسبي مقداره (2,81) ، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (تقديم الخدمات الرقمية الجامعية لجميع المتعاملين مع الجامعة) بمتوسط نسبي مقداره (2,8)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (توفير البيانات اللازمة لإعداد الخطط الاستراتيجية لتتلائم مع المتغيرات الجديدة) بمتوسط نسبي مقداره (2,7) ، ثم جاءت في المرتبة الثامنة العبارة (القضاء علي المحسوبية من خلال المعاملة المتكافئة لجميع المتعاملين مع الجامعة) بمتوسط نسبي مقداره (2,57) .

الجدول رقم (5) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجامعة

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
1	وفرة المنصات التعليمية بالجامعة	80	8	12	268	2,68	7
2	شبكة اتصالات فعالة مرتبطة بشبكة الاتصالات الحكومية.	90	10	-	290	2,9	4
3	تقديم الخدمات الجامعية عبر الشبكات الالكترونية.	95	3	2	293	2,93	3
4	تنمية اعمال الوحدات والادارات الجامعية الكترونيا	90	6	4	286	2,86	5
5	تنفيذ المشروعات الجامعية عبر الشبكات	80	10	10	270	2,7	6
6	ميكنة الشئون الادارية بالجامعة	98	1	1	297	2,97	1
7	وضع نظام اليكتروني لقطاع المشتريات بالجامعة.	96	2	2	294	2,94	2
8	خلق شبكة اتصالات داخل الجامعة تسمح بتبادل المعلومات والبيانات بسرعة فائقة.	96	1	3	293	2,93	3
	المجموع				2291		

باستقراء الجدول رقم(5) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونيةفي مجال جودة التعليم الجامعي نجد اراء اعضاء هيئة التدريس جاءت علي النحو التالي ؛ جاءت في المرتبة الأولى العبارة (ميكنة الشئون الادارية بالجامعة) بمتوسط نسبي مقداره (2,97) ، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (وضع نظام اليكتروني لقطاع المشتريات بالجامعة) بمتوسط نسبي مقداره (2,94) ،ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارتين (خلق شبكة اتصالات داخل الجامعة تسمح بتبادل المعلومات والبيانات بسرعة فائقة. ، تقديم الخدمات الجامعية عبر الشبكات الإلكترونية) بمتوسط نسبي مقداره (2,93) ، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (شبكة اتصالات فعالة مرتبطة بشبكة الاتصالات الحكومية) بمتوسط نسبي مقداره (2,9) ، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (تنمية اعمال الوحدات والادارات الجامعية الكترونيا) بمتوسط نسبي مقداره (2,86)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (تنفيذ المشروعات الجامعية عبر الشبكات) بمتوسط نسبي مقداره (2,7)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة(وفرة المنصات التعليمية بالجامعة) بمتوسط نسبي مقداره(2,68).

الجدول رقم (6) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لواقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجامعة

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
1	يتم تجهيز البيانات اللازمة لنظام المعلومات وتدقيقها وإدخالها بواسطة مدخلي البيانات بوحدة المعلومات والإحصاء	100	-	-	3	3	1
2	يوجد تبادل المعلومات بين إدارة الكلية والكليات الأخربالجامعة عن طريق شبكة المعلومات العنقودية الأنترنت	98	1	1	297	2,97	2
3	تعد خطة الجامعة بناءعلي البيانات والمعلومات المتاحة من الحكومة الإلكترونية	70	30	-	270	2,7	5
4	يتم التنسيق بين إدارة الكلية وإدارات الكليات المناظرة بالجامعات الأخرى عن طريق الأنترنت	65	25	10	255	2,55	8
5	يتم تسجيل كافة ما يطرأ من تغيرات علي بيانات الطلاب والعاملين واعضاء هيئة التدريس وقت حدوثها.	80	12	8	272	2,72	4
6	يتوفر نظام معلومات عن الطلاب في الكلية	90	5	5	285	2,85	3
7	يتوفر نظام معلومات عن إدارة الكلية وأعضاء هيئة التدريس	77	14	9	268	2,68	7
8	يتوفر نظام معلومات عن العاملين في الكلية	86	7	7	269	2,69	6
المجموع					1919		

باستقراء الجدول رقم(6) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقالأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال جودة التعليم الجامعي نجد أن الأهمية طبقا لآراء أعضاء هيئة التدريس جاءت علي النحو التالي ، جاءت في المرتبة الأولى العبارة (يتم تجهيز البيانات اللازمة لنظام المعلومات وتدقيقها وإدخالها بواسطة مدخلي البيانات بوحدة المعلومات والإحصاء) في المرتبة الأولى بمتوسط نسبي مقداره (3) ، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (يوجد تبادل المعلومات بين إدارة الكلية والكليات الأخرى بالجامعة عن طريق شبكة المعلومات العنقودية الأنترنت) بمتوسط نسبي مقداره (2,97) ،ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (يتوفر نظام معلومات عن الطلاب في الكلية) بمتوسط نسبي مقداره (2,85) ، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (يتم تسجيل كافة ما يطرأ من تغيرات علي بيانات الطلاب والعاملين واعضاء هيئة التدريس وقت حدوثها) بمتوسط نسبي مقداره (2,72) ، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة(تعد خطة الجامعة بناءعلي البيانات والمعلومات المتاحة من الحكومة الإلكترونية) بمتوسط نسبي مقداره(2,7)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (يتوفر نظام معلومات عن العاملين في الكلية) بمتوسط نسبي مقداره (2,69)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (يتوفر نظام معلومات عن إدارة الكلية وأعضاء هيئة التدريس) بمتوسط نسبي مقداره(2,68)، ثم جاءت في المرتبة الثامنة العبارة (يتم التنسيق بين إدارة الكلية وإدارات الكليات المناظرة بالجامعات الأخرى عن طريق الأنترنت) بمتوسط نسبي مقداره(2,55) .

الجدول رقم (7) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا الفوائد التي تعودعلي عضو هيئة التدريس بما ينعكس على جودةالعملية التعليمية عند تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجامعة

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الاوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
1	القدرة على التوظيف والاطلاع بثورة المعلومات عن طريق التقنيات الحديثة	97	3	-	297	2,97	3
2	شرح المنهج بطريقة موضوعية ومشوقة	98	2	-	298	2,98	2
3	القدرة على الرد على استفسارات الطلاب	99	-	1	298	2,98	2
4	يراعى اختلاف مستويات التفكير لدي الطلاب	99	1	-	299	2,99	1
5	يكون مستعداً جيداً للمحاضرة	88	12	-	288	2,88	5
6	يبدو ذو معرفة عالية بموضوع المقرر	90	5	5	285	2,85	6
7	يعالج موضوعات المقرر بعمق	96	3	1	295	2,95	4
8	تقديم المحاضرات وفق الجداول المحددة والمعلنة	99	1	-	299	2,99	1
المجموع					2359		

باستقراء الجدول رقم (7) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا الفوائد التي تعودعلي عضو هيئة التدريس بما ينعكس على جودةالعملية التعليمية عند تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية نجد أن آراء اعضاء هيئة التدريس جاءت علي النحو التالي، جاءت في المرتبة الأولى العبارتين (تقديم المحاضرات وفق الجداول المحددة والمعلنة، يراعى اختلاف مستويات التفكير لدي الطلاب) في المرتبة الأولى بمتوسط نسبي مقداره (2,99) ، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارتين (شرح المنهج بطريقة موضوعية ومشوقة، القدرة على الرد على استفسارات الطلاب) بمتوسط نسبي مقداره (2,98) ،ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (القدرة على التوظيف والاطلاع بثورة المعلومات عن طريق التقنيات الحديثة) بمتوسط نسبي مقداره (2,97)، ثم جاءت في المرتبة الرابغة العبارة (يعالج موضوعات المقرر بعمق) بمتوسط نسبي مقداره(2,95)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (يكون مستعداً جيداً للمحاضرة) بمتوسط نسبي مقداره (2,88) ، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (يبدو ذو معرفة عالية بموضوع المقرر) بمتوسط نسبي مقداره (2,85) .

الجدول رقم (8) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجامعة

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الاوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
1	ضعف القناعة لدى المسؤلين بجدوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في التعليم الجامعي وتفضيل العمل بالأسلوب القديم	88	12	-	288	2,88	4
2	عدم توافر القدرة المالية لمشروع الحكومة الإلكترونية بالجامعات .	90	10	-	290	2,9	3
3	عدم وجود هيكل اداري واضح لبرامج الحكومة الإلكترونيةيتم الرجوع اليها عند حدوث مشكلة .	94	6	-	294	2,94	2
4	إحتمالية تعرض النظام التأميني للبيانات والمعلومات للاختراق أو السرقة.	88	7	5	283	2,83	5
5	عدم توافرالبيانات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.	78	15	7	271	2,71	6
6	لا تتناسب اعداد مدخلي بيانات الحكومة الإلكترونيةوكمية البيانات الإلكترونيةالمطلوبة.	66	20	14	232	2,32	8
7	ضعف القناعة لدى المسؤلين بجدوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في التعليم الجامعيوتفضيل العمل بالأسلوب القديم	78	12	10	268	2,68	7
8	عدم توافر القدرة المالية لمشروع الحكومة الإلكترونيةبالجامعات .	95	5	-	295	2,95	1
	المجموع				2221		

باستقراء الجدول رقم(8) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونيةفي مجال جودة التعليم الجامعي نجد ان اراء اعضاء هيئة التدريس جاءت علي النحو التالي ؛ جاءت في النرتبة الأولى العبارة (عدم توافر القدرة المالية لمشروع الحكومة الإلكترونيةبالجامعات .) في المرتبة الأولى بمتوسط نسبي مقداره (2,95) ، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (عدم وجود هيكل اداري واضح لبرامج الحكومة الإلكترونيةيتم الرجوع اليها عند حدوث مشكلة .) بمتوسط نسبي مقداره (2،94) ،ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (عدم توافر القدرة المالية لمشروع الحكومة الإلكترونيةبالجامعات) بمتوسط نسبي مقداره (2,9) ، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (ضعف القناعة لدى المسؤلين بجدوى تطبيق الحكومة الإلكترونيةفي التعليم الجامعيوتفضيل العمل بالأسلوب القديم) بمتوسط نسبي مقداره (2,88) ، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (إحتمالية تعرض النظام التأميني للبيانات والمعلومات للاختراق أو السرقة) بمتوسط نسبي مقداره (2,83) ، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (عدم توافرالبيانات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية) بمتوسط نسبي مقداره (2,71) ، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (ضعف القناعة لدى المسؤلين بجدوى تطبيق الحكومة الإلكترونيةفي التعليم الجامعيوتفضيل العمل بالأسلوب القديم) بمتوسط نسبي مقداره (2,68) ، ثم جاءت في المرتبة الثامنة العبارة (لا تتناسب اعداد مدخلي بيانات الحكومة الإلكترونية وكمية البيانات الإلكترونية المطلوبة) بمتوسط نسبي مقداره (2,33) .

النتائج العامة للدراسة

1 - تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال جودة التعليم الجامعي

- توفير البيانات اللازمة لإعداد الخطط الاستراتيجية لتتلائم مع المتغيرات الجديدة.
- تقديم الخدمات الرقمية الجامعية لجميع المتعاملين مع الجامعة.
- تتيح الفرصة للمستفيدين من الحكومة الإلكترونية لتقييم البرامج المختلفة.
- القضاء علي المحسوبية من خلال المعاملة المتكافئة لجميع المتعاملين مع الجامعة.
- تحقيق الاتصال الفعال والسريع بين إدارات الكليات بالجامعة .
- سهولة الحصول علي الخدمات الجامعية المختلفة
- توفير كم من البيانات والمعلومات التى يمكن استخدامها في حل المشكلات الجامعية.
- تمكن إدارة الجامعة من تحقيق المتابعة وتقييم الأداء
- تحديد نقاط القوة والضعف بالجامعة وكلياتها المختلفة
- نستخدم في اعداد التقارير النهائية عن المؤسسات الجامعية من أجل تحقيق عمليات التحسين والتطوير المستمر.

2-متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال جودة التعليم الجامعي

- وفرة المنصات التعليمية بالجامعة
- شبكة اتصالات فعالة مرتبطة بشبكة الاتصالات الحكومية
- تقديم الخدمات الجامعية عبر الشبكات الالكترونية
- تنمية أعمال الوحدات والإدارات الجامعية إلكترونيا.
- توجيه مشروعات التخرج للكليات التقنية بما يخدم متطلبات برامج الحكومة الإلكترونية بالجامعة.
- الاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في كيفية استخدام وتطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في جودة التعليم الجامعي .
- توفير دورات تدريبية للموارد البشرية علي كيفية استخدام برامج الحكومة الإلكترونية لتحقيق جودة التعليم الجامعي.
- عقد بروتوكولات تدريب وتبادل الخبرات مع الجامعات الدولية بما يتيح ضمان تطبيق البرامج الحكومية بصورة ناجحة
- الاشتراك والارتباط بالمواقع الدولية لتحديث برامج الحكومة الإلكترونية
- تنمية وعي الطلاب وأولياء الأمور بأهمية التعليم الإلكتروني كأحد آليات تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية
- المتابعة والرقابة المستمرة من قبل إدارة الجامعة من خلال خبراء ومتخصصين بشأن تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية

3 –واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم الجامعي

- يتم تجهيز البيانات اللازمة لنظام المعلومات وتدقيقها وإدخالها بواسطة مدخلي البيانات بوحدة المعلومات والإحصاء.
- يوجد تبادل المعلومات بين إدارة الكلية والكليات الأخرى بالجامعة عن طريق شبكة المعلومات العنقودية الأنترنت ولكن لا تزال المخاطبات التقليدية الرسمية هى أساس المعاملات.
- تعد خطة الجامعة بناء علي البيانات والمعلومات المتاحة من الحكومة الإلكترونية.

- لم يتم التنسيق بين إدارة الكلية وإدارات الكليات المناظرة بالجامعات الأخرى عن طريق الأنترنت بصورة كاملة.
- ما يزال تسجيل كافة ما يطرأ من تغيرات علي بيانات الطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس فى توقيتات محددة.
- لم يتم تبادل المعلومات بين إدارة الكلية والكليات الأخرى بالجامعة عن طريق شبكة المعلومات العنقودية الأنترنت.
- تعد خطة الجامعة بناء علي البيانات والمعلومات المتاحة من الحكومة الإلكترونية أضيق الحدود لعدم وجود تخطيط استراتيجى لاستيعابه.

التوصيات:

- ضـــرورة التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في كافة مجالات الأعمال المرتبطة بخدمات المتعاملين مع مؤسسات التعليم الجامعى.

توفير متطلبات البنية التحتية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية، وفق خطط استراتيجية مدروسة تتضمنها خطة زمنية لضمان التنفيذ.

المراجع العربية

(أ) الكتب

1. محمد محمد مدحت، "الحكومة الإلكترونية (Electronic Government) "،المكتبة المركزية مكتبة الكتب العربية،جامعة المنصورة ،النشر المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة2016م.ISBN 9789777220415
2. منى رمضان محمد بطيخ، الإدارة العامة بين البيروقراطية والفساد الإداري الواقع والمأمول، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع،ط1 القاهرة، 2014
3. نعيم ابرايم الظاهر، إدارة المعرفة،عالم الكتب ، الحد يثة للنشر والتوزيع ، ط 1،عمان ،2009م،ص30.

(ب) الرسائل العلمية

1. طوبال إبراهيم، من التعليم الكلاسيكي إلى التعليم الإلكتروني، دراسة سوسيولوجية ميدانية لاتجاهات الطلبة نحوى إدراج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والإتصال، دكتوراه علم الإجتماع الثقافي ، جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2 ، 2014م.
2. عبده نعمان الشريف،" الحكومة الالكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها- الواقع والتحديات- حالة دول مجلس التعاون الخليجي "،رسالة دكتوراة،جامعة الجزائر تاريخ الإيداع 2010 م.
3. عادل غزالي،مجتمع المعرفي،رسالة دكتوراة,كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية،قسم علم الاجتماع، جامعة باتنة, الحاج لخضر الجزائر ,2012م.
4. هيام هاني توفيق حمدان ،"الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الإدارات المركزية"(2006-2016)،رسالة ماجستير،جامعة القدس،فلسطين،2018م.
5. ولهي المختار،"الإدارة الالكترونية في الدول العربية المتطلبات والتحديات"،رسالة دكتوراة جامعة محمد بوضياف/المسيلة،2019م.

(ج) المؤتمرات والدوريات والمجلات العلمية

1. الصادق ضريفي، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر،" المؤتمر الدولي الموسوم بالنظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني"واقع- تحديات-آفاق، جامعة محمد بوضياف -المسيلة-كلية الحقوق والعلوم السياسية، أيام 16-2018/12/17م.
2. سلوى عبد الجبار عبد القادر. أثر استخدام التوقيع الرقمي في العمليات المصرفية الالكترونية.،هيئة التعليم التقنى- معهد الإدارة الرصافة مجلة دراسات محاسبية ومالية, المجلد(8)-العدد(22) 2013م.
3. عثمان حسن عثمان، "التعلم الإلكتروني عن بعد ومجتمع المعرفة" ، مداخلة بسلسلة أعمال المؤتمرات الصادرة عن مركز جيل البحث العلمي ،المؤتمر الدولى الحادى عشر أيام22 :24/ أبريل،طرابلس،ليبيا، 2016م.
4. زهية يسعد، "دور التعليم الإلكتروني فى استمرار التعليم الجامعي خلال جائحة كورونا- دراسة ميدانية"،جامعة قاصدي مرباح الجزائر/ قسم الإعلام،2020م
5. صالح مهدي حمادي، عمار غازي ابراهيم، نزار معن عبد الكريم،" تأثير الحوكمة الإلكترونية في جودة التدقيق "بحث تطبيقي في المنظمات الاقتصادية"،مجلة الاقتصاد وعلوم الإدارة،جامعة بغداد،العراق،المجلد 25،العدد30،111 ابريل2019م.
6. طلال ناظم خضير الزهيري- فاضل عبد علي خرميط القريشي، تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية اعتمادا على قدرات الموارد البشرية لرفع مستوى الأداء في مؤسسات المعلومات، لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية بحوث العلوم النفسية والتربوية،المستنصرية جامعة واسط / الجزء الثاني من العدد التاسع والعشرين/ سنة 2018م.
7. عزالدين فؤاد بن بوزيد سليمان- بوساف الشريف،تطبيق مبادئ الحوكمة في قطاع الاوقاف وأهميتها في تنمية ورقابة الموارد الوقفية،مجلة الاقتصاد . والقانو ن،جامعة سوق اهراس، سوق اهراس، الجزائر2020م.ISSN:2602-678
8. عنترحديدي،"أثر الإدارة الإلكترونية في ترقية وتعزيز مبادئ المرفق العام، كلية الحقوق والعلوم السياسة جامعة لونيسي علي البليدة"،المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني واقع –تحديات – آفاق أيام :26-27 نوفمبر 2018.
9. عيشور نادية," التعليم الالكترونى فى مواجهة رزايا جائحة كورونا - الاستراتيجيات الإبتكارية وتحديات التنمية العربية"،قسم الاجتماع،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة محمد لمين دباغين- سطيف 2،الجزائر ، 2020م, ص74

10. محمد لطفى جاد،المحتوى التعليمى الرقمى ومعايير جودته فى مجتمع المعرفة،الجمعية العربية لكنولوجيا المعرفة،مؤتمر آفالق فى تكنولوجيا التربية يومى 6-7أغسطس 2014م
11. مصطفى التهامي، الحكومة الإلكترونية : المفهوم و الخصائص، التنمية الإدارية،"بحوث ومقالات"،الناشر الجهاز المركزى المصرى للتنظيم والإدارة ،2007م.
12. نذير غانم وعبد الحميد ريحان ونبيل عكنوش وجميلة معمر، "الثقة الرقمية ضمن استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 واقعها ودورها في إرساء مجتمع المعرفة"، بحث مقدم للمؤتمر 23 الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة – معهد علوم المكتبات والتوثيق ،2013م.
13. نوى طه حسين،ياقوتة بودشن،غربى يسين سى لاخضر،دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال فى تحسين جودة الخدمة العمومية ،الحكومة الذكية فى الإمارات العربية المتحدة نموذج،مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة،العدد 5 /2018م.
14. بوشـــــــيشة نجم الـدين، آلية التوقيع الإلكتروني وتطبيقها على إدارةالمرفق العام،جامعة محمد بوضياف المسيلة،الجزائر ،مقالات 2019م.
15. حميد عبد الكريم يونس- عبد الكريم حسين عبد الكريم، معمارية مطورة لاستخدام خوارزمية MD5 في التوقيع الرقمي للملفات النصية،مجلة العلوم الإسلامية الجامعة،كلية العلوم ،جامعة البصرة ، 2016م
16. شحاته غريب، نائب ،"التعليم الإلكترونى" تحت المجهر، وزارة التعليم العالى والبحث العلمى، دراسة استقصائية لتقييم تجربة التعليم الإلكترونى داخل الجامعات المصرية ،جريدة المال،2020/7/28م.
17. عبد الرازق ياسين المحمد المحمود،وسيم ياسين جنيدى ،إطار عمل الحكومة الإلكترونية باعتماد منهجية الخدمات الموجهه،مجلة جامعة حماة-المجلد الثانى-العدد السادس،2019م.
18. هلال هدية المنتصر-وائل صالح بوغريس،تأثير الاتصالات والحوكمه الإلكترونية في تفعيل التعليم الإلكتروني،جامعة طرابلس،المؤتمر:الليبي الدولي حول الحكومة الإلكترونية 2012م
19. جمال بن مطر بن يوسف السالمي ،"التعليم الإلكتروني في دراسات المعلومات: تقييم تجربة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس"، مجلة دراسات وتكنولوجيا المعلومات ،ع(2) ،2020م ،ص ص1:14.

المواقع الإلكترونية

1. احمد محمود عبد اللطيف الخفاجي، "التعليم الالكتروني وسيلة فاعلة لتجويد التعليم العالي،جامعة بابل،العراق،2012م.

http://science.uobabylon.edu.iq/publication_view.aspx?pubid=932

2. رؤية مصر2030 رئاسة الجمهورية المحور السابع: التعليم والتدريب. بحلـول عـام 2030 مـن المستهدف إتاحــة التعليــم والتدريــب2020/5/15م.

https://www.presidency.eg/ar/%D9%85%D8%B5%D8%B1/%D8%B1%D8%A4%D9%8/A%D8%A9-%D9%85%D8%B5%D8%B1-2030

3. محمد رضوان هلال، مقارنة أولية بين التوقيع والورقي والتوقيع اللاورقي, مقالات,2009م، ص56إلي57.

https://repository.nauss.edu.sa/handle/123456789/58193

4. احمد محمود عبد اللطيف الخفاجي، "التعليم الالكتروني وسيلة فاعلة لتجويد التعليم العالي،جامعة بابل،العراق،2012م.

http://science.uobabylon.edu.iq/publication_view.aspx?pubid=932

5. رؤية مصر2030 رئاسة الجمهورية المحور السابع: التعليم والتدريب. بحلـول عـام 2030 مـن المستهدف إتاحــة التعليــم والتدريــب2020/5/15م.

https://www.presidency.eg/ar/%D9%85%D8%B5%D8%B1/%D8%B1%D8%A4%D9%8/A%D8%A9-%D9%85%D8%B5%D8%B1-2030

6. محمد رضوان هلال، مقارنة أولية بين التوقيع والورقي والتوقيع اللاورقي, مقالات,2009م، ص56إلي57.

https://repository.nauss.edu.sa/handle/123456789/58193

المراجع الأجنبية

1. Ibrahim, R., Leng, N. S., Yusoff, R. C. M., Samy, G. N., Masrom, S., & Rizman, Z. I. (2017). E-learning acceptance based on technology acceptance model (TAM). Journal of Fundamental and Applied Sciences, 9(4S).
2. Kolsaker, A., & Lee-Kelly, L. (2008). Citizens' attitudes towards e-government and e-governance: a UK study. International Journal of Public Sector Management, 21(7).
3. Mohamed, Legal problems for the adoptionof e-government in Algeria, Zian Laidani Thesis ,Achor University –Djelfa Faculty of Law and Political Science Law Department Law,2020 submitted for Phase Three doctorate in Law Specialization: Deep Public
4. Schware, R., & Deane, A. (2008). Deploying e-government programs: the strategic importance of "I" before "E". Info, 5(4), 10-19.
5. Ibrahim, R., Leng, N. S., Yusoff, R. C. M., Samy, G. N., Masrom, S., & Rizman, Z. I. (2017). E-learning acceptance based on technology acceptance model (TAM). Journal of Fundamental and Applied Sciences, 9(4S).
6. Kolsaker, A., & Lee-Kelly, L. (2008). Citizens' attitudes towards e-government and e-governance: a UK study. International Journal of Public Sector Management, 21(7).
7. Mohamed, Legal problems for the adoptionof e-government in Algeria, Zian Laidani Thesis ,Achor University –Djelfa Faculty of Law and Political Science Law Department Law,2020 submitted for Phase Three doctorate in Law Specialization: Deep Public
8. Schware, R., & Deane, A. (2008). Deploying e-government programs: the strategic importance of "I" before "E". Info, 5(4), 10-19.