

دراسة العلاقة بين الخدمات الإلكترونية الجامعية وفعالية الإدارة الأكاديمية في جامعة الملك عبد العزيز بجدة

أسم الطالبة

شهود عبد الجليل ثابت عبد الله

2021205109

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث- 2024

شكر وتقدير

قال تعالى (وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ) لقمان 12

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم من لم يشكر الناس، لم يشكر الله عز وجل

أحمد الله تعالى حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه ملئ السماوات والارض على ما أكرمني به من إتمام هذه الدراسة التي أرجو أن تنال رضاه.
ثم اتوجه بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من كان له الفضل بعد الله.
فبعد هذه الرحلة والبحث والجهد والاجتهاد تكللنا بإنجاز هذا البحث، نحمد الله عز وجل على النعمة التي منّ بها علينا فهو العلي القدير، كما لا يسعنا على ان أخص بأسمى عبارات الشكر والتقدير

للدكتورة " منى مصطفى العشري "

لما قدمته لنا من جهد ونصح ومعرفة طيلة انجاز هذا البحث فلولاً الله ثم وجودكم لما احسننا بمتعة العمل وحلاوة البحث ولا وصلنا الى ما وصلنا إليه فلها منا كل الشكر.

استاذتي الفاضلة إن شكرتك فكل شكري لن يوفيك حقك، وإن منحتك العالم فهديتي لن تكفيك وتبقى قليلة في حقك، وسأظل طيلة الحياة من القلب أعطيك.



إهداء

الى من تحب ان أصبح دائما ناجحة في حياتي ومجال
تعليمي الى من سجلتني وشجعتني لإكمال تعليمي في
الجامعة ورغم ظروفها الا انها حققت شيء من طموحها
وسعت الى نجاحي. اختي الكبرى..

والى زوجي الذي لولا الله ثم انه لم يمل من تحفيزي
واهتمامه بدراستي وكان لي داعم لتحقيق طموحي

والى عائلتي هم من ابصرت بهم دنياي.
بكل فخر اهدي لكم مشروع تخرجي



جدول المحتويات

1.....الشكر والتقدير

2.....الإهداء

Error! Bookmark not defined.....1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

5.....1.1. المقدمة:

Error! Bookmark not defined.....1.2. مشكلة الدراسة

Error! Bookmark not defined.....1.2.1. فجوات على المستوى النظري

Error! Bookmark not defined.....1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

Error! Bookmark not defined.....1.3. أهمية الدراسة

Error! Bookmark not defined.....1.3.1. على المستوى النظري:

Error! Bookmark not defined.....1.3.2. على المستوى التطبيقي:

Error! Bookmark not defined.....1.4. أسئلة الدراسة

Error! Bookmark not defined.....1.5. أهداف الدراسة

Error! Bookmark not defined.....1.6. فرضيات الدراسة

Error! Bookmark not defined.....1.7. نموذج الدراسة

Error! Bookmark not defined.....1.9. الدراسة الميدانية

Error! Bookmark not defined.....1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

Erro.....

r! Bookmark not defined.

Error! Bookmark not defined.....2.1. المقدمة:

Error! Bookmark not defined.....2.2. المتغير المستقل

Error! Bookmark not defined.....2.3. المتغير التابع

Error! Bookmark not defined.....2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Error! Bookmark not defined.....2.5. الخاتمة

قائمة المراجع.....16؟

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل التطورات السريعة والمتلاحقة التي يشهدها العالم في مختلف المجالات، والتي أدت بدورها إلى تحولات جذرية في ممارسة الإجراءات والتعاملات الإدارية في بيئة الأعمال، أصبحت الإدارة الأكاديمية أحد أشكال تنظيم العملية التعليمية من أجل زيادة الفعالية والكفاءة.

وتلعب الإدارة الأكاديمية دورًا حيويًا في تحديد جودة التعليم وتشكيل مستقبل المؤسسات التعليمية. من خلال تبني استراتيجيات فعالة وقيادة مستنيرة، يمكن للإدارة الأكاديمية تعزيز بيئة تعليمية تحفز على الإبداع والتفوق الأكاديمي. يعتمد النجاح في هذا المجال على القدرة على التكيف مع التحديات المستجدة والالتزام المستمر بتحسين الأداء وتطوير القدرات البشرية (مجلة الإدارة والتعليم العالي، 2020).

وتلعب الإدارة الأكاديمية دورًا محوريًا في دعم وتوجيه البحث العلمي، من خلال توفير الموارد والبنية التحتية اللازمة لتعزيز الابتكار والاكتشاف (Chen, 2021). حيث إن النجاح الأكاديمي يعتمد بشكل كبير على الإدارة الأكاديمية القادرة على التكيف مع التغيرات والتحديات المستمرة في مجال التعليم العالي (Wilson, 2020).

إن الإدارة الأكاديمية الفعالة هي تلك التي تتبنى منهجيات شاملة تركز على تحسين الأداء الأكاديمي وتعزيز البحث العلمي (Smith, 2019). وتتطلب الإدارة الأكاديمية الناجحة توازنًا دقيقًا بين الاستقلالية الأكاديمية والمسؤولية المؤسسية، لضمان تحقيق الأهداف التعليمية والبحثية (Johnson, 2020).

وتعتبر الإدارة الأكاديمية عنصرًا أساسيًا في تحقيق النجاح التنظيمي والتطوير المهني. من خلال تبني استراتيجيات فعالة لمواجهة التحديات وتطوير القدرات، يمكن لهذه المؤسسات تحقيق أهدافها وتعزيز قدرتها التنافسية. تحسين فعالية الإدارة الأكاديمية يتطلب التزامًا مستمرًا بتطوير المهارات، وتحسين العمليات، وتبني الابتكار، مما يؤدي إلى خلق بيئة عمل تزدهر فيها المواهب وتتحقق فيها الأهداف الاستراتيجية.

وتعد الإدارة الأكاديمية في الشركات أداة حيوية لتحقيق التحسين المستمر والابتكار، من خلال برامج التدريب والتطوير المهني (Lee, 2019).

وتلعب الإدارة الأكاديمية دورًا رئيسيًا في تعزيز ثقافة التعلم داخل المؤسسات غير التعليمية، مما يساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية على المدى الطويل (Nguyen, 2020).

على الرغم من الأبحاث السابقة، لا تزال هناك فجوات في الأدبيات البحثية حول طبيعة العلاقة بين الخدمات الإلكترونية الجامعية وفعالية الإدارة الأكاديمية، فمعظم الدراسات ركزت على أهمية الخدمات الإلكترونية في تعزيز فعالية الإدارة الأكاديمية، إلا أن هناك حاجة ماسة لمزيد من الدراسات لفهم هذه العلاقة بشكل شامل. يجب أن تركز الأبحاث المستقبلية على التأثيرات الطويلة المدى، التحديات التقنية، تأثيرها على جودة التعليم، والابتكار الإداري لتقديم رؤية أعمق وأكثر تكاملاً حول كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية لتحسين الأداء الأكاديمي والإداري في الجامعات.

وفي دراسة أجراها Smith (2018) الخدمات الإلكترونية في التعليم العالي تمتلك إمكانيات غير مستغلة لتحسين العمليات الإدارية والأكاديمية، مما يساهم في تعزيز فعالية الإدارة الأكاديمية بشكل كبير.

تشير نتائج الأدبيات البحثية إلى أن الخدمات الإلكترونية لها تأثير إيجابي كبير على فعالية الإدارة الأكاديمية في الجامعات، من خلال تحسين الكفاءة الإدارية، تعزيز التواصل والتفاعل، وزيادة الشفافية والمساءلة. ومع ذلك، تواجه الجامعات تحديات تقنية وأمنية تتطلب مزيدًا من الأبحاث للتغلب عليها وضمان تحقيق الفعالية المرجوة.

لتعزيز هذا المجال، يجب أن تركز الأبحاث المستقبلية على تحليل التأثيرات الطويلة المدى وتقديم حلول للتحديات التقنية والأمنية المرتبطة بتنفيذ الخدمات الإلكترونية، وفي دراسة أخرى أجراها Anderson (2019). العلاقة بين الخدمات الإلكترونية وكفاءة العمليات الإدارية في الجامعات تحتاج إلى تحليل أعمق لفهم كيفية تأثير التكنولوجيا على تحسين الإدارة الأكاديمية.

الغاية مما سبق أنه يركز على أهمية دراسة فعالية الإدارة الأكاديمية في تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية وتعزيز جودة التعليم. ويناقش كيف أن الإدارة الأكاديمية الفعالة تلعب دوراً حاسماً في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. كما تُبرز أهمية مراجعة الأدبيات السابقة لفهم المفاهيم والنظريات المتعلقة بالإدارة الأكاديمية، وتحديد الفجوات البحثية التي سيسعى البحث إلى معالجتها. تهدف المقدمة أيضاً إلى توضيح كيفية مساهمة هذا البحث في تطوير فهم أعمق لفعالية الإدارة الأكاديمية من خلال تحليل وتقييم الأدبيات الحالية.

1,2. مشكلة البحث

مع التطور السريع للتكنولوجيا، أصبحت الخدمات الإلكترونية جزءاً أساسياً من البنية التحتية للجامعات، تعتمد الجامعات بشكل متزايد على هذه الخدمات لتحسين العمليات الإدارية وتعزيز التجربة الأكاديمية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومع ذلك، لا تزال العلاقة بين تبني هذه الخدمات وفعالية الإدارة الأكاديمية غير واضحة بشكل كامل، وعلى الرغم من الفوائد المحتملة للخدمات الإلكترونية في تحسين الكفاءة الإدارية، تعزيز التواصل، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، إلا أن هناك فجوات كبيرة في الأدبيات البحثية حول تأثير هذه الخدمات على فعالية الإدارة الأكاديمية، على الرغم من الفوائد العديدة التي تقدمها الخدمات الإلكترونية، فإن التحديات التقنية والأمنية التي تواجه تنفيذها تتطلب دراسات مفصلة لضمان تحقيق الفعالية المرجوة في الإدارة الأكاديمية (Brown, 2020).

تتمثل مشكلة البحث في عدم وجود فهم شامل ومدعوم بالأدلة لتأثير الخدمات الإلكترونية على فعالية الإدارة الأكاديمية في الجامعات.

1,2,1. الفجوات النظرية

على الرغم من وجود دراسات عن العلاقة بين الخدمات الإلكترونية وفعالية الإدارة الأكاديمية إلا أن هناك فجوات كبيرة تتمثل في عدم وجود إطار نظري شامل يوضح كيفية تأثير هذه الخدمات على فعالية الإدارة الأكاديمية بشكل متكامل. يعتبر تحديد طبيعة هذه العلاقة ومحاولة فهم الآليات التي تربط بين استخدام الخدمات الإلكترونية وتحسين الإدارة التعليمية والأكاديمية لا يزال محل بحث مكثف،

وهناك حاجة ماسة لمزيد من الدراسات لفهم هذه العلاقة بشكل شامل، لعدم وضوح مفهوم الخدمات الإلكترونية والإدارة الأكاديمية، تشير الدراسات الحالية إلى فوائد محتملة للخدمات الإلكترونية في الإدارة الأكاديمية، لكنها غالباً ما تفتقر إلى تحليل دقيق للتحديات التقنية والأمنية المصاحبة (Brown, 2020).

1,2,2. الفجوات التطبيقية

يعاني البحث الحالي في العلاقة بين الخدمات الإلكترونية في الجامعات وفعالية الإدارة الأكاديمية من نقص في الدراسات التطبيقية التي تستخدم بيانات حقيقية من الجامعات لتحليل التأثير الفعلي لهذه الخدمات. على الرغم من الاهتمام المتزايد بالتكنولوجيا في التعليم العالي، فإن الفجوة بين النظرية والتطبيق تظل واضحة، مما يحد من القدرة على تحديد كيفية تحقيق أقصى استفادة من الخدمات الإلكترونية لدعم العمليات الإدارية وتعزيز جودة التعليم.

لتحديد الفجوات التطبيقية في جامعة الملك عبد العزيز، يمكن التركيز على عدة جوانب محتملة، بناءً على التحديات والممارسات الشائعة في الجامعات بشكل عام. وهذه الفجوات قد تشمل:

- تكامل التكنولوجيا: رغم تقدم الجامعة في استخدام التكنولوجيا، قد تكون هناك فجوات في تكامل الأنظمة الإلكترونية بشكل كامل مع الإدارة الأكاديمية، مثل استخدام أدوات تحليل البيانات لتعزيز اتخاذ القرار أو تطوير منصات تعلم إلكتروني أكثر تكاملاً مع الإدارة الأكاديمية.
 - تطوير القيادات الأكاديمية: هناك حاجة مستمرة لتطوير برامج تدريبية متخصصة لتحسين مهارات القيادة والإدارة لدى الأكاديميين. يمكن أن يكون هناك فجوة في توفير هذه البرامج بشكل منهجي ومستمر لضمان تطوير كوادر قيادية فعالة.
 - إدارة الوقت والتوازن بين المهام: قد يواجه الأكاديميون تحديات في التوازن بين المهام الإدارية والمهام الأكاديمية. هذه الفجوة تشير إلى الحاجة إلى استراتيجيات أفضل لتوزيع الوقت والمهام، مما يزيد من فعالية الإدارة الأكاديمية.
 - التقييم الدوري للأداء: قد تكون هناك فجوات في وجود نظام فعال ومتكامل لتقييم الأداء الأكاديمي والإداري بشكل دوري، مما يسهم في تحسين الفعالية وتطوير الأداء بناءً على ملاحظات واضحة.
 - التواصل بين الإدارات الأكاديمية: ضعف التواصل بين الإدارات المختلفة قد يؤدي إلى فجوات في التعاون الفعال وحل المشكلات. تحسين قنوات التواصل يمكن أن يسد هذه الفجوة.
 - المرونة في السياسات: هناك حاجة لتطوير سياسات إدارية أكثر مرونة تسمح بالتكيف السريع مع التغيرات في مجال التعليم، مثل التكيف مع متطلبات سوق العمل المتغيرة أو تبني مناهج تعليمية جديدة.
- معالجة هذه الفجوات يمكن أن يساعد في تعزيز فعالية الإدارة الأكاديمية في جامعة الملك عبد العزيز، مما يسهم في تحقيق أهدافها التعليمية بشكل أكثر كفاءة.

العديد من الدراسات تظل نظرية بدون تطبيقات عملية واضحة. هناك نقص في الدراسات التي تستخدم بيانات حقيقية من الجامعات لتقييم تأثير الخدمات الإلكترونية على الإدارة الأكاديمية.

وفقاً لما سبق تهدف الدراسة الحالية إلى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

"ما هو أثر الخدمات الإلكترونية الجامعية على فعالية الإدارة الأكاديمية في جامعة الملك عبد العزيز بجدة؟"

1,3. أهمية البحث

سيساهم هذا البحث في سد الفجوات الموجودة في الأدبيات الحالية من خلال تقديم بيانات تطبيقية وتحليلات معمقة حول تأثير الخدمات الإلكترونية على فعالية الإدارة الأكاديمية، سيوفر البحث توصيات عملية للجامعات حول كيفية تحسين تنفيذ الخدمات الإلكترونية وتعزيز فعاليتها في الإدارة الأكاديمية.

والبحث في العلاقة بين الخدمات الإلكترونية في الجامعات وفعالية الإدارة الأكاديمية يساهم في تعزيز الكفاءة الإدارية وتحسين أداء العمليات التعليمية، ويعزز تجربة الطلاب والمعلمين ويسهم في تحقيق أهداف التعليم العالي، والبحث الموسع في هذا المجال يساهم في تحسين الابتكارات التقنية وتطوير الأدوات والخدمات الإلكترونية المتاحة للجامعات، وتساعد الأبحاث في فهم كيفية استخدام التكنولوجيا في تحسين الإدارة الأكاديمية، مما يساهم في مواكبة التطورات العالمية في مجال التعليم العالي.

1,3,1. الأهمية النظرية

يساهم البحث النظري في العلاقة بين الخدمات الإلكترونية في الجامعات وفعالية الإدارة الأكاديمية في بناء فهم عميق لكيفية تأثير التكنولوجيا على تحسين الأداء التعليمي والإداري، مما يمهد الطريق لتطوير استراتيجيات فعالة للتحسين المستمر في المؤسسات التعليمية، ويعزز من قدرة الجامعات على تحسين جودة التعليم وتكامل العمليات الإدارية، مما يعزز من مكانتها في ساحة التعليم العالي، يساعد في تطوير النماذج النظرية التي تفسر كيفية تأثير الخدمات الإلكترونية على الإدارة الأكاديمية، مما يوفر إطارًا موحدًا للتفكير والعمل داخل المؤسسات التعليمية وتطوير إطار نظري شامل يساهم في فهم أعمق لكيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات التعليمية والإدارية، مما يعزز من القدرة على توجيه السياسات الجامعية وتحسين جودة التعليم العالي، ويساعد البحث في تطوير إطار نظري شامل يفسر كيفية تأثير الخدمات الإلكترونية على الإدارة الأكاديمية. هذا يشمل تحديد العلاقات السببية والآليات التي تربط بين الاستخدام الفعال للتكنولوجيا وتحسين العمليات الإدارية والأكاديمية، ويمكن للبحث أن يساهم في ملائمة النماذج النظرية الحالية لتفسير الظواهر التكنولوجية في السياق الأكاديمي، مما يزيد من دقة وتوضيح الفهم، ويمكن للبحوث المستقبلية أن تتجه نحو استكشاف جوانب مختلفة وتطبيقات جديدة تعزز النتائج المتوقعة، ويساهم في إثراء النقاش الأكاديمي حول دور التكنولوجيا في تعزيز جودة التعليم العالي وكفاءة الإدارة، مما يساهم في تحفيز الاهتمام بالموضوع وجذب الاستثمار في هذا المجال، يمكن للبحث أن يوفر أساسًا نظريًا لتوجيه السياسات الجامعية نحو الاستثمار في التكنولوجيا وتطوير البنية التحتية الرقمية، مما يساهم في تعزيز موقف الجامعات في التنافسية العالمية، بالمجمل، يعد البحث النظري حول هذه العلاقة أساسيًا لفهم العوامل المؤثرة الدقيقة التي تربط بين الخدمات الإلكترونية وفعالية الإدارة الأكاديمية في الجامعات.

1,3,2. الأهمية التطبيقية

يمكن للبحث أن يساهم في توضيح كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية لتحسين إدارة الجامعات والعمليات الأكاديمية، مما يعزز من كفاءة الأداء وتحقيق أهداف التعليم العالي، يمكن تطوير خدمات تعليمية وإدارية تلبي احتياجات الطلاب وتحسن تجربة التعليم والتعلم، يمكن للأبحاث التطبيقية أن توفر دليلًا قاطعًا لصانعي القرار في الجامعات لتحديد الاستثمارات الأمثل في التكنولوجيا الإلكترونية التي تعزز من فعالية الإدارة الأكاديمية، وبفهم أعمق للتكنولوجيا وتأثيرها، يمكن تعزيز التكامل الرقمي في الجامعات وتعزيز الابتكار في العمليات التعليمية والإدارية، ويساهم في تحقيق تحسينات مستدامة في الجامعات من خلال تطوير استراتيجيات مبتكرة تعتمد على التكنولوجيا لتحسين فعالية الإدارة الأكاديمية، ويساهم في تحقيق تطورات ملموسة في تحسين الأداء

الإداري والتعليمي، من خلال تكامل التكنولوجيا لتحقيق الأهداف التعليمية، وفهم كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية لدعم الإدارة الأكاديمية يعزز من كفاءة العمليات وجودة الخدمات المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، مما يعزز من جاذبية الجامعة وتميزها في الساحة التعليمية، ويسهم في توجيه السياسات الجامعية نحو استثمارات استراتيجية في التكنولوجيا الإلكترونية، مما يعزز من قدرة الجامعات على التكيف مع التحديات الحديثة في مجال التعليم العالي، ويمكن تحقيق تحولات إيجابية في التعليم العالي من خلال تحسين التواصل والتعاون الإداري والأكاديمي عبر الاستخدام الفعال للتكنولوجيا باختصار، يعزز البحث التطبيقي في هذا المجال من تطبيقات التكنولوجيا لتحسين الإدارة الأكاديمية وتعزيز التميز التعليمي والإداري في الجامعات.

1,4. أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي: "ما هو أثر الخدمات الإلكترونية الجامعية على فعالية الإدارة الأكاديمية في جامعة الملك عبد العزيز بجهة؟"

- كيف تؤثر الخدمات الإلكترونية على سرعة وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الملك عبد العزيز؟
- كيف يؤثر مستوى تدريب الموظفين على استخدام الخدمات الإلكترونية على فعالية الإدارة الأكاديمية؟
- كيف يمكن تحسين الخدمات الإلكترونية لتعزيز فعالية الإدارة الأكاديمية بشكل أكبر؟
- ماهي أنواع الخدمات الإلكترونية الأكثر استخداماً في جامعة الملك عبد العزيز وكيف تساهم كل منها في تحسين الإدارة الأكاديمية؟

1,5. أهداف الدراسة

- قياس تأثير الخدمات الإلكترونية على فعالية الإدارة الأكاديمية في جامعة الملك عبد العزيز.
- تقييم تأثير التدريب على فعالية استخدام الخدمات الإلكترونية.
- تقديم توصيات لتحسين فعالية الإدارة الأكاديمية من خلال تطوير الخدمات الإلكترونية.
- تحليل أنواع الخدمات الإلكترونية المستخدمة في جامعة الملك عبد العزيز.

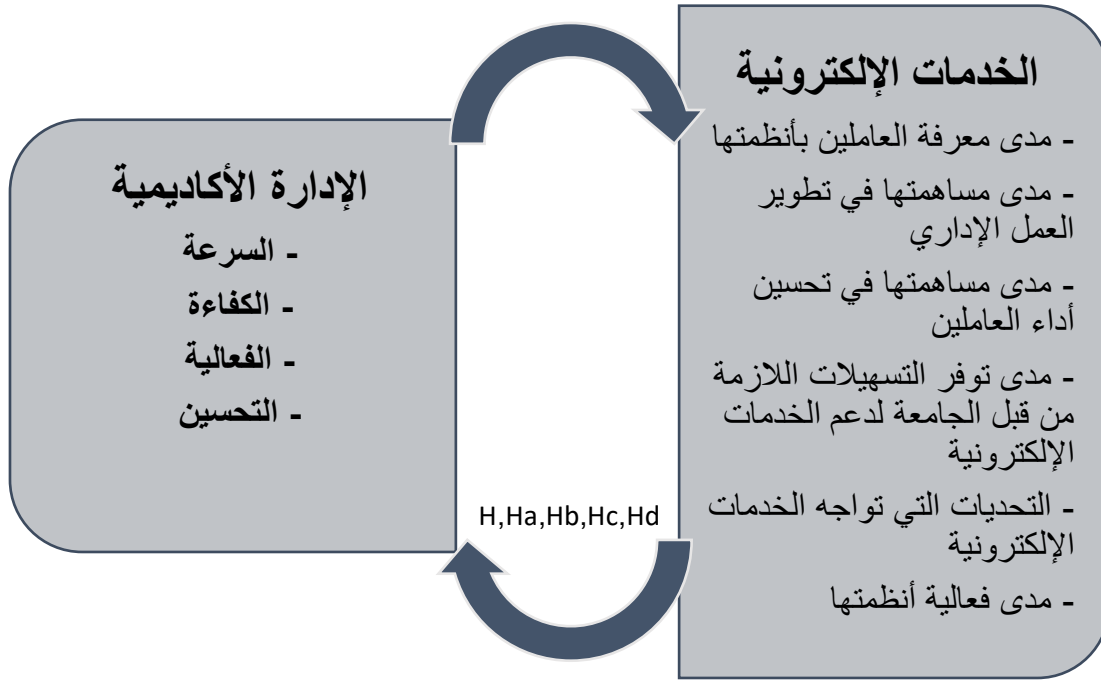
1,6. فرضيات الدراسة

- H "توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية وفعالية الإدارة الأكاديمية في جامعة الملك عبد العزيز"
- Ha يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تأثير الخدمات الإلكترونية وسرعة وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الملك عبد العزيز.
- Hb يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تدريب الموظفين على استخدام الخدمات الإلكترونية وفعالية الإدارة الأكاديمية.
- Hc يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تحسين الخدمات الإلكترونية وتعزيز فعالية الإدارة الأكاديمية.

- Hd يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية الأكثر استخداما في جامعة الملك عبد العزيز ومساهمتها في تحسين الإدارة الأكاديمية.

1,7. نموذج الدراسة

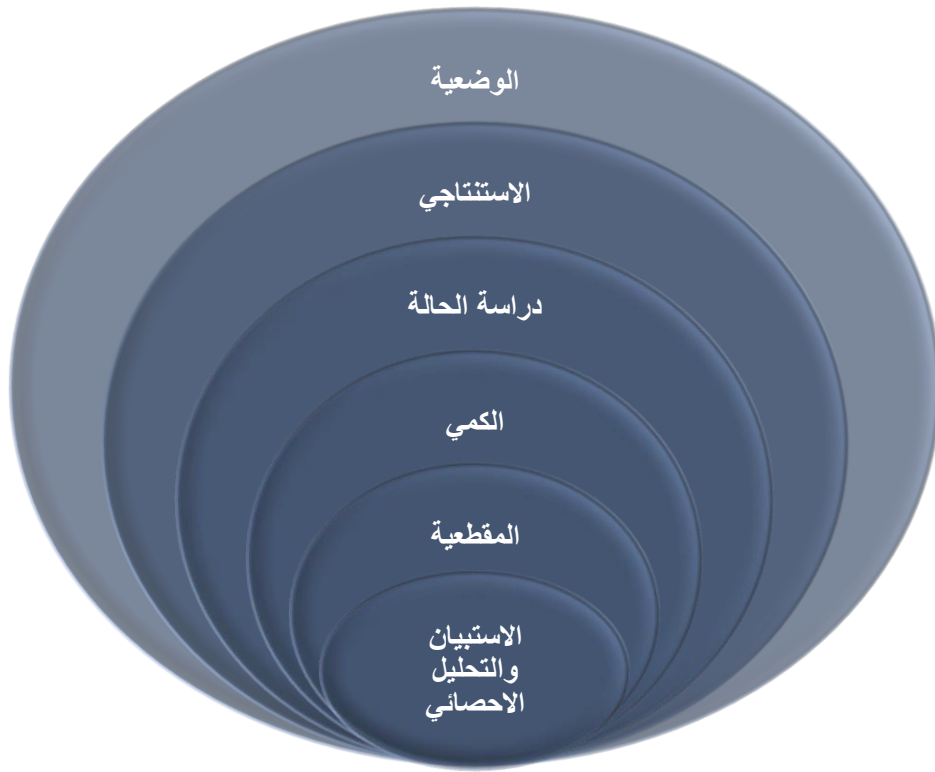
يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



الشكل 1: النموذج المقدم للمشروع المصدر له الطالب

1,8. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية.
- منهج البحث: الاستنتاجي.
- استراتيجية البحث: دراسة الحالة.
- نوع البحث: الكمي.
- الأفق الزمني: المقطعية.
- التقنيات والاعراضات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

1,9. الدراسة الميدانية

نبذة عن جامعة الملك عبد العزيز:

جامعة سعودية حكومية تسعى إلى بناء مجتمع معرفي تنافسي من خلال بيئة تعليمية متطورة، وبحوث علمية، ومبادرات وشراكات مجتمعية فاعلة وتتمثل مسؤولية الجامعة المجتمعية في تطوير المعرفة والبحث والابتكار وريادة الأعمال.

جامعة الملك عبد العزيز (KAU) هي إحدى أكبر الجامعات في المملكة العربية السعودية وأعرقتها، تأسست في عام 1967 في مدينة جدة. بدأت كجامعة خاصة ثم تحولت إلى جامعة حكومية في عام 1974. تتميز الجامعة بتقديم مجموعة واسعة من التخصصات الأكاديمية في مجالات العلوم الإنسانية، الطبية، الهندسية، والإدارية. تضم الجامعة عدة كليات مثل كلية الطب، كلية الهندسة، كلية العلوم، وكلية الاقتصاد والإدارة، مما يجعلها من أكثر الجامعات تنوعاً في المملكة.

تقدم جامعة الملك عبد العزيز مجموعة متطورة من الخدمات الإلكترونية التي تهدف إلى تسهيل العملية التعليمية والإدارية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين. من أبرز هذه الخدمات:

1. نظام "أودس بلس" (Ods Plus):

- نظام لإدارة شؤون الطلاب الأكاديمية، يشمل التسجيل في المقررات، عرض الجداول الدراسية، الاطلاع على الدرجات، والخدمات الأكاديمية الأخرى.

2. البوابة الإلكترونية للجامعة:

- توفر هذه البوابة وصولاً سريعاً إلى المعلومات والموارد الجامعية، مثل الإعلانات، الأخبار، ومعلومات حول الفعاليات الجامعية.

3. نظام التعلم الإلكتروني "بلاك بورد" (Blackboard):

- يتيح هذا النظام لأعضاء هيئة التدريس إدارة محتوى المقررات، إجراء الامتحانات، التفاعل مع الطلاب، وتقديم المحاضرات عبر الإنترنت.

4. نظام "جامعي" (Jami3i):

- خدمة إلكترونية مخصصة للطلاب تتيح الوصول إلى مجموعة من الخدمات مثل تقديم طلبات إلكترونية، الاطلاع على البيانات الأكاديمية والشخصية، والتواصل مع الإدارة.

5. نظام إدارة المحتوى التعليمي:

- يساعد أعضاء هيئة التدريس في إنشاء وإدارة محتوى تعليمي إلكتروني يتناسب مع المناهج الدراسية.

6. المكتبة الرقمية:

- توفر مكتبة الجامعة الرقمية مجموعة كبيرة من الكتب الإلكترونية، الدوريات، والبحوث العلمية التي يمكن للطلاب وأعضاء هيئة التدريس الوصول إليها عبر الإنترنت.

7. خدمات الدعم الفني:

- تقدم الجامعة دعماً فنياً مخصصاً لحل المشكلات التقنية المتعلقة بالخدمات الإلكترونية، سواء من خلال الهاتف أو عن طريق النظام الإلكتروني للدعم.

هذه الخدمات الإلكترونية تعكس التزام جامعة الملك عبد العزيز بالتحول الرقمي وتقديم تجربة تعليمية متميزة تواكب التطورات التكنولوجية الحديثة

1,10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري.

الفصل الثالث: منهجية البحث.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي.

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري.

الفصل الثالث: منهجية البحث.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة.

2. الفصل الثاني: الإطار النظري

2.1. المقدمة

في ظل التطور السريع الذي يشهده العالم في مجالات التكنولوجيا والاتصالات، أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة لمختلف المؤسسات والقطاعات، بما في ذلك قطاع التعليم العالي. تلعب الخدمات الإلكترونية دورًا محوريًا في دعم هذا التحول داخل الجامعات، حيث تسهم في تحسين إدارة العمليات الأكاديمية والإدارية من خلال توفير أدوات وحلول متكاملة تسهل العمليات اليومية وتساعد على تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية بكفاءة أكبر، لقد أدى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تحويل الخدمات الإلكترونية من مجرد أدوات مساعدة إلى مكونات أساسية في تقديم الخدمات الحكومية والتعليمية، مما يعزز الكفاءة والشفافية (Smith, 2018)

تشكل الإدارة الأكاديمية جوهر العملية التعليمية في الجامعات، حيث تشتمل على مجموعة واسعة من المهام والأنشطة، بدءًا من التخطيط الأكاديمي وتسجيل الطلاب، مرورًا بإدارة الجداول الدراسية، وصولًا إلى متابعة أداء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. تقليديًا، كانت هذه العمليات تتم بشكل يدوي أو عبر أنظمة محدودة الإمكانيات، مما كان يترتب عليه العديد من التحديات، مثل البطء في تنفيذ الإجراءات، والتعقيد في إدارة البيانات، وصعوبة التواصل بين مختلف الأطراف المعنية.

مع ظهور وتطور الخدمات الإلكترونية، بدأت الجامعات تتبنى هذه التكنولوجيا لتحسين كفاءة عملياتها الأكاديمية والإدارية. توفر هذه الخدمات مجموعة من الأدوات الرقمية التي تمكن من تنفيذ العمليات الأكاديمية بسهولة وسرعة أكبر، وتساعد في تعزيز التواصل الفعال بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة. على سبيل المثال، تمكن الأنظمة الإلكترونية من تسجيل الطلاب وإدارة الجداول الدراسية ومتابعة الحضور والتقييمات بشكل مركزي ومنظم، مما يساهم في تقليل الأخطاء وزيادة الشفافية، تُعتبر الخدمات الإلكترونية في العصر الرقمي مفتاحًا لتحسين فعالية المؤسسات عبر تسهيل الوصول إلى المعلومات وزيادة سرعة إنجاز المهام الإدارية (Jones & Williams, 2019).

مع تقدم الإنترنت وتبني تقنيات الحوسبة السحابية، أصبحت الخدمات الإلكترونية أكثر مرونة وسهولة في التكيف مع احتياجات المؤسسات الحديثة (Brown, 2020). ومع ذلك، فإن تبني الخدمات الإلكترونية ليس خاليًا من التحديات. تتطلب هذه العملية استثمارات كبيرة في البنية التحتية التكنولوجية، بالإضافة إلى الحاجة لتدريب الكوادر البشرية على استخدام الأنظمة الجديدة بكفاءة. كما أن التغيير في العمليات التقليدية قد يواجه ببعض المقاومة من قبل الأفراد الذين اعتادوا على الأساليب القديمة في العمل.

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر الخدمات الإلكترونية على فعالية الإدارة الأكاديمية في الجامعات، من خلال استكشاف كيفية تأثير هذه الخدمات على تحسين الأداء الأكاديمي والإداري، وتحليل الفوائد التي توفرها، إلى جانب التحديات التي تواجه تنفيذها بشكل فعال. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات مبنية على النتائج المستخلصة من الدراسة، بهدف مساعدة الجامعات على تحقيق أقصى استفادة من هذه الخدمات في تحسين عملياتها الأكاديمية والإدارية.

في هذا السياق، سيتم استعراض بعض التجارب والنماذج التي تبنت فيها الجامعات الخدمات الإلكترونية بنجاح، مع تحليل عوامل النجاح والفشل فيها. سيتضمن البحث أيضًا دراسة حالة لبعض الجامعات التي تعاني من تحديات في تبني هذه الخدمات، لفهم العوائق المحتملة وسبل تجاوزها. من خلال هذه الدراسة، نأمل في تقديم صورة شاملة ومتكاملة حول أثر الخدمات الإلكترونية على فعالية الإدارة الأكاديمية، والإسهام في تطوير سياسات واستراتيجيات تساهم في تعزيز جودة التعليم العالي.

2.2. المتغير الأول: الخدمات الإلكترونية

2.2.1. تعريف الخدمات الإلكترونية:

الخدمات الإلكترونية هي مجموعة من الخدمات التي يتم تقديمها عبر الإنترنت أو من خلال تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة. تشمل هذه الخدمات تطبيقات وأنظمة إلكترونية تهدف إلى تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتنفيذ العمليات، وتوفير الدعم للمستخدمين بشكل آلي ودون الحاجة إلى التواجد المادي.

تتضمن الخدمات الإلكترونية مجموعة واسعة من الأنشطة مثل:

- الخدمات الإدارية: مثل تسجيل البيانات، وإدارة الموارد، وتقديم الطلبات، ومعالجة المعلومات بشكل إلكتروني.
- الخدمات التعليمية: مثل منصات التعليم الإلكتروني، أنظمة إدارة التعلم (LMS)، واختبارات التقييم عبر الإنترنت.
- الخدمات التفاعلية: مثل البريد الإلكتروني، الدردشة الحية، واستطلاعات الرأي، التي تسهم في تعزيز التواصل بين الأفراد والمؤسسات.
- الهدف الرئيسي من الخدمات الإلكترونية هو تحسين الكفاءة، وتوفير الوقت والجهد، وتقديم خدمات أكثر شمولاً وفعالية للأفراد والمؤسسات على حد سواء



الشكل 3: أنواع إدارة الخدمات الإلكترونية

2.2.2. تطور الخدمات الإلكترونية:

تطور الخدمات الإلكترونية شهد تحولات كبيرة على مدى العقود الأخيرة، متأثرة بالتقدم التكنولوجي السريع والتغيرات في احتياجات الأفراد والمؤسسات. وهنا بعض التطورات الرئيسية في مجال الخدمات الإلكترونية:

1: التحول من الورقي إلى الإلكتروني:

- البدايات: بدأت الخدمات الإلكترونية في أواخر القرن العشرين مع استخدام الحواسيب لتخزين ومعالجة البيانات. كانت هذه الخدمات في البداية محدودة في النطاق ومرتبطة بشكل كبير بالمعاملات الداخلية للمؤسسات.
- التحول إلى النماذج الإلكترونية: مع تطور الإنترنت، بدأ الانتقال من النماذج الورقية إلى النماذج الإلكترونية، مما قلل من الحاجة إلى التعامل الورقي وزاد من كفاءة العمليات.

2: ظهور بوابات الخدمات الإلكترونية:

- بوابات الحكومة الإلكترونية: الحكومات حول العالم بدأت بتطوير بوابات إلكترونية تمكن المواطنين من الوصول إلى الخدمات الحكومية بشكل مباشر عبر الإنترنت، مثل تجديد التراخيص، دفع الفواتير، وتقديم الضرائب، لقد غيرت الخدمات الإلكترونية طريقة تفاعل الأفراد مع المؤسسات التعليمية والحكومية، مما أتاح مستويات جديدة من التفاعل والمشاركة العامة (West, 2004).
- الجامعات والمؤسسات التعليمية: قدمت الجامعات بوابات إلكترونية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس لإدارة العمليات الأكاديمية مثل التسجيل في الدورات، الاطلاع على النتائج الأكاديمية، والتواصل مع الإدارة، الخدمات الإلكترونية لم تعد مجرد خيار بل أصبحت ضرورة لتحقيق الكفاءة والشفافية في العمل الإداري، وقد أدى هذا التطور إلى تحسينات كبيرة في أداء المؤسسات التعليمية والحكومية على حد سواء (Dawes, 2008).

3: التكامل مع الهواتف الذكية والتطبيقات المحمولة:

- التطبيقات الذكية: مع انتشار الهواتف الذكية، بدأت المؤسسات بتطوير تطبيقات إلكترونية مخصصة تمكن المستخدمين من الوصول إلى الخدمات بسهولة عبر أجهزتهم المحمولة. هذه التطبيقات أدت إلى زيادة التفاعل وسهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات في أي وقت ومن أي مكان.
- الخدمات السحابية: تطور الخدمات السحابية ساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات الإلكترونية، حيث أصبحت البيانات والخدمات متاحة على مدار الساعة ومن أي جهاز متصل بالإنترنت، مما عزز من مرونة وكفاءة هذه الخدمات.

4: الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة:

- تحليلات البيانات: استخدام التحليلات المتقدمة والبيانات الكبيرة في تحسين الخدمات الإلكترونية من خلال تقديم تجارب مخصصة وتوقع احتياجات المستخدمين.
- الذكاء الاصطناعي: بدأ الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في توفير خدمات الدعم الفني التلقائي، وتحليل البيانات الضخمة لتقديم خدمات محسنة واستباقية، مثل التوصيات الشخصية وتحسين تجربة المستخدم.

5: الأمن السيبراني وحماية البيانات:

- تحديات الأمن: مع تطور الخدمات الإلكترونية، ظهرت تحديات جديدة تتعلق بأمن المعلومات وحماية البيانات الشخصية. أدى ذلك إلى تطور تقنيات التشفير وإدارة الهوية والوصول، بالإضافة إلى تعزيز سياسات الأمن السيبراني، مع تزايد استخدام الخدمات الإلكترونية، أصبحت المؤسسات تواجه تحديات جديدة تتعلق بالأمن السيبراني والخصوصية، مما يتطلب تطوير استراتيجيات جديدة لإدارة هذه المخاطر (Jaeger, 2003).
- التشريعات والقوانين: تطورت التشريعات المتعلقة بحماية البيانات لتواكب هذا التوسع، مثل اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) في الاتحاد الأوروبي.

6: الخدمات الإلكترونية الموجهة للأفراد والمجتمعات:

- التفاعل الاجتماعي: مع ظهور وسائل التواصل الاجتماعي، أصبحت الخدمات الإلكترونية جزءاً من التفاعل اليومي للمجتمعات، مما سهل التواصل وفتح المجال لتقديم خدمات جديدة تعتمد على المجتمع والتفاعل المباشر.
- التعلم الإلكتروني: أدى التحول الرقمي إلى ظهور منصات التعلم الإلكتروني التي توفر خدمات تعليمية متكاملة عبر الإنترنت، مما غير من طرق التعليم التقليدية.

النتائج:

تطورت الخدمات الإلكترونية من أدوات إدارية بسيطة إلى منصات متكاملة تقدم حلولاً شاملة ومرنة لمجموعة واسعة من الخدمات. هذه التطورات مستمرة، مع الاعتماد المتزايد على تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة، مما يعد بمزيد من التحسينات في الكفاءة والتجربة التي تقدمها هذه الخدمات للمستخدمين.

2.2,3. أبعاد الخدمات الإلكترونية:

1: البعد التقني:

- البنية التحتية: تعتبر البنية التحتية التقنية القوية من الركائز الأساسية لنجاح الخدمات الإلكترونية، حيث أنها تضمن تشغيلاً مستمراً وفعالاً للنظم الإلكترونية (Stähler, 2001).
- الأمن السيبراني: الأمن السيبراني لا يتعلق فقط بحماية الأنظمة الإلكترونية، بل يشمل أيضاً حماية البيانات والمعلومات الشخصية للمستخدمين (Von Solms & Van Niekerk, 2013).
- الأداء والاستقرار: يُعد الأداء المستقر والموثوقية من أهم العوامل التي تؤثر على رضا المستخدمين عند استخدام الخدمات الإلكترونية (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005).

2: البعد الوظيفي:

- سهولة الاستخدام: سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية هي مفتاح القبول الواسع لهذه الخدمات من قبل المستخدمين، حيث تجعل التفاعل مع الأنظمة أكثر سلاسة وبساطة (Davis, 1989).
- الفعالية: يُعتمد على الفعالية كمؤشر رئيسي في تقييم جودة الخدمة الإلكترونية من حيث قدرتها على تلبية احتياجات المستخدمين بشكل دقيق (Delone & McLean, 2003).

- التكامل: التكامل بين الأنظمة الإلكترونية المختلفة يعزز من كفاءة العمليات ويوفر تجربة مستخدم أكثر سلاسة (Chen, 2003).

3: البعد الأمني:

- الخصوصية: تعد حماية خصوصية المستخدمين من أهم التحديات التي تواجه الخدمات الإلكترونية، حيث يرتبط ذلك بثقة المستخدمين في هذه الخدمات (Smith, Milberg, & Burke, 1996).
- المصادقة: المصادقة الآمنة تعتبر أحد الأساسيات في تصميم الخدمات الإلكترونية لحماية بيانات المستخدمين وضمان استخدام الخدمات من قبل الأفراد المصرح لهم فقط (Bertino, Sandhu, & Samarati, 2000).
- التشفير: يضمن التشفير حماية البيانات المنقولة عبر الإنترنت، مما يحافظ على سرية المعلومات ويمنع الوصول غير المصرح به (Schneier, 1996).

4: البعد الإداري:

- التنظيم: الإدارة الفعالة للخدمات الإلكترونية تعتمد على تنظيم دقيق وموارد مخصصة لضمان استمرارية وتحسين الخدمات المقدمة (Scott, 2000).
- الاستمرارية: يعد التخطيط لاستمرارية الأعمال عاملاً حاسماً في ضمان تقديم الخدمات الإلكترونية دون انقطاع، حتى في حالات الطوارئ (Bajgoric, 2000).
- الشفافية: الشفافية في العمليات الإلكترونية تزيد من ثقة المستخدمين وتساعد في تحسين رضاهم عن الخدمة (Bannister & Connolly, 2011).

5: البعد الاجتماعي:

- الوصول: إتاحة الخدمات الإلكترونية للجميع، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة، هو مبدأ أساسي لتحقيق الشمول الرقمي (Jaeger, 2006).
- التفاعل: التفاعل الفعال بين المستخدمين والخدمات الإلكترونية يعزز من قيمة هذه الخدمات ويزيد من رضا المستخدمين (Pavlou, 2003).
- القبول الاجتماعي: يؤثر القبول الاجتماعي للتكنولوجيا بشكل كبير على نجاح تبني واستخدام الخدمات الإلكترونية (Venkatesh et al., 2003).

6: البعد الاقتصادي:

- التكلفة: تحليل التكلفة والفائدة للخدمات الإلكترونية يساعد في تحديد مدى جدواها الاقتصادية وتوفير موارد المؤسسة (Heeks, 2002).
- الكفاءة الاقتصادية: تعمل الخدمات الإلكترونية على زيادة الكفاءة الاقتصادية من خلال تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الإنتاجية (Carr, 2003).
- الإيرادات المحتملة: تقدم الخدمات الإلكترونية فرصاً جديدة لتحقيق الإيرادات، مثل التجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني (Amit & Zott, 2001).

7: البعد القانوني والتنظيمي:

- الامتثال: تلتزم الخدمات الإلكترونية بالقوانين واللوائح المحلية والدولية لضمان حماية حقوق المستخدمين وضمان الشفافية (West, 2004).
- السياسات: تعد السياسات الواضحة والمحددة ضرورية لضمان تطبيق الخدمات الإلكترونية بشكل آمن وفعال (Fountain, 2001).
- التنظيم: يجب أن تلتزم الخدمات الإلكترونية بأطر قانونية واضحة لحماية حقوق المستخدمين وضمان الامتثال للمعايير الدولية (Gil-Garcia & Pardo, 2005).

8: البعد البيئي:

- الاستدامة: تساهم الخدمات الإلكترونية في تقليل الأثر البيئي من خلال تقليل استهلاك الموارد التقليدية مثل الورق والطاقة.
- الأثر البيئي: التحول إلى الخدمات الإلكترونية يمكن أن يقلل من الأثر.

2.2.4. نظريات الخدمات الإلكترونية:

1: نظرية قبول التكنولوجيا: (Technology Acceptance Model – TAM)

- تركز على كيفية قبول الأفراد للتكنولوجيا الجديدة بناءً على فائدتها وسهولة استخدامها، تقترح نظرية قبول التكنولوجيا أن الفائدة المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة تؤثر بشكل كبير على قرار الأفراد بقبول واستخدام التكنولوجيا الجديدة (Davis, 1989).

2: نظرية نشر الابتكارات: (Diffusion of Innovations Theory)

- تدرس كيف ومتى تنتشر الابتكارات عبر المجتمعات، مع التركيز على العوامل مثل الميزة النسبية والتعقيد، توفر نظرية نشر الابتكارات إطاراً لفهم كيف ولماذا ومتى تنتشر الأفكار والتكنولوجيا الجديدة بين الأفراد (Rogers, 2003).

3: نظرية التكامل بين التقنية والتنظيم: (Technology-Organization-Environment – TOE)

- تشير إلى أن تبني التكنولوجيا يعتمد على العوامل التقنية والتنظيمية والبيئية، يقترح إطار العمل TOE أن السياقات التقنية والتنظيمية والبيئية تلعب دوراً أساسياً في فهم عملية تبني وتنفيذ التكنولوجيا الجديدة (Tornatzky, & Fleischer, 1990).

4: نظرية الرضا عن الخدمة الإلكترونية: (E-Satisfaction Theory)

- تركز على كيفية تحقيق رضا العملاء من خلال جودة الخدمات الإلكترونية، يتأثر رضا العملاء الإلكتروني بجودة الخدمة الإلكترونية من حيث المعلومات والنظام والخدمة، مما يؤثر بشكل جماعي على الرضا العام للمستخدمين (DeLone, & McLean, 2003).

5: نظرية جودة الخدمة الإلكترونية: (E-Service Quality – E-SQ)

- تهدف إلى قياس جودة الخدمات الإلكترونية عبر أبعاد مثل الكفاءة والاعتمادية، تشير جودة الخدمة الإلكترونية إلى مدى تسهيل الموقع الإلكتروني لعمليات التسوق والشراء والتسليم بشكل فعال وكفء (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005).



الشكل 4: فوائد الخدمات الإلكترونية

2,3. المتغير الثاني: الإدارة الأكاديمية

2,3,1. تعريف الإدارة الأكاديمية:

الإدارة الأكاديمية هي مجموعة من الأنشطة والإجراءات التي تقوم بها المؤسسات التعليمية من أجل تنظيم وتوجيه وتنسيق جميع جوانب العملية التعليمية. تهدف الإدارة الأكاديمية إلى تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية وضمان تقديم برامج تعليمية ذات جودة عالية تخدم احتياجات الطلاب والمجتمع. تشمل الإدارة الأكاديمية العديد من المهام والوظائف التي تساهم في تعزيز بيئة تعليمية فعالة وداعمة.

الجوانب الرئيسية للإدارة الأكاديمية:

1: تطوير المناهج الدراسية وبرامج التعليم

تضع الإدارة الأكاديمية استراتيجيات لتصميم وتطوير المناهج الدراسية بما يتوافق مع الأهداف التعليمية والمعايير الأكاديمية. يشمل ذلك تحديد محتوى الدروس، وتطوير المواد التعليمية، وتنظيم الأنشطة التعليمية التي تساعد الطلاب على تحقيق فهم شامل للموضوعات المختلفة.

2: إدارة أعضاء هيئة التدريس

تتضمن الإدارة الأكاديمية تعيين أعضاء هيئة التدريس وتدريبهم وتقييم أدائهم. كما تعمل على تحسين كفاءاتهم من خلال توفير فرص التطوير المهني والدورات التدريبية، وتشجيعهم على المشاركة في البحث العلمي والأنشطة الأكاديمية الأخرى.

3: الإشراف على العمليات التعليمية

تتولى الإدارة الأكاديمية مسؤولية تنظيم وتنسيق جميع العمليات التعليمية، بما في ذلك جدولة الفصول الدراسية، وتحديد أوقات الامتحانات، وتقييم أداء الطلاب، وضمان توافق البرامج الأكاديمية مع متطلبات الاعتماد الأكاديمي.

4: إدارة شؤون الطلاب

تتعامل الإدارة الأكاديمية مع جميع الجوانب المتعلقة بالطلاب، مثل عمليات القبول والتسجيل، تقديم المشورة الأكاديمية، متابعة تقدم الطلاب الأكاديمي، وتوفير الدعم اللازم للطلاب الذين يواجهون صعوبات أكاديمية.

5: التخطيط الاستراتيجي الأكاديمي

تقوم الإدارة الأكاديمية بتطوير الخطط الاستراتيجية التي تحدد رؤية المؤسسة التعليمية وأهدافها طويلة الأجل. يشمل ذلك تحديد الأولويات الأكاديمية، وتطوير السياسات الأكاديمية، وضمان توافق البرامج الأكاديمية مع احتياجات السوق ومتطلبات المجتمع.

6: البحث العلمي والإنتاج الأكاديمي

تشجع الإدارة الأكاديمية على تعزيز البحث العلمي داخل المؤسسة، من خلال دعم أعضاء هيئة التدريس والطلاب في مشاريعهم البحثية، وتوفير الموارد اللازمة لذلك. كما تسعى إلى نشر نتائج الأبحاث في مجلات علمية مرموقة والمشاركة في المؤتمرات الأكاديمية.

7: ضمان الجودة الأكاديمية

تعمل الإدارة الأكاديمية على ضمان أن البرامج التعليمية تلبى معايير الجودة الأكاديمية، من خلال إجراء مراجعات دورية للبرامج والمناهج، وتقييم فعالية العملية التعليمية، وتطبيق إجراءات التحسين المستمر.

2.3,2. تطور الإدارة الأكاديمية:

1: استخدام التكنولوجيا في التعليم والإدارة: التكنولوجيا أصبحت جزءاً لا يتجزأ من التعليم والإدارة الأكاديمية. أنظمة إدارة التعلم (LMS) مثل Blackboard و Moodle أصبحت ضرورية لتنظيم الدورات الدراسية، إدارة المهام، والتفاعل بين الطلاب والمعلمين. تطور هذا الاستخدام ليشمل الأدوات التحليلية المتقدمة التي تساعد في تتبع أداء الطلاب وتقديم الدعم الشخصي، التكنولوجيا لم تعد مجرد أداة دعم في التعليم؛ بل أصبحت جزءاً

من بنية الإدارة الأكاديمية الحديثة، مما يعزز من كفاءة العمليات التعليمية والإدارية على حد سواء

(Johnson, Adams Becker, Estrada, & Freeman, 2015).

2: التعليم القائم على الكفاءات (Competency-Based Education) :

التركيز على التعليم القائم على الكفاءات أصبح بارزاً في المؤسسات الأكاديمية، حيث يتم تصميم البرامج الدراسية لتلبية احتياجات سوق العمل بشكل مباشر. يتم قياس تقدم الطلاب بناءً على اكتسابهم لمهارات وكفاءات محددة بدلاً من عدد الساعات الدراسية، التحول نحو التعليم القائم على الكفاءات يعكس استجابة المؤسسات الأكاديمية للاحتياجات المتغيرة في سوق العمل العالمي، ويؤكد على أهمية التركيز على الكفاءة العملية (Voorhees, 2001).

3: إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) :

إدارة الجودة الشاملة (TQM) أصبحت مكوناً أساسياً في الإدارة الأكاديمية لضمان تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة. يتم تطبيق معايير صارمة لمراقبة وتقييم العمليات الأكاديمية، مع التركيز على التحسين المستمر،

إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تهدف إلى تحسين الأداء الأكاديمي من خلال نهج منظم وشامل لضمان الجودة في جميع جوانب العملية التعليمية (Srikanthan, & Dalrymple, 2003).

4: إشراك الأطراف المعنية في صنع القرار:

المشاركة الفعالة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس في عمليات اتخاذ القرار أصبحت أمراً ضرورياً. الإدارة الأكاديمية الحديثة تعتمد نهج الشفافية والشمولية لتعزيز الانتماء والرضا بين جميع الأطراف، إشراك جميع الأطراف المعنية في عمليات اتخاذ القرار يزيد من فعالية الإدارة الأكاديمية ويعزز من ثقة المجتمع الأكاديمي في المؤسسات التعليمية (Healey, Flint, & Harrington, 2014).

5: التعلم المرن والتعليم المدمج (Blended Learning) :

التعليم المدمج، الذي يجمع بين التعلم التقليدي والتعليم عبر الإنترنت، يتيح للطلاب مرونة أكبر ويعزز من تجربة التعلم. هذا النهج يمكن أن يزيد من فعالية التعلم و يتيح التكيف مع احتياجات الطلاب المختلفة، التعلم المدمج يمثل مستقبل التعليم العالي، حيث يجمع بين أفضل ما في التعلم التقليدي والتعلم عبر الإنترنت لخلق تجربة تعليمية مرنة وفعالة (Garrison, & Vaughan, 2008).

6: التوجه نحو الاستدامة والتعلم مدى الحياة:

أصبح هناك اهتمام متزايد بالاستدامة في التعليم الأكاديمي مع التركيز على التعلم مدى الحياة. تسعى المؤسسات الأكاديمية إلى تطوير مناهج تركز على التنمية المستدامة وإعداد الطلاب للتعلم المستمر طوال حياتهم، التعلم مدى الحياة لم يعد مجرد خيار؛ بل أصبح ضرورة في عالم يتغير بسرعة، حيث يطلب من الأفراد تجديد مهاراتهم ومعارفهم باستمرار (Field, 2006).

2,3,3. أبعاد الإدارة الأكاديمية:

الإدارة الأكاديمية تتكون من عدة أبعاد رئيسية تشمل التخطيط الاستراتيجي، القيادة الأكاديمية، إدارة الجودة، التقييم والمساءلة، وإشراك الأطراف المعنية. فيما يلي تفصيل لهذه الأبعاد:

1: التخطيط الاستراتيجي (Strategic Planning) :

التخطيط الاستراتيجي في الإدارة الأكاديمية يتضمن وضع رؤية طويلة المدى للمؤسسة التعليمية، تحديد الأهداف الكبرى، وتخصيص الموارد لتحقيق هذه الأهداف. يعتبر التخطيط الاستراتيجي ركيزة أساسية لضمان التقدم المستدام، الجامعات التي تعتمد على التخطيط الاستراتيجي تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة التعليمية والتكنولوجية، مما يساعدها على الحفاظ على قدرتها التنافسية (Bryson, 2018).

2: القيادة الأكاديمية (Academic Leadership) :

القيادة الأكاديمية تشمل التوجيه والإشراف على أعضاء هيئة التدريس والطلاب، وإلهامهم لتحقيق أعلى مستويات الأداء الأكاديمي. القيادة الفعالة تلعب دوراً محورياً في تعزيز بيئة تعليمية تشجع على الابتكار والتعاون، القادة الأكاديميون الفعالون هم من يحفزون التغيير الإيجابي داخل المؤسسة، ويدعمون ثقافة الجودة والتميز الأكاديمي من خلال توجيه ودعم أعضاء هيئة التدريس (Ramsden, 2003).

3: إدارة الجودة (Quality Management) :

إدارة الجودة تركز على ضمان تقديم تعليم عالي الجودة من خلال وضع معايير دقيقة، تقييم الأداء، والتحسين المستمر. تشمل إدارة الجودة عمليات التقييم الدوري وضمان الامتثال للمعايير الأكاديمية، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الأكاديمية تهدف إلى تحسين جميع جوانب العملية التعليمية، مما يؤدي إلى تحقيق مستويات أعلى من الرضا لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس (Harvey, & Green, 1993).

4: التقييم والمساءلة (Assessment and Accountability) :

التقييم والمساءلة في الإدارة الأكاديمية تتضمن متابعة وتقييم أداء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وضمان تحقيق الأهداف التعليمية. المؤسسات التعليمية مسؤولة أمام الطلاب والمجتمع لضمان تقديم تعليم ذو جودة عالية، المساءلة الأكاديمية ليست مجرد مطلب إداري، بل هي جزء أساسي من ضمان جودة التعليم وتوفير بيئة تعليمية تتسم بالشفافية (Stensaker, & Harvey, 2011).

5: إشراك الأطراف المعنية (Stakeholder Engagement) :

إشراك الأطراف المعنية يشمل الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، المجتمع المحلي، وأصحاب المصلحة الآخرين في عمليات اتخاذ القرار وتطوير السياسات الأكاديمية. يُعتبر هذا البعد أساسياً في تعزيز الشعور بالانتماء والمسؤولية المشتركة، إشراك الأطراف المعنية في عملية صنع القرار يساهم في تحسين جودة التعليم وتطوير سياسات تعليمية تعكس احتياجات وتطلعات جميع المعنيين (Freeman, Harrison, & Wicks, 2007).

2,3,4. نظريات الإدارة الأكاديمية:

الإدارة الأكاديمية تعتمد على مجموعة من النظريات التي تم تطويرها على مر العقود لتوجيه عملية إدارة المؤسسات التعليمية بشكل فعال. فيما يلي أبرز نظريات الإدارة الأكاديمية:

1: نظرية الإدارة العلمية (Scientific Management Theory) :

- نظرية الإدارة العلمية، التي طورها فريدريك تايلور في أوائل القرن العشرين، تركز على تحسين الكفاءة من خلال تبسيط العمليات وتوحيدها. في السياق الأكاديمي، يمكن تطبيق هذه النظرية في تحسين العمليات الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسات التعليمية، تطبيق مبادئ الإدارة العلمية في التعليم يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة في العمليات الأكاديمية وتوحيد معايير الأداء (Taylor, 1911)

2: نظرية الإدارة الكلاسيكية (Classical Management Theory) :

- تركز هذه النظرية، التي نشأت في أوائل القرن العشرين، على هيكل التنظيم والسلطة. المؤيدون لهذه النظرية، مثل هنري فايول وماكس ويبر، قدموا مفاهيم مثل التسلسل الهرمي للسلطة وتقسيم العمل، والتي يمكن تطبيقها في إدارة المؤسسات التعليمية، تُعد نظرية الإدارة الكلاسيكية إطارًا مفيدًا لفهم كيفية تنظيم المؤسسات التعليمية بشكل فعال من خلال هيكل تنظيمي واضح وتقسيم واضح للمهام (Fayol, 1949).

3: نظرية الإدارة البيروقراطية (Bureaucratic Management Theory) :

- طور ماكس ويبر نظرية الإدارة البيروقراطية التي تركز على النظام، القواعد، والسلطة الهرمية كوسيلة لضمان الكفاءة والفعالية في المؤسسات. في التعليم، يمكن أن تساعد هذه النظرية في تعزيز الإجراءات الموحدة وتوضيح الأدوار والمسؤوليات، الإدارة البيروقراطية توفر إطارًا مناسبًا لضمان الانضباط في المؤسسات التعليمية من خلال قواعد وإجراءات واضحة، (Weber, 1947).

4: نظرية الإدارة الإنسانية (Human Relations Theory) :

- هذه النظرية، التي ارتبطت بأعمال إلتون مايو، تركز على أهمية العلاقات الإنسانية وتحفيز العاملين. في الإدارة الأكاديمية، تعزز هذه النظرية أهمية بيئة العمل الإيجابية ودعم أعضاء هيئة التدريس والطلاب لتحقيق الأداء الأكاديمي الجيد، في المؤسسات الأكاديمية، يُظهر نهج العلاقات الإنسانية أن دعم وتحفيز أعضاء هيئة التدريس يمكن أن يزيد من الرضا الوظيفي ويُحسن نتائج التعلم (Mayo, 1933).

5: نظرية الإدارة التحفيزية (Motivational Management Theory) :

- نظرية الإدارة التحفيزية، التي تشمل أفكار ماسلو وهيرزبرغ، تركز على أهمية التحفيز في تحقيق الأداء العالي. في السياق الأكاديمي، يمكن أن تُستخدم هذه النظرية لفهم ما يحفز أعضاء هيئة التدريس والطلاب وتحسين البيئة التعليمية، تُشير نظرية التحفيز إلى أن فهم احتياجات ودوافع الأفراد يمكن أن يؤدي إلى بيئة تعليمية أكثر إنتاجية وإيجابية (Maslow, 1943).

6: نظرية النظم (Systems Theory) :

- نظرية النظم، التي طورها لودفيج فون بيرتالانفي، تعتبر المؤسسة الأكاديمية كنظام متكامل يتفاعل مع بيئته. تركز هذه النظرية على كيفية تفاعل مختلف أجزاء النظام الأكاديمي لتحقيق الأهداف المشتركة، من خلال تبني نظرية النظم، يمكن للمؤسسات التعليمية فهم كيفية تفاعل جميع مكوناتها لضمان تحقيق أهدافها التعليمية بفعالية (Bertalanffy, 1968).

7: نظرية القيادة التحويلية (Transformational Leadership Theory) :

- هذه النظرية، التي تعود لجيمس ماكجريجور بيرنز، تركز على كيفية إلهام القادة لأتباعهم لتحقيق تغييرات كبيرة. في الإدارة الأكاديمية، تُستخدم هذه النظرية لقيادة التغيير الإيجابي وتحسين الأداء الأكاديمي، القيادة التحويلية في التعليم تسعى إلى إلهام أعضاء هيئة التدريس والطلاب على حد سواء لتحقيق التميز الأكاديمي من خلال رؤية مشتركة وتحفيز داخلي. (Burns, 1978).

2.4. العلاقة بين الخدمات الإلكترونية والإدارة الأكاديمية:

1: تحسين عمليات الإدارة الأكاديمية:

الخدمات الإلكترونية تلعب دورًا كبيرًا في تحسين كفاءة عمليات الإدارة الأكاديمية. على سبيل المثال، نظم إدارة المعلومات الأكاديمية (AIMS) تسهل عمليات تسجيل الطلاب، إدارة الجداول الدراسية، وتتبع الأداء الأكاديمي، تعمل نظم المعلومات الأكاديمية على تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة العمليات الروتينية وتقليل الحاجة إلى التدخل البشري، مما يؤدي إلى تحسين دقة وكفاءة العمليات الإدارية (Kashorda & Waema, 2014).

2: تعزيز تجربة الطالب:

الخدمات الإلكترونية توفر للطلاب سهولة الوصول إلى معلوماتهم الأكاديمية وتفاعلهم مع المؤسسة، الخدمات الإلكترونية تلعب دورًا حيويًا في تحسين تجربة الطلاب من خلال توفير وصول سريع وفعال إلى الموارد الأكاديمية والخدمات الأخرى (Guri-Rosenblit, 2005).

3: تسهيل التواصل بين الأطراف الأكاديمية:

الخدمات الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني ومنصات إدارة التعلم (LMS) تسهل التواصل الفعال بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، أدت التقنيات الإلكترونية إلى تسهيل التواصل الفوري بين جميع أصحاب المصلحة الأكاديمية، مما أدى إلى تحسين التنسيق وحل المشكلات بشكل أسرع (Selwyn, 2007).

4: دعم اتخاذ القرارات:

الخدمات الإلكترونية توفر بيانات دقيقة وموثوقة لدعم القرارات الاستراتيجية في الإدارة الأكاديمية، توفر البيانات الإلكترونية التي يتم جمعها من خلال أنظمة الإدارة الأكاديمية أساسًا قويًا لاتخاذ قرارات قائمة على الأدلة وتحسين جودة التعليم (Picciano, 2006).

5: تعزيز التعليم عن بعد والتعلم الإلكتروني:

الخدمات الإلكترونية تمكن المؤسسات التعليمية من تقديم برامج تعليمية عبر الإنترنت، مما يتيح للطلاب الوصول إلى التعليم من أي مكان، التعلم الإلكتروني والخدمات المرتبطة به قد وسعت من قدرة المؤسسات الأكاديمية على تقديم برامج مرنة وملائمة للطلاب في مختلف البيئات (Anderson, 2008).

6: إدارة الأبحاث العلمية:

الخدمات الإلكترونية توفر منصات تدعم البحث العلمي من خلال توفير أدوات للتعاون ونشر النتائج، الأدوات الإلكترونية مثل قواعد البيانات ومنصات النشر العلمي قد سهلت بشكل كبير عملية البحث العلمي، مما أتاح فرصاً أكبر للتعاون والنشر (Borgman, 2007).

7: ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي:

الخدمات الإلكترونية تساعد في ضمان جودة التعليم من خلال أدوات التقييم المستمر والتحسين الذاتي، تساهم الأنظمة الإلكترونية في عملية ضمان الجودة الأكاديمية من خلال توفير أدوات تقييم مرنة وقابلة للتعديل تسمح بتحليل مستمر وتحسين الأداء (Harvey & Williams, 2010).

1,4,2. نمط العلاقة بين الخدمات الإلكترونية والإدارة الأكاديمية:

نمط العلاقة بين الخدمات الإلكترونية والإدارة الأكاديمية يتضمن التفاعل بين التكنولوجيا الحديثة والعمليات الإدارية والتعليمية في المؤسسات الأكاديمية. هذه العلاقة تتجلى من خلال عدة نماذج رئيسية تؤثر على كيفية تقديم وتسيير الخدمات الأكاديمية. فيما يلي نظرة على الأنماط الأساسية لهذه العلاقة:

1: نمط التكامل التكنولوجي:

- يهدف إلى دمج الأنظمة الإلكترونية المختلفة ضمن بنية تحتية متكاملة، مما يساهم في تبسيط وإدارة العمليات الأكاديمية.
- الخصائص: يتضمن استخدام نظم إدارة المعلومات الأكاديمية (AIMS) ونظم إدارة التعلم (LMS) لدمج العمليات الإدارية مثل تسجيل الطلاب، إدارة الدورات الدراسية، وتتبع الأداء الأكاديمي.
- النتائج: تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكرار والأخطاء من خلال تقديم معلومات موحدة وشاملة للإدارة الأكاديمية، التكامل بين نظم الإدارة الإلكترونية يعزز من كفاءة العمليات الأكاديمية ويقلل من العبء الإداري. (Leidner & Kayworth, 2006)

2: نمط التفاعل الطلابي:

- يركز على تحسين تجربة الطلاب من خلال استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتسهيل الوصول إلى المعلومات والتفاعل مع المحتوى الأكاديمي.
- الخصائص: يشمل منصات التعلم الإلكتروني التي تتيح للطلاب الوصول إلى المواد الدراسية، التفاعل مع الأساتذة، وإدارة جداولهم الدراسية.

- النتائج: تعزيز تجربة الطالب وزيادة مشاركتهم من خلال توفير أدوات سهلة الوصول وفعالة للتفاعل مع العملية التعليمية، توفر الأنظمة الإلكترونية للطلاب تجربة تعليمية غنية ومتكاملة تعزز من مشاركتهم وتفاعلهم مع المحتوى. (Dabbagh & Kitsantas, 2012)

3: نمط دعم اتخاذ القرارات:

- يستخدم البيانات التي تجمعها الأنظمة الإلكترونية لدعم اتخاذ قرارات مستنيرة في الإدارة الأكاديمية.
- الخصائص: يتضمن استخدام أدوات تحليل البيانات وتقارير الأداء لتقديم رؤى تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية بشأن البرامج الأكاديمية وإدارة الموارد.
- النتائج: تحسين القدرة على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة وشاملة، مما يعزز من جودة الإدارة الأكاديمية، تتيح أدوات تحليل البيانات في الأنظمة الإلكترونية للمؤسسات الأكاديمية اتخاذ قرارات مبنية على الأدلة مما يعزز من فعالية التخطيط الاستراتيجي. (Picciano, 2006)

4: نمط تحسين الجودة:

- يركز على استخدام الخدمات الإلكترونية لتحسين جودة التعليم والخدمات الأكاديمية.
- الخصائص: يتضمن جمع البيانات حول جودة البرامج الأكاديمية وتجربة الطلاب، واستخدام هذه البيانات لتحسين العملية التعليمية.
- النتائج: رفع مستوى الجودة الأكاديمية وضمان الامتثال لمعايير الاعتماد من خلال التحليل المستمر والتقييم، يساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في جمع وتحليل البيانات في تحسين جودة التعليم وتقديم خدمات أكاديمية عالية المستوى. (Harvey & Williams, 2010)

5: نمط الأمان والخصوصية:

- يركز على ضمان أمان البيانات وحمايتها من المخاطر السيبرانية.
- الخصائص: يتضمن تنفيذ تدابير أمان متقدمة لحماية البيانات الأكاديمية والشخصية التي تُخزن وتُعالج عبر الأنظمة الإلكترونية.
- النتائج: تعزيز ثقة المستخدمين في النظام من خلال تأمين البيانات وحمايتها من التهديدات المحتملة، تعتبر الأمان والخصوصية من أهم العوامل في نجاح تطبيقات التكنولوجيا الأكاديمية، حيث يجب تأمين البيانات وحمايتها بشكل فعال. (Jansen & Grance, 2011)

2.4,2. الصراعات بين الخدمات الإلكترونية والإدارة الأكاديمية:

الصراعات بين الخدمات الإلكترونية والإدارة الأكاديمية يمكن أن تنشأ من عدة جوانب، تشمل التكنولوجيا، البنية التحتية، الثقافة التنظيمية، والتدريب. وفيما يلي تحليل لهذه الصراعات مع توضيح الأسباب والتحديات التي قد تواجهها المؤسسات الأكاديمية عند تبني الخدمات الإلكترونية:

1: المقاومة التنظيمية للتغيير:

- قد تواجه الإدارة الأكاديمية مقاومة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين الذين يفضلون الأساليب التقليدية في الإدارة والتعليم.

- التحدي: بعض الأكاديميين والموظفين قد يعارضون استخدام الخدمات الإلكترونية بسبب الخوف من التغيير أو عدم الثقة في التكنولوجيا، تظهر مقاومة كبيرة للتغيير عند إدخال التكنولوجيا الجديدة في المؤسسات التعليمية، مما يتطلب استراتيجيات مدروسة لإدارة هذا التغيير. (Westera, 2013)

2: عدم كفاية التدريب والدعم:

- تواجه المؤسسات الأكاديمية تحديات في توفير التدريب الكافي للموظفين وأعضاء هيئة التدريس على استخدام الأنظمة الإلكترونية بشكل فعال.
- التحدي: قد يؤدي نقص التدريب والدعم إلى سوء استخدام الأنظمة الإلكترونية، مما يحد من فعاليتها ويزيد من الإحباط بين المستخدمين، يؤدي عدم كفاية التدريب على استخدام التكنولوجيا الجديدة إلى إحباط المستخدمين ويحد من الفوائد المحتملة لهذه التكنولوجيا. (Hawkins & Oblinger, 2006)

3: التحديات التقنية والبنية التحتية:

- قد تكون البنية التحتية التقنية غير مهيأة بشكل كافٍ لدعم الخدمات الإلكترونية المطلوبة.
- التحدي: يؤدي نقص الموارد التقنية أو ضعف البنية التحتية إلى بطء في النظام، أعطال متكررة، وعدم الاستفادة الكاملة من الإمكانيات المتاحة، يمكن أن تؤدي المشاكل التقنية مثل ضعف الاتصال بالإنترنت والأعطال المستمرة في الأنظمة إلى تقليل فعالية الخدمات الإلكترونية. (Almarabeh & AbuAli, 2010)

4: تحديات الأمان والخصوصية:

- قد تنشأ صراعات حول كيفية حماية البيانات الحساسة والمعلومات الشخصية للطلاب والموظفين عند استخدام الخدمات الإلكترونية.
- التحدي: يشكل الأمان السيبراني والخصوصية مخاوف رئيسية، حيث يمكن أن يؤدي اختراق البيانات إلى مشكلات قانونية وأخلاقية، يتطلب تأمين البيانات الحساسة في البيئات الأكاديمية عبر الإنترنت إجراءات صارمة للوقاية من الهجمات السيبرانية وحماية الخصوصية. (Jansen & Grance, 2011)

5: تكاليف التنفيذ والصيانة:

- قد يكون تبني الخدمات الإلكترونية مكلفاً من حيث الاستثمار الأولي في التكنولوجيا وكذلك من حيث الصيانة المستمرة.
- التحدي: تحتاج المؤسسات الأكاديمية إلى تمويل مستمر لتحديث الأنظمة وصيانتها، مما قد يثقل كاهل الميزانيات المحدودة، تكاليف التنفيذ والصيانة تعتبر من أكبر التحديات التي تواجه المؤسسات الأكاديمية عند تبني الخدمات الإلكترونية. (Kirkwood & Price, 2005)

6: التعقيد الإداري وإدارة التغيير:

- يمكن أن يؤدي تبني الخدمات الإلكترونية إلى زيادة التعقيد في الإدارة الأكاديمية، خاصة إذا لم تكن هناك استراتيجية واضحة لإدارة التغيير.
- التحدي: قد يؤدي التعقيد في تنفيذ الأنظمة الجديدة إلى تأخير في العمليات الأكاديمية وتداخل في الأدوار والمسؤوليات، إدارة التغيير الفعالة ضرورية لضمان الانتقال السلس عند إدخال تكنولوجيا جديدة في المؤسسات الأكاديمية. (Kotter, 1996)

2,4,3. الفجوات بين الخدمات الإلكترونية والإدارة الأكاديمية:

الفجوات بين الخدمات الإلكترونية والإدارة الأكاديمية تشير إلى التحديات والمشكلات التي قد تنشأ عند محاولة دمج التكنولوجيا مع العمليات الإدارية والتعليمية التقليدية. هذه الفجوات يمكن أن تعرقل تحقيق الأهداف المرجوة من استخدام الخدمات الإلكترونية في البيئة الأكاديمية. فيما يلي بعض الفجوات الرئيسية:

1: الفجوة في التكامل بين الأنظمة:

- هناك فجوة في التكامل بين الأنظمة الإلكترونية المختلفة المستخدمة في الإدارة الأكاديمية، مثل نظم إدارة التعلم (LMS)، ونظم معلومات الطلاب (SIS)، ونظم الموارد البشرية (HRIS).
- الوصف: قد تكون هذه الأنظمة غير متكاملة بشكل كافٍ، مما يؤدي إلى تكرار البيانات، وصعوبة الوصول إلى معلومات موحدة، ويعيق اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات.
- تأثير: تؤدي هذه الفجوة إلى زيادة العبء على الإداريين والطلاب الذين يضطرون للتعامل مع أنظمة متعددة، مما يقلل من الكفاءة العامة.

2: الفجوة في المهارات الرقمية:

- الفجوة بين القدرات التقنية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب ومتطلبات استخدام الأنظمة الإلكترونية قد تعرقل فعالية هذه الخدمات.
- الوصف: قد لا يكون أعضاء هيئة التدريس والطلاب على دراية كافية بكيفية استخدام الأدوات الإلكترونية بشكل فعال، مما يؤدي إلى استخدام غير كفء أو عدم استخدام الأنظمة بشكل كامل.
- تأثير: هذه الفجوة تؤدي إلى عدم تحقيق الإمكانيات الكاملة للتكنولوجيا، وتؤثر سلباً على جودة التعليم والإدارة.

3: الفجوة الثقافية والتنظيمية:

- الفجوة بين الثقافة التنظيمية التقليدية للمؤسسات الأكاديمية ومتطلبات التحول الرقمي يمكن أن تعرقل اعتماد الخدمات الإلكترونية.
- الوصف: قد تكون المؤسسات الأكاديمية مترددة في التخلي عن الإجراءات التقليدية أو قد تفتقر إلى القيادة الداعمة للتغيير الرقمي.
- تأثير: يمكن أن يؤدي ذلك إلى مقاومة التغيير، مما يبطئ من تبني التكنولوجيا ويقلل من فعاليتها.

4: الفجوة في البنية التحتية التقنية:

- قد لا تكون البنية التحتية التقنية في المؤسسات الأكاديمية متطورة بما يكفي لدعم خدمات إلكترونية متكاملة وفعالة.
- الوصف: نقص في الاتصال بالإنترنت عالي السرعة، عدم كفاية الأجهزة، أو عدم توفر الدعم الفني يمكن أن يشكل عائقاً أمام الاستفادة الكاملة من الخدمات الإلكترونية.
- تأثير: يؤثر ذلك على أداء الأنظمة الإلكترونية، ويزيد من إحباط المستخدمين، ويعيق العملية التعليمية.

5: الفجوة في الأمان والخصوصية:

- هناك فجوة بين المتطلبات الأمنية والخصوصية والتطبيق الفعلي لهذه المعايير في الأنظمة الإلكترونية الأكاديمية.
- الوصف: قد تكون البيانات الأكاديمية والشخصية عرضة للاختراقات إذا لم تكن أنظمة الأمان محدثة أو متكاملة بشكل جيد مع الأنظمة الأخرى.
- تأثير: يؤدي ذلك إلى مخاطر تتعلق بأمان المعلومات وحماية الخصوصية، مما قد يؤثر على ثقة المستخدمين في الأنظمة الإلكترونية.

6: الفجوة في التمويل والاستدامة:

- الفجوة بين الاحتياجات المالية لتنفيذ وصيانة الأنظمة الإلكترونية والميزانيات المتاحة للمؤسسات الأكاديمية.
- الوصف: قد يكون من الصعب على المؤسسات الأكاديمية تأمين التمويل اللازم لتحديث الأنظمة، تدريب الموظفين، أو توسيع البنية التحتية الرقمية.
- تأثير: قد يؤدي ذلك إلى اعتماد حلول مؤقتة أو غير فعالة، مما يحد من الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا.

7: الفجوة في إدارة التغيير:

- هناك فجوة بين الحاجة إلى التغيير التنظيمي المطلوب لنجاح الخدمات الإلكترونية وبين القدرة الفعلية للمؤسسة على إدارة هذا التغيير.
- الوصف: قد تفتقر المؤسسات إلى خطط إدارة التغيير الواضحة، مما يؤدي إلى عدم استيعاب التغييرات من قبل العاملين والطلاب.
- تأثير: ينتج عن ذلك مقاومة للتغيير، وتباطؤ في تبني الأنظمة الجديدة، وتأثير سلبي على الأداء الأكاديمي والإداري.

2.5. الخاتمة

2.5.1. ملخص النتائج من الإطار النظري:

فإن التحديات المرتبطة بتبني التكنولوجيا، مثل مقاومة التغيير، نقص التدريب، ومشاكل التكامل التقني، تُبرز أهمية الحاجة إلى استراتيجيات متكاملة للتعامل مع هذه الصعوبات وضمان تحقيق الفوائد الكاملة من الخدمات الإلكترونية، تلخص الدراسات السابقة أن الخدمات الإلكترونية تلعب دورًا حيويًا في تحسين الإدارة الأكاديمية عبر تحسين الكفاءة، تعزيز تجربة الطلاب، ودعم اتخاذ القرارات. بينما تقدم هذه الخدمات فوائد ملحوظة مثل تسريع العمليات الإدارية وتوفير بيانات دقيقة، تواجه المؤسسات الأكاديمية تحديات مثل مقاومة التغيير ونقص التدريب. لذا، لتحقيق أقصى استفادة، من الضروري معالجة هذه التحديات من خلال استراتيجيات فعالة تشمل تحديث التكنولوجيا وتدريب المستخدمين، في الختام، تشير الدراسات إلى أن النجاح في دمج الخدمات الإلكترونية في الإدارة الأكاديمية يتطلب التزامًا قويًا بتحديث التكنولوجيا، تدريب المستخدمين، وتطوير استراتيجيات لإدارة التغيير. من خلال معالجة هذه التحديات، يمكن للمؤسسات التعليمية تحسين كفاءتها، وتعزيز تجربة الطلاب،

ودعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية، مما يساهم في تحقيق أهدافها الأكاديمية بشكل أكثر فعالية، وأن الخدمات الإلكترونية تلعب دورًا متزايد الأهمية في تطوير وتحسين الإدارة الأكاديمية. لقد أظهرت الأبحاث أن تبني التكنولوجيا الرقمية يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز تجربة الطلاب، ودعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المؤسسات التعليمية.

2.5,2. آثار البحث المستقبلية:

تشير آثار البحث المستقبلية إلى تأثيرات وتوجهات قد تنشأ نتيجة للتطورات المستمرة في هذا المجال. تشمل هذه الآثار:

1. تعزيز الابتكار في التعليم:

سيؤدي تقدم التكنولوجيا إلى ظهور أدوات تعليمية جديدة ومبتكرة، مما يعزز طرق التعلم ويتيح تجارب تعليمية أكثر تفاعلية وشخصية، التركيز على تطوير حلول تكنولوجية متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتخصيص المحتوى التعليمي وتحسين تفاعل الطلاب.

2. تحسين الكفاءة الإدارية:

ستساعد الأنظمة الإلكترونية المتطورة في تبسيط وتسهيل العمليات الإدارية، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف، التركيز على التكامل بين الأنظمة المختلفة لضمان تدفق المعلومات بسلاسة وتعزيز قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

3. زيادة التركيز على الأمان والخصوصية:

ستصبح مسائل الأمان وحماية البيانات أكثر أهمية مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا، تطوير استراتيجيات وتدابير أمنية متقدمة لحماية المعلومات الأكاديمية والشخصية من التهديدات السيبرانية.

4. تطور سياسات وإجراءات الإدارة الأكاديمية:

ستتطلب التطورات التكنولوجية تعديلات في السياسات والإجراءات الأكاديمية لتواكب التغيرات وتستفيد من التكنولوجيا بشكل فعال، تحديث السياسات المتعلقة بالتحول الرقمي وإدارة التغيير لضمان توافق العمليات الأكاديمية مع الابتكارات التكنولوجية.

5. تحسين تجربة الطلاب والأعضاء الأكاديميين:

ستساهم التطورات التكنولوجية في توفير تجارب تعليمية وتجريبية أفضل للطلاب، وتسهيل عمل أعضاء هيئة التدريس والإداريين، زيادة الاستثمارات في أدوات الدعم والمشاركة الإلكترونية التي تعزز التفاعل وتبسط عملية التعليم والإدارة.

6. التوسع في البحث العلمي والتحليل:

ستتيح التقنيات المتقدمة جمع وتحليل بيانات أكثر شمولية، مما يعزز من جودة البحث الأكاديمي وفهم اتجاهات التعليم، تعزيز استخدام أدوات تحليل البيانات الكبيرة والبحث المتقدم لدعم الأبحاث التعليمية وتحقيق رؤى جديدة في مجال التعليم والإدارة الأكاديمية.

تدعم هذه الاتجاهات الفهم المتقدم للتكنولوجيا في التعليم وتساهم في تطوير بيئات أكاديمية أكثر تطوراً وفعالية.

2.5,3. المساهمات الإجمالية للبحث في هذا المجال:

المساهمات الإجمالية في مجال الخدمات الإلكترونية والإدارة الأكاديمية تعكس الفوائد والتأثيرات التي تنجم عن دمج التكنولوجيا في العملية التعليمية والإدارية. تشمل هذه المساهمات:

1- تحسين الكفاءة الإدارية:

أتمتة العمليات الإدارية مثل التسجيل، إدارة الجداول الدراسية، ومعالجة البيانات يساعد في تقليل الوقت والجهد، ويزيد من دقة العمليات، يقلل من العبء الإداري و يتيح للموظفين التركيز على مهام استراتيجية أخرى.

2- تعزيز تجربة الطلاب:

توفر الأنظمة الإلكترونية للطلاب وصولاً سهلاً إلى الموارد التعليمية، وتسهّل التفاعل مع المحتوى الأكاديمي وأعضاء هيئة التدريس، يساهم في تحسين تجربة التعلم، وزيادة التفاعل والمشاركة الطلابية.

دعم اتخاذ القرارات:

توفر الأنظمة الإلكترونية أدوات تحليل بيانات قوية تساعد الإداريين في اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على معلومات دقيقة وشاملة، يعزز من فعالية التخطيط الاستراتيجي وتحسين الأداء الأكاديمي والإداري.

4- تحسين جودة التعليم:

تمكن التكنولوجيا من تقييم وتحليل جودة التعليم بشكل مستمر، وتوفر أدوات لتحسين البرامج الدراسية والممارسات التعليمية، يساهم في ضمان تحقيق معايير الجودة الأكاديمية وتعزيز فعالية التعليم.

5- زيادة الأمان وحماية البيانات:

توفر الأنظمة الإلكترونية إجراءات أمان متقدمة لحماية البيانات الأكاديمية والشخصية من التهديدات السيبرانية، يعزز من ثقة المستخدمين في الأنظمة ويقلل من المخاطر المرتبطة بالأمان والخصوصية.

6- تسهيل الوصول إلى المعلومات:

تسهل الخدمات الإلكترونية في تحسين وصول الطلاب وأعضاء هيئة التدريس إلى المعلومات والموارد الأكاديمية بسهولة ويسر، يعزز من فعالية التعلم ويقلل من العقبات المتعلقة بالوصول إلى المعلومات الأكاديمية.

7- تشجيع الابتكار:

تدعم التكنولوجيا الجديدة تقديم حلول تعليمية مبتكرة، مما يفتح المجال لتجارب تعليمية جديدة ومبتكرة، يعزز من قدرة المؤسسات الأكاديمية على التكيف مع التغيرات السريعة في مجال التعليم والتكنولوجيا.

تسهم الخدمات الإلكترونية في تعزيز الكفاءة، تحسين تجربة الطلاب، دعم اتخاذ القرارات، وضمان جودة التعليم. كما تلعب دوراً مهماً في حماية البيانات وتعزيز الابتكار، مما يؤدي إلى تحسين شامل في الأداء الأكاديمي والإداري.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3,1. المقدمة

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة، واختيار فرضيات الدراسة. توضح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وما تم تطبيقه، كما يلي:

3,2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

في الدراسات البحثية، تعتبر التعريفات الإجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح. يصف التعريف الإجرائي كيفية قياس المتغير أو ملاحظته أو معالجته. يساعد الباحثين على التأكد من أن دراساتهم متسقة وموثوقة وصالحة.

3,2,1. مستويات الإنتاجية:

التعريف التشغيلي: يمكن تفعيل مستويات الإنتاجية بعدد الوحدات المنتجة في الساعة بواسطة كل موظف على خط التصنيع.

3,2,2. التنوع في مكان العمل:

التعريف التشغيلي: يمكن تفعيل التنوع في مكان العمل كنسبة مئوية من الموظفين من خلفيات عرقية مختلفة داخل المنظمة.

3,3. تصميم البحث

في هذا القالب، سنقدم هيكلًا يغطي خمسة أمور منهجية مهمة (كما هو موضح أعلاه). يعتمد هذا الهيكل بشكل فضفاض على "البصل البحثي".

1. فلسفة البحث: الوضعية.
2. منهج البحث: استنتاجي.
3. استراتيجية البحث: دراسة حالة.
4. نوع البحث: نوعي.
5. الأفق الزمني: المقطع العرضي.
6. طرق جمع وتحليل البيانات: التحليل الإحصائي لنتائج المسح.

3,4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يقدم هذا الجزء معلومات عن مجتمع الدراسة وعينتها. بالإضافة إلى ذلك، يوضح هذا الجزء الأساليب والتقنيات التي تم وضعها لاختيار عينة الدراسة، وتحديد حجم العينة.

3,4,1. مجتمع الدراسة

3,4,2. عينة الدراسة

3,4,3. طرق وتقنيات أخذ العينة

3,5. طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث. وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج المسحي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات. وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث

3,5,1. المتغير المستقل (الخدمات الإلكترونية)

اعتمد الباحث على استبانة د/ عائشة بنت أحمد الحسيني شذا بنت عبد المحسن الخيال ٢٠١٣م وذلك لقياس المتغير المستقل (الخدمات الإلكترونية)، وذلك من حيث ستة أبعاد وهي: مدى معرفة العاملين بأنظمتها، ومدى مساهمتها في تطوير العمل الإداري، ومدى مساهمتها في تحسين أداء العاملين، ومدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل الجامعة لدعم الخدمات الإلكترونية، والتحديات التي تواجه أنظمة الإدارة الإلكترونية، ومدى فعالية أنظمتها. بإجمالي 57 فقرة للمتغير كله. من حيث أن البعد الأول يتكون من 6 عناصر، والبعد الثاني يتكون من 11 عنصر، والبعد الثالث 9 يتكون من عناصر، والبعد الرابع 9 يتكون من عناصر، والبعد الخامس 8 يتكون من عناصر، والبعد السادس 14 يتكون من عنصر. نوع الاستبيان هو ليكرت الخماسي. حيث غير موافق بشدة = 1، بينما موافق بشدة = 5

المتغير المستقل	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
الخدمات الإلكترونية	مدى معرفة العاملين بأنظمتها	6	(د/ عائشة بنت أحمد الحسيني
	ومدى مساهمتها في تطوير العمل الإداري	11	شذا بنت عبد المحسن الخيال ٢٠١٣م)
	ومدى مساهمتها في تحسين أداء العاملين	9	
	ومدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل الجامعة لدعم الخدمات الإلكترونية	9	
	والتحديات التي تواجه أنظمة الإدارة الإلكترونية	8	
	ومدى فعالية أنظمتها	14	

3,5,2. المتغير التابع (الإدارة الأكاديمية)

3,6. أنواع البيانات

3,6,1. البيانات الأولية:

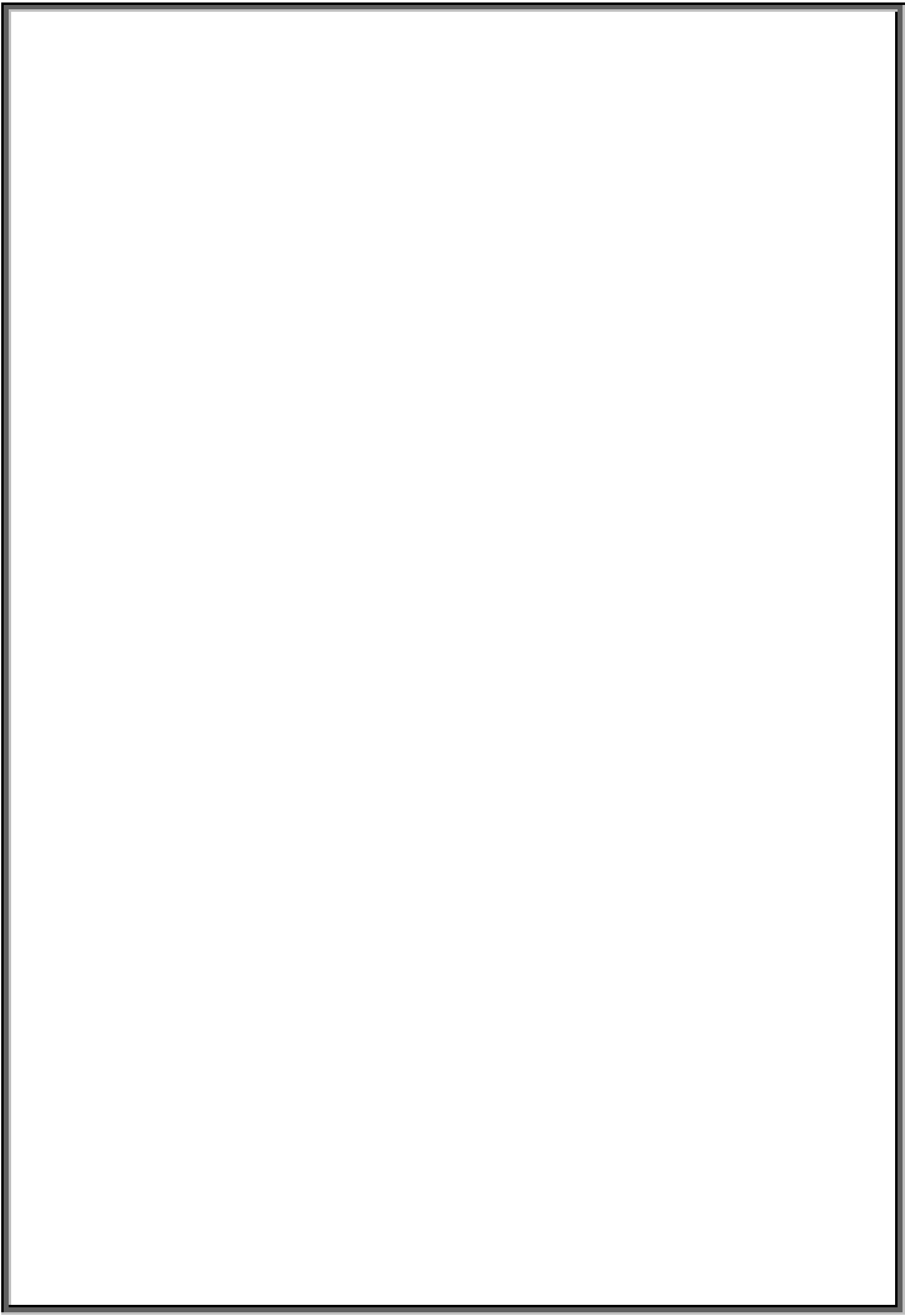
3,6,2. البيانات الثانوية:

3,7. طرق وأساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديداً الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة.

- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.
- تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت.
- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.
- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

3,8. الخاتمة



قائمة المراجع:

العربية

دور الإدارة الأكاديمية في تحسين جودة التعليم العالي"، مجلة الإدارة والتعليم العالي، 2020.

الإنجليزية

Chen, Y. 2021. Innovation in Academic Management: A Global Perspective. Educational Leadership Review

Wilson, K. 2020. Adaptive Academic Management. Journal of Higher Education Policy and Management

Smith, J. 2019. Academic Leadership: Strategies for Success. Journal of Higher Education Management

Johnson, L. 2020. Balancing Autonomy and Accountability in Higher Education. International Journal of Academic Research

Lee, M. 2019. Professional Development in Corporate Settings. International Journal of Training and Development

Nguyen, T. 2020. Building a Learning Culture in Non-Academic Organizations. Learning and Development Quarterly

Smith, J. (2018). E-Services in Higher Education: An Untapped Potential. Journal of Educational Technology

Anderson, R. (2019). Academic Management in the Digital Age. International Journal of Educational Management

Brown, K. 2020. Challenges in Implementing E-Services for Academic Administration. Journal of Higher Education Policy

Wolf, A. M., Fontham, E. T., Church, T. R., Flowers, C. R., Guerra, C. E., LaMonte, S. J., ... & Smith, R. A. (2018). Colorectal cancer screening for average-risk adults: 2018 guideline update from the American Cancer Society. CA: a .cancer journal for clinicians, 68(4), 250-281

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.5301/hipint.5000602>

Wilson, D., Ambler, G., Lee, K. J., Lim, J. S., Shiozawa, M., Koga, M., ... & Chadha, D. (2019). Cerebral microbleeds and stroke risk after ischaemic stroke or transient ischaemic attack: a pooled analysis of individual patient data from cohort studies. The Lancet Neurology, 18(7), 653-665

[https://www.thelancet.com/journals/laneur/article/PIIS1474-4422\(19\)30197-8/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/laneur/article/PIIS1474-4422(19)30197-8/fulltext)

Brown, S. G., Ball, E. L., Perrin, K., Asha, S. E., Braithwaite, I., Egerton-Warburton, D., ... & Beasley, R. (2020). Conservative versus interventional treatment for spontaneous pneumothorax. New England Journal of Medicine, .382(5), 405-415

<https://www.nejm.org/doi/abs/10.1056/NEJMoa1910775>

West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and .citizen attitudes

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x>

Dawes, S. S. (2008). The evolution and continuing challenges of e-governance. *Public Administration Review*, 68(s1), S86-S102

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-6210.2008.00981.x>

Jaeger, P. T. (2003). The endless wire: E-government as global phenomenon. *Government Information Quarterly*, 20(4), 323-331

<https://cir.nii.ac.jp/crid/1360013172034612224>

Stähler, P. (2001). *Business Models in the Digital Economy: A Conceptual Framework*. eStrategies: A Digital Economy, Edition Sigma.

Von Solms, R., & Van Niekerk, J. (2013). From information security to cyber security. *Computers & Security*, 38, 97-102.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1094670504271156>

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319-340.

<https://www.jstor.org/stable/249008>

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07421222.2003.11045748>

Chen, M. (2003). Factors affecting the use of electronic data interchange (EDI) in customer relations. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 50(1), 97-107

Smith, H. J., Milberg, S. J., & Burke, S. J. (1996). Information privacy: Measuring individuals' concerns about organizational practices. MIS Quarterly, 167-196.

<https://www.jstor.org/stable/249477>

Bertino, E., Sandhu, R., & Samarati, P. (2000). Access control: principles and practice. IEEE Communications Magazine, 38(6), 50-54.

<https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=1f201330e48caa0cd458c3ad9e8027ab589eb55a>

Schneier, B. (1996). Applied cryptography: Protocols, algorithms, and source code in C. John Wiley & Sons

<https://cir.nii.ac.jp/crid/1571698601200669696>

Scott, W. R. (2000). Institutions and organizations. SAGE.

Bajgoric, N. (2000). Planning and implementing the enterprise-wide disaster recovery plan. Information Management & Computer Security.

Bannister, F., & Connolly, R. (2011). Trust and transformational - government: A proposed framework for research. Government Information Quarterly, 28(2), 137-147

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X11000062>

Jaeger, P. T. (2006). Assessing Section 508 compliance on federal e-government Web sites: A multi-method, user-centered evaluation of accessibility for persons with disabilities. Government Information Quarterly, 23(2), 169-190.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X06000487>

Pavlou, P. A. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. International Journal of Electronic Commerce, 7(3), 101-134.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10864415.2003.11044275> -

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(2), 425-478

<https://www.jstor.org/stable/30036540>

Heeks, R. (2002). E-government in Africa: Promise and practice. *Information Polity*, 7(2-3), 97-114.

<https://content.iospress.com/articles/information-polity/ip000008>

Carr, N. G. (2003). IT doesn't matter. *Harvard Business Review*, 81(5), 41-49.

Amit, R., & Zott, C. (2001). Value creation in e-business. *Strategic Management Journal*, 22(6-7), 493-520.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/smj.187>

West, D. M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15-27.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x>

Fountain, J. E. (2001). *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*. Brookings Institution Press.

<https://books.google.com/books?hl=ar&lr=&id=geX4xHFmNMIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=++->

+Fountain,+J.+E.+(2001).+Building+the+Virtual+State:+Information+Technology+and+Institutional+Change.+Brookings+Institution+Press.&ots=e50nFcYFpY&sig=rTjpJcOY_ahae98HfDWywkO7qiA

Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187-216.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X05000158>

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

<https://www.jstor.org/stable/249008>

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York Free Press.

Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The processes of technological innovation*. Lexington, MA: Lexington Books.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07421222.2003.11045748>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1094670504271156>

[Johnson, L., Adams Becker, S., Estrada, V., & Freeman, A. (2015). "NMC Horizon Report: 2015 Higher Education Edition." The New Media Consortium.]

<https://www.learntechlib.org/p/171478/>

[Voorhees, R. A. (2001). "Competency-Based Learning Models: A Necessary Future." *New Directions for Institutional Research*, 2001(110), 5-13.]

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/ir.6>

[Srikanthan, G., & Dalrymple, J. (2003). "Developing alternative perspectives for quality in higher education." *The International Journal of Educational Management*, 17(3), 126-136.]

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09513540310467804/full/html>

[Healey, M., Flint, A., & Harrington, K. (2014). "Engagement through partnership: students as partners in learning and teaching in higher education." Higher Education Academy.]

[Garrison, D. R., & Vaughan, N. D. (2008). "Blended learning in higher education: Framework, principles, and guidelines." Jossey-Bass.]

<https://www.wiley.com/en-us/Blended+Learning+in+Higher+Education:+Framework,+Principles,+and+Guidelines-p-9780787987701>

[Field, J. (2006). "Lifelong Learning and the New Educational Order." Trentham Books.] <https://www.trentham-books.co.uk/pages/Books/BookDetails.aspx?BookID=282>

[Bryson, J. M. (2018). "Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement." John Wiley & Sons.]

<https://www.wiley.com/en-us/Strategic+Planning+for+Public+and+Nonprofit+Organizations:+A+Guide+to+Strengthening+and+Sustaining+Organizational+Achievement-p-9781119071600>

[Ramsden, P. (2003). "Learning to Lead in Higher Education. Routledge.]

<https://www.routledge.com/Learning-to-Lead-in-Higher-Education/Ramsden/p/book/9780415303456>

[Harvey, L., & Green, D. (1993). "Defining quality." Assessment & Evaluation in Higher Education, 18(1), 9-34.]

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0260293930180102>

[Stensaker, B., & Harvey, L. (2011). "Accountability in higher education: Global perspectives on trust and power." Routledge.]

<https://www.routledge.com/Accountability-in-Higher-Education-Global-Perspectives-on-Trust-and-Power/Stensaker-Harvey/p/book/9780415892691>

[Freeman, R. E., Harrison, J. S., & Wicks, A. C. (2007). "Managing for stakeholders: Survival, reputation, and success." Yale University Press.]

<https://yalebooks.yale.edu/book/9780300125283/managing-stakeholders>

[Taylor, F. W. (1911). "The Principles of Scientific Management. Harper & Brothers.] <https://archive.org/details/principlesofscie00taylrich>

[Fayol, H. (1949). "General and Industrial Management." Pitman Publishing.]

<https://www.worldcat.org/title/general-and-industrial-management/oclc/186188>

Harvey, L., & Williams, J. (2010). Fifteen years of quality in higher education. Quality in Higher Education, 16(1), 3-36.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13538321003679457>

Jansen, W. A., & Grance, T. (2011). Guidelines on security and privacy in public cloud computing. NIST Special Publication, 144(1), 32-38.

<https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/legacy/sp/nistspecialpublication800-144.pdf>

[Weber, M. (1947). "The Theory of Social and Economic Organization." Free Press.]

<https://www.worldcat.org/title/theory-of-social-and-economic-organization/oclc/512297>

[Mayo, E. (1933). "The Human Problems of an Industrial Civilization." Macmillan.]

<https://www.worldcat.org/title/human-problems-of-an-industrial-civilization/oclc/250145>

[Maslow, A. H. (1943). "A Theory of Human Motivation." *Psychological Review*, 50(4), 370-396.]

<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0054346>

[Bertalanffy, L. von. (1968). "General System Theory: Foundations, Development, Applications." George Braziller.]

<https://www.worldcat.org/title/general-system-theory-foundations-development-applications/oclc/211020>

[Burns, J. M. (1978). "Leadership." Harper & Row.]

<https://www.worldcat.org/title/leadership/oclc/510555>

Kashorda, M., & Waema, T. (2014). *E-Readiness Survey of Kenyan Universities .(2013) Report. Nairobi: Kenya Education Network

http://ereadiness2013.kenet.or.ke:8080/ereadiness/2013/E-readiness%202013%20Survey%20of%20Kenyan%20Universities_FINAL.pdf

Guri-Rosenblit, S. (2005). *'Distance education' and 'e-learning': Not the same .thing. *Higher Education*, 49(4), 467-493

<https://link.springer.com/article/10.1007/s10734-004-0040-0>

Selwyn, N. (2007). *The use of computer technology in university teaching and learning: a critical perspective. *Journal of Computer Assisted Learning*, 23(2), .83-94

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1365-2729.2006.00204.x>

Picciano, A. G. (2006). *Data-driven decision making for effective school .leadership. Pearson Education

<https://cir.nii.ac.jp/crid/1130000795914124544>

.Anderson, T. (2008). *The theory and practice of online learning. AU Press
[https://books.google.com/books?hl=ar&lr=&id=RifNwzU3HR4C&oi=fnd&pg=PR11&dq=Anderson,+T.+\(2008\).+*The+theory+and+practice+of+online+learning.+AU+Press.&ots=Si7mJkIYpw&sig=xWF9yE7m2C6CFfK2GWI4p-eA5kQ](https://books.google.com/books?hl=ar&lr=&id=RifNwzU3HR4C&oi=fnd&pg=PR11&dq=Anderson,+T.+(2008).+*The+theory+and+practice+of+online+learning.+AU+Press.&ots=Si7mJkIYpw&sig=xWF9yE7m2C6CFfK2GWI4p-eA5kQ)

Borgman, C. L. (2007). *Scholarship in the digital age: Information, infrastructure, and the internet. MIT Press
[https://books.google.com/books?hl=ar&lr=&id=ZDDu3CuzDdMC&oi=fnd&pg=PR7&dq=Borgman,+C.+L.+\(2007\).+*Scholarship+in+the+digital+age:+Information,+infrastructure,+and+the+internet.+MIT+Press.&ots=Ew29ueY6PF&sig=hel68JkMs5mJN6sHegWnnvanUM](https://books.google.com/books?hl=ar&lr=&id=ZDDu3CuzDdMC&oi=fnd&pg=PR7&dq=Borgman,+C.+L.+(2007).+*Scholarship+in+the+digital+age:+Information,+infrastructure,+and+the+internet.+MIT+Press.&ots=Ew29ueY6PF&sig=hel68JkMs5mJN6sHegWnnvanUM)

Harvey, L., & Williams, J. (2010). *Fifteen years of quality in higher education. .Quality in Higher Education, 16(1), 3-36
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13538321003679457>

Leidner, D. E., & Kayworth, T. (2006). A review of the impact of organizational culture on information systems success: A conceptual framework. Journal of Management Information Systems, 22(1), 231-272.

Dabbagh, N., & Kitsantas, A. (2012). Personal learning environments, social media, and self-regulated learning: A natural formula for connecting formal and informal learning. The Internet and Higher Education, 15(1), 3-8.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1096751611000467>

Picciano, A. G. (2006). Data-driven decision making for effective school leadership. Pearson Education.
<https://cir.nii.ac.jp/crid/1130000795914124544>

Westera, W. (2013). The Digital Turn: How the Internet Transforms Our Existence. AuthorHouse.

[https://books.google.com/books?hl=ar&lr=&id=JOpkMyApR-wC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Westera,+W.+\(2013\).+The+Digital+Turn:+How+the+Internet+Transforms+Our+Existence.+AuthorHouse.&ots=mS7M3ZkT4Y&sig=DJSDvP2GIfpxA6ePVOGUOIK7g9s](https://books.google.com/books?hl=ar&lr=&id=JOpkMyApR-wC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Westera,+W.+(2013).+The+Digital+Turn:+How+the+Internet+Transforms+Our+Existence.+AuthorHouse.&ots=mS7M3ZkT4Y&sig=DJSDvP2GIfpxA6ePVOGUOIK7g9s)

Hawkins, B. L., & Oblinger, D. G. (2006). The myth about the digital divide. *Educause Review*, 41(4), 12-30.

<https://www.learntechlib.org/p/99159/>

Almarabeh, T., & AbuAli, A. (2010). A general framework for e-learning readiness in higher education. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 2(1), 30-36.

https://www.academia.edu/download/65828927/A_General_Framework_for_E-Government_Def20210228-6753-54bzs7.pdf

Jansen, W. A., & Grance, T. (2011). Guidelines on security and privacy in public cloud computing. *NIST Special Publication*, 144(1), 32-38.

<https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/legacy/sp/nistspecialpublication800-144.pdf>

Kirkwood, A., & Price, L. (2005). Learners and learning in the twenty-first century: What do we know about students' attitudes towards and experiences of information and communication technologies that will help us design courses? *Studies in Higher Education*, 30(3), 257-274.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03075070500095689>

Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Review Press .

https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02621711211253231/full/html?journalCode=jmd&utm_source=TrendMD&utm_medium=cpc&utm_campaign=Journal_of_Management_Development_TrendMD_0&WT.mc_id=Emerald_TrendMD_0

استبيان

السيدات والسادة الأفاضل بجامعة الملك عبد العزيز

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

وبعد..

يجري الباحث دراسة بعنوان "دراسة العلاقة بين الخدمات الإلكترونية الجامعية وفعالية الإدارة الأكاديمية في جامعة الملك عبد العزيز بجدة" وهي جزء من متطلبات الحصول على شهادة بكالوريوس في إدارة الأعمال في جامعة ميدأوشن ولكون الموضوع يخص جامعتكم لذا فإن نجاح هذه الدراسة يتركز على مدى مساهمتكم في قراءتها بدقة ومن ثم الإجابة على فقراتها.

وأشركم سلفاً على تقديركم لأهمية الدراسة وتعاونكم معي للوصول لنتائج هذه الدراسة. وأود إعلامكم بأن المعلومات الواردة في الاستبيان ستستخدم لأغراض البحث العلمي حصراً وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث

شهود عبد الجليل ثابت

إشراف

د. منى مصطفى العشري.

❖ المحور الأول: البيانات العامة

1. العمر:

أقل من 18 سنة ☐ 18-25 سنة ☐ 26-35 سنة ☐ 36-45 سنة ☐ 46 سنة وأكثر ☐

2. الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

3. المستوى التعليمي:

الثانوية العامة ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

4. عدد سنوات الخبرة في الوظيفة:

أقل من 5 سنوات ☐ أقل من 10 سنوات ☐ 10 سنوات فأكثر ☐

5. عدد سنوات الخبرة في العمل الإلكتروني:

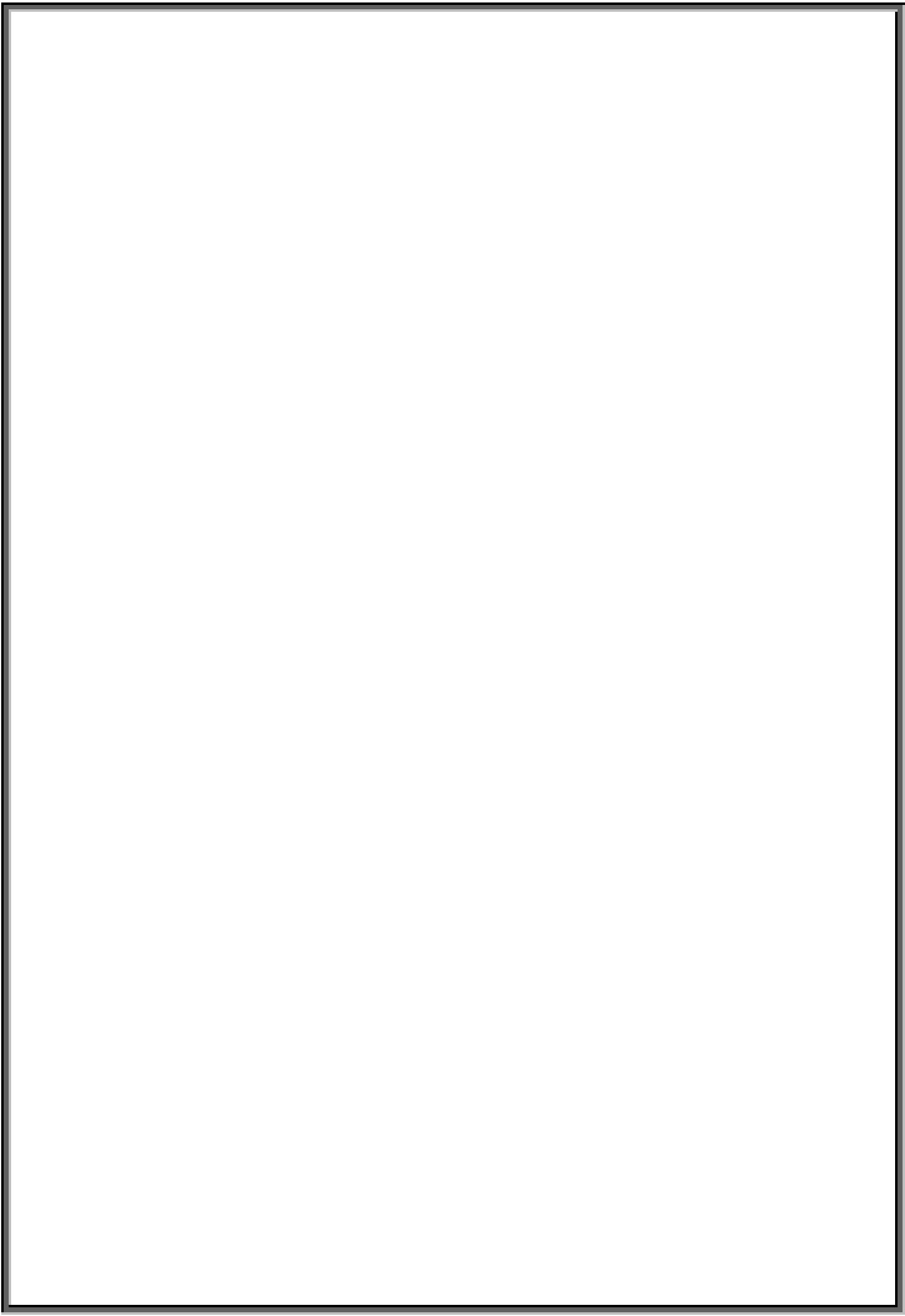
أقل من سنة ☐ أقل من 3 سنوات ☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5 سنوات فأكثر ☐

6. المسمى الوظيفي:

عضو هيئة تدريس ☐ رئيس/ة قسم ☐ وكيل/ة قسم ☐ وكيل/ة كلية ☐

7. الدرجة العلمية:

معيدة ☐ محاضرة ☐ أستاذ مساعد ☐ أستاذ مشارك ☐ أستاذ ☐



❖ المحور الأول: الخدمات الإلكترونية:

الخدمات الإلكترونية هي خدمات تقيس مدى معرفة العاملين بأنظمتها، ومدى مساهمتها في تطوير العمل الإداري، ومدى مساهمتها في تحسين أداء العاملين، ومدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل الجامعة لدعم الخدمات الإلكترونية، والتحديات التي تواجه أنظمة الخدمات الإلكترونية، ومدى فعالية أنظمتها.

العبارات					أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
					5	4	3	2	1
المحور الأول: مدى معرفة الموظفين بأنظمة الخدمات الإلكترونية المطبقة في جامعة الملك عبدالعزيز									
1	لدي معرفة شاملة عن الخدمات التي تقدمها جميع أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في الجامعة.								
2	لدي معرفة شاملة عن الأنظمة التي تستخدمها العمادة والتي أحتاج إليها في عملي.								
3	أتابع باستمرار ما يتم تفعيله من الأنظمة الإلكترونية الجديدة.								
4	لدي خلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الإلكترونية.								
5	لدي خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإرادة الإلكترونية.								
6	لدي خلفية معرفية عن إيجابيات الإدارة الإلكترونية.								

المحور الثاني: مدى مساهمة أنظمة الخدمات الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في جامعة الملك عبدالعزيز
بجدة

العبارات					
أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1	
ساهم تطبيق أنظمة الخدمات الإلكترونية في:					
١					تغير الهيكل التنظيمي (إلغاء أو إنشاء أو دمج بعض الوحدات) بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.
٢					التحول إلى إدارة لا مركزية.
٣					تبسيط الإجراءات الإدارية.
٤					تخفيض عدد المعاملات الورقية.
5					تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة.
٦					زيادة معدل المرونة الإدارية في التعامل مع أي تغيير يطرأ.
٧					تحسن مستوى الخدمات المقدمة من قبل العمادة.
٨					توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
٩					توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف.
١٠					تقليل ظاهرة الفساد الإداري.
١١					خفض معدلات النزاع والصراع داخل العمل.

المحور الثالث: مدى مساهمة أنظمة الخدمات الإلكترونية في تحسين أداء موظفات جامعة الملك عبدالعزيز
بجدة

العبارات					
أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
5	4	3	2	1	
ساهم تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في:					
١	زيادة معرفة الموظفة بمهام العمل.				
٢	سرعة إنجاز المهام.				
٣	انخفاض نسبة الأخطاء في العمل.				
٤	زيادة إنتاجية الموظفة.				
5	تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات.				
٦	تسهيل عملية الرقابة والمتابعة				
٧	تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بين الموظفين.				
٨	تدريب الموظفين على مهام جديدة.				
٩	مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات.				

المحور الرابع: مدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل الجامعة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية					
العبارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	5	4	3	2	1
١ توفر الجامعة أجهزة حاسب بمواصفات مناسبة تمكن الموظفين من الدخول إلى أنظمة الإدارة الإلكترونية.					
٢ توفر شبكات اتصال سريعة وأمنة.					
٣ توفر الجامعة كافة البرامج التي تحتاجها الموظفة لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملها.					
٤ توفر الجامعة كافة ملحقات الحاسب (طابعة، وحدات تخزين، إلخ) التي تحتاجها الموظفة في مجال عملها.					
5 توجد قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات والمعلومات.					
٦ تستجيب الجامعة بشكل سريع لأي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل.					
٧ توفر الجامعة دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية.					

٨	تهتم الجامعة بنشر الوعي بخصوص تدشين أنظمة جديدة.					
٩	تهتم الجامعة بتطوير الأنظمة بشكل مستمر.					
المحور الخامسة: التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبدالعزيز						
العبارات		أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
		5	4	3	2	1
١	تواجهك صعوبات في التعامل مع الحاسب الآلي لأداء الأعمال المطلوبة.					
٢	تواجهك صعوبات في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية.					
٣	توجد مقاومة ورفض من قبل بعض الموظفين للأنظمة الإدارية الإلكترونية.					
٤	تقادم التقنيات المستخدمة من أجهزة وبرامج وشبكات وغيرها وصعوبة مواكبة التقنيات الحديثة.					
5	تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية إلى تطوير البنية التحتية للجامعة (أجهزة الحاسب، وبرامج التشغيل، وشبكات الاتصال) .					
٦	إن التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تكاليف مادية عالية.					

٧	إن التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى موارد بشرية مختصة.					
٨	برامج الأمان وحماية المعلومات التي تستخدمها الجامعة تعتبر كافية.					
المحور السادس: مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبدالعزيز						
العبارات					أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
					أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
١	٢	٣	٤	٥	١	٢
١	عملية الدخول لأنظمة الإدارة الإلكترونية سهلة وسلسة.					
٢	تتصف واجهات الأنظمة بوضوح جميع الخدمات التي تقدمها.					
٣	مازالت بعض مهام واجراءات العمل تتم ورقياً لقصور في الأنظمة الإلكترونية.					
٤	تتصف الأنظمة بسهولة التصفح والاستخدام.					
٥	تتصف الأنظمة بسرعة الاستجابة للأوامر المطلوبة.					
٦	يمكن الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسهولة.					
٧	المعلومات المسترجعة من الأنظمة حديثة.					

					المعلومات المسترجعة من الأنظمة دقيقة وموثوقة.	٨
					المعلومات المسترجعة من الأنظمة ملائمة لاحتياجات العمل.	٩
					توفر الأنظمة خاصية الأمان والخصوصية لمستخدميها.	10
					توجد نسخ احتياطية للبيانات والمعلومات في حال فقدانها.	١١
					تتيح الأنظمة متابعة سير العمل.	١٢
					تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة حاليا إلى التطوير والتحسين لتتلاءم مع احتياجات العمل.	١٣
					أُعيد تحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حاليا إلى الإلكترونية.	١٤

❖ ثانياً: فعالية الإدارة الأكاديمية:

فعالية الإدارة الأكاديمية هي قدرة المؤسسات التعليمية على تنظيم وتوجيه الموارد الأكاديمية، والإدارية، والبشرية لتحقيق أهدافها التعليمية بأعلى مستويات الكفاءة والجودة. تشمل الفعالية الأكاديمية البرامج الأكاديمية المطروحة، الخطط الدراسية، مرافق الأقسام والكليات، القاعات التدريسية، المختبرات والأجهزة التعليمية، الكادر الإداري للقسم والكلية والجامعة، نظام التعليم الإلكتروني، مخرجات التعلم، متطلبات واحتياجات سوق العمل، الخدمات الإلكترونية المقدمة، سياسة استقطاب الطلبة، التطوير المستمر للكادر الأكاديمي، الحوافز والجوائز التشجيعية، أنظمة وتعليمات الجامعة.

العبارات					
أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
5	4	3	2	1	
البرامج الأكاديمية المطروحة					
1					تمتاز البرامج الأكاديمية المطروحة بالحدثة والتميز
2					تنسجم أهداف البرامج الأكاديمية مع رؤية ورسالة الجامعة.
3					تحرص الجامعة على تشكيل لجان لمتابعة البرامج الأكاديمية لرصد جوانب القوة والضعف.
4					عدد الساعات المخصصة لاستيفاء متطلبات إتمام البرامج الأكاديمية يعد كافياً.
5					هناك تفاعل بين الكليات والأقسام والكليات الأكاديمية ومؤسسات المجتمع.

					6	تسعى (عمادة الكلية، رئاسة الأقسام) إلى مراجعة وتحسين وتطوير الخدمات والمناهج التعليمية والبرامج الدراسية في الجامعة.
					7	أشعر بالرضا العام عن مستوى البرامج الأكاديمية في الجامعة.
الخطط الدراسية						
					1	توزع خطة دراسية تفصيلية متكاملة لكل مقرر دراسي يوزع بداية الفصل الدراسي.
					2	تحرص الجامعة على مراجعة وتحسين وتطوير الخطط الدراسية بشكل دوري.
					3	تشكل الجامعة لجان مراجعة للخطط الدراسية بشكل دوري.
					4	تتوافق أهداف المواد الدراسية مع أهداف البرامج الأكاديمية.
					5	أشعر بالرضا عن مستوى الخطط الدراسية في الجامعة.
مرافق الأقسام والكليات						
					1	توفر الجامعة مرافق متنوعة ومتكاملة (مكاتب، غرف تصوير، مختبرات، مشاغل، قاعات، مُصلًى) في الأقسام والكليات.
					2	تنتشر في الأقسام والكليات مرافق صحية نظيفة وسليمة.
					3	تتوافر مرافق لذوي الاحتياجات الخاصة في كافة أقسام وكليات الجامعة.
					4	تمتاز مرافق الأقسام والكليات بالحدثة والجودة العالية.
					5	تجهيزات المكاتب في الأقسام والكليات كافية وحديثة.

					أشعر بالرضا العام عن مرافق الأقسام والكليات في الجامعة.	6
القاعات التدريسية						
					يتوفر عدد كافٍ من القاعات التدريسية في كافة مباني الجامعة.	1
					أنظمة التكييف والتبريد في القاعات التدريسية في الجامعة تعمل بشكل فعال ودوري.	2
					كافة القاعات مجهزة بأجهزة تعليمية حديثة (Data show)، Smart Borad،الخ).	3
					تعتبر مساحة القاعات التدريسية كافية نسبة إلى عدد الطلبة.	4
					تحرص الجامعة على صيانة دورية للقاعات التدريسية (الإضاءة، التهوية، النظافة، صيانة الأجهزة التعليمية، المقاعد، ...الخ).	5
					أشعر بالرضا عن القاعات التدريسية الموجودة في الجامعة.	6
المختبرات والأجهزة التعليمية						
					تتوفر المختبرات الحاسوبية الحديثة في كليات الجامعة بعدد كافٍ.	1
					تلتزم الجامعة بتوفير مختبرات خاصة بكليات الجامعة مجهزة بأجهزة تعليمية حديثة.	2
					تساعد المختبرات الحاسوبية على ضبط الاختبارات الإلكترونية التي تقيمها الجامعة.	3
					تلتزم الجامعة بتوفير كافة الأجهزة التعليمية التي تسهم في تدريب الطلبة.	4

5	تحرص الجامعة على صيانة المختبرات والأجهزة التعليمية وتحديثها بشكل دوري.				
6	أشعر بالرضا العام عن خدمة المختبرات والأجهزة التعليمية المقدمة في الجامعة.				
الكادر الإداري للقسم والكلية والجامعة					
1	تلتزم الجامعة بتوفير عدد كافٍ من الكادر الإداري في القسم والكلية والجامعة.				
2	يتصف الكادر الإداري بخبرة ومهنية عالية.				
3	الدوائر الإدارية في الجامعة متنوعة ومتخصصة لتلبية كافة الاحتياجات الأكاديمية.				
4	أشعر بالرضا العام عن مستوى الكادر الإداري في الجامعة.				
نظام التعليم الإلكتروني					
1	توفر الجامعة نظام التعليم الإلكتروني عبر موقعها الرسمي.				
2	يساعد نظام التعليم الإلكتروني في الجامعة على زيادة التواصل مع الطلبة.				
3	يتم تفعيل نظام التعليم الإلكتروني الخاص بالجامعة في جميع المواد الدراسية.				
4	يسهل نظام التعليم الإلكتروني على أعضاء الهيئة الأكاديمية على استرجاع المواد بشكل يسهل مراجعتها وتطويرها.				
5	أشعر بالرضا العام عن النظام الإلكتروني المطبق في الجامعة.				
مخرجات التعلم					
1	تتوافق مخرجات التعلم للمواد الدراسية مع أهداف البرامج الأكاديمية				

2					تنبثق من المادة التعليمية مخرجات تعلم قابلة للقياس والتحقق بسهولة.	
3					تساعد أنشطة المواد بمعرفة مدى تحقق مخرجات التعلم المطلوبة.	
4					تقيس الجامعة مدى تحقق مخرجات التعلم نهاية كل فصل دراسي.	
5					ترتبط مخرجات التعلم مع متطلبات واحتياجات سوق العمل.	
6					أشعر بالرضا العام عن مخرجات التعلم في الجامعة.	
متطلبات واحتياجات السوق						
1					تشكل الجامعة لجان مختلفة على مستوى الكليات لدراسة ومسح احتياجات سوق العمل المحلي والعالمي باستمرار.	
2					تخطط إدارة الجامعة لتحقيق المواءمة بين تدفق الخريجين وحاجات سوق العمل.	
3					تحدث الجامعة البرامج الأكاديمية المطروحة بما يتناسب مع سوق العمل.	
4					أشعر بالرضا العام عن تلبية متطلبات واحتياجات سوق العمل في الجامعة.	
الخدمات الإلكترونية المقدمة						
1					توفر الجامعة خدمات إلكترونية متعددة (أجهزة حاسوب حديثة، طابعات متنوعة، خدمة الإنترنت، ... الخ) حديثة ومناسبة.	
2					يمتاز نظام الجامعة الإلكتروني الداخلي بالسرعة والحداثة.	
3					توفر الجامعة لأعضاء هيئة التدريس خدمة إيميل حديثة وذات نظام حماية عالي.	

4					تعمل الجامعة على صيانة وتحديث كافة الأجهزة الإلكترونية بشكل دوري.	
5					أشعر بالرضا العام عن مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة في الجامعة.	
سياسة استقطاب الطلبة						
1					أنا راضٍ عن سياسة قبول وانتقاء الطلبة في القسم.	
2					درجة الاستعداد لدى الطلبة في القسم للتعلم الجامعي مرضية.	
3					أنا راضٍ عن مستوى الطلبة - بصورة عامة- في امتحانات الكفاءة.	
4					أشعر بالرضا عن نسبة طلبة القسم الذين يلتحقون ببرامج الدراسات العليا.	
5					أشعر بالرضا العام عن سياسة استقطاب الطلبة للجامعة.	
التطوير المستمر للكادر الأكاديمي						
1					تسعى إدارة الجامعة إلى تحقيق التطوير المستمر للكادر الأكاديمي لتلبية الطموحات.	
2					تحرص الجامعة على مشاركة عضو هيئة التدريس في الندوات والمؤتمرات المهنية والعلمية ذات الاختصاص التي تسهم في رفع المستوى الأكاديمي.	
3					تحدد الجامعة الاحتياجات التدريبية لعضو هيئة التدريس في بشكل دوري.	
4					تعقد الجامعة الدورات التدريبية لرفع كفاءة عضو هيئة التدريس.	
5					أشعر بالرضا العام عن التطوير المستمر للكادر الأكاديمي التي تطبيقها الجامعة.	

الحوافز والجوائز التشجيعية						
					تشجع الجامعة أعضاء هيئة التدريس للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية بدل حوافز مناسبة.	1
					تقدم الجامعة جوائز تشجيعية للأكاديمي المتميز في أقسام وكليات الجامعة.	2
					تقدم الجامعة مكافآت مالية للأبحاث المنشورة في مجلات علمية محكمة.	3
					أشعر بالرضا العام عن الحوافز والجوائز التي تقدمها الجامعة.	4
أنظمة وتعليمات الجامعة						
					ترتبط أنظمة وتعليمات الجامعة بسياساتها المختلفة.	1
					أنظمة وتعليمات الجامعة مُعلنة لجميع المعنيين بكافة الوسائل الممكنة.	2
					تشتق أنظمة وتعليمات الجامعة بشكل واضح من أنظمة وتعليمات وزارة التعليم العالي.	3
					تطبق الأنظمة والتعليمات بإجراءات سهلة وواضحة.	4
					أشعر بالرضا العام عن أنظمة وتعليمات الجامعة.	5
					ما درجة رضاك عن العمل بشكل عام:	

