مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تقييم خدمات الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي في سورية
اسم الكاتب: د. عدنان العربيد، د. حيان سلمان، أحمد خضور
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4451
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 13:00 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (35) العدد (6) 2013
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (35) No. (6) 2013

تقييم خدمات الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي في سورية

الدكتور عدنان العربيد*
الدكتور حيان سلمان**
أحمد خضور***

(تاريخ الإيداع 19 / 8 / 2013. قُبِل للنشر في 6 / 11 / 2013)

□ ملخّص □

أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات القطاع العام أمراً حتمياً في عصرنا الحالي, ويجسد مفهوم الإدارة الإلكترونية هذا الاستخدام, بما تحققه من مزايا وفوائد على صعيد التفاعل بين الدوائر العامة والمواطنين وقطاع الأعمال, وبين الدوائر والمؤسسات العامة فيما بينها, ورفع مستوى تقديم الخدمات العامة بالشكل الأمثل والأسرع والأقل كلفة, وفي سورية ينخفض بشدة مستوى تقديم الخدمات العامة الحكومية في ظل غياب الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا في هذه المؤسسات, مع اختلاف درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وزارة لأخرى, وفي قطاع التعليم العالي تقدم الوزارة عددا من الخدمات الإلكترونية من خلال بعض المواقع الإلكترونية, لكنها لم تصل إلى المستوى المطلوب لتحقيق الأداء الأمثل في تقديم الخدمات المتعلقة بالتعليم العالي, وفي هذا البحث سنحاول تقييم مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة في قطاع التعليم العالي في سورية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية . الخدمات الإلكترونية

* أستاذ مساعد – قسم الاقتصاد والتخطيط – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – سورية .
** مدرس– قسم الاقتصاد والتخطيط– كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية– سورية .
*** طالب دراسات عليا (دكتوراه) – قسم الاقتصاد والتخطيط كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – سورية

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (35) العدد (6) 2013
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (35) No. (6) 2013

valuation of E-administration services in the higher education sector in Syria

Dr. Adnan alarbeed [*]
Dr. hayian solman [**]
Ahmad Khddour [***]

(Received 19 / 8 / 2013. Accepted 6 / 11 / 2013)

□ ABSTRACT □

The use of information and communication technology in the public sector institutions is inevitable in the present age, the concept of e-administration embodies this use in an integrated manner, including demonstrable advantages and benefits at the level of interaction between public services and citizens, and the business sector, and between departments and public institutions among them, and raise the level of provision of public services optimally at the fastest and least expensive, in Syria level of providing public services has droped in the absence of optimal use of technology in these institutions, with a different degree of use of information technology and communications from Ministry to another, and in the higher education sector ministry provides a number of electronic services through some websites, but it did not reach the level required to achieve optimal performance in the provision of services related to higher education, and in this paper we will try to assess the level of electronic services provided in the higher education sectorin Syria .

Key words : e government ; e-services

[*]**Associate professor, ،Department of Economics and Planning, Faculty of Economy، Tishreen University ،Lattakia ،Syria .**
[**]**Assistant professor, Department of Economics and Planning, Faculty of Economy ،Tishreen University ،Lattakia ،Syria**
[***]**Postgraduate Student ،Department of Economics and Planning, Faculty of Economy ، Tishreen University ،Lattakia ،Syria .**

مقدمة :

يمكن القول أنه ورغم أتمتة عمل بعض من الدوائر والمؤسسات العامة في سورية, ودخول البعض منها (المصرف التجاري السوري – المصرف العقاري – الجامعة الافتراضية, وغيرها) في مجال العمل الإلكتروني التفاعلي (interact) وتطبيق الإدارة الإلكترونية, إلا أنه ما تزال معظم الخدمات العامة التي تقدمها مؤسسات القطاع العام تعاني من انخفاض مستوى أدائها, ومكبلة بالقوانين والروتين والبيروقراطية, في الوقت الذي تتصدر مهمة رفع مستوى تقديم هذه الخدمات قائمة الأولويات نتيجة الأزمة التي تمر بها سورية, وقد أكدت كل الدراسات حول الحكومة الإلكترونية أنها أفضل الحلول للتصدي لموضوع تقديم الخدمات العامة بالشكل الأمثل, لما تحققه من تسهيل التفاعل بين الدوائر العامة والمواطنين, وربط بين هذه الدوائر فيما بينها, بالإضافة إلى السرعة الكبيرة في إنجاز المعاملات وإيصالها إلى مرحلتها النهائية المطلوبة ومن ثم الأرشفة الإلكترونية التي تحفظ كافة المعلومات إلكترونياً, وتزداد هذه الأهمية حاليا في الظروف الراهنة (حيث توجد صعوبة في النقل والمواصلات و خاصة بين المحافظات), وفي قطاع التعليم العالي, تم تطبيق عدد من الخدمات الإلكترونية في إطار المرحلة الأولى من مراحل الحكومة الإلكترونية وهي مرحلة النشر (حيث تقسم مراحل الحكومة الإلكترونية إلى أربع مراحل وهي : مرحلة نشر المعلومات, التفاعل, و مرحلة المعاملات , ومرحلة التكامل الأفقي والعمودي) وتخطت بعض الخدمات هذه المرحلة عندما تمكن الطلاب من تقديم المفاضلة عبر الإنترنت كمرحلة أولى (مرحلة التفاعل), وتأتي سورية في المرتبة 133 عالميا في مؤشرات الحكومة الإلكترونية حسب تقرير الأمم المتحدة حول مكونات الحكومة الإلكترونية لعام 2010, لذلك يجب العمل سريعا في سورية لتطوير مختلف المؤشرات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية.

أهمية البحث و أهدافه:

تنبع أهمية هذا البحث من أهمية تفعيل وتطبيق الإدارة الإلكترونية في دوائر ومؤسسات وزارة التعليم العالي في سورية, الأمر الذي قد يؤدي تحسين جودة وأداء الخدمات المقدمة في هذا القطاع, وتسهيل إيصالها بالوقت المناسب وخاصة في ظل الأزمة الراهنة التي تمر بها سورية حيث توجد صعوبات كثيرة في تنقل المستفيدين من خدمات هذا القطاع.

ويهدف إلى معرفة مستوى جاهزية الخدمات الإلكترونية في قطاع التعليم العالي بالنسبة للطلاب وبالنسبة للموظفين وأعضاء الهيئات التدريسية, والتعريج على بعض الأفكار والمقترحات التي قد تساعد في تطبيق العمل الإلكتروني في الجامعات السورية وهيئاتها المختلفة وذلك من أجل:

- رفع مستوى أداء الخدمات الجامعية من خلال الضبط الإداري ومنع التضارب والإزدواجية التي غالباً تحدث في التعامل بالطرق التقليدية، وضمان انسياب المعلومات في المجرى الإداري الصحيح وسرعة تنفيذها بصورة مأمونة.
- التكامل بين المؤسسات المختلفة سواء كانت تعليمية أو حكومية.
- استخدام مبدأ حكومة بلا ورق.
- ضمان توازن توزيع المهام بين الموظفين.

مشكلة البحث :

تتمحور مشكلة هذا البحث في الإجابة عن التساؤلات الآتية :

– ما هو مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة في قطاع التعليم العالي و خاصة في الجامعات.

– هل توجد ضرورة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذا القطاع من أجل الارتقاء بمستوى أداء هذه الخدمات , و رفع جودتها , بما يصب في مصلحة المستفيدين من طلاب و متعاملين و أعضاء هيئة تدريسية.

منهجية البحث :

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في وصف وتحليل مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة في قطاع التعليم العالي في سورية من خلال تحليل الإجابات الواردة في الاستبانة باستخدام أدوات الإحصاء الوصفي مستعيناً ببرنامج spss , و كذلك الرجوع إلى المراجع العلمية المختلفة، من الكتب والبحوث المنشورة والمقالات العلمية من أجل بناء الإطار النظري للبحث .

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ماهو مطلوب من الخدمات الإلكترونية في الجامعات وبين ما هو مطبق، وهي تقسم إلى أربع فرضيات فرعية:

– لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية التي يطلبها أعضاء الهيئة التدريسية وبين الخدمات الموجودة حاليا .

– لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية التي يطلبها الطلاب وبين الخدمات الموجودة حاليا .

– لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية التي يطلبها الموفدين وبين الخدمات الموجودة حاليا

– لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية التي تتوافر في موقع مبادرة الحكومة الإلكترونية . وزارة التعليم العالي وبين الخدمات الموجودة حاليا.

مجتمع وعيّنة البحث:

يتكون مجتمع البحث من عدد من طلاب و أساتذة و معيدي الجامعات السورية الحكومية (دمشق، حلب، الفرات، البعث، تشرين وطلاب الجامعة الافتراضية السورية)، والذين طلب منهم الدخول لموقع الحكومة الإلكترونية بعد تعريفهم به، ومن ثم الإجابة عن التساؤلات، وقد بلغت عينة البحث عددهم (350) طالباً و أستاذاً يمثلون كليات الجامعات ، بالإضافة إلى عدة اختصاصات من الجامعة الافتراضية.

حدود البحث:

طلاب وأساتذة جامعة تشرين و الطلاب المنقولين من غير محافظات أو الّذين يقدمون امتحانات في جامعة تشرين , و كذلك طلاب الجامعة الافتراضية عن طريق الإنترنت .

أما زمن البحث فهو الشهر الثاني (شباط) و الثالث (آذار) من عام 2013 .

أولا – مفهوم الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية :

إن فلسفة الحكومة الإلكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات، كما أن المواطنين ومنشآت الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء أو منتفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية, وهي تعبر[1] عن الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية واستخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة الإنترنت لدعم العمليات الحكومية, والتشارك مع المواطنين و تقديم الخدمات.

يعرّف البعض [2] الحكومة الإلكترونية بأنها البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات و الاتصال عن بعد.

ويعرّفها البعض[3] بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين, وبتكاليف ومجهود أقل, ومن خلال موقع واحد على الشبكة.

أما منظمة اليونيسكو [4] فتعرف الحكومة الإلكترونية بأنها: استخدام القطاع العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تطوير إيصال المعلومات والخدمات العامة, ودعم مشاركة المواطنين في عمليات صنع القرار, وزيادة شفافية ومسؤولية وكفاءة العمل الحكومي.

أما الإدارة الإلكترونية تعرف [5] بأنها تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت بهدف إيصال الخدمات للمواطن أو العميل وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفاعلية عاليين.

ويقصد [6] بالإدارة الإلكترونية تلك الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة، وهي إدارة بلا أوراق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، وهي إدارة تلبي متطلبات جامدة وتعتمد أساسا على عمال المعرفة.

وبمعنى آخر فالإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر الإنترنت أو الإنترانت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.

ثانيا – مراحل (مستويات) خدمات الحكومة الإلكترونية :

يعد نموذج مجموعة غارتنر[7] GARTNER GROUP بالنسبة لموضوع تصنيف مراحل تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الإنترنت من أهم النماذج المعتمدة في الدراسات العالمية, حيث تم تصنيفها إلى أربع مراحل وهي:

-مرحلة النشر (نشر المعلومات) PUBLISHING [8]

وهي أول مراحل وخطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث يتم نشر المعلومات والإحصاءات حول مهمة وعمل المنظمات وعناوينها, معلومات عن الخدمات الحكومية بأنواعها, أرقام الهواتف, أو إرسال التعليقات والملاحظات إلى المكاتب الحكومية, وغير ذلك, و في هذه المرحلة لا يطلب من المواطن أي بيانات شخصية أو مالية, وهنا يقتصر دور

المؤسسة الحكومية على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن أو الأطراف التي تطلبها، ويتوقف دور الحكومة عند هذا الحد فهي تعجز عن تقديم أية خدمات تتجاوز عرض المعلومات.لا توجد خدمات تفاعلية تتضمن استقبال بيانات من المستخدم وتشغيلها وإخراج نتيجة جديدة، بل تكتفي المؤسسة الحكومية بعرض ما لديها من بيانات.

-مرحلة التفاعل interacting [9]

وهي المرحلة التي تلي مرحلة النشر, حيث يتم تعزيز فاعلية المواقع الحكومية , ليصبح بالإمكان عملية التفاعل بين المواطن والدائرة الحكومية باتجاه واحد مثل عملية تقديم الطلبات للدوائر الحكومية على اختلاف أهدافها, أو حجز موقع للسيارة و دفع رسومه, وهذه المرحلة تتطلب إدخال معلومات شخصية أو مالية للمستفيد, تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم، بحيث يكون التفاعل هنا في اتجاه واحد فقط، بحيث تضمن الخدمات استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية، أي أن المستخدم يقوم بتطوير بياناته بذاته، وهو بذلك يقوم أو يحل محل الموظف الحكومي، وتقدم الحكومة في هذه المرحلة للمواطنين خدمات من قبل استلام التراخيص والدفع عن طريق الإنترنت بواسطة بطاقات الائتمان.

-مرحلة المعاملات transaction [10]

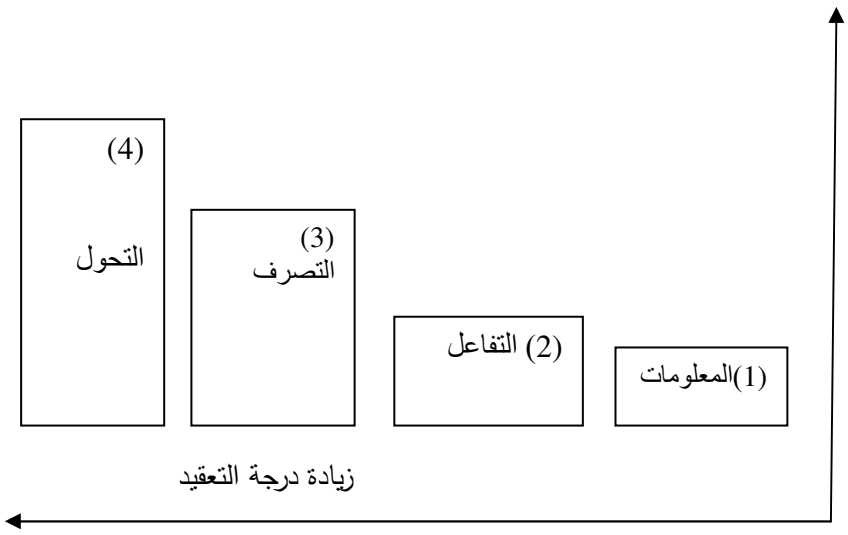
يزداد تعقيد التكنولوجيا، إلا أن قيمة جمهور المستخدمين تزداد لحد كبير أي [G2C[*] الحكومة للمواطنين و] G2B[** الحكومة للأعمال. وفي هذه المرحلة يمكن عمل التصرفات أو المعاملات الكاملة وإمدادها للجمهور عن بعد دون الذهاب للمكتب المعين. ومن أمثلة ذلك توفير الخدمات على الخط كما في حالة: ملء نموذج ضريبة الدخل، نموذج ضريبة الممتلكات، تجديد الرخص، والتصويت على الخط.. وفي هذه المرحلة، سوف يكون التوقيع الإلكتروني أو الرقمي ضروريا لمساعدة نقل الخدمات والمعاملات قانونيا، كما أنه في هذه المرحلة، يجب إعادة تصميم العمليات الداخلية أي G2G الحكومة للحكومة حتى يمكن تقديم خدمة متميزة.

أما المرحلة الرابعة والأخيرة فهي التحول الاستراتيجي transforming فإنها تحدث عند تكامل كل نظم المعلومات ويمكن لجمهور المتعاملين من المواطنين والأعمال (G2C and G2B) الحصول على الخدمات من خلال بوابة افتراضية التي تمثل أحد نقاط الاتصال المثلي. ويرتبط الوجه المعقد في الوصول لهذا الغرض هو في الأساس يرتبط بالجانب الداخلي للعمل الحكومي. على سبيل المثال، توجد ضرورة ملحة لتغيير الثقافة والعمليات والمسؤوليات في إطار المصلحة الحكومية **(G2G)** بطريقة دراماتيكية. ويجب أن يعمل موظفو الحكومة في الإدارات والمصالح المختلفة معا بطريقة مشتركة تتسم بالسلاسة وتوفر التكلفة وتزيد الكفاءة وترضي العملاء من المواطنين والمنظمات المتعامل معها.

– ويمكن أن يخدم هذا النموذج كمرجع للحكومة لكي يحدد أين تتدفق المشروعات في التطوير الكلي تجاه تنفيذ الحكومة الإلكترونية. كما يساند هذا النموذج الحكومة في تفسير استراتيجية الحكومة الإلكترونية المستهدفة.

* - G2C (GOVERNMENT TO CITIZEN)الخدمات و الإجراءات الموجهة من الدولة للمواطنين.
** - G2B (GOVERNMENT TO BUSSINESS) العلاقة بين الحكومة و قطاع الأعمال .

و هذا الشكل [1] يوضح مراحل تطور الحكومة الإلكترونية :



المصدر: الهادي, محمد محمد, الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري, مصر, القاهرة, أكاديمية السادات للعلوم, 2006 متاح في WWW.cybrarians.infol/journal/no11/e-gov

.

ثالثا – أهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية:

– **توفير الوقت و الجهد و المال:** إن الوقت والجهد والمال يعد من العوامل المهمة التي تحكم أنماط الخدمات التي تقدمها الحكومة سواء في شكل الخدمة القائمة بذاته أو طريقة تقديمها للمستفيدين، ومن أهم المميزات التي يوفرها نظام تطبيقات الحكومة الإلكترونية هو التوفير في هذه العناصر الثلاثة [11] .

– **القضاء على التزاحم في المصالح الحكومية:** حيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون التردد على المصالح الحكومة والتزاحم أمامها أو داخلها، أو مجابهة البحث عن موقف للسيارات، أو مقعد للانتظار، وذلك عن طريق الشبكة الإلكترونية [12].

– **تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل التعليم الإلكتروني:** والذي يعني التعلم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة؛ وشبكة الإنترنت، وهو تعلم مرن مفتوح .

– **الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الإلكترونية :** حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الوسائط الإلكترونية (الإنترنت) والتي لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافية **[13].**

– **الشفافية في معرفة المواطن والمقيم بحقوقهم وواجباتهم:** وهي إمكانية الإلمام بسياسة الدولة ومناهجها الاقتصادية والاستثمارية وقوانينها التجارية والصناعية والأمنية وغيرها، وعدم تعتيم المعلومات [14].

– **التخلص من البيروقراطية:** عن طريق الحكومة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال وتعذيب أصحاب المصالح.

– تحقيق الشفافية ومحاربة الفساد, وزيادة في كفاءة المشتريات الحكومية [15] .

– **تقليل تكاليف إدارة المؤسسات العامة:** تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة ، حيث يمكن خفض تكلفة الخدمات الحكومية بصورة فعالة، وباستخدام وسائل النقل الإلكتروني يمكن خفض أعداد الموظفين، ويخصص أماكن تردد المواطنين على المصالح الحكومية فتقل الحاجة إلى بنية حكومية جديدة، وخفض المستندات المستخدمة في تنفيذ المعاملات، وغيرها من الخدمات [16] .

– **إيجاد تفاعل متوازن بين الحكومة كمقدم للخدمة وعدة أطراف:** كالمواطنين، وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية مع بعضها البعض.

زيادة فاعلية و كفاءة الحكومة: تعمل الحكومة الإلكترونية على تصعيد مستوى الاتصال والارتباط بين المؤسسات الحكومة، فضلا عن تحسين مستوى الاتصال بين الأفراد والمرؤوسين في هذه المؤسسات، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين العمليات ونظم العمل فيها.

طبعا وتنسحب بالتالي هذه الأهمية والدور الإيجابي لتطبيق الإدارة الإلكترونية على قطاع التعليم العالي الحكومي كونه جزء من المنظومة التي تنطبق عليها هذه الفوائد.

النتائج والمناقشة :

رابعا – الدراسة الميدانية:

تمّ تصميم استبانة لتكون ممثّلة لأداة البحث، وزّعت على مجتمع البحث، استرد منها (325) استبانة، وفرّغ (310) استبانة كونها صالحة للتحليل. كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجة موافقة المستجوبين، وكانت هذه الدرجات على النحو التالي: غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة.

واستخدمت الأساليب الإحصائيّة الوصفية التي اشتملت على النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المختلفة وذلك من أجل إعطاء وصف شامل لدرجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المختلفة.

المدى الذي يُسمح فيه بالدخول إلى موقع الشبكة واستخدام المعلومات الموجودة فيها مثلا:

1. قد يسمح بدخول الموقع وطباعة النموذج المرغوب تعبئته من قبل العميل بعد طباعته من الإنترنت فقط، ثم تعبئته وتقديمه يدويا من خلال توفير نسخة PDF للنموذج أو صورة ممسوحة ضوئيا، تسمح أن يتم تنزيل النموذج وطبعه.
2. قد يسمح بالدخول على الموقع وتعبئه النموذج وإرساله إلكترونياً.
3. قد يسمح لبعض الأشخاص ذوى العلاقة بالدخول للوصول إلى كافة المعلومات التي تتعلق بالموقع ومعلوماته من خلال الرقم السري . بهدف عملية التوثيق (Pin Number , Password)
4. يجب أن يكون لعضو هيئة التدريس إمكانية نفاذ على الموقع باستخدام حساب خاص يتيح له إمكانية الدخول والتعديل.

1 – الإدارة الإلكترونية في الجامعات السورية:

لقد تم قياس متغيرّات هذا الأسلوب من خلال أربعة متغيرات، هي: خدمات الإدارة الإلكترونية الموجهة لأعضاء الهيئة التدريسية، طلاب المرحلة الجامعية الأولى، طلاب الدراسات العليا، الموفدون والمعيدون، علماً أنّه تم عرض أرقام الأسئلة الخاصة بكل متغير في الفقرة الخاصة به على حدة.

جدول رقم (1): عينة البحث

	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستردة المقبولة	النسبة المئوية
عضو هيئة تدريسية	65	56	86.15
طلاب المرحلة الجامعية الأولى	185	160	86.49
طلاب الدراسات العليا	45	34	75.56
الموفدون	18	18	100.00
المجموع	313	268	85.62

حيث تم توزيع الاستبيان إلكترونياً وشخصياً على 65 عضو هيئة تدريسية، استردّ منها 56 استبيان صالح للتحليل. حيث تم توزيع الاستبيان إلكترونياً على 18 معيد موفد أو موفد بموجب بعثة علمية لصالح وزارات ومؤسسات الدولة، وحيث تم توزيع الاستبيان على طلاب المرحلة الجامعية الأولى وطلاب الدراسات العليا في جامعة تشرين، كما تم تم توزيع الاستبيان على طلاب جامعات حلب بفرعيها حلب و إدلب والفرات قاموا بنقل دوامهم أو امتحاناتهم إلى جامعة تشرين.

تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ لفقرات الاستبيان، وتبين أنها تتميز بصدق ظاهري مقبول يتراوح مابين 66,07 و86.6%, وتشير هذه النسب إلى أن بنود الاستبانة تتمتع بدرجة اتساق داخلي و معاملات ثبات قوية مقبولة لأغراض البحث العلمي.

أولا: خدمات الإدارة الإلكترونية لأعضاء هيئة التدريس:

من خلال البحث في مواقع الجامعات العربية والأجنبية تم الوصول إلى مجموعة من الخدمات التي يطلبها أعضاء الهيئة التدريسية من الإدارة الإلكترونية للجامعة وموقع الجامعة على الإنترنيت، وزع الاستبيان على أعضاء الهيئة التدريسية والفنية (القائمون بالأعمال والمعيدون).

جدول رقم (2): خدمات الإدارة الإلكترونية المقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية

البند	المتوسط	مستوى الدلالة	الأهمية النسبية%
1. الاستعلام عن كافة النشاطات والمؤتمرات والمحاضرات	4.49	.000	89.8
2. إرسال واستقبال المقالات والأبحاث العلمية للمجلات الجامعية المحكمة لتحكميها	3.85	.000	77
3. تقييم إنتاج علمي	4.16	.000	83.362
4. متابعة شؤون النقابات (مهندسون، معلمون) والتأمينات الاجتماعية وغيرها.	3.98	.000	79.6
5. التقديم للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية بحيث تمر على المجالس المختصة لأخذ الموافقة واستكمال موافقة السفر وتأشيرة الخروج من الهجرة والجوازات ومايتبع ذلك.	3.68	.000	73.6

6. تقديم استمارات الترفيع العلمية والتقديم للإجازات العادية أو بدون راتب أو للتقاعد المبكر أو للبعثات الخارجية أو للتفرغ العلمي.	3.83	.000	76.638
7. تقييم رسائل الماجستير والدكتوراه التي يشرف عليها إلكترونياً وإمكانية حضور جلسات مناقشة الماجستير والدكتوراه عن بعد	3.56	.000	71.2
8. طباعة أي كتاب وتوجيهه إلكترونياً إلى جهة حكومية ما (مصرف، نقابة...) بما يضمن سهولة التعامل.	3.66	.000	73.2
9. متابعة الطلاب عن طريق برنامج مودل ووضع جميع المحاضرات والمراجع الإضافية على الموقع	3.60	.000	72.184

ملاحظة 1 : الأهمية النسبية = المتوسط المحسوب × 100 ÷ 5 .

ملاحظة 2 : يوجد ملحق في آخر البحث يوضح كيفية ورود الأسئلة في الإستبيان .

لقد تم قياس هذا المتغيّر (خدمات مقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية) من خلال ثلاثة متغيرات، الأول خدمات أكاديمية هذا وتم قياسه من خلال الأسئلة (1–6) الواردة في الجدول رقم (2)، والثاني خدمات شخصية وتم قياسه من خلال السؤال الثامن بنفس الجدول، أما المتغير الثالث خدمات طلابية فقد تم قياسه من خلال الأسئلة (7–9) بالجدول ذاته.

وقد وجدنا أن خدمة الاستعلام عن كافة النشاطات والمؤتمرات والمحاضرات عن بعد نالت أعلى أهمية نسبية فبلغت 89.8%.

أما خدمة تقييم رسائل الماجستير والدكتوراه التي يشرف عليها إلكترونياً وإمكانية حضور جلسات مناقشة الماجستير والدكتوراه عن بعد نالت أدنى أهمية نسبية فبلغت 71.2%، حيث لاتزال فكرة المؤتمرات المتلفزة غير مقنعة لدى العديد من أعضاء الهيئة التدريسية.

كما نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الأسئلة أصغر من 0.05 وبالتالي هي أسئلة ذات دلالة إحصائية.

ثانياً: خدمات الإدارة الإلكترونية طلاب المرحلة الجامعية الأولى:

يحتاج الطلاب إلى مجموعة كبيرة من الخدمات، وهذه الخدمات تزداد أهمية في الظروف التي تمر بها سورية حالياً، وتزداد بالتالي حيث توجد ضرورة لتسهيل تقديم هذه الخدمات، كما أن عدداً كبيراً من طلاب جامعات الفرات وحلب بفرعيها حلب وإدلب، يضطرون لتقديم امتحاناتهم أو نقل دوامهم لجامعات أخرى، وقد عانوا كثيرا في إجراءات النقل وتقديم الأوراق المطلوبة وخاصة أنها تتضمن عدة تواقيع بين الجامعتين.

جدول رقم (3): نتائج الإحصاءات الوصفية المتعلقة خدمات الإدارة الإلكترونية الموجه للطلاب

الخدمة	المتوسط	مستوى الدلالة	الأهمية النسبية%
1. دليل للجامعة ودليل لكل كلية ودليل لبوابة الخدمات الإلكترونية	3.92	.000	78.4
2. الحصول على وثيقة نقل ومتابعة النقل إلكترونياً بين الجامعات	4.13	.000	82.6
3. تفعيل طلبي إشعار التخرج والتسلسل الدراسي وكشف علامات إلكترونياً	3.94	.000	78.8
4. التسجيل على السكن الجامعي	3.92	.000	79.9

5. تفعيل طلب وثيقة تأجيل خدمة العلم الإلكتروني	3.82	.000	76.4
6. الحصول على توصيف مقررات	3.77	.000	75.4
7. طلب إنهاء مواد	3.79	.000	75.9
8. دفع الرسوم والأقساط الدراسية عبر ربط الجامعة مع المصارف	3.66	.000	73.2
9. إجراءات التسجيل إلكترونياً	4.25	.000	85
10. إيقاف التسجيل	3.95	.000	79.07
11. الحصول على بطاقة جامعية	3.92	.000	78.56
12. طلب تأجيل خدمة العلم	3.82	.000	76.4
13. طلب إثبات دوام في الجامعة	3.96	.000	79.83
14. طلب إشعار تخرج في الجامعة	3.85	.000	77
15. تصديق شهادة التخصصي والتربوي ونسخ عنها.	3.97	.000	79.4
16. تصديق شهادة الماجستير ونسخ عنها.	4.10	.000	82
17. طلب إثبات دوام	4.03	.000	80.6
18. الاعتراف بالشهادة غير السورية	4.20	.000	84
19. الخطة الوطنية لتطوير برامج التعليم العالي.	3.70	.000	74
20. طلب امتحانات الكفاءة للجامعات الخاصة والامتحانات الطبية الموحدة لمفاضلة الدراسات العليا في الكليات الطبية	3.51	.000	70.2
21. امتحانات التعادل للشهادات الطبية غير السورية	3.809	.000	76.078

من الجدول رقم (3) يتضح 82 % من الطلاب الذين شملتهم الدّراسة يؤيّدون الحصول إجراءات التسجيل (مستجدون ، قدامى)، وإن تحول عملية التسجيل التي تتميز بالازدحام الشديد إلى عملية تسجيل عبر موقع الجامعة يخفف على الطلاب والموظفين معاً عبء الازدحام ومشاكله، وخاصة صعوبة الانتقال في الظروف الأمنية الحالية بين المحافظات، ويؤكد الطلاب أن يكون التسجيل على السكن الجامعي إلكترونياً لأن الطالب لا يملك أي مكان للإقامة عند التسجيل ويفضّل أن يتابع موضوع سكنه الجامعي من محافظته. ويتضح أنّ أسلوب دفع الرسوم الجامعية عبر ربط الجامعة مع البنوك العامة والخاصة نال هذا البند أدنى تأييد لكون ثقافة استخدام الإنترنت لعمليات مصرفية لاتزال ضعيفة.

ثالثاً: خدمات الإدارة الإلكترونية للموفدين:

تم قياس هذا المتغير من خلال (12) خدمة وردت في الجدول رقم (2).

جدول رقم (4) الإحصاءات الوصفية حول الأساليب المتعلقة بالموفدين

الخدمة	المتوسط	مستوى الدلالة	الأهمية النسبية%
1. تعيين معيد عائد من الإيفاد عضو هيئة تدريسية	3.97	.000	79.4
2. استكمال إجراءات التعيين	4.07	.000	81.4
3. تعيين معيد استناداً إلى المرسوم /52/ (تعيين الخريج الأول معيداً)	3.93	.000	78.6
4. متابعة المعيدين الموفدين داخلياً أو خارجياً لأوراقهم ورواتبهم	3.99	.000	79.83
5. تعيين معيد وفق إعلان	3.73	.000	74.6
6. متابعة رواتب بعثة داخلية وبدل سكن ودورة اللغة	3.71	.000	74.22
7. متابعة رواتب تحت التصرف للموفد خارجيا وداخليا	3.65	.000	73
8. إجراءات تعادل شهادة الماجستير	3.64	.000	72.8
9. إجراءات تعادل شهادة الدكتوراه	3.69	.000	72.8
10.إصدار قرار إيفاد	3.76	.000	75.2
11.تمديد الإيفاد, تجميد الوضع	3.70	.000	74
12.مكافأة نهاية إيفاد.	3.70	.000	74.1

من الجدول السّابق يتضح أن خدمة استكمال إجراءات التعيين نال 81.4%، نظرا لأن إجراءات التعيين تشمل عدة وزارات وجامعات مما يربك الطالب بإجراءات روتينية .

كما يتبين أنّ بند إجراءات تعادل شهادة الماجستير والدكتوراه نال أقل أهميّة نسبيّة 72.85%، والسبب في ذلك يعود – حسب رأي غالبية أفراد العينة– إلى أنّها تجري بعد العودة من الإيفاد.

كما نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الأسئلة أصغر من 0.05 وبالتالي هي أسئلة ذات دلالة إحصائية.

رابعاً: الإدارة الإلكترونية في وزارة التعليم العالي:

تم قياس هذا المتغير من خلال عدد من الأسئلة كما وردت في الجدول أدناه رقم (5).

جدول رقم :(5) الإحصاءات الوصفية المتعلقة بالمفاضلة

البند	المتوسط	اختبار T	مستوى	الأهمية النسبية%
على مستوى الوزارة				
1. التسجيل على مفاضلة ملء الشواغر	3.64	5.713	.000	68.5
2. التسجيل على مفاضلة التعليم الموازي إلكترونياً	3.77	7.508	.000	74
3. إعلان الماجستير	3.79	7.416	.000	74.1

4.إعلان البعثات العلمية	4.26	11.167	.000	85.2
5.التسجيل على المفاضلة العامة إلكترونياً	4.26	11.167	.000	85.21
6.إعلانات المعيدين في الجامعات السورية	3.99	8.883	.000	79.8
7.مواعيد المقابلات وامتحانات القبول	3.91	11.459	.000	78.32
8.التسجيل على مفاضلة التعليم المفتوح إلكترونياً	4.08	9.051	.000	81.6
9.التسجيل على مفاضلة الدراسات العليا إلكترونياً	4.08	10.004	.000	81.6
على مستوى الجامعة				
10. مجلة الجامعة	4.01	10.362	.000	80.2
11.مديرية البحث العلمي	3.29	3.743	.000	65.8
12.مديرية المحاسبة	4.25	10.925	.000	85
13.مديرية البعثات العلمية	3.85	10.511	.000	77.03

من الجدول رقم (5) يلاحظ أنّ التسجيل على المفاضلة العامة إلكترونياً نالت أعلى أهمية نسبية 85.21%، وأقل بند أهمية نسبية هو التسجيل على مفاضلة ملء الشواغر68.5%، من النتائج يتضح أن التسجيل على المفاضلة العامة إلكترونياً هو أهم ما يطلبه الطلاب كخدمة إلكترونية علماً أنه حالياً تطبق هذه الخدمة حيث تقدم للطالب على صفحة مميزة ورقة إلكترونية تحاكي من حيث الشكل والمضمون المفاضلة الورقية التقليدية وتتميز بكشف أوتوماتيكي للإدخالات الخاطئة، وتمييز الفروع الأكثر احتمالاً لقبول الطالب من ضمن خياراته، ولكن يتوجب طباعة ورقية لهذه المفاضلة المدققة إلكترونياً، وذلك للاستفادة منها في ملء الرغبات ضمن ورقة المفاضلة الرسمية المقدمة إلى الجامعة.

يتضح من الجدول السّابق أنّ مديرية المحاسبة نال تأييد 85% وأن مجلة الجامعة77.03% ، وبذلك احتلّت درجة تطبيق هذا البند المرتبة الثّانية من حيث الأهمية النسبيّة. وهذا يشير إلى أهمية أن تكون مديرية المحاسبة قادرة على التعامل مع أعضاء الهيئة التدريسية والموفدين والمعيدين إلكترونياً، لمتابعة معاملاتهم المالية وإجراءاتهم الإدارية.

كما نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الأسئلة أصغر من 0.05 وبالتالي هي أسئلة ذات دلالة إحصائية.

2 – موقع مبادرة الحكومة الإلكترونية . وزارة التعليم العالي:

بالعودة إلى موقع مبادرة الحكومة الإلكترونية . وزارة التعليم العالي تم ملاحظة المديريات التي تسعى لتقديم خدمات إلكترونية، وتم وضعها في استبيان لسؤال جميع المستجوبين عن أهميتها.

جدول رقم (6) :الإحصاءات الوصفية المتعلقة بموقع مبادرة الحكومة الإلكترونية الخاص بوزارة التعليم العالي

البند	المتوسط	مستوى	الأهمية النسبية%
مديرية المؤسسات التعليمية الخاصة	3.54	.000	70.756
مديرية العلاقات الثقافية	3.53	.000	70.6
مديرية شؤون الهيئة التعليمية.	3.64	.000	72.8

مديرية التقويم والاعتماد.	3.90	.000	78.32
الشؤون الإدارية.	3.80	.000	76
مديرية تعادل الشهادات.	3.79	.000	75.8
مديرية شؤون الطلاب	3.99	.000	79.82
محاسبة البعثات العلمية	4.03	.000	80.6
مديرية البعثات العلمية	3.87	.000	77.47
مديرية البحث العلمي	3.72	.000	74.5

يتضح من الجدول السّابق أنّ مديرية محاسبة البعثات العلمية نال تأييد 80.6% وبذلك احتلّت درجة تطبيق هذا البند المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبيّة، وأن مديرية العلاقات الثقافية نالت أقل نسبة تأييد70.6% . وهذا يشير إلى أهمية أن تكون مديرية محاسبة البعثات العلمية قادرة على التعامل مع أعضاء الهيئة التدريسية والموفدين إلكترونياً، لمتابعة معاملاتهم المالية وإجراءاتهم الإدارية.

كما نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الأسئلة أصغر من 0.05 وبالتالي هي أسئلة ذات دلالة إحصائية.

3 – اختبار الفرضيات:

تم استخدام الاختبارات المعلميّة (اختبار(T)) لتحليل فقرات الاستبانة.

الفرضية الرئيسية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ما هو مطلوب من خدمات إلكترونية في الجامعات وبين ما هو مطبق منها، وهي تقسم إلى أربع فرضيات رئيسة.

جدول رقم (8): اختبار (ت) للفرضيات الفرعية الأربعة للفرضية الرئيسة

البند	المتوسط	اختبار T	مستوى الدلالة	الأهمية النسبية%	النتيجة
لايوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية التي يطلبها اعضاء الهيئة التدريسية وبين الخدمات الموجودة و المطبقة.	3.8454	11.746	.000	76.908	رفض الفرضية
لايوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية التي يطلبها الطلاب وبين الخدمات الموجودة و المطبقة	3.8891	12.275	.000	77.782	رفض الفرضية
لايوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية التي يطلبها الموفدين وبين الخدمات الموجودة و المطبقة	3.54	4.152	.000	70.8	رفض الفرضية
لايوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية التي تتوافر في موقع مبادرة الحكومة الإلكترونية . وزارة التعليم العالي وبين الخدمات الموجودة و المطبقة	3.8739	8.425	.000	77.478	رفض الفرضية

وبمقارنة المتوسطات المحسوبة في الجدول رقم (8) مع متوسط الحياد (3) تبين أن المتوسطات المحسوبة أعلى من متوسط الحياد وهذا يدل على أن رأي غالبية أفراد العينة يميل إلى تأكيد الفرض البديل الذي يدلل على عدم التطابق بين ما هو مطلوب من خدمات إلكترونية في قطاع التعليم العالي وبين ما هو مطبق على أرض الواقع.

وكذلك من الجدول رقم (8) يتضح أن مستوى الدلالة للمتغيرات أصغر من 0.05، لذلك يتم رفض جميع الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة، وبالتالي ترفض الفرضية الرئيسة التي تنصّ :

على أنه لايوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين خدمات الإدارة الإلكترونية للجامعات في سورية وبين مايتوجب أن تكون عليه، ونقبل بالفرضية البديلة التي تقول بوجود هذا الفرق, وهذا يعني أن الخدمات الإلكترونية في قطاع التعليم العالي في سورية لا ترتقي إلى المستوى المطلوب بالنسبة للأفراد اللذين لهم علاقة بهذا القطاع وهي بحاجة إلى تطوير من أجل رفع جودتها وتسهيل الوصول إليها.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

1 – إن الخدمات الإلكترونية في قطاع التعليم العالي في سورية لا ترتقي إلى المستوى المطلوب, وبحاجة إلى رفع مستواها وتعزيزها على المستوى الأفقي والشاقولي.

2 – تعد عملية الاعتماد على الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي أمراً مهماً وضرورياً يحقق الكثير من الفوائد والإيجابيات, ويوفر الكثير من الوقت والجهد بالنسبة للمتعاملين مع هذا القطاع.

3 – لا تزال الخدمات الإلكترونية المقدمة في قطاع التعليم العالي بحاجة إلى رفع مستوى أدائها, على الرغم من تفوّق هذا القطاع على غيره من ناحية الاعتماد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سورية.

4 – إن تأسيس الجامعة الافتراضية في سورية يعد قفزة نوعية وخطوة جيدة في طريق إنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية في سورية.

5– بوجود شبكة بين الفروع والأقسام والجامعات بحيث يتم تبادل الوثائق عبر الشبكة أو الإيميل , بالإضافة إلى أتمتة العمل إلى حد مقبول.

6– يوجد توفير في النفقات الإدارية الناجمة عن انتقال الوثائق والأشخاص لإنجاز المعاملات.

7 – إن تحول عملية التسجيل التي تتميز بالازدحام الشديد إلى عملية تسجيل عبر موقع الجامعة يخفف على الطلاب والموظفين معاً عبء الازدحام ومشاكله، وخاصة صعوبة الانتقال في الظروف الأمنية الحالية بين المحافظات

8 – إن عملية النهوض بمستوى الخدمات الإلكترونية في قطاع التعليم العالي يحتاج إلى عملية متكاملة لإنجاز وتفعيل مكونات الحكومة الإلكترونية في سورية وبالتالي الارتقاء بأداء القطاع العام بمجمله.

9– إرسال المعاملات للتوقيع بين الأقسام والفروع إلكترونياً وفر الوقت وسرّع في إنجاز المعاملات.

10– التحول إلى المجتمع اللاورقي هو من أهم نتائج الإدارة الإلكترونية.

التوصيات:

1 – العمل على تفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للخدمات الحكومية وتحويلها إلى خدمات إلكترونية وضرورة البدء الفوري بعملية تطبيق نموذج للحكومة الإلكترونية في سورية, بحيث يشمل هذا النموذج كافة نواحي القطاع العام والإدارة العامة والخدمات العامة ومكونات الاقتصاد السوري بمجمله, يبدأ ذلك بأتمتة كافة المؤسسات والمديريات والمراكز الحكومية, فلا يستثنى من ذلك أي مؤسسة أو جهة أو دائرة عامة, هذه الخطوة تشمل تحويل كافة الوثائق والمستندات والمعلومات في هذه الدوائر إلى معلومات رقمية بشكل قواعد بيانات أو أرشيف إلكتروني, وذلك بعد تأمين الوسائل والأدوات اللازمة لهذه العملية, وفي هذا الإطار فهناك ضرورة لما يلي:

أ – الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة.

ب – وضع المواصفات العامة والمقاييس للحكومة الإلكترونية.

ج – التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية.

2 – تتطلب مشاريع الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة للإجراءات الممارسة وأتمتة الإجراء(تحويلها للنسق الإلكتروني أو الرقمي) ليسمح تنفيذها بنمط رقمي, وهذا يفرض تغييرات تنظيمية وثقافية في أسلوب أداء عمل الحكومة، الأمر الذي يتطلب تطوير إطار إدارة التغيير بهدف ضمان إنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية بنجاح , يضاف إلى ذلك فان مشروعًا بهذا التعقيد من حيث إدارة الموارد والإمكانيات والخطوات التنفيذية بحاجة إلى وضع برنامج إدارة العمليات التنفيذية, ويمكن اتباع الخطوات الآتية:

أ – تعريف الخدمات الحالية ومن يقوم بها.

ب – وصف كل من الخدمات الحالية بالتفصيل .

ج – تحديد علاقة وتداخل الإجراءات مع الوزارات أو الدوائر المختلفة بالتفصيل .

د – إعادة تصميم (هندسة) الإجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لا تتناسب مع مضمون الخدمة الجديدة.

هـ – نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الإنترنت في الأماكن المخصصة للإجراء.

تطوير وصول إلكتروني متكامل للمعلومات والخدمات الحكومية.

تسهيل عمليات دفع الضرائب والرسوم الحكومية كافة عن طريق الإنترنت

3 – بالنسبة لقطاع التعليم العالي فإن من أهم الإجراءات التي سوف تزيد من فعالية الإدارة (الخدمات) الإلكترونية:

إعداد وتقديم خدمات بريد إلكتروني حكومية شاملة.

- ضمان تنفيذ وتطبيق اللوائح والأنظمة بالجامعة.
- ضمان تطبيق وتفعيل الهيكل التنظيمي بالجامعة وذلك لتداول المعاملات بين قطاعات الجامعة المختلفة ووفق مستويات أمن وسرية محددة ووفقا لقرارات التكليف الصادرة من رئيس الجامعة للعمداء والنواب ورؤساء الأقسام ومدراء المراكز والمديريات والأقسام الإدارية، بهدف التخلص من الإجراءات والأساليب الروتينية لتبادل المعاملات والقرارات والدعوات الورقية يدويا.
- إمكانية المتابعة من النظام للمعاملات التي لم تعتمد من قبل المدير المباشر أو من الموظف الذي يقوم بتسجيل المعاملة ولا يقوم بإرسالها للرئيس المباشر، حيث يوجد بالنظام عملية التصعيد ونقل المعاملة بكاملها من مستوى الموظف إلى الرئيس المباشر أو من مستوى الرئيس المباشر إلى رئيس الجهة في حالة عدم القيام بإجراء أو الرد عليها.
- تكامل النظام مع أنظمة وقواعد البيانات الخاصة بشؤون الموظفين والمالية ولجان الشراء.
- تغيير نمط التعامل مع المعاملات بالوسائل التقليدية وذلك من خلال التحول الإلكتروني.
- ربط البرامج الإدارية بعضها ببعض لكي يصبح هناك نظام كامل متكامل.
- يجب أن تتوافر في مواقع الجامعات تبويب بعنوان بوابة الخدمات الإلكترونية.
- تخصيص مواد دراسية في الكليات أو بشكل محاضرات أو ورشات عمل حول الحكومة الإلكترونية.

المراجع :

1 - Sharma, S. K. An E-Government Services Framework, Encyclopedia of Commerce, E-Government and Mobile Commerce, Mehdi Khosrow-Pour, Information Resources Management Association, Idea Group Reference, USA, 373-378. 2006.

2 – الصيرفي , محمد, "الإدارة الإلكترونية", دار الفكر الجامعي, الإسكندرية, الطبعة الأولى, 2006, 59 – 60

3– العبود , فهد بن ناصر , "الحكومة الإلكترونية" , الطبعة الأولى , مكتبة العبيكان , الرياض , 2009 , 26 .

4 -Shailendra C. Jain Palvia and Sushil S. Sharma "E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World" computer society of india , 2007 , 4

- 5 - A presented paper at E- Government from (Riyad: I . p . a 29 jan 2002 . p 1

6 – د . ساعاتي، أمين . " إعادة اختراع الحكومة، الثورة الإدارية في القرن الحادي والعشرين "، الطبعة الاولى، دار الفكر العربي، 1999 , 20 .

(7 – 8 – 9 – 10) - Wimmer, M. & E. Tambouris. Online One-Stop Government: A working framework and requirements. In proceedings of the 17th World Computer Congress of IFIP. Montreal: Kluwer

Academic Publishers, (2002).

11-12- Godwin Kaisara a, Shaun Pather , "The e-Government evaluation challenge: A South African Batho Pele-aligned service quality approach" , Government Information Quarterly,2011 , p 214 .

13-14 - West, D. M.. E-Government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. Public Administration Review, 64(1), (2004)15–27.

15 – أبو دقة، مشهور،" الحكومة الإلكترونية :أقصر الطرق للامركزية"، (2004)متوفر من خلال الرابط الآتي :

http://www.passia.org/goodgov/meetings/2004/eGovernment-11-02-04.htm

ملحق : الأسئلة الواردة في الاستبانة

الأسئلة المتعلقة بالجدول رقم 2

1 – هل تستطيع الاستعلام عن كافة النشاطات والمؤتمرات والمحاضرات عن طريق الموقع الالكتروني للجامعة.

2 – هل يمكنك إرسال واستقبال المقالات والأبحاث العلمية للمجلات الجامعية المحكمة عن طريق الإنترنت.

3 – هل يمكن تقييم إنتاج علمي عن طريق الإنترنت.

4 – هل بإمكانك متابعة شؤون النقابات (مهندسين، معلمين) وغيرها عن طريق المواقع الإلكترونية.

5 – هل تستطيع التقديم للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية بحيث تمر على المجالس المختصة لأخذ الموافقة واستكمال موافقة السفر وتأشيرة الخروج من الهجرة والجوازات ومايتبع ذلك عن طريق المواقع الإلكترونية.

6 – يمكنك تقديم استمارات الترفيع العلمية والتقديم للأجازات العادية أو بدون راتب أو للتقاعد المبكر أو للبعثات الخارجية أو للتفرغ العلمي عن طريق الإنترنت.

7 – تستطيع تقييم رسائل الماجستير والدكتوراه التي يشرف عليها إلكترونياً وإمكانية حضور جلسات مناقشة الماجستير والدكتوراه عن بعد.

8 – هل بإمكانك طباعة أي كتاب وتوجيهه إلكترونياً إلى جهة حكومية ما (مصرف، نقابة...) بما يضمن سهولة التعامل.

9 – يمكن متابعة الطلاب عن طريق برنامج مودل ووضع جميع المحاضرات والمراجع الإضافية على الموقع.

-الأسئلة المتعلقة بالجدول رقم (6)

1– هل قدم لك موقع مديرية المؤسسات التعليمية الخاصة الإلكتروني كل ماتحتاجه من خدمات.

2 – هل قدم لك موقع مديرية العلاقات الثقافية الإلكتروني كل ماتحتاجه من خدمات.

3 – هل قدم لك موقع مديرية شؤون الهيئة التعليمية الإلكتروني كل ماتحتاجه من خدمات.

4 – هل قدم لك موقع مديرية التقويم والاعتماد الإلكتروني كل ماتحتاجه من خدمات.

5 – هل قدم لك موقع مديرية الشؤون الادارية الإلكتروني كل ماتحتاجه من خدمات.

6 – هل قدم لك موقع مديرية تعادل الشهادات الإلكتروني كل ماتحتاجه من خدمات.

7 – هل قدم لك موقع مديرية شؤون الطلاب الإلكتروني كل ماتحتاجه من خدمات.

8 – هل قدم لك موقع محاسبة البعثات العلمية الإلكتروني كل ماتحتاجه من خدمات.

9 – هل قدم لك موقع مديرية البعثات العلمية مديرية البحث العلمي الإلكتروني كل ماتحتاجه من خدمات.