

تقييم خدمات الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي في سورية

الدكتور عدنان العريبي*

الدكتور حيان سلمان**

أحمد خضور***

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

□ ملخص □

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 عدداً 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

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 dropped 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 sector in 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 والبروتين 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 حالياً 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 عالمياً في مؤشرات الحكومة الإلكترونية حسب تقرير الأمم المتحدة حول مكونات الحكومة الإلكترونية لعام 2010، لذلك يجب العمل سريعاً في سورية لتطوير مختلف المؤشرات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية.

أهمية البحث و أهدافه:

تتبع 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، والتعريح 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 الرئيسية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ما هو 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 حالياً .
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية التي يطلبها الطلاب وبين الخدمات الموجودة حالياً .
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية التي يطلبها الموفدين وبين الخدمات الموجودة حالياً
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية التي تتوفر في موقع مبادرة الحكومة الإلكترونية . وزارة التعليم العالي وبين الخدمات الموجودة حالياً.

مجتمع وعينة 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 الذين 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 .

أولاً - 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 والاتصال عن بعد.

ويعرّفها البعض [3] بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر الإنترنت بسرعة ودقة متاهيتين، 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 تلبى متطلبات جامدة وتعتمد أساساً على عمال المعرفة.

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

ثانياً - 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 تكفي 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** [10] الحكومة للمواطنين و**G2B** [10] 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 ضرورياً لمساعدة نقل الخدمات والمعاملات قانونياً، كما أنه في هذه المرحلة، يجب إعادة تصميم العمليات الداخلية أي **G2G** الحكومة للحكومة حتى يمكن تقديم خدمة متميزة.

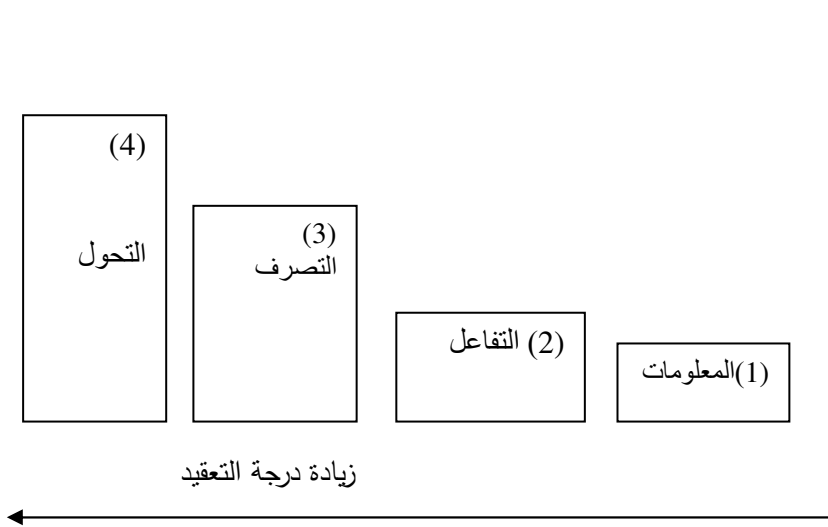
أما المرحلة الرابعة والأخيرة فهي **transforming** التحول الاستراتيجي فإنها تحدث عند تكامل كل نظم المعلومات ويمكن لجمهور المتعاملين من المواطنين والأعمال (**G2C and G2B**) الحصول على الخدمات من خلال بوابة افتراضية التي تمثل أحد نقاط الاتصال المثلي. ويرتبط الوجه المعقد في الوصول لهذا الغرض هو في الأساس 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 معاً 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 تندفق 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 :

القيمة المتزايدة للمواطن والأعمال



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 للمستخدمين، 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 الحكومية 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 تعقيم المعلومات [14].
- التخلص من البيروقراطية: عن طريق الحكومة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية ونتائج 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 و عدة أطراف:** كالمواطنين، وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية مع بعضها البعض.

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

طبعاً وتتسحب 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:

تم تصميم استبانة لتكون ممثلة لأداة البحث، وزعت على مجتمع البحث، استرد منها (325) استبانة، وفرغ (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 الإحصائية 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 متغيرات هذا الأسلوب من خلال أربعة متغيرات، هي: خدمات الإدارة الإلكترونية الموجهة لأعضاء الهيئة التدريسية، طلاب المرحلة الجامعية الأولى، طلاب الدراسات العليا، الموفدون والمعيدون، علماً أنه تم عرض أرقام الأسئلة الخاصة بكل متغير في الفقرة الخاصة به على حدة.

جدول رقم (1): عينة البحث

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

حيث تم توزيع الاستبيان إلكترونياً وشخصياً على 65 عضو هيئة تدريسية، استرد 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 توزيع الاستبيان على طلاب جامعات حلب بفرعها 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 ما بين 07,66 و 86.6%، وتشير هذه النسب إلى أن بنود الاستبانة تتمتع بدرجة اتساق داخلي و معاملات ثبات قوية مقبولة لأغراض البحث العلمي.

أولاً: 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 الإنترنت، وزع الاستبيان على أعضاء الهيئة التدريسية والفنية (القائمون بالأعمال والمعيدون).

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

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

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

ملاحظة 1 : الأهمية النسبية = المتوسط المحسوب $\times 100 \div 5$.

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

لقد تم قياس هذا المتغير (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 كثيراً في إجراءات النقل وتقديم الأوراق المطلوبة وخاصة أنها تتضمن عدة توافيق بين الجامعتين.

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

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

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

من الجدول رقم (3) يتضح 82 % من الطلاب الذين شملتهم الدراسة يؤيدون 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 ويفضل أن يتابع موضوع سكنه الجامعي من محافظته. ويتضح أن 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

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

من الجدول السابق يتضح أن خدمة استكمال إجراءات التعيين نال 81.4%، نظراً لأن إجراءات التعيين تشمل عدة وزارات وجامعات مما يربك الطالب بإجراءات روتينية . كما يتبين أن بند إجراءات تعادل شهادة الماجستير والدكتوراه نال أقل أهمية نسبية 72.85%، والسبب في ذلك يعود - حسب رأي غالبية أفراد العينة- إلى أنها 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

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

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

من الجدول رقم (5) يلاحظ أن التسجيل على المفاضلة العامة إلكترونياً نالت أعلى أهمية نسبية 85.21%، وأقل بند أهمية نسبية هو التسجيل على مفاضلة ملء الشواغر 68.5%، من النتائج يتضح أن التسجيل على المفاضلة العامة إلكترونياً هو أهم ما يطلبه الطلاب كخدمة إلكترونية علماً أنه حالياً تطبق هذه الخدمة حيث تقدم للطلاب على صفحة مميزة ورقة إلكترونية تحاكي من حيث الشكل والمضمون المفاضلة الورقية التقليدية وتتميز بكشف أوتوماتيكي للإدخالات الخاطئة، وتميز الفروع الأكثر احتمالاً لقبول الطالب من ضمن خياراته، ولكن يتوجب طباعة ورقة لهذه المفاضلة المدققة إلكترونياً، وذلك للاستفادة منها في ملء الرغبات ضمن ورقة المفاضلة الرسمية المقدمة إلى الجامعة. يتضح من الجدول السابق أن مديرية المحاسبة نال تأييد 85% وأن مجلة الجامعة 77.03%، وبذلك احتلت درجة تطبيق هذا البند المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية. 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 المديرية 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

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

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

يتضح من الجدول السابق أن مديرية محاسبة البعثات العلمية نال تأييد 80.6% وبذلك احتلت درجة تطبيق هذا البند المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وأن مديرية العلاقات الثقافية نالت أقل نسبة تأييد 70.6%. 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 المعلمية (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 رئيسية.

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

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

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 يدل 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 الرئيسية، وبالتالي ترفض الفرضية الرئيسية التي تنص :
على أنه لا يوجد 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 تفوق 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 اللورقي 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 فإن مشروعاً 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 ووفقاً 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 يدوياً.
 - 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 تتوفر 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 الأولى، 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 للمركزية"، (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 الإلكتروني 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 الترفيه 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.