



التجارب العالمية الرائدة في مجال تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات

آلاء بنت عبدالمحسن بن سيف السيف

باحثة دكتوراه في قسم الإدارة التربوية، إدارة التعليم العالي، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية
البريد الإلكتروني: alaaalsaif25@gmail.com

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أبرز التجارب العالمية الرائدة في مجال تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات، وذلك من خلال تسليط الضوء على واقع تجربة الجامعات الأمريكية والأوروبية الرائدة في هذا المجال. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي لملاءمته لأغراضها. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الرائدة مثل جامعة هارفارد، وجامعة ولاية أوهايو، وجامعة ولاية أريزونا، وجامعة أكسفورد، وجامعة كامبريدج تعتمد على منصات تعليمية إلكترونية متطورة لدعم التعليم عن بُعد. كما تقدم هذه الجامعات خدمات شاملة للطلاب، تشمل المكتبات الرقمية، والدعم الفني الشامل والمباشر، والحلول التقنية الفعالة التي تمكن الطلاب من التفاعل مع المادة العلمية وإدارة تعلمهم بمرونة وفعالية. كذلك، تولي هذه الجامعات اهتمامًا كبيرًا لأمن البيانات وخصوصيتها، بالإضافة إلى تركيزها على قياس مستوى رضا المستفيدين وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية باستمرار. كما تُركز هذه الجامعات على تعزيز تجربة التعليم الرقمي والتفاعل الافتراضي من خلال إتاحة فرص التدريب المستمر للمستفيدين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، كان من أبرزها الدعوة إلى الاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات في المملكة العربية السعودية. كما أوصت بالاستفادة من تجارب الجامعات الرائدة لتحسين منصات التعلم الحالية وتطوير خدمات الدعم الفني، وتعزيز الأمن السيبراني وحماية بيانات المستفيدين من العملية التعليمية. وأكدت على ضرورة قياس رضا المستفيدين من هذه الخدمات بشكل دوري، وتوفير تدريب تقني مستمر لأعضاء هيئة التدريس والطلاب، بالإضافة إلى تحسين الوصول إلى الموارد التعليمية والمكتبات الرقمية. وأخيرًا، دعت الدراسة إلى عقد مؤتمرات ونشر أبحاث حول التطورات في إدارة الخدمات الإلكترونية التعليمية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الخدمات الإلكترونية، الجامعات الرائدة، تطوير الخدمات الإلكترونية، المنصات التعليمية الإلكترونية.



Leading Global Experiences in The Development of E-service Management Provided to University Students

Alaa bint Abdul Mohsen bin Saif Al Saif

PhD researcher in the Department of Educational Administration, Higher Education Administration, College of Education, King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia
Email: alaaalsaf25@gmail.com

ABSTRACT

This study aimed to uncover the most prominent global leading experiences in the development of electronic service management provided to university students by highlighting the reality of the experiences of leading American and European universities in this field. The study used a descriptive approach for its suitability to the study's objectives. The results revealed that leading universities such as Harvard University, Ohio State University, Arizona State University, Oxford University, and Cambridge University rely on advanced electronic educational platforms to support distance learning. These universities also offer comprehensive student services, including digital libraries, comprehensive and direct technical support, and effective technical solutions that enable students to interact with academic material and manage their learning with flexibility and efficiency. Additionally, these universities place great emphasis on data security and privacy, along with focusing on measuring beneficiary satisfaction and continuously improving the quality of electronic services. They also focus on enhancing the digital learning experience and virtual interaction by providing ongoing training opportunities for beneficiaries, including students and faculty members. The study concluded with several recommendations, most notably the call to utilize the study's findings to develop the management of electronic services provided to university students in Saudi Arabia. It also recommended benefiting from the experiences of leading universities to improve current learning platforms, develop technical support services, and enhance cybersecurity and the protection of beneficiaries' educational data. The study stressed the importance of regularly measuring beneficiary satisfaction with these services and providing continuous technical training for faculty members and students, as well as improving access to educational resources and digital libraries. Lastly, the study called for holding conferences and publishing research on developments in the management of electronic educational services.

Keywords: E-Services Management, Leading Universities, Development of E-Services, E-learning Platforms.



المقدمة:

التعليم هو ركيزة المستقبل ومنارة الغد، وتعد الجامعات أحد أبرز الروافد التنموية للنهضة الاقتصادية والمعرفية في الدول. لذلك تولي الحكومات هذا القطاع عناية خاصة لتحقيق الأهداف والغايات التنموية المنوطة به. جاء هذا التركيز عالمياً على الجامعات بهدف دعمها وتجويد مخرجاتها للارتقاء بطموحات المواطنين، وتعزيز قدراتهم العلمية والمعرفية والابتكارية. ويتأكد ذلك لأن التعليم كغيره من مجالات حياة الأفراد الأساسية يستفيد بشكل مباشر من التطورات الكبيرة التي يشهدها العصر الحالي، فهناك دول واكبت هذه التطورات السريعة واستطاعت تحقيق درجات كبيرة من الاستفادة من الوسائل التقنية الحديثة في مجال التعليم، وهناك دول أخرى لم تستطع مواكبة هذا التطور السريع لعدة أسباب تتعلق أغلبها بالبنية التحتية والمستوى الاقتصادي والثقافي في الدولة، والتعليم ما هو إلا حلقة من سلسلة حلقات تكون منظومة الدول. (الطيب، ٢٠٢٠). من هذا المنطلق جاءت الدراسة الحالية لاستعراض بعض التجارب العالمية الرائدة في مجال تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات.

مشكلة الدراسة:

حضي قطاع التعليم العالي باهتمام متزايد عالمياً ومن ذلك إضافة اليونسكو التعليم العالي إلى مقاصد الهدف الرابع من أهداف التنمية المستدامة في سياق تنفيذ أهداف التنمية المستدامة، التي تستند على تحسين الوصول على فرص التعلم النوعية للطلاب والطالبات بما فيها مراحل التعليم العالي (اليونسكو، ٢٠٢٤). إلا أن المشكلة تكمن في كون مجال إدارة الخدمات التعليمية الإلكترونية مجال حديث نسبياً عالمياً بوجه عام، إضافة إلى كونه مجال ديناميكي محاط بالكثير من التغيرات والتحديات والمعوقات التي تواجهه بشكل مستمر، مع قلة الدراسات - خصوصاً العربية منها- التي تهتم في رصد التجارب العالمية الرائدة في مجال تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات، ورصد واقع إدارة هذه الخدمات وقياس جودتها ومدى تبني المستفيد منها لاستخدام تلك الخدمات الإلكترونية وتفعيلها في سير الأنشطة التعليمية، بالإضافة إلى مدى رضى المستفيد عنها وكذلك تقييم فاعليتها وكفاءتها واقتراح وسائل تطويرها. ، لذلك فإن مشكلة هذه الدراسة تكمن في وجود جوانب من الضعف في رصد جوانب تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات عالمياً، لذلك جاءت هذه الدراسة لتقديم ملخص للتجارب العالمية الرائدة في مجال تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الكشف عن واقع تجربة الجامعات الأمريكية الرائدة في مجال تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات.
- الكشف عن واقع تجربة الجامعات الأوروبية الرائدة في مجال تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات.

أهمية الدراسة:

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إثراء مفهوم إدارة الخدمات التعليمية الإلكترونية الحديثة في ظل التوجه العالمي الحالي نحو تعزيز التعلم الإلكتروني والتعلم المزدوج والتعلم الذاتي والتعلم مدى الحياة، وكذلك المساهمة في إثراء المكتبة العربية في ظل التوجه العالمي الحالي نحو تطوير وبناء نظم التعليم الإلكتروني والخدمات الإلكترونية الذكية على الإنترنت. كما أن هذه الدراسة تُعد من الدراسات القليلة التي تناولت التجارب العالمية الرائدة في مجال تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات.

أسئلة الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما واقع تجربة الجامعات الأمريكية الرائدة في مجال تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات؟



- ما واقع تجربة الجامعات الأوربية الرائدة في مجال تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات؟

مصطلحات الدراسة:

- التطوير:

التعريف الاصطلاحي: عرف البرعي والتوحيدي (1994) التطوير بأنه: "نسق نظامي مخطط ومدبر يهدف إلى تغيير أنظمة وسلوك التنظيم؛ وذلك بهدف تحسين كفاءة المنظمة في تحقيق أهدافها وحل مشكلاتها".

التعريف الاجرائي: نشاط إداري مخطط ومنظم يهدف إلى تحسين إدارة الخدمات الإلكترونية التعليمية في الجامعات السعودية من خلال الاستثمار الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق أهداف التعليم العالي.

- إدارة الخدمات الإلكترونية (E-services Management):

التعريف الاصطلاحي: هي عملية إدارة وتنظيم الخدمات التي يتم تقديمها عبر الإنترنت أو عن طريق تكنولوجيا المعلومات. يشمل ذلك تخطيط وتنفيذ ومراقبة وتحسين الخدمات الإلكترونية لتلبية احتياجات المستخدمين وتحقيق الأهداف المؤسسية.

التعريف الاجرائي: هو التخطيط الدقيق للخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعات السعودية عبر الإنترنت أو عن طريق تكنولوجيا المعلومات. يشمل ذلك تخطيط وتنفيذ ومراقبة وتحسين الخدمات الإلكترونية لتلبية احتياجات المستخدمين من العملية التعليمية.

- الخدمات الإلكترونية (E-services):

التعريف الاصطلاحي: تعرف الخدمات الإلكترونية على أنها "طريقة حديثة لتقديم الخدمات للمستخدمين في المؤسسات من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة، كما أنها خدمات تفاعلية تقدم للمستخدمين دون أي اتصال مباشر، حيث تتم بواسطة تكنولوجيا المعلومات بما في ذلك شبكة الإنترنت والأجهزة التكنولوجية والبريد الإلكتروني" (الشريف، 2018، ص7).

التعريف الاجرائي: تلك الخدمات التي تقدمها الجامعات للمستخدمين عن طريق أي من الوسائل الإلكترونية المتاحة مثل الهاتف، والفاكس، والشبكات المحلية، والإنترنت، والبريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، والواقع الافتراضي، والدراسة المباشرة، والمكالمات المرئية والصوتية، والرسائل النصية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي وغيرها لجمهور المستخدمين بما يحقق التفاعل فيما بينهم.

إجابة السؤال الأول:

- ما واقع تجربة الجامعات الأمريكية الرائدة في مجال تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات؟

للإجابة على هذا السؤال سيتم استعراض تجربة الجامعات الأمريكية الرائدة التالية:

- تجربة جامعة هارفرد
- تجربة جامعة ولاية أوهايو
- تجربة جامعة ولاية أريزونا

- تجربة الجامعات الأمريكية:

أولاً: تجربة جامعة هارفرد:

جامعة هارفرد هي إحدى أبرز الجامعات في العالم وتعتبر من أقدم وأرفع المؤسسات الأكاديمية. تأسست عام 1636م وتقع في مدينة كامبريدج بولاية ماساتشوستس في الولايات المتحدة. تشتهر هارفرد بتقديم تعليم عالي الجودة وبرامج بحثية متميزة في مجموعة واسعة من التخصصات كما أن جامعة هارفرد هي الثانية عالمياً لعام 2023 حسب تصنيف Times Higher Education (THE, 2022).

تتميز جامعة هارفرد بالعديد من العوامل التي تميزها عن غيرها من الجامعات، ومن بينها:

1. سمعة عالمية: تعتبر هارفرد واحدة من الجامعات الأكثر شهرة وتقديراً في العالم. تتمتع بسمعة تأسست على التميز الأكاديمي والبحثي، وتضم العديد من العلماء والباحثين المشهورين في مجالات مختلفة.
2. تنوع التخصصات: توفر هارفرد مجموعة واسعة من التخصصات والبرامج الأكاديمية في مختلف المجالات، بما في ذلك العلوم الطبية، والعلوم الاجتماعية، والهندسة، والفنون الليبرالية، والأعمال، والقانون، وغيرها.



3. هيكلية الأبحاث: تعزز هارفارد البحث العلمي والابتكار، وتوفر بيئة حيوية للعلماء والباحثين لاستكشاف مجالات جديدة والتعاون في المشاريع البحثية المبتكرة.
 4. المنشآت والموارد: تتمتع هارفارد بمنشآت حديثة ومرافق تعليمية متطورة. توفر المكتبات الضخمة والمختبرات المتقدمة والمساح والمراكز الرياضية فرصاً للطلاب والأعضاء هارفارد توفر الدعم الفني والتقني للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
 5. شبكة الخريجين: يتمتع خريجو هارفارد بشبكة قوية من الخريجين المؤثرين في مجالات مختلفة. تساعد هذه الشبكة الطلاب الحاليين والخريجين في بناء علاقات مهنية والوصول إلى فرص العمل والتوجيه المهني.
 6. التزام بالتنوع والشمول: تلتزم هارفارد بتوفير بيئة تعليمية شاملة ترحب بالطلاب من خلفيات متنوعة وتشجع التفاعل والتفاهم الثقافي. تسعى الجامعة لتعزيز التنوع والمساواة والعدالة في مجتمعها الأكاديمي.
 7. الابتكار التعليمي: تتبنى هارفارد نهجاً مبتكراً في التعليم، حيث تطور طرقاً جديدة لتعزيز التفاعل والمشاركة النشطة في الدروس، وتوفير الموارد التعليمية الرقمية المبتكرة، وتشجيع التعلم عبر الإنترنت.
 8. المساهمة الاجتماعية: تلتزم هارفارد بتشجيع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على المساهمة الاجتماعية وتحقيق الفعالية في المجتمع المحلي والعالمي. تعمل الجامعة على توفير الفرص والمنصات للتطوع والمشاركة في المشاريع الخدمية والأعمال الخيرية.
- كما أن موقع جامعة هارفارد على الإنترنت يوفر مجموعة متنوعة من الخدمات الإلكترونية التعليمية ويتميز بإدارتها المتقدمة ومن أبرزها ما يلي:
1. منصة التعلم الإلكتروني: تستخدم جامعة هارفارد منصة التعلم الإلكتروني المعروفة باسم "Canvas"، والتي توفر بيئة افتراضية متكاملة لتوصيل المواد التعليمية والمحاضرات والمهام والاختبارات عبر الإنترنت. يتيح هذا النظام للطلاب الوصول إلى المحتوى الأكاديمي والتفاعل مع الأساتذة والزملاء.
 2. موارد المكتبة الرقمية: تتوفر لدى جامعة هارفارد مكتبة رقمية ضخمة تحتوي على مجموعة هائلة من الموارد التعليمية ومصادر المعرفة، والكتب الإلكترونية، والمقالات العلمية، والأبحاث. يمكن للطلاب الوصول إلى هذه الموارد عبر الإنترنت والاستفادة منها في أعمالهم الأكاديمية.
 3. الاتصال والتواصل عبر الإنترنت: يوفر موقع جامعة هارفارد وسائل التواصل الإلكترونية المتقدمة مثل البريد الإلكتروني الجامعي والمنتديات الحوارية والندوات الافتراضية. تساعد هذه الوسائل الطلاب على التواصل مع أساتذتهم وزملائهم ومشاركة الأفكار والمناقشات الأكاديمية.
 4. الدعم الفني والتقني: توفر جامعة هارفارد فريقاً متخصصاً في الدعم الفني والتقني للطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية. يمكن للطلاب الحصول على مساعدة في حل المشاكل التقنية والتعامل مع المنصات الإلكترونية. حيث يعد فريق الدعم الفني والتقني في جامعة هارفارد جزءاً أساسياً من البنية التحتية للخدمات الإلكترونية التعليمية وإدارتها. يوفر هذا الفريق متخصص الدعم والمساعدة للطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية في الأمور التقنية والتكنولوجية المتعلقة بالمنصات الإلكترونية والأدوات التعليمية الرقمية. حيث تشمل خدمات الدعم الفني والتقني التي يقدمها فريق جامعة هارفارد ما يلي:
1. حل المشاكل التقنية: يواجه الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية أحياناً مشاكل تقنية أثناء استخدام المنصات الإلكترونية والأدوات التعليمية. يقدم فريق الدعم الفني والتقني المساعدة في حل هذه المشاكل وإصلاح الأعطال الفنية.
 2. التوجيه والتدريب: يوفر الفريق التوجيه والتدريب للطلاب وأعضاء هيئة التدريس حول كيفية استخدام المنصات الإلكترونية والأدوات التعليمية بشكل فعال، ويقدمون إرشادات ونصائح حول كيفية الوصول إلى الموارد التعليمية المطلوبة والتفاعل معها.
 3. التحديثات للبرامج: يتابع فريق الدعم الفني والتقني تحديثات المنصات الإلكترونية والأدوات التعليمية ويضمن توفر وصول أحدث الإصدارات للمستخدمين. يعملون على تحسين الأداء وتجربة المستخدم في المنصات الإلكترونية.
 4. أمان المعلومات: يعمل فريق الدعم الفني والتقني على ضمان أمان المعلومات والبيانات الشخصية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، كما يقدم الإرشاد بهذا الشأن. كما تولي جامعة هارفارد اهتماماً كبيراً بأمان وسرية وخصوصية المعلومات وحماية بيانات المستخدمين في إدارتها للخدمات التعليمية. ولتحقيق ذلك، تتبع الجامعة مجموعة من الممارسات والسياسات التي تشمل ما يلي:



1. بنية تحتية تقنية قوية: يتم استخدام تقنيات وأنظمة أمان متقدمة في بنية موقع الجامعة لضمان حماية بيانات المستخدمين، كما يتم تنفيذ تدابير الأمان مثل التشفير والوصول المحدود والمراقبة الدورية للتحقق من سلامة البيانات.
 2. سياسات الخصوصية: تم وضع سياسات صارمة لحماية خصوصية المستخدمين. تشمل هذه السياسات تعريفًا لنوع البيانات التي يتم جمعها وكيفية استخدامها ومشاركتها. يتم احترام حقوق الخصوصية والتعامل بسرية مع المعلومات الشخصية.
 3. نشر الوعي: تسعى الجامعة الى نشر الوعي بأهمية الحفاظ على سرية البيانات ومن ذلك إطلاق حملات للتوجيه والإرشاد للمستخدمين حول كيفية الحفاظ على سرية وأمان بياناتهم الشخصية، كما يتم تشجيع المستخدمين على اختيار كلمات مرور قوية وعدم مشاركتها مع الآخرين واتباع ممارسات الأمان الأخرى.
 4. تحديثات البرامج والأنظمة: يتم تنفيذ تحديثات دورية للبرامج والأنظمة المستخدمة في الموقع للتأكد من استمرارية أمانه. يتم إصلاح الثغرات الأمنية وتحسين الأداء من خلال تطبيق التحديثات المطلوبة.
 5. فريق أمن المعلومات: تم تعيين فريق متخصص في أمن المعلومات لمراقبة وتقييم أمان الموقع وتنفيذ إجراءات الحماية اللازمة. كما يعمل هذا الفريق على تحليل التهديدات الأمنية وتصميم وتنفيذ استراتيجيات الأمن السيبراني لحماية البيانات والحفاظ على سرية المعلومات.
 6. معايير الامتثال: يلتزم موقع جامعة هارفارد بالمعايير والقوانين الخاصة بالأمان والخصوصية وحماية البيانات. يتم مراجعة وتحديث السياسات والإجراءات بانتظام لضمان الامتثال الكامل لهذه المعايير والتحسين المستمر.
 7. التدريب والتوعية: يتم توفير برامج تدريب وتوعية للمستخدمين حول أهمية الأمان وحماية البيانات الشخصية. يتعلم الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية كيفية التعرف على التهديدات الأمنية واتخاذ الإجراءات اللازمة للوقاية منها.
- وعليه فيمكن القول إن تجربة جامعة هارفارد في إدارة الخدمات الإلكترونية التعليمية هي واحدة من أكثر التجارب نجاحًا وابتكارًا في العالم الأكاديمي ويمكن الاستفادة من بعض جوانبها في تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية التعليمية في الجامعات السعودية (موقع جامعة هارفرد، ٢٠٢٣).

ثانيًا: تجربة جامعة ولاية أوهايو (Ohio State University):

جامعة ولاية أوهايو (Ohio State University) هي واحدة من أكبر الجامعات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية. ترتيب جامعة ولاية أوهايو هو مئة واثنا عشر عالمياً لعام ٢٠٢٣ حسب تصنيف Times Higher Education (THE, 2022).

تشتهر جامعة ولاية أوهايو بتقديم خدمات تعليمية شاملة للطلاب. تمكّنت الجامعة من تطوير خدمات تعليمية إلكترونية فعالة، تمكن الطلاب من إدارة دراستهم بسهولة، وذلك من خلال تقديم عدد من المنصات والخدمات التعليمية الإلكترونية التي توفر الوصول إلى الموارد التعليمية والمعلومات الأكاديمية بكل يسر وسهولة. وتهدف تجربة جامعة ولاية أوهايو في إدارة الخدمات التعليمية الإلكترونية إلى توفير بيئة تعليمية متكاملة ومبتكرة للمستخدمين من أعضاء هيئة التدريس والطلاب على حد سواء، حيث يتم تطوير وتحسين الخدمات بشكل مستمر لتلبية احتياجات المستخدمين من أعضاء هيئة التدريس والطلاب وتمكينهم من تحقيق النجاح الأكاديمي.

تضمنت تجربة جامعة ولاية أوهايو في إدارة الخدمات التعليمية الإلكترونية عدداً من المبادرات منها:

1. نظام التعلم الإلكتروني: توفر جامعة ولاية أوهايو نظاماً متكاملاً للتعلم الإلكتروني يسمى CarmenCanvas وهو نظام إدارة التعلم (LMS) الذي يستخدم في العديد من الجامعات والمؤسسات التعليمية لتنظيم وإدارة المقررات الدراسية عبر الإنترنت حيث يوفر بيئة تعليمية شاملة ومركزة للطلاب ويمكنهم من الوصول إلى المواد الدراسية والمحتوى التعليمي عبر الإنترنت، والمشاركة في مناقشات الصف وتسليم الواجبات وأداء الاختبارات والتواصل مع المعلمين والزملاء ومراقبة الأداء الأكاديمي.

• أبرز الخدمات التي يوفرها CarmenCanvas للطلاب:

- الوصول إلى المواد الدراسية: يمكن للطلاب الوصول إلى جميع المواد الدراسية والمحتوى الأكاديمي المتعلق بمقرراتهم من خلال CarmenCanvas. يتم تنظيم المحتوى في واجهة سهلة الاستخدام تسمح للطلاب بالعثور بسهولة على المواد الدراسية والمقالات والمراجع، والفيديوهات، والمحاضرات السابقة، والمزيد.



- تقديم الواجبات والاختبارات: يمكن للطلاب تقديم الواجبات والاختبارات عبر CarmenCanvas يتيح النظام إمكانية تحميل الملفات والتفاعل مع التمارين والاختبارات عبر الإنترنت. بعد التقديم، يتمكن الطلاب من مراجعة تقييماتهم وتعليقات المعلمين.
- التواصل مع المعلمين والزملاء: يوفر CarmenCanvas وسائل تواصل متعددة بين الطلاب والمعلمين والزملاء. يمكن للطلاب إرسال الرسائل الإلكترونية للمعلمين والتفاعل في منتديات النقاش والمشاركة في المجموعات الدراسية الافتراضية. هذا يسهل التعاون وتبادل الأفكار والأسئلة.
- متابعة الأداء الأكاديمي: يتيح CarmenCanvas للطلاب مراقبة أدائهم الأكاديمي من خلال توفير درجاتهم وتقييماتهم وردود المعلمين. يمكن للطلاب عرض التقدم الذي حققوه في المقررات ومعرفة المواضيع التي يحتاجون إلى العمل عليها بشكل أكثر تفصيلاً.
- الوصول إلى الموارد الإضافية: يمكن للطلاب الوصول إلى المكتبة الرقمية وقواعد البيانات الأكاديمية الأخرى عبر CarmenCanvas. ويمكنهم البحث عن مصادر إضافية لتعزيز فهمهم وتحسين أدائهم الأكاديمي.
- أبرز الخدمات التي يوفرها CarmenCanvas لأعضاء هيئة التدريس:
 - يوفر CarmenCanvas لأعضاء هيئة التدريس مجموعة من الأدوات والخدمات التي تسهل إدارة المقررات الدراسية وتواصلهم مع الطلاب وتقييمهم بكفاءة ومن تلك الخدمات ما يلي:
 - الوصول إلى الموارد الإضافية: يمكن للطلاب الوصول إلى المكتبة الرقمية وقواعد البيانات الأكاديمية الأخرى عبر CarmenCanvas. ويمكنهم البحث عن مصادر إضافية لتعزيز فهمهم وتحسين أدائهم الأكاديمي.
 - إدارة المقررات الدراسية: يمكّن CarmenCanvas أعضاء هيئة التدريس من تنظيم وإدارة المقررات الدراسية، وإنشاء المقررات وتحديد مواعيد المحاضرات والواجبات والاختبارات وإضافة الموارد الأكاديمية ذات العلاقة.
 - تقديم المحتوى التعليمي: يمكّن CarmenCanvas أعضاء هيئة التدريس من تحميل المحتوى التعليمي، وتحميل المقالات والمراجع العلمية والمحاضرات والمواد التعليمية الصوتية والمرئية للطلاب.
 - تقييم أداء الطلاب وتزويدهم بالتغذية الراجعة: يمكّن CarmenCanvas أعضاء هيئة التدريس من تقييم أداء الطلاب سواء بتقديم تقييمات مباشرة أو استخدام أدوات التقييم المتاحة في النظام وكذلك يمكّنهم من تقديم التغذية الراجعة على ما تم تسليمه من الواجبات والاختبارات وإعادتها للطلاب. كما يتيح يمكّن CarmenCanvas أعضاء هيئة التدريس من تتبع أداء الطلاب وتحليل البيانات الأكاديمية وقياس تقدم الطلاب، ومتابعة درجاتهم وتحليل أنماط أدائهم لتوفير المساعدة والدعم.
 - التواصل مع الطلاب: يمكّن CarmenCanvas أعضاء هيئة التدريس من التواصل المباشر مع الطلاب بسهولة من خلال إرسال الرسائل الإلكترونية الفردية أو الجماعية والمشاركة في منتديات النقاش وتقديم الدعم والمساعدة اللازمة للطلاب.
- 2. خدمات الدعم الفني: توفر الجامعة خدمات الدعم الفني للطلاب من خلال العديد من القنوات، بما في ذلك البريد الإلكتروني والدرشة والهاتف. يتم توفير هذه الخدمات على مدار الساعة، وتساعد الطلاب على حل المشكلات التقنية التي يواجهونها أثناء الدراسة.
- 3. التوصيل المنزلي للأجهزة اللوحية: بدأت جامعة ولاية أوهايو مؤخرًا بتوفير أجهزة لوحية (تابلت) للطلاب الذين يحتاجون إلى أجهزة للدراسة عن بعد حيث يتم توصيل الأجهزة اللوحية للطلاب عبر خدمة التوصيل المنزلي، وتزويد الطلاب بالأجهزة اللوحية وجميع البرامج والتطبيقات الضرورية التي يحتاجونها للدراسة عن بعد.
- 4. خدمات الاستشارة الأكاديمية عبر الإنترنت: توفر جامعة ولاية أوهايو أيضًا خدمات استشارية عبر الإنترنت للطلاب، حيث يمكن للطلاب التواصل مع المستشارين الأكاديميين عبر البريد الإلكتروني أو الدردشة عبر الإنترنت أو عبر الفيديو. يتمكن الطلاب من استشارة المستشارين حول المسارات الأكاديمية، وتحديد المواد المناسبة لحظتهم الأكاديمية، والحصول على المشورة اللازمة لتحقيق أهدافهم التعليمية.
- 5. بوابة الطلاب الشاملة: تتوفر للطلاب بوابة إلكترونية متكاملة توفر لهم إمكانية الوصول إلى جميع الخدمات والموارد التعليمية والإدارية. يمكن للطلاب الوصول إلى المعلومات الأكاديمية، وجدول الأعمال، والتقارير الأكاديمية، والمواعيد الهامة، والتواصل مع أعضاء هيئة التدريس والمستشارين يتم إدارتها بموثوقية وأمان.



6. التعليم عن بُعد: تجربة جامعة ولاية أوهايو تشمل أيضاً توفير برامج التعليم عن بُعد. يتم تقديم مجموعة متنوعة من الدورات والبرامج التعليمية عبر الإنترنت، مما يتيح للطلاب الحصول على شهادات معتمدة ومتابعة تعليمهم من أي مكان في العالم وفي أوقات مرنة تتناسب وجدولهم الزمني.
7. الموارد الأكاديمية عبر الإنترنت: توفر جامعة ولاية أوهايو مكتبات إلكترونية ضخمة وغنية بالموارد الأكاديمية، بما في ذلك المقالات العلمية والكتب والمجلات الإلكترونية. يتمكن الطلاب من الوصول إلى هذه الموارد عبر الإنترنت، مما يمكنهم من البحث والاستكشاف الأكاديمي وتعميق فهمهم في مجالات دراستهم.
8. تقنيات التعلم الإلكتروني المتقدمة: تعتمد جامعة ولاية أوهايو على تقنيات التعلم الإلكتروني المتقدمة لتعزيز تجربة الطلاب في التعلم عن بُعد. تتضمن هذه التقنيات استخدام منصات التعلم التفاعلية التي تسهم في تحفيز التفاعل والمشاركة النشطة للطلاب.
- كما تولي جامعة ولاية أوهايو اهتماماً كبيراً بالأمان والسرية والخصوصية وحماية بيانات المستخدمين. حيث يتميز موقع جامعة ولاية أوهايو بعناصر أساسية كان لها تأثيرها الإيجابي على ذلك، منها:
 1. الأمان والسرية: تولي جامعة ولاية أوهايو أهمية كبيرة للأمان والسرية في إدارة الخدمات التعليمية الإلكترونية. تتبع الجامعة ممارسات أمنية متقدمة لحماية بيانات المستخدمين وضمان سرية المعلومات الشخصية والأكاديمية.
 2. سياسات الخصوصية: تتبع جامعة ولاية أوهايو سياسات صارمة للخصوصية لضمان خصوصية وأمان بيانات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وتطبيق أفضل الممارسات في مجال حماية البيانات والأمان السيبراني. كما تتخذ الجامعة إجراءات وتقنيات متعددة لضمان حماية سرية وخصوصية بيانات المستخدمين، وتقوم بتدريب أعضاء هيئة التدريس والموظفين على كيفية الحفاظ على أمن البيانات. كما تتبع الجامعة أيضاً القوانين واللوائح الوطنية والدولية المتعلقة بحماية البيانات وخصوصيتها.
 - تجربة جامعة ولاية أوهايو في إدارة الخدمات التعليمية الإلكترونية تعكس التزام الجامعة بتوفير تعليم عالي الجودة ودعم شامل للطلاب عن طريق إدارة الخدمات الإلكترونية التعليمية بكفاءة وفاعلية وموثوقية حيث تسعى الجامعة إلى تحسين تجربة الطلاب وتوفير بيئة تعليمية متنوعة من خلال الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة وتطوير البرامج والمنصات الإلكترونية المبتكرة. (موقع جامعة ولاية أوهايو، ٢٠٢٣).

ثالثاً: تجربة جامعة ولاية أريزونا (Arizona State University):

تأسست تجربة جامعة ولاية أريزونا في عام 1885م وتقع الجامعة في مدينة توسون بولاية أريزونا وهي أحد الجامعات العامة الرائدة في الولايات المتحدة، وتتميز الجامعة ببرامجها الأكاديمية المتنوعة، وتشتهر بتقديم تعليم عالي الجودة وتقدم فرص بحثية للمهتمين حيث تعتبر الجامعة مركزاً للبحث العلمي والابتكار في مجالات مثل الطاقة المتجددة، والصحة العامة، والعلوم البيئية، وتكنولوجيا المعلومات، والهندسة، والعلوم الاجتماعية حيث تضم الجامعة مجموعة واسعة من الكليات الأكاديمية، بما في ذلك كلية الفنون والعلوم، وكلية الهندسة، وكلية الأعمال، وكلية الحقوق، وكلية الطب، وغيرها. كما تحتل جامعة ولاية أريزونا الترتيب مئة وستة وخمسون عاماً لعام ٢٠٢٣ حسب تصنيف Times Higher Education (THE, 2022).

تعد جامعة ولاية أريزونا نموذجاً رائداً في مجال إدارة الخدمات الإلكترونية التعليمية الشاملة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس لتشمل النظام الأكاديمي الإلكتروني، ونظام التسجيل، وخدمات البليوجرافيا والمكتبات الإلكترونية، ومنصات التعلم عبر الإنترنت، وغيرها من الخدمات التقنية التي تساعد الطلاب على إدارة دراستهم بسهولة وفعالية حيث يتمثل جزء كبير من خدماتها الإلكترونية في توفير الموارد الأكاديمية للطلاب، بما في ذلك توفير موارد الفصول الدراسية والوصول إلى المواد والوثائق الأكاديمية والمراسلات الإلكترونية. كما يتم توفير خدمات التسجيل وإدارة الفصول الدراسية للطلاب عبر نظام التسجيل الإلكتروني، الذي يتيح للطلاب التسجيل في الفصول الدراسية وإدارة جداولهم بيسر وسهولة. وتتيح جامعة ولاية أريزونا أيضاً للطلاب إمكانية الوصول إلى خدمات الدعم الأكاديمي عبر الإنترنت، بما في ذلك خدمات المكتبات الإلكترونية وموارد البحث العلمي. بالإضافة إلى ذلك يوفر النظام الإلكتروني الذي تستخدمه جامعة ولاية أريزونا للطلاب إمكانية الوصول إلى مختلف الخدمات الأكاديمية بسهولة ويسر وأمان، مما يجعل تجربة الطلاب في الجامعة أكثر سلاسة وراحة وموثوقية. ويمكن للطلاب أيضاً التواصل مع الأساتذة والمستشارين الأكاديميين عبر الإنترنت بأمان وفاعلية، مما يساعد على تحسين جودة التعليم وتجربة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة.



- كما تولي جامعة ولاية أريزونا اهتمامًا كبيرًا برضى المستفيدين عن خدماتها الإلكترونية التعليمية. وتتبع الجامعة العديد من الممارسات والإجراءات لضمان تجربة إيجابية ورضى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس منها:
- سهولة الوصول والاستخدام: تسعى جامعة ولاية أريزونا لتوفير واجهات استخدام تتسم بالسلاسة والوضوح لمنصاتها الإلكترونية التعليمية بهدف توفير تجربة مريحة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس وتسهيل الوصول إلى المواد الدراسية والأدوات اللازمة.
 - دعم فني وتقني مستمر: تلتزم جامعة ولاية أريزونا بتوفير فريق متخصص للدعم الفني والتقني لتقديم خدمات الدعم للطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم في تجاوز العقبات التقنية ودعم تعاملهم مع المنصات الإلكترونية، ويمكن للطلاب وأعضاء هيئة التدريس التواصل مع فريق الدعم عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الدردشة الحية لطلب المساعدة.
 - متابعة الردود والتغذية الراجعة: تعمل الجامعة على جمع ردود فعل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بشأن خدماتها الإلكترونية التعليمية وتحليلها لأغراض ضبط الجودة وتستخدم هذه الملاحظات لتحسين التجربة وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.
 - توفير الموارد التعليمية المتنوعة: تسعى الجامعة إلى توفير مجموعة متنوعة من الموارد التعليمية الإلكترونية، بما في ذلك المحاضرات المسجلة والمقالات والكتب الإلكترونية والمصادر الأخرى بحسب الطلب والاحتياج.
 - تحليل احتياجات المستفيدين: تقوم جامعة ولاية أريزونا بتحليل احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمتعلمين الآخرين للتنبؤ بمتطلباتهم وتوفير الخدمات المناسبة بناءً على ذلك حيث تتم هذه العملية من خلال استطلاعات الرأي ومقابلات المستخدمين ومتابعة التغييرات في احتياجات المستفيدين.
 - تقديم التدريب المستمر وورش العمل حسب الاحتياج: تقدم الجامعة برامج تدريبية وورش عمل للطلاب وأعضاء هيئة التدريس لتعليمهم كيفية استخدام إدارة المنصات الإلكترونية والاستفادة من الخدمات المتاحة بطريقة فعالة. يساعد ذلك على الاستفادة القصوى من الخدمات ويزيد من رضى المستفيدين.
 - حماية البيانات والخصوصية: تولي جامعة ولاية أريزونا أهمية كبيرة لحماية بيانات المستفيدين وضمان سرية وخصوصية المعلومات الشخصية. تتبع الجامعة المعايير الأمنية الصارمة وتنفذ إجراءات حماية البيانات الشخصية. (موقع جامعة ولاية أريزونا، ٢٠٢٣).

إجابة السؤال الثاني:

- ما واقع تجربة الجامعات الأوربية الرائدة في مجال تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات؟

للإجابة على هذا السؤال سيتم استعراض تجربة الجامعات الأوربية الرائدة التالية:

- تجربة جامعة أكسفورد
- تجربة جامعة كامبريدج

أولاً: تجربة جامعة أكسفورد (University of Oxford):

جامعة أكسفورد هي جامعة بحثية تقع في مدينة أكسفورد بالمملكة المتحدة. تأسست في القرن الثاني عشر وتحديداً في العام 1096م، وهي واحدة من أقدم وأفضل الجامعات على مستوى العالم وتتمتع بسمعة قوية في عدد من التخصصات الأكاديمية. جامعة أكسفورد هي الأولى عالمياً لعام ٢٠٢٣ حسب تصنيف Times Higher Education (THE, 2022).

تتكون جامعة أكسفورد من مجموعة من الكليات الأكاديمية التي تقدم تعليم عالي الجودة في مختلف التخصصات، كالفنون والعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية والاقتصادية والهندسة والطب والعلوم للطلاب من مختلف دول العالم. كما تسعى جامعة أكسفورد باستمرار للتميز الأكاديمي والابتكار وتقديم بيئة تعليمية محفزة تساعد الطلاب على تحقيق إمكاناتهم الكاملة وتنمية مهاراتهم الشخصية والمهنية. تعد جامعة أكسفورد وجهة مرموقة للطلاب والباحثين الطموحين من جميع أنحاء العالم حيث تتميز الجامعة بتاريخها المليء بالإنجازات العلمية، حيث خرجت الجامعة منذ انشائها عدد من العلماء والحالمين والأدباء والشخصيات العالمية المرموقة.



تحظى جامعة أكسفورد بسمعة قوية في مجال التعليم والبحث العلمي، كما تلتزم الجامعة بتوفير خدمات تعليمية متميزة وتراعي توفير أساليب إدارية متميزة لتلك الخدمات. تتيح جامعة أكسفورد للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين وسائل متعددة للوصول إلى الموارد التعليمية الإلكترونية وتمكنهم من إدارة تلك الخدمات الإلكترونية التعليمية بيسر وسهولة. ومن ذلك:

1. منصة التعلم الإلكتروني: توفر الجامعة منصة تعليمية إلكترونية تسمى "Canvas"، وتعتبر واجهة التعلم الرئيسية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس. تتيح للطلاب الوصول إلى محتوى المقررات الدراسية، والمهام والاختبارات الإلكترونية، والمواد التعليمية الإضافية. وغيرها.
 2. المكتبات الإلكترونية: تتوفر الجامعة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس وصول مجاني إلى مجموعة واسعة من الموارد الإلكترونية عبر المكتبات الرقمية حيث يمكن الوصول إلى المقالات العلمية، والكتب الإلكترونية، وقواعد البيانات الأكاديمية المتخصصة عبر الإنترنت.
 3. التواصل الإلكتروني ومنتديات النقاش: توفر الجامعة أدوات التواصل الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني الجامعي ومنصات النقاش الإلكتروني، حيث يمكن للطلاب التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس والزملاء في الدراسة لطرح الأسئلة ومناقشة الموضوعات الأكاديمية.
 4. موارد تعليمية إضافية: تقدم الجامعة مجموعة متنوعة من الموارد التعليمية الإضافية عبر الإنترنت، مثل الوصول إلى المحاضرات المسجلة، ورش العمل الإلكترونية، والمواد التعليمية التفاعلية التي تساعد الطلاب على تعزيز فهمهم للمواضيع الدراسية.
 5. إخضاع الخدمات الإلكترونية التعليمية في الجامعة للتطوير بشكل دوري مستمر لتلبية احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وتوفير تجربة تعليمية متميزة للمستفيدين.
- كما تعنى جامعة أكسفورد بتقييم رضى العملاء عن الخدمات الإلكترونية التعليمية وتستخدم هذه النتائج لتحسين مستوى الجودة وتلبية احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، ولقياس رضى العملاء عن الخدمات الإلكترونية التعليمية في جامعة أكسفورد، تستخدم الجامعة مجموعة متنوعة من الأساليب والأدوات، من أبرزها:
1. طرح استبيانات قياس مستوى رضى المستفيدين: يتم توزيع استبيانات على الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لجمع آراءهم وتقييماتهم حول جودة الخدمات الإلكترونية التعليمية وسهولة إدارتها بشكل دوري حيث يتم طرح أسئلة حول سهولة الوصول إلى الموارد الإلكترونية، وجودة المحتوى، وتجربة المستخدم، والدعم الفني، ومستوى الرضى العام.
 2. جمع الملاحظات والتعليقات: يتم تشجيع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على تقديم الملاحظات والتعليقات المباشرة حول تجربتهم مع إدارة الخدمات الإلكترونية التعليمية. حيث يتم جمع هذه الملاحظات من خلال نظام الدعم الفني بشكل مباشر أو عن طريق البريد الإلكتروني المخصص لخدمة المستفيدين، وكذلك عن طريق عقد الاجتماعات الشخصية بالمستفيدين مباشرة.
- متابعة استخدام المنصة: يتم تحليل بيانات استخدام المنصة الإلكترونية للجامعة بالاستعانة بخوارزميات الذكاء الاصطناعي لتحديد مدى استفادة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من الخدمات الإلكترونية عن طريق قياس عدد من المؤشرات كمدى تفاعل الطلاب مع المحتوى، ونسب إكمالهم للمهام المطلوبة، والوقت الذي يمضيه الطالب أو عضو هيئة التدريس في استخدامهم للمنصة وغيرها. (موقع جامعة أكسفورد، 2023).

ثانياً: تجربة جامعة كامبريدج (University of Cambridge):

جامعة كامبريدج (University of Cambridge) هي أحد أقدم الجامعات في العالم وتاريخها يمتد لأكثر من 800 سنة حيث تأسست الجامعة في العام 1209م، ولها تاريخ حافل ومليء بالإنجازات الأكاديمية والعلمية. وقد شهدت الجامعة -على مر العصور- تطورات ونمو كبير في عدد من كلياتها ولا تزال الجامعة إلى يومنا هذا واحدة من أكثر المؤسسات التعليمية تأثيراً على مستوى العالم. ويتم تصنيفها باستمرار كأحد أفضل الجامعات عالمياً حيث احتلت الترتيب الثالث عالمياً لعام 2023 حسب تصنيف Times Higher Education (THE, 2022). تجذب الجامعة الطلاب والعلماء والباحثين من جميع أنحاء العالم على مر القرون حيث تخرج من الجامعة عدد كبير من العلماء والمفكرين والقادة مثل عالم الرياضيات جوتفريد ويليام لايبنيوز، وعالما الفيزياء إيساك نيوتن وستيفن هوكينغ كما أن مطبعة الجامعة هي أقدم دار نشر في العالم حيث تأسست عام 1534م. ولا تزال الجامعة تستمر في التطور والتقدم وتنقطب طلاباً وباحثين موهوبين من جميع أنحاء العالم. كما تعد جامعة كامبريدج



رائدة في مجال الابتكار التكنولوجي التعليمي من خلال عدد من الالتزامات أحدها هو الاستمرار في تطوير وتحسين خدماتها الإلكترونية التعليمية لمواكبة التقدم التكنولوجي وتلبية احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في عصر الحديث. حيث تولي الجامعة اهتماماً كبيراً لإدارة الخدمات الإلكترونية التعليمية وتوفير بيئة تعليمية رقمية متقدمة للطلاب وممكنة لأعضاء هيئة التدريس. تعتمد الجامعة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم تجربة تعليمية متميزة وشاملة للطلاب وممكنة لأعضاء هيئة التدريس.

تقوم الجامعة بتوفير منصات إلكترونية متطورة تسمح للطلاب بالوصول إلى موارد التعليم عبر الإنترنت والمشاركة في النشاطات الأكاديمية. يتم توفير المحتوى الدراسي، مثل المحاضرات والمواد التعليمية والمقررات الدراسية، عبر البوابات الإلكترونية التي يمكن للطلاب الوصول إليها من أي مكان وفي أي وقت، كما تتيح الجامعة استخدام أدوات التعلم عن بُعد والتفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، كما يمكن للطلاب المشاركة في مناقشات المجموعات الافتراضية وتبادل الآراء والأفكار وتقديم الأسئلة والاستفسارات مع زملائهم ومعلمهم عبر منصات الاتصال الافتراضي.

تهدف جامعة كامبريدج من خلال تطوير وتفعيل إدارة الخدمات الإلكترونية التعليمية لديها إلى تعزيز تجربة التعلم ورفع مستويات رضى المستفيدين من الخدمات، وتمكين الطلاب من الوصول إلى الموارد التعليمية بسهولة وفاعلية، وكذلك توفير الدعم الفني والتوجيه التقني للطلاب وأعضاء هيئة التدريس للتعامل مع المنصات الإلكترونية والاستفادة القصوى من الخدمات الرقمية المتاحة من قبل الجامعة.

نتائج الدراسة:

1. جامعة هارفارد:
- تعتمد جامعة هارفارد على تقنيات متقدمة مثل منصات التعلم الإلكتروني (Canvas) ومكتبات رقمية ضخمة لدعم التعليم عن بعد. تقدم خدمات متقدمة تشمل الوصول إلى المحاضرات، الموارد الأكاديمية، وخدمات الدعم الفني.
- تحظى هارفارد بنظام أمن قوي لحماية بيانات المستخدمين، وتولي اهتماماً خاصاً للخصوصية وسرية المعلومات، ما يعزز الثقة والرضى لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
2. جامعة ولاية أوهايو:
- توفر خدمات شاملة للتعليم الإلكتروني عبر منصتها "CarmenCanvas"، التي تتيح الوصول إلى محتوى المقررات وتفاعل الطلاب مع المعلمين.
- تقدم الجامعة خدمات دعم فني شامل وحلول تقنية متميزة مثل توصيل الأجهزة اللوحية للطلاب، بالإضافة إلى تقديم خدمات استشارية عبر الإنترنت، مما يساهم في تحسين تجربة التعلم وزيادة رضى الطلاب.
3. جامعة ولاية أريزونا:
- تتبنى الجامعة نظاماً شاملاً لإدارة الخدمات الإلكترونية، وتوفر بوابات إلكترونية متقدمة تساعد الطلاب على إدارة دراستهم والتواصل بسهولة مع أعضاء هيئة التدريس.
- تولي جامعة ولاية أريزونا اهتماماً كبيراً برضى المستفيدين من خدماتها الإلكترونية، وتعمل باستمرار على تحسين المنصات الإلكترونية وتوفير الدعم الفني المستمر.
4. جامعة أكسفورد:
- تعتمد جامعة أكسفورد على منصة "Canvas" لإدارة الخدمات الإلكترونية التعليمية، والتي توفر للطلاب الوصول السهل إلى الموارد الأكاديمية.
- تهتم جامعة أكسفورد بقياس مستوى رضى المستفيدين عبر استبيانات وتحليل البيانات لتحسين الخدمات المقدمة وتلبية احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
5. جامعة كامبريدج:
- تلتزم جامعة كامبريدج بتقديم بيئة تعليمية رقمية متقدمة تتيح للطلاب الوصول إلى الموارد التعليمية والتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس عبر منصات الاتصال الافتراضي.
- تتميز جامعة كامبريدج بتقديم دعم فني وتقني مستمر لتوفير تجربة تعليمية مريحة وفعالة للمستفيدين.



التوصيات:

- الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية بما يخدم الميدان التربوي في المملكة العربية السعودية.
- التعاون بين شركات الاتصالات والمؤسسات التعليمية لتسهيل تقديم الخدمات الإلكترونية التعليمية وتفعيل وصول المستفيدين لها.
- الاستفادة من التجارب الجامعات الرائدة مثل هارفارد وأوهايو وأريزونا، وذلك من خلال اعتماد منصات التعلم الإلكترونية الشاملة وتحسين خدمات الدعم الفني والتقني للطلاب.
- تعزيز الأمن السيبراني وحماية البيانات من خلال تطوير نظم أمان قوية في الجامعات السعودية لحماية بيانات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على غرار ما تقدمه الجامعات الرائدة مثل هارفارد وأكسفورد.
- الاهتمام بقياس مستوى رضى المستفيدين وتحسين جودة الخدمات من خلال الحرص على تقييم مستوى الخدمات بشكل دوري من خلال استبيانات وتحليل البيانات لتحسين جودة الخدمات المقدمة كما هو الحال في الجامعات الرائدة كجامعتي أكسفورد وكامبريدج.
- توفير خدمات دعم فني متكاملة ومستمرة اضافة إلى تقديم التدريب التقني لأعضاء هيئة التدريس والطلاب على كيفية استخدام المنصات الإلكترونية الاستخدام الأمثل، والاستفادة من تجربة جامعة ولاية أوهايو في ذلك.
- تحسين الوصول إلى الموارد التعليمية لجميع الطلاب، من خلال تيسير الوصول الى المكتبات الرقمية المتقدمة، مما يسهم في تعزيز التجربة التعليمية ويزيد من التفاعل الأكاديمي بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- عقد المؤتمرات والندوات ونشر الأبحاث حول كل ما يستجد في مجال تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية المقدمة لطلاب الجامعات.

المراجع

1. التويجري، محمد بن إبراهيم، البرعي، محمد بن عبدالله، و العوضي، محمد أحمد. (1994). معجم المصطلحات الإدارية، إنجليزي - عربي مع مسرد عربي - إنجليزي. المجلة العربية للعلوم الإدارية، مج 2، ع 1، 143، 145 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/364467>
2. الشريف، عمار وليد عبدالسلام، و الأغا، محمد عثمان مصطفى. (2018). درجة توظيف المدارس الخاصة للخدمات الإلكترونية بوزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة وسبل تطويرها (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1010547>
3. الطيب، مجيدى. (2020). التعليم الإلكتروني بين المتطلبات والعقبات. مجلة أنسنة للبحوث والدراسات: جامعة زيان عاشور بالجلفة - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، مج11، ع 1، 121 - 133. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1069865>
4. اليونيسكو، (٢٠٢٤). مسترجع من <https://www.unesco.org/ar/fieldoffice/beirut/higher-education>
5. Arizona State University Website. Available at: <https://www.asu.edu/> (Accessed: 23 August 2023).
6. Cambridge University Website. Available at <https://www.cam.ac.uk/> (Accessed: 25 August 2023).
7. Ohio State University Website. Available at: <https://www.osu.edu/> (Accessed: 25 August 2023).
8. Oxford University Website. Available at <https://www.ox.ac.uk/> (Accessed: 20 August 2023).
9. World University Rankings. Times Higher Education (THE). (2022, October 21). https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2023/world-ranking#!/length/25/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/stats