

تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف التعليم بمؤسسات التعليم العالي وفق معايير الجودة الشاملة

(تطبيق على مؤسسات التعليم العالي [ولاية الخرطوم])

أ. مختار هارون عبد الله خليل

معلم

د. محمد عثمان محمد احمد

استاذ الادارة والتخطيط المشارك بكلية التربية بالجامعة الاسلامية

mobranko72@gmail.com

أ.د. حسن عبدالرحمن الحسن

استاذ الادارة والتخطيط بكلية التربية بالجامعة الاسلامية

مستخلص

هدف الباحثون إلى تفعيل الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف التعليم بمؤسسات التعليم العالي وفق معايير الجودة الشاملة ، حيث إستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتناسب مع طبيعة البحث ، كما اعتمد الباحثون على الإستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، وتمثل مجتمع البحث في مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم؛ وتكونت عينة البحث من مجموعة من أعضاء هيئة التدريس في كل من جامعة أم درمان الإسلامية ، وجامعة الزعيم الأزهرى والبالغ عددهم (202) عضو هيئة تدريس، وتم جمع البيانات وتحليلها ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) وتوصل الباحثون إلى عدة نتائج من أهمها؛ توفير الإدارة الإلكترونية وقت القائمين بالاتصال بالمؤسسات ذات الصلة . وضعف متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، أنه تسهم الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي تحقيق الجودة ، تعمل الإدارة الإلكترونية إلى توطيد العلاقة بين مؤسسات والتعليم العالي عملائها . توجد معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي ؛ وبناءً على ذلك يوصي الباحثون، بتطبيق الادارة الالكترونية فى مؤسسات التعليم العالي ،بببني التصور المقترح في الدراسة من قبل التعليم العالي والوقوف على نتائجه، وضرورة إعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل منسوبي مؤسسات التعليم العالي على مهارات الإدارة الإلكترونية.

Abstract

The researchers aimed to activate the electronic administration in achieving the goals of education in higher education institutions according to the comprehensive quality standards. The researchers used the descriptive analytical approach because it suits the nature of the research. The researchers also relied on the questionnaire as a basic tool for data collection. higher education in the state of Khartoum; The research sample consisted of a group of faculty members at Omdurman Islamic University and Al-Zaeem Al-Azhari University, whose number is (202) faculty members, and the data was collected, analyzed and processed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program. ; Weak requirements for applying electronic management in higher education institutions in accordance with comprehensive quality standards, that electronic management in higher education institutions contributes to achieving quality. There are obstacles to applying electronic management in higher education institutions; accordingly, the researchers recommend, applying electronic management in higher education institutions, to adopting the proposed scenario in the study by higher education and to determine its results, and the need to prepare effective plans for training and qualifying employees of higher education institutions on electronic management skills.

الإطار العام للدراسة

مقدمة:

إن علم الإدارة الحديث يتبنى منهج الإبداع والابتكار في إحداث تغييرات جذية في مفهوم العمل الإداري والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير وإدارة المعرفة بالإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. مما لاشك فيه أن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات ساهم ويساهم في تعزيز قدرة المؤسسات على الابتكار عبر إدخال تحسينات أساسية للأعمال والاستراتيجيات الإدارية وما تتيحه من تطبيقات تمكن من الإستفادة من المعارف المتاحة وإدارتها لصالح المؤسسات التعليمية ويعتبر ظهور الحاسوب الشخصي والشبكات المحلية في النصف الثاني من الثمانينيات تحولاً في طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة، تبع ذلك ظهور وانتشار الإنترنت في النصف الثاني من التسعينات باعتبارها وسيلة للمعلومات والاتصالات وهذا هو الفرق الأساسي من الناحية التكنولوجية بين التطبيقات الإدارية التقليدية وتطبيقات الإدارة الإلكترونية، حيث أن استخدام الإنترنت للتطبيقات الإدارية يحولها من الناحية النظرية إلى تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

ويمكن جوهر وفلسفة الإدارة الإلكترونية في تغيير نمط وأسلوب تعامل وتفاعل العاملين والمتعلمين والمؤسسات التعليمية على اختلاف أنواعها وأحجامها. ويحتم هذا المفهوم الجديد للإدارة الإلكترونية بضرورة تنظيم المعاملات والخدمات التعليمية المختلفة، وإعادة هيكلتها إلكترونياً للتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الأعمال والمهام العامة لترتبط باحتياجات المتعلمين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة التي أصبحت متاحة وتعمل على توفرها خطط تمهيد البنية الأساسي في الدول المختلفة.

مشكلة الدراسة:

تواجه المؤسسات المعاصرة تغيرات كبيرة في ايقاعاتها بما يعكس متطلبات أعمال جديدة تستوعب الاستجابة السريعة والتي يمكن ضمانها من خلال إستخدام المؤسسات لتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتكاملها مع منظومة المعلومات والمعرفة التي تمتلكها وتكوين ذاكرة وعقل المؤسسة كقوة تضمن تحقيق الجودة وتحسينها وديمومتها في سياق المنافسة والبقاء والتطور. وتتبع مشكلة الدراسة من خلال السؤال التالي: ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تفعيل وبلورة الجودة في المؤسسات التعليمية؟.

أهداف الدراسة:

يمكن إجمالي الأهداف الأساسية للدراسة فيما يلي:

1. التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وإبراز أهميتها في المؤسسات التعليمية.
2. الكشف عن مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي وفقاً لمعايير الجودة الشاملة.
3. التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي.
4. الكشف عن مدى إلمام أعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم.

أهمية الدراسة:

يتجسد مفهوم الإدارة الإلكترونية على إحداث تغيرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات والمنافع العامة للمتعلمين بل في إعادة آلية وهندسة وهيكلة الأنشطة والعمليات والاجراءات الإدارية ذاتها تدعيماً للجودة التي تسعى لتحقيقها المؤسسات المختلفة.

ومن هنا تأتي أهمية الدراسة من أهمية متغيراتها في المؤسسات التعليمية والمجتمعات المعاصرة والكيفية التي توفرها تطبيقات الإدارة الإلكترونية في توسيع نطاق الجودة ودعمها ونشرها، ومن أهميتها:

1. تساهم في تقليل تكاليف الانفاق في العملية التعليمية.
2. تحسين مستوى أداء المؤسسات التعليمية.
3. زيادة فرص جديدة للتعليم والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.
4. تسهيل الاتصال بين وحدات المؤسسات التعليمية المتباعدة جغرافياً.
5. تشجيع الباحثين للقيام بأبحاث ودراسات في هذا المجال لما له من أهمية بالغة في عملية الإصلاح الإداري التي يتوقف عليها التطور والتقدم في كل مجالات الحياة.

فروض الدراسة:

1. للإدارة الإلكترونية أهمية في مؤسسات التعليم العالي
2. ما مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي وفقاً لمعايير الجودة الشاملة
3. ما معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي
4. ما مدى إلمام عوض هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم

حدود الدراسة:

الحدود الزمانية 2018م.

الحدود المكانية التعليم العالي بولاية الخرطوم.

مصطلحات الدراسة:

الإدارة الإلكترونية: هي منظومة إلكترونية تهدف إلى تحويل العمل الإدارة العادي من إدارة يدوية إلى إستخدام الحاسب الآلي وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في إتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل تكاليف (ياسين، 2005، ص98).

التعليم:

يقصد بالتعليم جوانب العملية التعليمية التي تتضمن بالإضافة إلى التعليم العام دراسة التكنولوجيا والعلوم المرتبطة بها واكساب المهارات والمواقف وضروب الفهم والمعارف المتسمة بالطابع العلمي فيما يتعلق بالمهن والأعمال في شتى قطاعات الحياة الاقتصادية والاجتماعية (نجم، عبود، 2009، ص59).

معايير الجودة الشاملة:

هي المقاييس التي تقاس بها درجة الاتقان التي تتفق مع متطلبات المتعلمين وترضيهم، بحيث تتضمن العمليات التعليمية في المؤسسة التعليمية مطابقة المتعلم للمواصفات المتفق عليها (عبد الرؤوف، 2010م، ص27).
الجودة: تعني أهداف ورغبات المستفيدين باستمرار. (عبد القادر، 1997م، ص11).

إدارة الجودة الشاملة Total Quality:

هي إحداث تغيير جزري في الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة وتحويلها من الأسلوب الإداري التقليدي للأسلوب الحديث الذي يخدم تحقيق مستوى جودة عالية للمنتج أو الخدمة المقدمة، وهذا التغيير يشمل جميع وظائف ومجالات العمل في المؤسسة معتمداً على العمل الجماعي والتعاون والتحسين المستمر للأداء الكلي لتحقيق النجاح على المدى الطويل، من خلال إرضاء عملاء المؤسسة تحديداً (وصفي، 2003، ص32).

مؤسسات التعليم العالي:

هي الأماكن التي تتفاعل فيها مدخلات التعليم الجامعي بمعملياتها وصولاً إلى مخرجاتها التي يرجى أن تكون بمستويات ومعايير محددة مسبقاً. (عبد اللطيف، 2012م، ص70).

الإدارة الإلكترونية

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعددت تعريفات الإدارة الإلكترونية علي أيدي الكثير من الباحثين وركز كل تعريف علي وجهة نظر صاحبه وتصوره لمفهوم الإدارة الإلكترونية وأبعادها المختلفة في نظرة ، ولعله من المهم أن نستعرض بعض ما قدمه بعض المهتمين والباحثين حول تعريف هذا المفهوم ، فقد ذكر عدة تعريفات للإدارة الإلكترونية ستعرضها كما يلي:-

1. بأنها العملية الإدارية القائمة علي الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة علي الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف الشركة. (نجم ، 2004 : 127).
2. الإدارة الإلكترونية مدخل ومنهجية إدارية جديدة تقوم علي الاستيعاب والإستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر (السلمي، 2004 : 20).

3. الإدارة الإلكترونية هي الإستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلي إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا (عبد الرازق ، 2008 : 32).

4. الإدارة الإلكترونية هي القدرة علي تقديم الخدمات والسلع بوسائل غير تقليدية أي وسائل إلكترونية تمكن علي الاطلاع علي معلومات تهم جمهور المستفيدين (العملاء) لأي مؤسسة وإكمال التبادل بين الأجهزة المعنية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان وعلي أساس المساواة والعدالة بين كافة المعنيين بالخدمات العامة (Dean,2000:6).

5. الإدارة الإلكترونية هي الانتقال من أداء العمل في الإدارة من الأسلوب التقليدي اليدوي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات باستخدام التقنية المتمثلة بالحاسب الآلي ، والشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) لتقديم خدمات للمستفيدين تحقق أو تتجاوز رضاهم (غنيم، 2006: 149).

6. الإدارة الإلكترونية هي استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستوى أداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها (عبد الحافظ، 2003: 263).

الإدارة الإلكترونية في التعليم بأنها الإدارة القائمة علي استخدام التقنية الحديثة والمتمثلة في: استخدام الحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) في أداء الأعمال الإدارية المختلفة ، لتحسين مستوى الأداء المؤسسة التعليمية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها.

من خلال التعريفات السابقة يتضح لنا أن الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الجديدة التي طرأت علي العمل الإداري ، يتم من خلالها استخدام التقنيات الحديثة والإفادة منها في الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه وتقييم بحيث يكون العمل الإداري أكثر فعالية وعلي مستوى جودة عالي.

نشأة الإدارة الإلكترونية:

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ، كي تحسن من مستوى أعمالها ، وجودة خدماتها ، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية ، أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية. بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت.

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة ، وبأساليب بسيطة ، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخراً ، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995م بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة (سعد، 2005، ص3).

أهداف الإدارة الإلكترونية:

تعمل اغلب مبادرات الإدارة الإلكترونية على تحقيق إنتقال ، وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية ، إلى العمل الإلكتروني ، لتجسيد عدد من الأهداف العامة كما يلي: (السالمي ، ص39)

1. إدارة الملفات ، و استعراض المحتويات بدلاً من حفظها ، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلاً من كتابتها
2. التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلاً من الصادر والوارد.
3. إختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملات ، حيث ان التعامل الإلكتروني يتم بشكل آني دون انتظار .
4. تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده ، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها .
5. التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة ، بالآليات التقنية الحديثة.
6. التوجه نحو شفافية العمل الإداري ، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء ، المواطنين ، الموردين...إلخ وبالتالي تعتبر الإدارة الإلكترونية تحولاً أساسياً في مفهوم الخدمة العامة ، بما يرسخ قيم الخدمة العامة ، ويصبح الجمهور المستفيد من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة ، ويزيد مفهومها عن مجرد التميز في أداء الخدمات العامة ،

إلى خلق التواصل مع الجمهور عن طريق المعلومات ، وتعزيز دوره في المشاركة ، والرقابة ، كما تتضمن تعديلات هيكلية في البناء التنظيمي للإدارة.

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية تعمل على تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة ، إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مشاريع الإدارة ، عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة ، والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء ، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد ، وتقليل معوقات اتخاذ القرار ، عن طريق توفير البيانات ، وربطها بدوائر صنع القرار.

ومما سبق يلاحظ تركيز هذه الأهداف والمبادئ التي قدمت للإدارة الإلكترونية، على الجوانب المتصلة بعمليات الإصلاح الإداري ، كالقضاء على الروتين ، وزيادة فعالية الأجهزة الإدارية، والتعامل الجيد مع طالبي الخدمة بشكل يدعم الثقة لدى عملاء الإدارة ، حيث يسجل عدم إهتمامها بالمحددات البيئية ، والتي تنعكس على مستوى المردود المنتظر أن يحققه التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، بسبب المشاكل التي تفرزها هذه البيئة ، والتي تؤثر سلباً على محتوى ونوع الخدمات الإلكترونية، وجعل أسرار الأعمال الحكومية عرضة للتهديد ، ومخاطر الجرائم الإلكترونية، كإتلاف المواقع والبيانات ، وتدميرها عن طريق الفيروس المعلوماتي. (بدر، المالك، 2007، ص 67).

أهمية الإدارة الإلكترونية:

إن الإهتمام الكبير بالإدارة الإلكترونية وتوسيع استعمالها يدل على الأهمية الكبيرة الشي الذي تنطوي عليها وقد أوردتها (الحسن، ص 65-67) في الآتي:

1. تردي مستوى خدمات كثير من الإدارات وتعقيدها - أي للدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلامة ومرونة وتسهيل تقديمها.
2. حرص الجهات الحكومية على تنمية كواردها الوطنية وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة، للإعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة.
3. تختصر الإدارة الإلكترونية وقت التنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها.
4. توفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية وترشيد إستخدام الأوراق في المعاملات.
5. اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
6. إن التقليل من استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن خزن حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.
7. تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل، بغرض مواكبة الجديد الذي طرأ على المؤسسة، والاستغناء عن الموظفين الغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

مبادئ الإدارة الإلكترونية:

يرتكز مفهوم الإدارة الإلكترونية على العديد من المبادئ ، في الآتي: (بوحوش، 2006، 191)

1/ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين (Citizen oriented)

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنياً لإستخدام التكنولوجيا الحديثة ، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها ، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع ، والقيام بتحليلات دقيقة ، وصادقة للمعلومات المتوفرة ، مع تحديد نقاط القوة والضعف ، واستخلاص النتائج ، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2/ التركيز على النتائج (Results oriented)

حيث ينصب إهتمام المؤسسة الإلكترونية(الإدارة العامة الإلكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد ، والمال والوقت ، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف ، الغاز ، لتسديد الرسوم ، والفواتير المطلوبة.

3/ سهولة الإستعمال والإتاحة للجميع ، أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

4/ تخفيض التكاليف : ويعني أن الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات ، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

5/ التغير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن ، أو بقصد التفوق في التنافس.

المبررات التي تدفع بالمؤسسات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم:

هناك عدد من المبررات والدواعي التي تدفع بالمؤسسات إلى السعي نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية، فقد تسبب مجموعة من التطورات على مستوى العالم خاصة مع بداية الألفية الثالثة في ظهور ما أصبح يعرف بالإدارة الإلكترونية، والتي ينظر إليها الكثير من المتخصصين على أنها فلسفة إدارية حديثة فرضتها الثورة الرقمية وتوجهات العولمة والديمقراطية وتكاثفت هذه العوامل في تقديم عدد من المبررات التي دعت إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في معظم المؤسسات التعليمية كما لخصها فيما يلي: (زيتون، 2004، ص62)

1. التسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية التي فرضت نفسها على مختلف مجالات الحياة الإنسانية، ومن بينها قطاع التعليم.
2. التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة بالمؤسسة التعليمية وتجنب العذلة والتخلف عن مواكبة العصر بتحدياته، وبالتالي السعي إلى تحقيق الكفاية الإدارية النوعية والكمية الملائمة للفكر الإداري التقني المعاصر.
3. الانفتاح والتكامل بين المجتمع الإنساني ككل من خلال شبكة الإنترنت والقضاء الال كتروني وما نحو ذلك من أدوات رقمية.

4. التحول نحو التعليم الإلكتروني، وظهور ما يسمى بالمدارس الذكية التي تطلب حوسبة جميع العمليات داخل هذه المدارس بما فيها الجوانب الإدارية.
5. تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات التعليمية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان والرغبة في تحسين نوعية الخدمة، والتخلص من الروتين والبيروقراطية.
6. التوجه نحو توظيف واستخدام التطور التكنولوجي والإعتماد على تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية.
7. ازدياد حدة المنافسة بين المؤسسات التربوية وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
8. الاستجابة لتحقيق ضرورة الاتصال المستمر بين العاملين في القطاع التربوي مع اتساق نطاق العمل وتشعب تخصصاته.
9. شروط التوظيف الحالية التي تشترط على المتقدم للعمل الإداري في مؤسسات التعليم فهم التكنولوجيا الحديثة وكيفية التعامل معها، وتطويرها في حل المشكلات الإدارية التربوية بفعالية.
10. ازدياد عدد الطلاب والقوى البشرية العاملة في المؤسسة التعليمية مما يستدعي وجود نظام إلكتروني يسهل التعامل معهم.

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يقضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة ومن أهمها: (سعيد، العمري، 2003، 18-21) أ/ المتطلبات الإدارية والأمنية: تنحصر المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

1. وضع استراتيجيات وخطط التأسيس : والتي يمكن أن تشمل إدارة ، أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط ، والمتابعة ، والتنفيذ للمشاريع الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم ، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري ، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.
2. توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات ، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة ، ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات ، وأجهزة ، وحاسبات آلية ، ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.
3. تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي: بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية ، ومختلف الوظائف الحكومية ، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل (إلغاء إدارات ، إستحداث إدارات جديدة تسير التطور التكنولوجي).
4. متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة: وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة ، تمتلك زاداً معرفياً يحيط بمبادئ التقدم التقني ، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح مورداً بشرياً مؤهلاً لإستخدام تقنيات المعلومات.
5. وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم ، والذي يمكن أن يظهر في أي

مرحلة من مراحل التحول ، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.

وفي هذا السياق نجد أن الدول التي إعتمدت تطبيقات الإدارة الإلكترونية لم تصدر تشريعات عامة، تلزم الإدارات والمؤسسات الحكومية بأداء جميع معاملاتها الإدارية مع المواطنين عن بعد ، بالوسائل الإلكترونية إلى جانب الوسائل التقليدية ، حيث أن التشريعات الحديثة في الكثير من الدول الغربية قد يتراوح مضمونها بين إقرار المبدأ ، أي الإعلان عن حق المواطن في الحصول على المعاملات الإدارية والخدمات العامة بوسائل معلوماتية -باستثناء ما يشترط القانون صراحة حضور المعني شخصياً إلى المراكز الإدارية لإتمامه -، وبين إلزام الإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الإلكترونية في مجالات أو قطاعات مثل مجال نشر القوانين، والقرارات الإدارية والمعلومات الإدارية ، و مجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الانترنت ، إضافة إلى مجالات التصاريح المالية والضرورية ، بحيث تلزم الشركات التجارية ، وبعض الفئات بتقديم تلك التصاريح إلكترونياً وفق شروط تحدد بأدوات تعاقدية.

6. متطلب الإصلاح الإداري في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية، يقترح الدكتور علي السيد الباز: (، 2008م، ص10) ضرورة الإصلاح الإداري ، والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية، وخبراء لتأمين المعلومات ، وحماية البرامج والتعاملات ، والوثائق أي محاولة إحداث تغييرات جذرية ، وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية ، والحاجة إلى قيادات واعية متحمسة ولها القدرة الإدارية ، وترشيدها ، وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين انجاز الخدمة الوظيفية ، إضافة إلى ضرورة بسط قواعد الإثبات فيما يتعلق بالتصرفات الإلكترونية(كما فعل القانون رقم 230 سنة 2000 في فرنسا)، والحاجة إلى تشريعات جديدة تخص التوقيع الالكتروني ، وحمايته مثل تشريع اعتماد التوقيع الالكتروني عام 1998 في الولايات المتحدة الأمريكية (علي ، الباز ، مرجع سابق، 2008م، ص20).

ب/ المتطلبات السياسية: حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الالكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، عن طريق تقديم العون المادي ، والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الالكتروني والإدارة الإلكترونية.

إذ تمثل مبادرة الإدارة الإلكترونية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي ، وإرادة لدى القيادة، حيث انطلقت مبادرة دبي عام 1999 بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي ، إذ سرعان ما تحولت المبادرة إلى واقع ملموس عبر برنامج عمل يقوم على نقاط منها: (Dubai e - 47 September 2007)

1. اعتماد قناة موحدة لخدمة المجتمع، بالتعاون مع إدارة الخدمات الإلكترونية، من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية.
2. تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتماداً على إحداث التقنيات.
3. إبتكار خدمات إدارية جديدة وربط بيئات العمل ، لتحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لتحقيق مبدأ (بلا أوراق وبدون طابور).

4. تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة

5. توعية المجتمع بجدوى التحول الإلكتروني ، وضمان الحد الأدنى من المعرفة ، بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على الخدمات المطلوبة.

ج/ المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية: إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية ، مع الاستعانة بوسائل الإعلام ، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، و برمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية) ، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي(علي، الباز، 2008م، ص22).

د/ متطلبات البنية التحتية للاتصالات: ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة، وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية ، والهواتف والفاكسات ، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة. و تمثل " رؤية الملك عبد الله الثاني عربياً إحدى الاستراتيجيات المحورية في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية من خلال التنمية الاجتماعية والاقتصادية ، التحول الى إقتصاد المعرفة ، والاستفادة من الموارد البشرية ورأس المال ، و الاهتمام بإصلاح القطاع العام ، وإستخدام التكنولوجيا كأداة تمكينية "، وتختلف متطلبات الإدارة الإلكترونية بين مبادرة إلكترونية وأخرى ، وهذا حسب برامج التحول الإلكتروني ، وتبعا لحجم المشروع الذي يستهدف الأتمتة الكلية ، أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية (علي ، الباز ، 2008م، ص23)

عناصر الإدارة الإلكترونية:

هناك العديد من عناصر الإدارة الإلكترونية يمكن توضيحها كما يلي: (7: 199 , Bill , Gates)

1/ شبكة من الحواسيب وملحقاتها:

وتقي بشبكة قوية وأمنة وسريعة من خلال ربط الحواسيب الإنترنت.

2/ البرمجيات: وهي بنية معلوماتية قوية من برامج النظام (نظام إدارة الشبكة ونظم التشغيل) وأدوات تدقيق البرمجة، وتطبيقات البريد الإلكتروني، وبرامج إدارة المشاريع وقواعد البيانات.

3/ العنصر البشري: والذي يتمثل بأشخاص مدربين على استخدام التقنيات الحديثة، وأشخاص مؤهلين تقنياً في تقديم الدعم الفني والتقني وتطوير نظم المعلومات، كما يشمل المدراء كذلك، ومع تعاون هؤلاء الأشخاص سيخلف ثقافة تتغير معها طرق التفكير وأساليب العمل الإداري.

وفيما يلي الشكل الذي يعبر عن عناصر الإدارة الإلكترونية



خصائص الإدارة الإلكترونية:

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي ، إلى نموذج إدارة إلكترونية مبني أساساً على إستخدام تقنيات المعلومات والاتصال ، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص ، حددها الدكتور رأفت رضوان عند تطرقه لمكاسب الإدارة الإلكترونية في جملة من السمات والخصائص يمكن إجمالها في الآتي: (رأفت ، رضوان ، 2004 ، ص4)

1. إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
 2. تركيز نقطة إتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة مع إعطاء دعم اكبر في مراقبتها.
 3. تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة ، و تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
 4. توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
 5. التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.
- إن الإدارة الإلكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات ، إذ يصبح شكلها إلكترونياً ، ومتداولاً بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة ، و إذ يميز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية ، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني، والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية. إذ أن تقليل استخدام الورق يقضي على مشكلة عمليات الحفظ والتوثيق وفتح المجال نحو استخدام أماكن حفظ الأرشيف إلى مجالات أخرى ، و تسهيل الاتصالات داخل المؤسسة ، وخارجها ، ودقة ووضوح الوظائف الإدارية لدى المنظمات.

7. صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، و يرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن
8. مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية ، والمؤسسات الذكية ، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة. كما يضيف تطبيق الإدارة الإلكترونية مرونة على التنظيم الإداري ، ويوفر الخدمات بشكل مباشر ، و يسمح بالتخلص من التبعية للصيغة بالمؤسسة العامة ، والخاصة ، وحتى طبيعة الخدمات ، وبفضل المهام المنوطة بها تسمح

الإدارة الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق ، وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات ، وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة (Jacques, 2004 , p 288).

بذلك فالإدارة الإلكترونية تحقق مزيداً من الترابط في إنجاز المعاملات ، والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يخلق مزيداً من التشاركية ، بين مختلف القطاعات الحكومية، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية ، واكتمال عنصر الشفافية إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن ، من خلال الخدمات العامة الإلكترونية. إضافة إلى ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية مدخلاً تكاملياً لاستثمار الجهد والوقت والحيز ، والكينونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة ، وتحقيق الرضا للجميع، فضلاً عن أنها عمل مستمر .

حيث تتميز الإدارة الإلكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات ، وربطها بمراكز اتخاذ القرار ، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات ، لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين (إيهاب، مير ، 2007 ، ص 23-24).

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يجابه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر ، تبعاً لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة ، وعموماً يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (حمد ، آل فطيح ، 2008 ، ص 42-43)

1/ المعوقات الإدارية: تتجه بعض الدراسات إلى تحديد ، ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وترجعها إلى الأسباب الآتية:

- أ. ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- ب. عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات ، أو التقسيمات ، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات ، وتدفق العمل بينها.
- ج. غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية
- د. المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- هـ. مقاومة التغيير في المنظمات ، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفاً على مناصبهم ، ومستقبلهم الوظيفي.

2/ المعوقات السياسية والقانونية، تشمل هذه المعوقات ما يلي:

- أ. غياب الإرادة السياسية الفاعلة ، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- ب. غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي ، وتنتظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، لإتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.

ج. عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق اطر قانونية ، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها. إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية، وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل ، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية ، والسرية في التعاملات الإلكترونية.

3/ المعوقات المالية والتقنية: حيث تتمحور حول:

أ. ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الإلكتروني.
ب. قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية ، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذلك كفاءة عالية.
ج. ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.

د. صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الإنترنت ، نتيجة ارتفاع تكاليف الإستخدام لدى الكثير من الأفراد.
هـ. معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

4/ المعوقات البشرية، ويمكن تحديدها في الآتي:

أ. الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية ، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
ب. غياب الدورات التكوينية ، ورسالة موظفي الإدارة ، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.
ج. الفقر وانخفاض الدخل الفردي ، أدى الى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.
د. تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها)، أدى إلى ازدياد حدة التفرق ، و أضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية.
هـ. إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان ، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفاً عن امتيازاته ومنصبه.

الإدارة الإلكترونية وتحقيق الجودة الشاملة:

تعتبر تطبيقات الإدارة الإلكترونية من الأدوات التي تمكن من وصف وتحليل وتقاسم المعلومات من أجل القيام بالتحسينات اللازمة، مما يقود إلى اعتبار هذه التطبيقات بمثابة أداة قوية لبسط منطق الجودة الذي يبقى ثابتة في أهدافه وفي سبل تحقيقه. ويمكن إجمال جميع العمليات والتنظيمات التي مكنت المؤسسات من التفكير بشكل مختلف تماماً في الطريقة التي يسير بها العمل بداخلها على المستويات كافة وأدركت الفوائد العائدة من إستخدام وسائل الإتصالات في تحسين الجودة وتقديم خدمة متميزة. فتطبيقات الإدارة الإلكترونية تعزز مركز الزبون في قلب المؤسسة بحيث أن هذه التطبيقات تمكنه من التعريف بنفسه وباحتياجاته والتي تعتبر حجر الزاوية في تحقيق الجودة. حيث يمكن تقديم المنتجات والخدمات له عبر شبكة الإنترنت وعبر الأدوات الجديدة لإدارة المعرفة التي أتى بها الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات الأخرى.

فنشر إجراءات الجودة اليوم وتشكيلها ونشر مؤشرات المتابعة تم تجديدها وإثرائها من خلال أدوات وبرامج توثيق الإدارة الإلكترونية والقيام بتطبيقات معلوماتية الإدارة لتدفق المعلومات. ويمكن اليوم من خلال البنى التحتية للإنترنت الوصول إلى كل هذه الأدوات المختلفة في الوقت الحقيقي من المكتب الخاص بكل فرد مهما كان دوره في توثيق العلاقة مع العملاء، والتكنولوجيا تمكن من إيجاد علاقة تفاعلية مع العملاء التي تسمح بالتعرف على ردود أفعالهم وتقديم الجديد لهم، وشرح وتوضيح ما قد يستفسرون عنه.

الجودة الشاملة في التعليم والتربية:

حظيت الجودة الشاملة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل بعض المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة التربوية الجديدة الذي تولد لمسيرة المتغيرات الهائلة على كافة الصعد الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتربوية والتكنولوجية خاصة، ومحاولة التكيف معها، فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، بحيث يمكن القول إن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه الأمم في العقود المقبلة، وهذا لا يعني إغفال باقي الجوانب التي لا بد وأن تواكب سرعة التطور الحاصل على المجالات كلها.

والجودة في التعليم مرتبطة بعملية التعلم والتعليم، وكذلك بالإدارة، وذلك من أجل ربط التعليم بحاجات المجتمع، وإحداث تغيير تربوي هادف، وبناء وتنمية ملكة الإبداع عند المتعلمين، ويحدث التعلم عندما يحدث تفاعل بين المتعلم وبيئته، ونحن نعرف أن التعلم قد حدث عندما نلاحظ أن سلوك المتعلم قد تعدل، ودورنا نحن أن نتيح الفرصة لحدوث التفاعل كي يحدث التعلم، وهذا يعني توفير كل الشروط والبيئة الصالحة للتعلم، مما يستوجب وضع معايير للعمليات، بما يشمل نظام محدد للتأكد من جودة التعليم. والجودة تكامل لخصائص المنتج، والتعلم منتج لا بد من أن يلبي إحتياجات ومتطلبات محددة ومعروفة ضمناً، ولذلك فلا بد لهذا المنهج من خصائص ومميزات يعبران عن قدرته على تحقيق الأهداف والمتطلبات المتوقعة من متلقي الخدمة، وهذا يلقي بمسؤوليات كبيرة على المؤسسات التي تقدم هذه الخدمة لتركز أكثر على المهارات المطلوبة. وقد ظهر مفهوم الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية في ثمانينات القرن الماضي، لتزايد المنافسة العالمية على الصعيد الاقتصادي واكتساح الصناعة اليابانية للعالم، خاصة في اسواق دول العالم الثالث. (قاسم، 2014، ص3)

ان تعبير الجودة ليس تعبيراً جديداً في ثقافتنا العربية الإسلامية، وخير دليل على ذلك ما ورد من آيات قرآنية وأحاديث للنبي صلى الله عليه وسلم، تؤكد ذلك، حيث قال تعالى في كتابه الكريم: (صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ) (النمل: 88).

“وكذلك قال تعالى في محكم تنزيله (إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا) (الكهف: 30)

وعن الرسول صلى الله عليه وسلم أنه قال :- ”ان الله يحب اذا عمل أحدكم عملا ان يتقنه“ (رواه مسلم).

ونفهم من ذلك ان الجودة هي الاتقان والعمل الحسن (قاسم، 2014، ص3).

أما الجودة الشاملة فهي مفهوم إداري يقصد به:- عملية تركز على منظومة قيمية تستمد قدرتها على الحركة وديناميكيته من البيانات والمعلومات المستمدة من نشاط العاملين بقصد الإستثمار الأفضل لكل طاقات العاملين وتوظيفها بشكل إبداعي في مختلف مستويات المنظمة التعليمية لصالح أفضل نتاج إبداعي ممكن الوصول إليه.

أو هي: عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من تنظيم مواهب العاملين في المنشأة التربوية، واستثمار قدراتهم الفكرية مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر.

ويعرف (روز) الجودة الشاملة في التربية بأنها عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة. كما عرفها أحمد درياس بأنها " أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب ، أي أنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية ليس فقط في إنتاج الخدمة ولكن في توصيلها ، الأمر الذي ينطوي حتما على تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم ، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محليا .

أهمية الجودة الشاملة في التعليم:

وتتمثل خطواتها كما يلي: (عبد الجواد، 2000م، 16)

1. ضبط وتطوير النظام القيادي والتعليمي داخل المدرسة.
2. الارتقاء بالمستوى المعرفي والمهاري والنفسي والاجتماعي للطلاب.
3. رفع كفاءة ومستوى أداء المعلمين والإداريين.
4. توفير التعاون والتفاهم وبناء العلاقات الإنسانية بين جميع منسوبي المدرسة بما فيهم الطلاب.
5. مشاركة جميع منسوبي المدرسة في اتخاذ القرار وتطوير الأداء بعيداً عن المركزية.
6. رفع مستوى الوعي والإدراك لدى المعلمين والطلاب تجاه عمليات التعليم والتعلم.
7. تطوير وتحسين المخرجات التعليمية بما يتماشى مع السياسات والأنظمة وإرضاء جميع المستفيدين.

ضوابط الجودة الشاملة:

وتتمثل خطواتها كما يلي: (عبد الجواد، 2000م، 17)

1. تحديد مستوى الجودة المطلوب.
2. تقييم المطابقة بين المنتج والمواصفات.
3. تقييم وتحليل الأسباب المؤدية إلى هذه الاختلافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية.
4. التخطيط للتحسين المستمر للجودة وهذا عن طريق مراجعة مواصفات المنتج..

أهداف إدارة الجودة الشاملة:

كما يلي: (قاسم، 2014، ص5)

- 1- حدوث تغيير في جودة الأداء.
2. تطوير أساليب العمل.
3. الرفع من مهارات العاملين وقدراتهم.
4. تحسين بيئة العمل.
5. الحرص على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية.

6. تقوية الولاء للعمل والمؤسسة والمنشأة.

7. تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة.

متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة:-

كما يلي: (موسى 1987م، ص 53)

1. تهيئة مناخ العمل وثقافة مؤسسية تنظيمية للمؤسسة التعليمية.

2. قياس الأداء للجودة.

3. إدارة فاعلة للموارد البشرية في الجهاز التعليمي الموجود داخل المنظمة.

4. التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد العاملين.

5. تبني أنماط قيادية مناسبة لنظام إدارة الجودة الشامل.

6. مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.

7. تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة.

ويمكن توظيف الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية بشكل عام ومؤسستنا التربوية بشكل خاص ، لأن نظام الجودة الشاملة ، نظام عالمي يمكن تطبيقه في كافة المؤسسات التربوية وغير التربوية ، رغم حاجته إلى دقة كبيرة في التنفيذ ، وتهيئة المناخ المناسب لتفعيله دون النفقات الكبيرة التي تحتاجها المؤسسة أثناء عملية التطبيق وخاصة فيما يتعلق بتوفير البيئة المدرسية المتميزة، من مبان ومرافق وتدريب للكوادر البشرية ، من مشرفين وإداريين ومعلمين وحتى على مستوى القيادات التربوية، وكذلك توفير التجهيزات المدرسية والمعامل والمختبرات العلمية والحاسوبية، ومختبرات اللغات ، وكل ما يتعلق بالعملية التربوية التعليمية ، وكل ذلك ينبغي توفيره حتى تحصل المؤسسة على مواصفات الجودة الشاملة ، ولا يعني ذلك أن نتخلى بالكلية عن البحث عن مصادر أخرى يمكن أن توصلنا إلى تحقيق بعض جوانب الجودة الشاملة ، ومن هذه المصادر التدريب لكافة العاملين في المؤسسة ، وتهيئة مناخ العمل ومشاركة الجميع في تفعيل دور المؤسسة والارتقاء به. ويهتم نظام الجودة بالتحديد الشامل للهيكل التنظيمي، وتوزيع المسؤوليات والصلاحيات على الموظفين والعمال، وإيضاح الأعمال والإجراءات الكفيلة بمراقبة العمل ومتابعته، وكذلك مراقبة وفحص كل ما يرد إلى المنشأة والتأكيد على أن الخدمة قد تم فحصها وأنها تحقق مستلزمات الجودة المطلوبة. ويقوم نظام الجودة الشاملة على مشاركة جميع أعضاء المنظمة ويستهدف النجاح طويل المدى، وتحقيق منافع للعاملين في المنظمة والمجتمع وسميت بالشاملة لأن المسؤولية تشمل جميع فريق العمل كل فرد في حدود مجال عمله وصلاحياته، بالإضافة إلى أن الجودة تشمل جميع مجالات العمل وعناصره صغيرها وكبيرها. (غريب وآخرون، 2013، ص 46).

فوائد نظام الجودة:-

فوائد نظام الجودة كما يلي: (قاسم، 2014، 13)

1. ضبط وتطوير النظام الإداري في المدرسة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.

2. الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية.

3. ضبط شكاوى الطلاب وأولياء أمورهم، والإقلال منها ووضع الحلول المناسبة لها.

4. زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين والمعلمين والعاملين بالمدرسة.

5. الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع والوصول إلى رضاهم وفق النظام العام لوزارة المعارف.
6. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المدرسة.
7. تمكين إدارة المدرسة من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية لمنع وقوعها مستقبلاً.
8. رفع مستوى الوعي لدى الطلاب وأولياء أمورهم تجاه المدرسة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.
9. الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والمعلمين في المدرسة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق.
10. تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة التعليمية (المدرسة) والإدارة التعليمية، الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.

المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

كما يلي: (أحمد، 1987م، ص55)

1. التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة الشاملة وليس على النظام ككل.
2. عدم حصول مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
3. عدم انتقال التدريب إلى مرحلة التطبيق.
4. تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.
5. توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد.
6. مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات وخاصة الاتجاهات عند الإدارات الوسطى.

الفوائد المرجوة من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام:

كما يلي: (أحمد 1987م، ص58)

- 1- رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة.
- 2- رسالة وأهداف جميع الوحدات بالمؤسسة واضحة ومحددة.
- 3- خطة إستراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبينة على أسس علمية.
- 4- هيكلية واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة للمؤسسة التعليمية.
- 5- وصف وظيفي لكل دائرة ولكل موظف متوفرة ومحددة.
- 6- معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات (خدمية، إنتاجية، أكاديمية، إدارية، مالية... إلخ)
- 7- إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.
- 8- توفر نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.
- 9- أذوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للمؤسسات التعليمية.
- 10- ارتفاع ملحوظ لدافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين.

التعليم العالي في السودان:

أغلب الجامعات السودانية حديثة العهد، ولا يتجاوز عمر 80% منها العشرين عاماً. ويحتاج أكثرها إلى استكمال بنيتها الداخلية وتأكيد دورها المعرفي محلياً قبل أن يكون إقليمياً ودولياً.

التوسع في الطلاب على خدمات راقية للتعليم العالي يضع جامعاتنا السودانية أمام تحدٍ كبير، لأنها تواجه منافسة حادة من قبل الجامعات الأجنبية المرموقة في مجال استقطاب الكفاءات العالية، فعلى الرغم من القيود القائمة على تنقلات الطلاب إلى الدول الأوروبية والآسيوية، لا تزال الجامعات السودانية العريقة تجلب أجدر الطلبة وتغذي الجامعات العربية بالأساتذة المشهود لهم بالخبرة، فخلال ثلاثة أعوام الماضية من 2011-2014م هاجر 3.150 أستاذاً جامعياً لدول الخليج العربي. (محمد، 2014، 167)

وتشير كثير من الدراسات إلى أن هنالك مواطن عديدة للقصور في أداء منظومات التعليم العالي بالسودان كما يلي: (محمد، 2014، 168)

1. ضعف التمويل الحكومي للتعليم العالي الحكومي، مع تراجع إسهام القطاع الخاص في ذلك.
2. القصور في تحويل المعارف إلى منتجات وعدم وجود حاضنات أعمال بالجامعات.
3. صعوبة تنمية مهارات الاختراع والابتكار لدى الطلاب والخريجين.
4. غلبة وسائل التدريس التقليدية بما لا يتيح أعداد خريجين قادرين على تلبية حاجات أرباب الأعمال.
5. غياب وسائل التقييم الخارجي، وانحسار التعاون الأكاديمي مع الجامعات الأوروبية والأمريكية.
6. الهجرة المستمرة لأعضاء هيئة تدريس بسبب تدني الأجور، وانعدام محفزات البحث العلمي.

الدراسة الميدانية

يتناول هذا الفصل وصفاً لطريقة التي اتبعها الباحثون في الدراسة الميدانية لعرض وتحليل البيانات ومن ثم مناقشة النتائج وتفسيرها للوصول للنتائج، ذلك على النحو التالي:

الجزء الأول: الطرق الإحصائية المستخدمة لعرض وتحليل البيانات

يشتمل هذا الجزء على اجراءات الدراسة الميدانية والتي تتمثل في طريقة إختيار العينة واسلوب جمع البيانات ومعالجتها احصائياً وتفسيرها، واجراء اختبارات الثبات والصدق للتأكد من صلاحيتها بالاضافة الى وصف لمجتمع وعينة الدراسة والاساليب الاحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واستخراج النتائج وذلك على النحو التالي:

أولاً: طريقة إختيار عينة الدراسة:

تم إختيار مفردات البحث من مجتمع الدراسة الموضح في الفقرة السابقة عن طريق أسلوب العينة القصدية والتي تعني إختيار عدد من الحالات أو الأفراد على أساس أنهم يحققون غرضاً أو بعض أغراض الدراسة. وبطبيعة الحال يجب أن يتمتع هؤلاء الأفراد بدرجة مقبولة من الموضوعية في أقوالهم وآرائهم والثقة فيهم.⁽¹⁾ ويتم الإختيار القصدي أو

(1) جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، بغداد الطبعة الأولى 2001 ص 123-124.

ألمدي كما يطلق عليه البعض عن طريق الاختيار المقصود من جانب الباحث لعدد من وحدات المعاينة، حيث يرى الباحثون طبقاً لمعرفته التامة بمجتمع الدراسة أنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً صحيحاً؛ ويتكون مجتمع الدراسة من (1975) فرد من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم درمان الإسلامية والأزهرى، وذلك في حال الاختصار على هذه العينة يتيح اختيار المفردات ذات الصلة بموضوع الدراسة، حيث تم استخدام معادلة العينة الطبقية نسبة لكبر حجم المجتمع لتحديد حجم العينة المناسبة وذلك على النحو التالي:

$$n = \frac{Z^2 \cdot (P[1 - P])}{e^2}$$

حيث N = حجم العينة.

Z2 = الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الثقة 1.96

(P) = نسبة النجاح 50%

(e)2 = الخطأ المعياري $\pm 0.05\%$

عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج

ثانياً: عرض وتحليل محاور أسئلة موضوع الدراسة:

1/ التوزيع التكراري لعبارة المحور الأول:

أهمية الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي.

جدول يوضح الإدارة الإلكترونية وإبراز أهميتها في المؤسسات التعليمية.

الفقرات		أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
		عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
الحفاظ على بيانات المتعاملين مع المؤسسة		121	60.2	75	37.3	5	2.5	0	0	0	0
توطيد العلاقة بين العملاء والمؤسسة التي يتعاملون معها		98	50.5	87	44.8	9	4.6	0	0	0	0
توفير وقت القائمين بالاتصال بالمؤسسات ذات الصلة		89	45.2	95	48.2	11	5.6	2	1	0	0
سهولة التوثيق الإلكتروني للإجتماعات الداخلية		91	45.7	87	43.7	14	7	5	2.5	2	1
سهولة إسترجاع البيانات ومتابعتها		102	52.6	77	39.7	11	5.7	4	2.1	0	0
إمكانية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في إتخاذ القرارات الإدارية		85	43.1	86	43.7	22	11.2	3	1.5	1	0.5
إمكانية قياس رضى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم عبر الإدارة الإلكترونية		76	36.6	90	45.7	21	10.7	10	5	0	0
تقديم خدمات مختلفة للمتعلمين من		79	39.9	95	48	17	8.6	7	3.5	0	0

										خلال برامج متخصصة
0	0	1	2	10.1	20	41.4	82	47.5	94	خلق شبكة داخلية تربط بين جميع مؤسسات التعليم العالي والمراكز البحثية ذات الصلة
0	0	5	10	133.1	26	43.2	86	38.7	77	تقصير الظل الإداري للإدارات المختلفة وتقليل العمالة
1	2	2.5	5	8.5	17	46.7	93	41.2	82	تقليل زمن الدورة المستندية للإجراءات
0	0	1.5	3	8	16	44.8	90	45.8	92	كفاءة تنفيذ الإجراءات وجودتها
2.5	5	25.6	51	215.6	189	527.2	1043	547	1086	إجمالي العبارات

1. يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة (81.51)% من أفراد العينة يوافقون على إجمالي العبارات التي تقيس الإدارة الإلكترونية وإبراز أهميتها في المؤسسات التعليمية. بينما بلغت نسبة الموافقين على ذلك (2.13) %، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (16.36) %.

ومن خلال ملاحظة الجدول أعلاه أن الإدارة الإلكترونية دور فعال .

2/ التوزيع التكراري لعبارة المحور الثاني

جدول يوضح مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي وفقاً لمعايير الجودة الشاملة

الفقرات		أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
51	25.9	59	29.9	43	21.8	37	18.8	7	3.6		
41	20.4	81	40.3	50	24.9	25	12.4	4	2		
58	29	71	35.5	49	24.5	17	8.5	5	2.5		
47	23.6	82	41.2	36	18.1	26	13.1	8	4		
57	29.2	78	40	36	18.5	18	9.2	6	3.1		
45	22.6	71	35.7	52	26.1	21	10.6	10	5		
26	13.1	84	42.4	41	20.7	34	17.2	13	6.6		
35	17.6	101	50.5	32	16.1	28	14.1	3	1.5		
46	23	100	50	33	16.5	16	8	5	2.5		

أعضاء هيئة التدريس يمتلكون بريد إلكتروني أكاديمي للتعليم	56	28	88	44	21	10.5	24	12	11	5.5
الأجهزة والمعدات متوفرة في الجامعات	30	14.9	53	28.4	43	21.4	42	20.9	33	16.4
إجمالي العبارات	492	247.3	868	437.9	436	219.1	288	144.8	105	52.7

يتضح من الجدول السابق أن نسبة (62.19)% من أفراد العينة لا يوافقون على إجمالي العبارات التي تقيس (مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي وفقاً لمعايير الجودة الشاملة) بينما بلغت نسبة الموافقين على ذلك (17.93) %، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (19.89) %.

جدول يوضح مدى إلمام عضو هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم.

الفقرات	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
وجود هيكل تنظيمي واضح في الجامعة	67	33.5	75	37.5	33	16.5	23	11.5	2	1
وضع الرجل المناسب في المكان المناسب	42	21.5	73	37.4	45	23.1	23	11.8	12	6.2
توجد مكاتب لإدارة الجودة والإعتماد الأكاديمي بكليات الجامعة المختلفة	47	23.5	100	50	25	12.5	17	8.5	11	5.5
تعمل مكاتب الجودة على نشر ثقافة الجودة والإعتماد الأكاديمي	33	16.6	105	52.8	28	14.1	22	11.1	11	5.5
تعتمد إدارة الجودة والإعتماد الأكاديمي على مبدأ الشفافية في تدريب وتأهيل وترقية أداء أعضاء هيئة التدريس.	42	21	82	41	45	25.5	19	9.5	12	6
تشارك الهيئة التدريسية في المؤتمرات والندوات الخاصة بالجودة	40	20	86	43	51	25.5	21	10.5	2	1
تطبيق إدارة الجودة الشاملة يساعد على الاستخدام الأمثل لمستحدثات تكنولوجيا التعليم	69	34.5	96	48	25	12.5	5	2.5	5	2.5
الطريقة العلمية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة واضحة.	33	16.5	90	45	41	20.5	27	13.5	9	4.5
تطبيق الجودة الشاملة يساعد على خفض التكاليف وزيادة الخدمة	66	33.3	95	48	23	11.6	11	5.6	3	1.6
إجمالي العبارات	439	220.4	802	402.7	316	161.8	168	84.5	67	33.8

يتضح من الجدول رقم (1/3/6) أن نسبة (68.99)% من أفراد العينة يوافقون على إجمالي العبارات التي تقيس (مدى إلمام عضو هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (13.10) %، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (17.91) %.

إن أغلب أعضاء هيئة التدريس ملمين بثقافة الجودة الشاملة .

جدول رقم يوضح معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي.

الفقرات	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
إنقطاع التيار الكهربائي	125	64.1	54	27.7	8	4.1	4	2.1	4	2.1
ارتفاع قيمة خدمات الإنترنت	127	65.5	43	22.2	11	5.7	9	4.6	4	2.1
ارتفاع تكلفة شراء الأجهزة الإلكترونية	134	70.2	43	22.5	5	2.6	6	3.1	3	1.6
قلة الكوادر المؤهلة	92	48.2	65	34	18	9.4	13	6.8	3	1.6
لا توفر الجامعة الدعم الكافي لتسهيل استخدام تقنية المعلومات	65	33.5	51	26.3	51	26.3	17	8.8	10	5.2
ضعف قناعة بعض أعضاء هيئة التدريس لإستخدام التقنية	46	25.7	67	35.1	41	21.5	31	16.2	3	1.6
ضعف الإتصال مع المؤسسات الأخرى لتبادل الخبرات	52	27.1	69	35.9	48	25	22	11.5	1	5
قلة متابعة عملية تدريب أعضاء هيئة التدريس بالجامعات	54	28.3	83	34.5	33	17.3	21	11	0	0
قلة ثقافة الجودة من قبل إدارة الجامعات	63	32.5	68	35.1	33	17	29	14.9	1	5
ضعف الكفايات اللازمة لإستخدام التقنية بالتعليم	55	28.2	82	42.1	27	13.8	27	13.8	4	2.1
إجمالي العبارات	813	423.3	625	315.4	275	142.7	179	92.8	33	26.3

يتضح من الجدول السابق أن نسبة (73.83%) من أفراد العينة يوافقون على إجمالي العبارات التي تقيس (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (11.90) %، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (14.26) %.

ومن ملاحظة الجدول أعلاه توجد عقبات كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي ، وضعف البنية التحتية بمؤسسات التعليم العالي .

الخاتمة

أولاً: النتائج:

- بناءً على بيانات الدراسة التحليلية واختبار فرضيات الدراسة توصل الباحثون للنتائج التالية:
1. تفعيل الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف التعليم بمؤسسات التعليم العالي وفق معايير الجودة الشاملة
 2. تعمل الإدارة الإلكترونية إلى توطيد العلاقة بين مؤسسات والتعليم العالي عملائها.
 3. ضعف متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي
 4. تسهم الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي تحقيق الجودة ، توجد معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

بمؤسسات التعليم العالي

ثانياً: التوصيات:

بناءً على النتائج أعلاه يوصي الباحثون بما يلي:

1. تدريب الكادر العامل في مؤسسات التعليم على استخدام أدوات ومعدات الإدارة الإلكترونية بما يحقق أهدافها.
 2. توطيد العلاقة بين العملاء والمؤسسات التعليم العالي التي يتعاملون معها بالاستفادة من أنظمة الإدارة الإلكترونية.
 3. خلق شبكة داخلية تربط بين جميع مؤسسات التعليم العالي والمراكز البحثية ذات الصلة.
 4. تفعيل البريد الإلكتروني الأكاديمي للأعضاء هيئة التدريس للتواصل مع الإدارة والطلاب لإكمال حلقات إنجاح العملية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي.
- ثالثاً: مقترحات بحوث مستقبلية:

- 1/ أثر استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في خفض الكلفة التشغيلية للمؤسسات التعليم العالي.
- 2/ محددات وسائل التعليم عن بعد في ظل جائحة الكورونا
- 3/ الإدارة الإلكترونية في السودان الواقع والمأمول.
- 4/ دور مؤسسات التعليم العالي في توعية المواطنين بإستخدام التطبيقات الإلكترونية للحد من إستخدام العملات

الورقية.

المراجع والمصادر

المراجع باللغة العربية:

1. إبراهيم عباس الزهيري، إدارة الجودة الشاملة في التعليم، رؤى عالمية، تواصل ملحق رسالة التربية، ع3، 2006م.
2. أحمد ، درويش ، الشفافية والشفافية حلمنا القادم ، " نشرة تكنولوجيا الإدارة " ، العدد الثامن ، فيفيري / مارس 2007 ، وزارة الدولة للتنمية الادارية ، مصر .
3. أحمد سيد مصطفى، محمد مصيلي الأنصاري، برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوية، الدوحة، المركز العربية للتدريب التربوي لدلو الخليج، 2002م. جيف جوتن، جون مانياس، تدريب الموظفين على التقييم وإدارة الجودة الشاملة، ترجمة عدنان الأحمد وآخرون، دمشق، المركز العربي للتدريب والترجمة والتأليف والنشر 1999م.
4. أحمد علي غنيم، الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة، المكتبة العصرية، 2004م.
5. اركارو جانيس: اصلاح التعليم-الجودة الشاملة في حجرة الدراسة. ترجمة سهير بسيوني، دار الاحودى للنشر، القاهرة، 2000.
6. أمجد قاسم: مفهوم القيادة والإدارة ومتطلباتها. الحقوق للتأليف والنشر، 2014م.
7. إيهاب ، خميس أحمد مير ، " متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور 24، بوزارة الداخلية في مملكة البحرين) "، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007 .
8. بدر ، بن محمد المالك ، "الأبعاد الادارية والامنمية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية (دراسة مسحية)" رسالة ماجستير في العلوم الادارية غير منشورة ، قسم العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007 .
9. بشار يزيد الوليد، نظم المعلومات الإدارية، دار الراية، عمان، 2009م.
10. حسن باكير، علي ، " المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية"، مجلة آراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة ، العدد ، 23 ، مركز الخليج للأبحاث ، 2006.
11. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010م، ص39.
12. حمد ، قبلان آل فطيح ، " دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية " ، المملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2008م.
13. عماد الدين محمد الحسن أحمد، ضمان الجودة واستراتيجيات التعليم العالي، ديسمبر 2014م.
14. الرازي أبوبكر عبد القادر ، 1997م، مختار الصحاح، دار الكتب العربي، بيروت.

15. رأفت، رضوان ، " الإدارة الإلكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة "، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ، مركز المعلومات واتخاذ القرار ، 2004 .
16. ريتشارد فريمان، توكيد الجودة الشاملة في التدريب والتعليم، طريقة تطبيق معايير آيزو 9000، ترجمة سامي الفرس وناصر العديلي، السعودية دار الآفاق الإبداع العالمية للنشر والإعلام 1990م.
17. ريتشارد ل- وليامز، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، سلسلة العمل بنكاء، مكتبة جريد، الرياض، 1999م.
18. زكريا بشير إمام، التخطيط الاستراتيجي والتعليم العالي في الوطن العربي، إشارة خاصة للسودان، دراسة تحليلية في النظرية التربوية المعاصرة، رئيس قسم الدراسات الإنسانية بالمجلس القومي للتعليم العالي بالسودان، والفكر الإسلامي بالجامعات السودانية، مدير جامعة جوبا سابقاً- خبير التخطيط بجامعة قطر سابقاً، ط2، الخرطوم، 2010م.
19. سعيد ، بن معلا العمري ، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003م.
20. صديق البادي، رواد وأعلام التعليم في السودان، الناشر والمشراف الأستاذ عوض صالح النو، ج1.
21. عادل الشبراوي، الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، آيزو 9000، المقارنة المرجعية، العربية للإعلام، شعاع، القاهرة، 1995م.
22. عامر طارق عبد الرؤوف - الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة - القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع 2007م.
23. بد الجواد، عصام الدين نوفل: ، ضبط الجودة الكلية وتطبيقاتها في مجال التربية. مجلة التربية، مركز البحوث التربوية والمناهج بوزارة التربية الكويتية، السنة (9)، العدد (30)، 2000م.
24. عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، عالم الكتب، القاهرة، ص13، 2004م.
25. عبد الرحمن ، تيشوري ، " الإدارة الإلكترونية "، الحوار المتمدن ، العدد 1418 ، متاح في:
26. عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية، إصدارات مركز الخبرات للإدارة، القاهرة، 2003م.
27. عبد الرحمن شرف محمد أحمد، الكفاءة الداخلية لكلية القانون وعلوم الشرطة بدبي في دولة الإمارات العربية المتحدة، دكتوراة لكلية التربية، جامعة الأزهر 2005م.
28. عبد العظيم عبد اللطيف، 2012م، مدى توافر معايير الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة الأزهر، في ضوء بعض المتغيرات بجامعة الأزهر، مجلة الجامعة للدراسات التربوية والنفسية، مجلد (20)، العدد(2).
29. عبد الكريم غريب وآخرون: مجلة علم التربية، 2013م.
30. عقيلي عمر وصفي، 2003، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1.