الملخص:

تشهد الالفية الثالثة تطورا متسارعا في المعطيات والمعلوماتية وتكنولوجيا المعلومات الادارية والتي اصبحت عنصرا أساسيا ومهما في المؤسسات بمختلف أنواعها واختصاصاتها صغيرة او كبيرة لكونها اداة مهمة في عملية انجاز الاعمال بكفاءة ودقة وسرعة وغيرها من تغيرات التي اتاحتها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة، لذا اصبح التغيير الاداري من اهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لأنه اصبح ضرورة حتمية، ويؤدي تأخير تطبيقها الى ضعف كفاءة وفاعلية ادارة التعليم العالي.

وفي اطار توفير هذه التقنيات أخذت الأنشطة الحياتية تتحول بالتدريج من أنشطة تقليدية الى انشطة الكترونية، من أجل الاستفادة من مميزات هذه الانشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات الادارية، وما يطلق عليه "الادارة الالكترونية"، وما يتعلق بها من عمليات ادارية عن طريق تقديم العمليات والاجراءات المتعلقة بها الكترونيا، مما يترتب عليه كفاءة عمل الادارات خلال تعاملها مع الافراد والمؤسسات، وسهولة التعامل مع هذه التقنيات في ظل تطول برمجياتها، الأمر الذي بدوره يمكنها من تحسين أدائها وتحقيق الجودة بشكل أفضل في التعليم الجامعي، وعليه سنتطرق في ورقتنا البحثية هذه الى ابراز تصور نظري للإدارة الالكترونية من خلال التركيز على دور الإدارة التعليمية الالكترونية في تحقيق كفاءة وفاعلية أداء التعليم الجامعي ضمن تغيرات التي فرضت نفسها في مجال التعاملات الادارية، فضلا عن تأثير مجالات عمل الادارة الالكترونية والجودة الشاملة في الاعمال وبالتالي الخروج بعدد من التوصيات التي تصب في ضرورة تبني الادارة التعليمية الالكترونية باعتماد الجودة الشاملة.

الكلمات المفتاحية: الجودة– الادارة الالكترونية– الادارة التعليمية الالكترونية–التكنولوجيا المعلومات.

Abstract:

The third millennium is witnessing an exponential development in data, informatics and management information technology, which has become an essential and important component in the various types of institutions and their competencies are small or large, as they are a significant tool in the process of accomplishing the work efficiently, accurately, quickly and other changes made available Information technology with its various components, so administrative change has become one of the most important features of the present time and should be dealt with and employed with high efficiency because it has become imperative, and delaying its application results in poor efficiency and effectiveness of the administration of higher education.

As part of the provision of these technologies, life activities are gradually shifting from traditional to electronic activities, in order to capitalize on the advantages of these new activities in the provision of administrative services, so-called "e-governance " and related administrative processes by providing Processes and procedures related to them electronically, resulting in efficient work of departments during their dealings with individuals and institutions, and the ease of dealing with these technologies in the context of their software, which in turn enables them to improve their performance and achieve better quality in university education, and therefore we will look at This research paper highlights the theoretical vision of e-management by focusing on the role of e-learning management in achieving the efficiency and effectiveness of the performance of university education within the changes that have imposed itself in the field of administrative dealings, as well as the impact of the fields of e-management and quality work Overall in the business and thus a number of recommendations to the need to adopt the E-Learning department by adopting the overall quality.

Keywords: Quality-e-management-e-Learning management-information technology**.**

مقدمة:

تزايد الاهتمام بنظام الجودة بشكل مفاجئ في منتصف السبعينات من القرن العشرين للعديد من العوامل التي فرضتها هذه الفترة ومن أهمها التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي والتكنولوجي والتوسع في التعليم وزيادة الإقبال عليه في جميع المراحل بما في ذلك التعليم الجامعي والعالي والضغوط الاجتماعية الجديدة التي فرضتها ظروف العصر من الزيادة وسائل الاتصال والانفجار المعرفي وزيادة الرغبة الأكاديمية على المستوى العالمي في تنمية المعارف الجديدة عن الجودة على المستوى النظري والعملي.

ويشغل التعليم العالي اهتماما كبيرا من قبل الحكومات والمؤسسات والأفراد نظرا لأهميته في رسم المسارات المستقبلية للدول والمجتمعات لما يمثله أحد أهم دوافع التنمية، حيث يحل مكان الصدارة في أبرز المواهب والقدرات والإمكانات البشرية المتاحة في المجتمع. وازدادت أهميته في ظل ما تطرحه العولمة من مفاهيم وتطبيقات تعززها التطورات المتسارعة لأنظمة الاتصال والمعلوماتية والتي من خلالها تستطيع الدولة أن تواكب حركة التقدم العلمي من خلالها تبرز صورة جديدة للتعليم والمجتمع لا يمكن لها أن تكون إلا بتعليم تتوافر فيه شروط الجودة الشاملة في كافة مراحله ومستوياته، ولهذا انتبهت معظم دول العالم إلى أهمية قضية الجودة في التعليم، فوضعتها في صدر أولوياتها منذ تسعينات القرن العشرين، ذلك اعتمادا على فرضية "كما يقول بلير Blair في بريطانيا «أن التقدم والتحسين الواضح في الأداء الاقتصادي والاجتماعي في الدولة مرهون بجودة الخدمة التعليمية». (أشرف السعيد أحمد محمد، 2007، ص 7).

وعليه أصبحت الجودة من المصطلحات الأساسية في تيار المصطلحات التربوية مثل: جودة التدريس، جودة الإدارة، جودة التعليم والتعلم، وضمان الجودة، ومؤشرات الجودة كل هذه المصطلحات تؤخذ بعين الاعتبار الآن من واضعي السياسات التربوية والإداريين والمنفذين ليس في إطارها الضيق ولكن على المستولى الدولي.

وتعد إدارة الجودة أحد المداخل الإدارية المعاصرة والتي تلعب دورا حيويا ومتميزا في مساعدة المنظمات على اختلاف مهامها وتنظيماتها. وخاصة فيما يتعلق بالفعالية والتحسين بالمؤسسات التربوية بما فيها التعليم الجامعي ودور الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في قيادة العمل الجامعي في مستوياته ومجالاته المختلفة سعيا لإحراز مكاسب عديدة لمواجهة متغيرات متنوعة «وفي ذلك يؤكد دانيال سيمور Daniel seymour أن الكليات والجامعات يجب أن تؤمن أو تثق بقوة في النتائج المترتبة على الجودة أو ما يعود عليها من وراء الجودة». (أشرف سعيد أحمد محمد، 2007، ص 104).

ومع تحولات المحورية باتجاه التكيف مع ما يسمى بمجتمع المعلومات والنظام العالمي انتقل التناقض الذي تشهده الأسواق العالمية بين الشركات إلى مؤسسات التعليم العالي تنافس من نوع جديد محوره الإبداع والتطوير كوسيلة للحصول على أعلى المردودات المادية، يعتمد فيها بشكل كبير على الإدارة التعليمية الإلكترونية أين يتخذ أساليب الإلكترونية منهجا رئيسيا لآليات تنفيذ السياسات العامة للمؤسسة الجامعية والإشراف عليها، وبهذا تتكون البنية الأساسية التي تتيح للمجتمع فرصة الانتقال إلى مزيد من التقدم والمشاركة الحقيقية والوصول إلى أسلوب حديث للإدارة الجامعية تستهدف تجويد مخرجات التعليم العالي.

1-إشكالية البحث: من خلال الموضوع مساهمة الإدارة التعليمية الإلكترونية في تحقيق جودة التعليم العالي الذي أصبح يستحوذ على اهتمام مختلف المستويات الإدارية في المؤسسات التعليمية في ظل الاستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك لأهميتها في تطوير التعليم نحو الجودة. ومن هنا جاءت إشكالية البحث على هذا النحو:

-ما مدى تأثير الإدارة التعليمية الإلكترونية في تفعيل وبلورة تحقيق الجودة الشاملة في التعليم العالي؟

2-أهداف البحث:

- إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- تسليط الضوء على تطور مفهوم الجودة وبروز دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل جودة التعليم العالي.
- التعرف على مساهمات الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري والمعوقات التي قد تحد من تحقيق وظائفها.

3-أهمية الدراسة:

تبرز أهمية البحث من الموضوع نفسه ألا وهو الإدارة التعليمية الإلكترونية نظرا ما أصبح محور اهتمام العالمي بجودة التعليم، وعندما يحتل التعليم هذه الأهمية على المستوى العالمي فإنه على المستوى العربي يمثل طوق النجاة الأمة من تراجعها الحضاري المستمر، ومن ضعف قدراتها على مواجهة التحديات العالمية والإقليمية والمحلية الداخلية.

وخاصة فيما يتعلق بالتعليم الجامعي الذي يمثل من أهم ميادين حياة التي تستأثر الجودة الشاملة فيها باهتمام قطاعات المجتمع كافة، وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو المجتمعي بعامة والنمو الاقتصادي بخاصة.

لذلك فالآن الإدارة الإلكترونية تعمل على إحداث تغييرات على مستوى تحسين أداء العمل بالمؤسسات التعليمية يعتمد على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة لتحقيق فعالية أفضل خدمات تعليمية بحثية بأكفأ الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة، من هنا تأتي أهمية الدراسة من أهمية ما تبرزه المؤسسات التعليمية من إحداث طفرة تقدمية في ظل ما توفره تطبيقات الإدارة الالكترونية في توسيع نطاق الجودة ودعمها ونشرها.

4-تحديد المفاهيم:

-مفهوم الجودة:: Concept of quality

مفهوم الجودة المنتج أو الخدمة بصفة عامة من المفاهيم الدينامية التي يوجد لها مدى واسع من التعريفات نظرا لتعدد متغيراتها وتنوعها، وهذا ما قد يؤدي إلى حدوث ارتباك، واضطراب في تحديد المفهوم، وفي التعليم الجامعي بصفة خاصة فإن المفهوم يزداد تعقدا ومراوغة، لما يحتويه التعليم الجامعي من عناصر متنوعة متداخلة.

لذلك فإن عمليات ضمان، رقابة، تقييم، إدارة وتحسين الجودة يجب أن تقوم في خطواتها الأولى على تحديد مفهوم الجودة، وعند تحديد المفهوم تبدو أهمية الإشارة إلى المعنى اللغوي لأنه يمثل المقدمة المبدئية للإدراك السليم لبنية المفهوم:

يشير المعجم الوسيط: إلى أن الجودة تعني كون الشيء جيدا، وفعلها "جاد"، والكيفية مصدرها من لفظ "كيف" و"كيفية الشيء تعني حاله وصفته".

ويعرفها قاموس وبستر Dictionary Webster's third new international بأنها درجة الامتياز أو التفوق التي يمتلكها شيء ما أو منتج ما، كما أنها قد تعني درجة المطابقة مع المعايير الموضوعة.

أما اصطلاحا:

فيعرفه "بدركان وآخرون، 1993: الجودة التعليم بأنها: تعني إيجابية النظام التعليمي، فإذا نظرنا إلى التعليم على أنه استثمار قومي له مدخلاته ومخرجاته، فإن جودة النظام التعليمي، تعني أن يكون عائد هذه المخرجات جيدا، ومتفقا مع أهداف النظام من حيث احتياجات المجتمع ككل في تطوره ونموه واحتياجات الفرد باعتباره وحدة بناء هذا المجتمع في تطوره العقلي والنفسي. (أشرف السعيد أحمد محمد، 2007، ص 128).

وتعني الجودة في التعليم هي جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي وبما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات وسمات وخصائص وحدة المنتج التعليمي.

أو هي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية وهي التي تستطيع أن تفي باحتياجات الطلاب. (سوسن شاكر ومحمد عواد، 2008، ص 154).

-الجودة: هي مجموعة من الإجراءات والإرشادات التي تضعها مؤسسة تعليمية لتهتدي بها في إدارة تنظيم عملها وتقديم خدماتها، وما تتطلبه من إنتاج مواد تعليمية مختلفة واستخدام وسائط متعددة وأنشطة تتعلق بدراسة حاجات الطلاب وتقويم حاجات سوق العمل بما يتلاءم مع مخرجات العملية التعليمية (أمل حسين عبد القادر، 2013، ص 128).

ويحدد عبد الكريم غريب مجموعة من تعريفات للجودة، تختلف من حيث المرجعيات والمقاصد والمجالات التي تنتمي إليها، نذكر أهمها ما يلي:

أ) الجودة هي الفلسفة الإدارية التي تهدف إلى تحقيق التحسين المستمر في جودة أداء جميع العمليات والمنتوجات في مؤسسة ما.

ب) مجموع المبادئ والطرق والأدوات المنتظمة ضمن استراتيجيا، تهدف إلى تحفيز الموارد البشرية المنتمية لمؤسسة ما، بغرض إرضاء الحاجات الضمنية والصريحة والمحتملة بأقل تكلفة.

ج) الالتزام الكلي لأداء الأعمال والخدمات بشكل صحيح.

د) الجودة تتمثل في درجة أو مستوى التميز أو التذوق.

هـ) أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء، يهم كافة مجالات، العمل التعليمي بالأساس، وهي على إثر ذلك، تشكل عملية مشتركة ومتكاملة للمؤسسة التربوية لتحقيق كل من سوق العمل والمتعلمين (عبد الكريم غريب، د س، ص 451).

-تعريف الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية تعني قدرة القطاعات المختلفة على توفير الخدمات للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الأنترنت بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل. (نجم عبود، 2009، ص 156).

كما تعرف بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا لإنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية عبر الشركات.

وبذلك تعتبر الإدارة الإلكترونية هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف. (مجدي محمد يونس، 2016، د.ص).

-تعريف الإدارة التعليمية الإلكترونية:

-الإدارة التعليمية:

تعرف بأنها الهيمنة العامة على شؤون التعليم بالدولة بقطاعاته المختلفة وممارسته بأسلوب يتفق مع متطلبات المجتمع والفلسفة التربوية السائدة فيه.

كما تعرف بأنها مجموعة من العمليات المتشابكة التي تتكامل فيما بينها سواء في داخل المؤسسات التعليمية أم بينها وبين نفسها، لتحقيق الأغراض العامة المنشودة من التربية. (جودت عزت عضوي، 2014، ص 17).

-الإدارة التعليمية الإلكترونية:

يعرف (رودز) الجودة الشاملة في التربية بأنها عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات واستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة، والإدارة التعليمية الإلكترونية من المهارات الحيوية المطلوبة في العصر الرقمي إثراء محتواها وبحكم توفرها على قاعدة بيانات الإلكترونية تجمع كل ما يهم الإدارة التعليمية (الأساتذة، الطلاب، الطاقم الإداري) مع تأمين ربط البيئة الجامعية الداخلية بالعالم الخارجي.

-تعريف تكنولوجيا المعلومات:

تعرف بأنها الأدوات والأساليب والطرق المستخدمة في تحويل المدخلات إلى مخرجات، أو هي أداة فاعلة تساعد في توفير المعلومات وإيصالها إلى المنظمات لإنجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المستويات التنظيمية، وتتضمن الأجهزة والمعدات والموارد البشرية والبرمجيات. ويعتقد الباحثون بأن توفير تكنولوجيا معلوماتية متطورة

يساهم في تنفيذ خطط المنظمة وسياساتها خصوصا بظهور ما يسمى بتوجهات (العولمة)...مما يتطلب مواجهة تحديات البيئة الخارجية ومحاولة المواءمة بين المتغيرات المختلفة. (سيد سالم عرفة، 2012، ص102).

إن جوهر التكنولوجيا المعلومات يتركز في استخدام الحاسبات الإلكترونية والاتصالات من بعد (السلكية واللاسلكية) لخلق وتشكيل وتوزيع، التنوير والترقية، وهي أكثر تقنية في حصاد الوسائل الموظفة لكي تجمع بشكل منظم وتعالج وتخزن وتعرض وتبادل المعلومات دعما للأنشطة الفكرية للإنسان. (محمد الصيرفي، 2009، ص 19).

المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة:

1-التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة:: The historical development of TQM

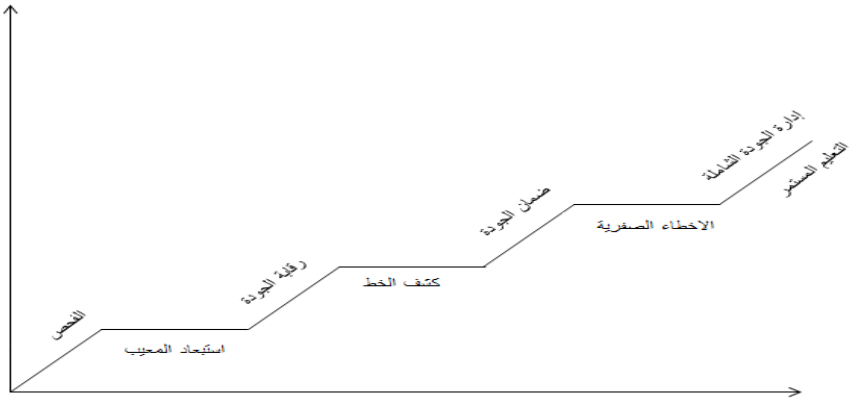
ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة بعد الأزمة التي حدثت في الاقتصاد الياباني بعد الحرب العالمية الثانية مما اضطر زعماء الصناعة اليابانية الى إحداث الجودة بمساعدة ديمنج Deeming الأمريكي الذي يسمى بأبو الجودة والذي قام بتعليم المنتجين اليابانيين على كيفية تحويل السلع الرخيصة والرديئة إلى سلع ذات جودة عالية، حيث تم بالفعل تسجيل أفضلية للسلع اليابانية على المنتجات الأمريكية، وعندما سأل «ديمنج» عن سبب نجاح إدارة الجودة الشاملة في اليابان بدرجة أكبر من الولايات المتحدة قال: إن الفرق هو بعملية التنفيذ أي تجسيد إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها. (سوسن شاكر مجيد وآخرون، 2008، ص 210).

وانتشرت هذه الفكرة في العديد من الدول الغربية وخاصة الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة، ثم انتشرت منها جميعا إلى العديد من الدول النامية وشبه المتقدمة وخاصة بعد دخول اتفاقية الجات حيز التنفيذ ونمو المنافسة العالمية، وتنوع مشاريع الشراكة الدولية.

رغم ذلك فإن للمفهوم أصوله التاريخية القديمة، التي ترجع إلى حضارة بابل والملك البابلي (حمورابي) قيل حوالي خمسة آلاف سنة، حيث وضع أقدام لائحة جزاءات لحالات الإهمال والقصور في الأداء. كما وجدت فيما شيده المصريون القدماء من أهرامات ومعابد وفيما صوروا على جدران من أساليبهم في القياس، والفحص المنظم للأنشطة التي يؤدونها.

وفي الحضارة الإسلامية أصبحت الجودة في أداء الأعمال منهج عمل وأسلوب حياة وأصبح الفرد المسلم مطلب بإتقان عمله إرضاء لخالقه سعيا لخير الدنيا والآخرة لقوله تعالى: «إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا» (الكهف، 30).

و لقول رسول الله صلى الله عليه وسلم: «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه» ولقد تطور المفهوم في محتواه وفي أهدافه وإجراءاته عبر هذه الفترة التاريخية الطويلة من خلال مجموعة من المداخل المتتابعة التي لم تحدث في صورة هزات مفاجئة أو في صورة طفرات ولكنها ظهرت انعكاسا لنمو الاكتشافات العلمية في الفكر والنظرية الإدارية والاقتصادية التي ترجع أصولها إلى القرن التاسع عشر، وهذه المراحل أو المداخل المتتابعة يمكن تقسيمها الى أربع مراحل تضم بل منها المرحلة التي تسبقها وتمهد للمرحلة التي تليها في تناغم وانسجام تحققه وحدة الهدف ويوضح ذلك الشكل التالي:



يوضح المراحل التطورية الأربعة لمفهوم الجودة الشاملة. (أشرف السعيد أحمد محمد، 2007، ص 106).

-المرحلة الأولى: الفحص Inspection

وهي مرحلة الاهتمام بفحص المنتوجات باستخدام الوسائل الفنية في بداية القرن 19 مع بداية ظهور نظام الإنتاج الكبير والذي استدعى وجود وظيفة تقوم على فحص المنتوجات لمعرفة درجة المطابقة للمواصفات.

-المرحلة الثانية: رقابة الجودة Quality control

وهي حالة استخدام بعض الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة والتي بدأ استخدامها مع بداية القرن العشرين مع قيام G.S.Rad Ford بنشر كتابه عام 1922 حول ضبط الجودة في المصانع، وقد كان ذلك بداية وجود قسم مستقل لضبط الجودة (أي رقابة الجودة) يعتمد على استخدام الأساليب الإحصائية حيث شهدت هذه المرحلة إدخال أهم الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة مثل (العينات الإحصائية وعينات القبول وخرائط الجودة) والتي شاع استخدامها في اليابان بعد الحرب العالمية الثانية وطيلة الفترة الخمسينيات. (كامل شكير عبيس الوطيفي، 2013، د.ص).

-المرحلة الثالثة: ضمان الجودة quality Assurance

وهي المرحلة القائمة على البحث عن جذور الأسباب الفعلية وراء الانحرافات عن المستوى والمواصفات الموضوعية، وذلك من خلال التحسينات المستمرة والدائمة في إجراءات الجودة، عن طريق توجيه كافة الجهود التنظيمية تجاه الوقاية من وقوع المشاكل من منابعها، وبحيث إمكانية بناء الجودة في عملية الإنتاج من خلال جعل الجودة مسؤولية كل العاملين في قوة العمل وفي خطوط الإنتاج.

ولذلك تحول مفهوم الجودة في هذه المرحلة إلى مفهوم الأخطاء الصفرية أو منع وقوع الأخطاء Zero defects وليس مجرد استبعادها وفي هذه المرحلة ظهر مفهوم رقابة الجودة الشاملة Total quality control متضامنا مع مفهوم العيوب أو الأخطاء الصفرية ليؤكد على إمكانية إحراز الجودة الشاملة من خلال إطلاق شعار الجودة في كل المستويات وعند كل العاملين بالمنظمة.

-المرحلة الرابعة: إدارة الجودة الشاملة Total quality management

يمكن اعتبار الارهاصات التي تحدث عنها هينري فورد Henry ford في كتابه اليوم وغدا Today and tomorrow عام 1926 البدايات الأولى لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، حيث تحدث فيه عن فكرة التحسين المستمر واختزال الفاقد في جميع الخطوات والعمليات داخل التنظيم، كما أنه تحدث عن العاملين والمستهلكين

واعتبر أن لهم أهمية متساوية داخل التنظيم وأكد على ضرورة الاهتمام بحاجات المستهلك، كما كان أول من تحدث عن اكتمال أو تمامية العملية Totality process والتحكم في الجودة الشاملة.

بالإضافة لذلك فإن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر الناتج الطبيعي لمراحل التطور الثلاثة السابقة، والتي تمثل مجتمعه المدخل التقليدي لإدارة الجودة، هذه المراحل في تطورها تأثرت تأثرا واضحا بالتطور الذي شهدته حركة الفكر الإداري، بدءا من أفكار ماكس ويبر، هنري فايول وتايلور التي تبلور عنها حركة الإدارة العلمية. وبظهور مدرسة العلاقات الإنسانية رائدة العلوم السلوكية وتطبيقاتها في إدارة المنظمات، ومرورا بجهود بيرتا لانفي Berta lanfyفي بزوغ تفكير واتجاه النظم والذي قاد إلى بناء نظرية الاحتمالات في الإدارة في السبعينات، لذلك ليس من الإنصاف أن تأصف حركة إدارة الجودة الشاملة على أنها فكر مستقل عن المدارس العلمية للإدارة.

وفي التعليم، وإن كان مصطلح الجودة يعتبر من المصطلحات التربوية الحديثة التي بدأت تتسرب مع بداية عقد السبعينات إلى العديد من الأنشطة والممارسات التعليمية، إلا أن العديد من آليات المفهوم قد استخدمت في الماضي وترسخت في جذور الجامعة عند نشأتها، حيث كانت الجامعة بمثابة الحضانة التي نما فيها المفهوم وتطور حتى اشتدت أصوله وترسخت دعائمه، وانطلق منها على أرض صلبة ليغزوا المؤسسات التعليمية المتنوعة في مراحلها المختلفة. (أشرف السعيد أحمد محمد، 2007، ص 107-108).

2-إدارة الجودة الشاملة:

- **الإدارة:** من الطبيعي وجود تفاوت ما بين الكتاب والباحثين حول تعريف الإدارة، ومن أهم هذه التعريفات ما يلي:

- **تعريف ستونز Stonez:** إن الإدارة هي عملية التخطيط، والتنظيم والقيادة والرقابة واستخدام الموارد لتحقيق الأهداف التنظيمية.

- **تعريف ديل Dale:** إن الإدارة هي عبارة عن إدارة الناس وليس الأشياء، والإدارة تشمل عملية اتخاذ القرارات، كما تشمل عملية تنظيم واستخدام الموارد لتحقيق الأهداف المحددة.

- **تعريف كاست Kast وروزنيفيج Raswzveig:** إن الإدارة هي عملية تنسيق الموارد المالية والبشرية نحو تحقيق الأهداف. (سيد سالم عرفة، 2012، ص 106).

- إدارة الجودة الشاملة:

إنها فلسفة إدارية لقيادات الجامعة تركز على إشباع حاجات الطلاب والمستفيدين، وتحقق نمو الجامعة وصولها إلى أهدافها وتضمن لها الفعالية العظمى، والكفاءة المرتفعة في الحقل العلمي والبحثي، بما يؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز.

إنها مدخل لنظام كلي يتكامل مع المستويات الاستراتيجية العليا بالمنظمة، بحيث يعمل أفقيا عبر الوظائف والأقسام المختلفة، متضمنا كل العاملين، من القمة إلى القاع ومتسعا للخلف والأمام ليضم سلسلة (الممول-العميل) مؤكدا على ضرورة التعلم والتكيف للتغيير المستمر كمفتاح للنجاح التنظيمي. (أشرف السعيد أحمد محمد، 2007، ص 131).

وهي نمط إداري جديد ويمثل مدخلا لتطوير شامل للمجالات كافة ومراحل الأداء ويشكل مسؤولية تضامنية للإدارة العليا وكافة الإدارات والأقسام وفرق العمل والأفراد ويشمل كافة مراحل ومجالات التشغيل منذ التعامل مع المورد ومرورا بعمليات التشغيل وحتى التعامل مع المستفيد النهائي. (سوسن شاكر ومحمد عواد، 2008. ص 154).

مما سبق فإن إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي بأنها نموذج إداري شامل يقوم على الجودة فكرا وتنظيما وينطلق من استراتيجية تعاونية ومستمرة للتحسين لضمان تحقيق أهداف الجامعة والمجتمع، وإرضاء العملاء الداخليين على المدى القصير والطويل».

3-وظائف الإدارة:

تعتبر وظائف الإدارة هي المكونات الأساسية للعملية الإدارية بمختلف أبعادها ومستوياتها، فالغرض الأساسي من الإدارة هو تحقيق أهداف معينة عن طريق تنفيذ الأعمال من خلال أشخاص آخرين، كما أنها مسؤولة عن تحقيق أفضل النتائج بأكفأ الطرق من خلال أقل جهد بشري ممكن.

ونتيجة للبحوث والدراسات المتواصلة في العملية الإدارية وتحديد وظائفها، فقد اتجهت معظم البحوث والدراسات إلى تحديد أربع وظائف للعملية الإدارية وهي: التخطيط-التنظيم-التوجيه-الرقابة. والتي يمكن توضيحها على النحو التالي:

أ-التخطيط:

ويقصد به رسم طريق الوصول إلى الغاية المراد تحقيقها وتشمل:

1- تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها بالجهد الجماعي بأقل التكاليف الممكنة.

2- رسم السياسات أي مجموعة القواعد التي ترشد المرؤوسين في إتمامهم للأعمال.

3- التنبؤ بها ستكون عليه الأحوال في المستقبل وتقدير احتياجات العمل من القوى المادية والبشرية وتسجيل ذلك في كشوف تسمى الميزانيات التقديرية.

4- إقرار الإجراءات أي الخطوات التفصيلية التي تتبع في تنفيذ مختلف الأعمال.

5- وضع برامج زمنية تبين الأعمال المطلوب القيام بها مرتبة ترتيبا زمنيا.

ب-التنظيم:

يمكن تعريف التنظيم بأنه عملية حصر الواجبات اللازمة لتحقيق الهدف وتقسيمها إلى اختصاصات للإدارات والأفراد، وتحديد وتوزيع السلطة والمسؤولية، وإنشاء العلاقات بغرض تمكين مجموعة من الأفراد من العمل مما في ذلك انسجام وتعاون بأكثر كفاية لتحقيق هدف مشترك ويشمل التنظيم ما يلي:

1-**تقسيم العمل:** أي تقسيم وجوه النشاط إلى مجموعة من الواجبات المتجانسة التي يستطيع شخص واحد القيام بمجموعة منها بغرض تحديد المسؤولية عن كل مجموعة من الواجبات.

2-**تحديد السلطات:** أي إعطاء الملائمة للقيام بهذه الواجبات وربط المستويات الإدارية بعضها مع بعض من الناحيتين الأنفية والرأسية بقصد تنسيق المجهود الجماعي.

3-**تنمية الهيئة الادارية:** أي وضع الإداريين المسؤولين عن الوحدات الإدارية كل في منصبه الملائم، وما يتطلبه ذلك من تعيين وتدريب وترقية ونقل وفصل. (جودت عزت عطوي. 2014، ص 20-21).

ج-التوجيه: هو الكيفية التي تتمكن بها الإدارة من مواجهة الفروق الفردية في بيئة العمل وتحقيق التعاون بين العاملين وحفزهم للعمل بأقصى طاقاتهم مع توفير البيئة الملائمة لإشباع حاجاتهم وتحقيق أهدافهم.

د-الرقابة: هي الإشراف والمتابعة من سلطة أعلى بقصد معرفة كيفية سير الأعمال والتأكد من أن الموارد المتاحة تستخدم وفقا للخطة الموضوعة. (سمية بن عمارة ونورة بوعيشة، د س، ص256).

4-مهام الإدارة العليا للمؤسسة تجاه نظام إدارة الجودة:

- إصدار وتنفيذ سياسة أهداف الجودة للمؤسسة.
- التأكد من إعلام سياسة وأهداف الجودة لكافة العاملين بالمؤسسة، وذلك لزيادة الوعي والتحفيز ومشاركة العاملين.
- التأكد من فهم مطالب العملاء على كافة مستويات المؤسسة.
- التأكد من أن العمليات اللازمة التي يتم تطبيقها قادرة على تحويل مطالب العملاء والجهات المرتبطة المعنية وتحقيق الأهداف.
- التأكد من فعالية وكفاءة نظام إدارة الجودة الموثق لتحقيق أهداف الجودة.
- التأكد من توافر الموارد اللازمة للمؤسسة.
- المراجعة الدورية لنظام إدارة الجودة.
- اتخاذ القرارات المناسبة المرتبطة بسياسة الجودة.
- اتخاذ القرارات الملائمة لتحسين نظام إدارة الجودة. (سيد سالم عرفة. 2012، ص191).

ولقد وضع "ديمنج" برنامجا لتحسين وتطبيق الجودة الشاملة يمكن أن يصلح لجميع المنظمات الإدارية بما فيها النظام التعليمي، ويتكون هذا البرنامج من 14 نقطة هي:

- خلق حاجة مستمرة للتعليم وتحسين الإنتاج والخدمة.
- تبني فلسفة جديدة للتطوير.
- تطبيق فلسفة التحسينات المستمرة.
- عدم بناء القرارات على أساس التكاليف فقط.
- منع الحاجة إلى التفتيش.
- الاهتمام بالتدريب المستمر.
- توفير قيادة ديمقراطية واعية.
- القضاء على الخوف لدى القيادات.
- إلغاء الحواجز في الاتصالات.
- منع الشعارات التي تركز على الإنجازات والحقائق.
- منع استخدام الحدود القصوى للأداء.

- تشجيع التعبير عن الشعور بالاعتزاز بالثقة.
- تطبيق برنامج التحسينات المستمرة.
- التعرف على جوانب العمل من خلال دورة ديمنج.

ويؤكد العديد من الباحثين الذين عملوا في ميدان الجودة الشاملة أن هذه المبادئ لديمنج لا بد أن تدخل في تصميم أي منهج للجودة الشاملة التي سيطبق في أي مؤسسة تعليمية، وهي تعد من المتطلبات الأساسية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي. (سوسن شاكر ومحمد عواد،2008. ص 215).

5-فوائد تطبيق مفاهيم الجودة:

-الاقلال من الأخطاء.

-الاقلال من الوقت اللازم لإنهاء المهمة.

-الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة.

-الاقلال من عمليات المراقبة.

-زيادة رضا المستفيدين.

-زيادة رضا العاملين.

-الاقلال من الاجتماعات غير الضرورية.

-لتحديد المسؤولية وعدم القاء التبعات على الآخرين. (فتحي محمد،2007، ص 133).

6-متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

هذه المهام والمميزات والمبررات والأهداف لإدارة الجودة الشاملة بحاجة إلى أحداث متطلبات أساسية لدى المؤسسات التربوية حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة الشاملة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العلمي وليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع ، ولكي تترجم مفاهيم الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية للوصول إلى رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة التربوية: ومن هذه المتطلبات:

- دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة الشاملة.
- ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد كأخذ الخطوات الرئيسية لتبني إدارة الجودة الشاملة حيث أن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة بجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة يلعب دورا بارزا في خدمة التوجيهات الجديدة في التطوير والتجويد لدى المؤسسات التربوية.
- تنمية الموارد البشرية كالمعلمين أو المشرفين الأكاديميين وتطوير وتحديث المناهج وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التربوي المطلوب.
- التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد.
- التعرف على احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلاب والعاملين والخارجيين هم عناصر المجتمع المحلي وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير قياس الأداء والجودة.
- تعويد المؤسسة التربوية بصورة فاعلة على ممارسة التقويم الذاتي للأداء.
- تطوير نظام للمعلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ قرارات سلمية بشأن أي مشكلة ما.

- تفويض الصلاحيات يعد من الجوانب المهمة في إدارة الجودة الشاملة وهو من مضامين العمل الجماعي والتعاوني بعيدا عن المركزية في اتخاذ القرارات.
- المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالمؤسسة في صياغة الخطط والأهداف اللازمة لجودة عمل المؤسسة من خلال تجديد أدوار الجميع وتوحيد الجهود ورفع الروح المعنوية في بيئة العمل في كافة المراحل والمستويات المختلفة.
- استخدام أساليب كمية في اتخاذ القرارات وذلك لزيادة الموضوعية وبعيدا عن الذاتية. (سوسن شاكر ومحمد عواد ، 2007 ، ص 218)

7-عوائق تطبيق مفاهيم الجودة:

- ضعف المتابعة الإدارية على الإدارات والاقسام.
- نقص الخبرة الإدارية لدى المسؤولين.
- عدم قدرة بعض الرؤساء على اتخاذ القرار.
- ضعف التنسيق بين الأجهزة ذات العلاقة.
- عدم وجود الموظف المناسب في المكان المناسب.
- عدم فهم المسؤولين للمتغيرات الداخلية والخارجية. (فتحي محمد ، 2007 ، ص 133).

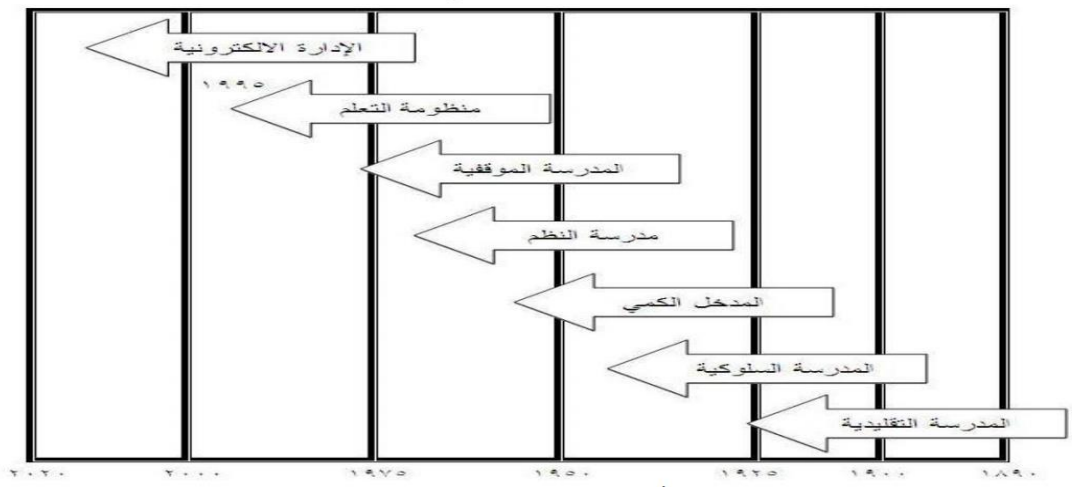
المحور الثاني: الإدارة الالكترونية ومساهمتها في تفعيل الجودة:

1-تطور الإدارة الالكترونية:

عموما تذهب أغلب الدراسات المتخصصة على النحو:

أ – الإدارة الالكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها.

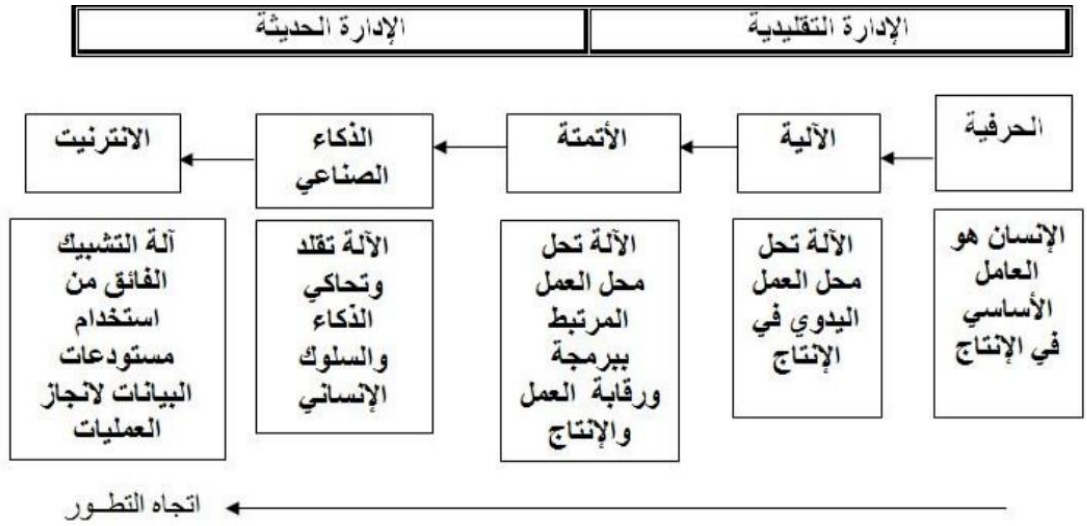
إن المختصين في الإدارة قد حددوا مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن ، فمن المدرسة الكلاسيكية إلى مدرسة العلاقات الإنسانية والتي تنامت وتوجت في المدرسة السلوكية والى المدخل الكمي أثناء الحرب العالمية الثانية مدرسة النظم في بداية الخمسينات ثم المدرسة الموقفية في الستينات فمدخل منظمة التعلم في الثمانينات لتتوج مسيرة التطور في المنتصف التسعينات بصعود الإدارة الالكترونية.



شكل 2: تطور المدارس الإدارية

ب – الإدارة الالكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة:

حيث اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان ، من خلال الذكاء الصناعي الذي يحاكي الذكاء الإنساني في الرؤية الآلية أو اللغة أو الأنظمة الخبيرة إلى أن جعل منها الانترنيت وشبكات الأعمال ذات أبعاد تكنولوجية أكثر أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا.



شكل 3: التطور التكنولوجي اتجاه الانترنيت والإدارة الرقمية

وبناء على ما ذكر يمكن الاستنتاج بأنه قد تحولت الإدارة التقليدية إلى عبء ثقيل وسبب في إتلاف القيمة وإعاقة تدفقها في حين توفر لنا الإدارة الالكترونية عبر نموذج المنظمة المزيجية مصدرا لتكامل الأبعاد المادية المتوفرة في الإدارة التقليدية مع الأبعاد الرقمية المتوفرة في الإدارة الرقمية ، وان يجمع بينهما كنموذج للإدارة. (زرزار العياشي ، 2013، ص 32 ، 33).

2-أهداف الإدارة الالكترونية:

تهدف إلى تعزيز الاتصال وتسهيل التبادل بين مختلف أنواع المتعاملين سواء المستوى المركزي الجهوي أو المحلي وتحسين فاعلية خدماتها نحو الموظف والمؤسسات بتطوير الخدمات عن بعد ، وذلك عبر تطوير الانترنيت للإدارة وتحديد واقتراح المناهج والمقاييس الهندسية والتقنية الكفيلة بصفات ملائمة نظم المعلومات والتطبيقات العمومية فيما بينها.

فالإدارة الالكترونية تقوم على فلسفة رئيسية مفادها "الإدارة العمومية مصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات ، لذلك فان للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل على غرار:

- تقليل تكلفة إجراءات الإدارة العمومية.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد.
- إلغاء كامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن.

- التغلب على مشكلة البيروقراطية بمفهومها الجامد.

وأيضا من بين أهداف الإدارة الالكترونية أيضا تفعيل مبدأ إدارة الجودة الشاملة وتعميمه والسعي إلى الاستفادة من الوفرات التي يقدمها من خلال التأكيد على أهمية احتياجات العمل في الوقت المناسب والذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن. (عيدوني وبن حجوبة،2017،ص 223).

3-أهمية الإدارة الالكترونية:

تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق نورة ICI وهي تمثل استجابة قوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تشمل العولمة ، الفضاء الرقمي ، اقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنيت.

إن اهتمام العالم المتزايد تقنيات المعلومات الإدارية لم يأتي من فراغ بل بسبب وجود فوائد كثيرة ، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد هي:

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين ، كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة.
- اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- الثقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
- تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق معا يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن تخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.
- الإدارة الالكترونية سوف تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين الغير أكفاء والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد.
- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها ، تسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفر.
- سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافيا.
- تعمل الإدارة الالكترونية على تحسين جودة أداء العمل بالمنظمات عن طريق استخدام أساليب الكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة. (يوسف محمد،2009، ص35)

4-الإدارة التعليمية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

دخل العالم في العقود الأخيرة من القرن 20 عصرا جديدا يتميز بأنه عصر الثورة التكنولوجية الهائلة والتي وصلت إلى حد الطفرة التكنولوجية التي لم تبرح مجالا من مجالات الحياة إلا وأحدثت فيه تغيرا وتأثيرا كبيرا ، وهذا التطور التكنولوجي يتصف بأنه أكثر تعقيدا ويحتاج إلى قدرات أعلى لاستخدامه وصيانته ، كما أنه يتفاعل

فيه عنصر العلم والإنسان وترتب عنه تحولات كبرى في التعليم الجامعي مما يتطلب ضرورة إعادة هندسة منظومة مستمرة لمواجهة التغيرات بإجراء تعديلات مستمرة وكثيفة على منظومة التعليم في كل مستوياتها.
ومن هنا ظهرت أهمية تقنية المعلومات قصد تفعيل نظام ادراة المعلومات ويشير هذا الأخير إلى "أسلوب منظم لتزويد المنظمة بالمعلومات الماضية والحاضرة والمستقبلية بهدف دعم وظائف المنظمة التخطيطية والتنظيمية والتوجيهية والرقابية ومساعدتها في اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة".

وقبل التطرق إلى كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات في النظم الإدارية يجب إن نشير إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تقنية المعلومات هي الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية ، وذلك بواسطة توليفة من الآلات الالكترونية وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية الحديثة.

5-مميزات وخصائص تكنولوجيا المعلومات:

لقد أدى ظهور التقنية الصلبة Hardware والمتعلقة أساسا بالحاسب الآلي وتقنية المواصلات وتقنية المواصلات السلكية واللاسلكية والتقنية اللينة Software (والتي تشير إلى جميع الإجراءات والبرامج والأساليب الإدارية التي تمكن من الاستفادة من التقنية الصلبة) إلى تحقيق نظام معلومات فعال ، أدى إلى رفع كفاءة الأداء التي تساعد مخرجاته على تأدية الوظائف الإدارية وذلك من خلال الوظائف التي تقوم بها والتي تتمثل في:

- معالجة العمليات الإدارية من حيث توفير طرق معالجة وتشغيل دقيقة وسريعة وخاصة فيما يتعلق بحفظ الملفات وأداء الوظائف الكتابية ومعالجة الكلمات والطباعة.
- توفير المعلومات الضرورية لعملية اتخاذ القرارات.
- المساعدة الفعلية في اتخاذ القرارات وليس فقط توفير المعلومات لذلك.
- برمجة اتخاذ القرارات وتشمل أساليب البرمجة بواسطة تقنية المعلومات ، وهذا ما يعرف بالنظم الخبيرة حيث يبرمج الحاسوب بصورة تمكنه من اتخاذ قرارات بشأن إدارية معينة.

ولأهمية تقنية المعلومات في عملية اتخاذ القرارات ، جعل "هربرت سايمون" وهو يناقش أثر تقنية المعلومات على الإدارة يذهب إلى القول: "أن قدرة المنظمة الإدارية على اتخاذ قرارات رشيدة تعتمد اعتمادا كاملا على قدرتها على تطبيق تقنية المعلومات". (بوحنية قوي،2010،ص 86،87)

6-إشكاليات تطبيق الإدارة الالكترونية:

أثبتت الأبحاث الحديثة مواجهة عدد من الشركات العالمية لبعض المشكلات خلال عملية تحولها لتبني النظم الإدارية الحديثة ، ومن ناحية أخرى تتطلب عملية المحافظة على السلوكيات الإدارية الإبداعية القائمة على الأنظمة التكنولوجية المتقدمة ، ضمان التغلب على التعقيدات التقنية ، وغالبا ما تنشأ بعض العقبات الإدارية

عندما تواصل هذه المؤسسات الاعتماد على نفس الأنظمة التقنية والاستراتيجيات الإدارية بدون مراجعتها بشكل دوري وفيما يلي الملامح المشتركة للعديد من إشكاليات تطبيق الإدارة الالكترونية تتلخص فيما يلي:

- التطور الشامل في تطبيق الإدارة الالكترونية يرتبط بالتركيبة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية.
- ضعف العلاقة بين برامج الإدارة الالكترونية والتطوير الإداري وتغيير السياسات يؤدي إلى ضعف الانجازات وتعثر التقدم نحو الكفاءة الموجودة في تطبيق هذه الإدارة.
- إجراءات الإدارة الالكترونية هي وسائل متممة للوسائل التقليدية في العمل وليست بديلا مطلقا عنها.
- يوجد فجوة رقمية لا يمكن إغفالها بين إدارات المؤسسات.
- قصور واضح في حملات توعية بتوفير خدمات الإدارة على الانترنيت.
- صحة الاعتقاد بأن تقديم الخدمات مباشرة عبر الانترنيت يحقق وفرا في الكلفة وزيادة في الفاعلية في معظم الحالات ولكن لا دلائل إحصائية أو رقمية وملموسة تعزز هذا الاعتقاد.

ولكي لا نظل في مجال التنظير الأكاديمي ، ففي الواقع الملموس لو نتساءل عن آفاق الإدارة الالكترونية في الدول النامية وعواقبها الايجابية و السلبية ، ولقياس البيئة المشجعة لتطبيق الإدارة الالكترونية يتضمن معيار القياس عوامل مادية مثل مؤثرات بنية التحتية للاتصالات وعوامل أخرى غير مادية توضح المستوى الاقتصادي والاجتماعي والسلوكي للمجتمع ومنها عوامل سكانية واجتماعية وتكنولوجية وإعلامية لم تحقق معظم الدول النامية نجاحا يذكر في حوسبة التطبيقات الإدارية في العقود الأخيرة من القرن المنصرم وركزت معظم الحلول التي اعتمدت في مؤسساتها على استخدام الحاسوب باعتباره آلة طابعة فائقة السرعة أو لإعداد جداول إحصائية ، ويمكن القول بأن الدول النامية لم تحقق لها الثورة الالكترونية ما حققته للدول المتقدمة. (سحر قدوري ،2010، ص 165-166).

7-جودة التعليم العالي في ظل الإدارة التعليمية الالكترونية:

يهتم نظام الجودة الشاملة بتحديد الهيكل التنظيمي وتوزيع المسؤوليات والصلاحيات على الموظفين داخل المؤسسة ، وإيضاح الأعمال والإجراءات الكفيلة بمراقبة العمل ومتابعته وكذلك مراقبة وفحص كل ما يرد إلى المؤسسة والتأكيد على أن الخدمة قد تم فحصها وأنها تحقق مستلزمات الجودة المطلوبة ، ويقوم نظام الجودة الشاملة على مشاركة جميع الأعضاء المؤسسة ، ويستهدف النجاح طويل المدى وتحقق منافع العاملين في المؤسسة وللمجتمع وسميت بالشاملة لأن المسؤولية تشمل جميع فريق العمل وكل فرد يساهم في حدود مجاله وصلاحيته.

ويهتم نظام الجودة الشاملة في ظل الإدارة الالكترونية بربط كل الجهات الحكومية والدوائر والشركات والمؤسسات الأخرى التي تهتم بنظام الجودة وذلك وفق إجراءات نظامية وتكنولوجيا متطورة وتعمل على تحسين أداء الإداريين داخل المؤسسة الجامعية وأعضاء الهيئة التدريسية والارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب والتعرف على المشكلات العامة داخل الجامعة وحلها وتحليلها بطرق علمية ، ووضع إجراءات وقائية لمنع حدوثها مستقبلا وفق المعايير المعترف بها دوليا ومن الأهمية أن تتسم الإدارة الجامعية الرقمية بالمرونة

والتكيف السريع مع التغير في كل رغبات وتوقعات الطلاب وتكنولوجيا الاتصالات وتقديم خدمات مباشرة عن طريق الانترنيت.

ويرى مصطفى الأنصاري أن لابد من توفر عناصر لازمة لضمان إدارة تعليمية الكترونية تتسم بالجودة الشاملة ومنها:

- جودة تصميم موقع للمؤسسة التعليمية على الانترنيت لتقديم خدمات دائمة.
- تشغيل الموقع وديمومة تحديثه.
- جودة قاعدة البيانات.
- جودة إدارة شبكة المعلومات.
- تأسيس موقع محكم ضد الهجمات الالكترونية والمتضمنة جودة التشفير ، البيانات المتداولة من خلال شبكة الانترنيت.
- تصميم خدمات جديدة وتنفيذها.

ورأت الدوسري في مقال نشرته بعنوان "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بجامعة الملك فيصل" إلى أن الجودة الشاملة في الإدارة الجامعية أن تتحقق إلا بتوفر مستوى مناسب من التمويل ، بحيث يمكن التمويل من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و"الإدارة الالكترونية" على مستوى العالم والاهم من ذلك توفير الأمن الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية مع اعتماد خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية ، وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة الجميع فيها والتفاعل وإقامة الندوات والمؤتمرات حول الموضوع لتهيئة مناخ قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية. (سمية ونورة ، د س ، ص 267).

8-مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري:

الإدارة الالكترونية نمط جديد من الإدارة تركت آثارها الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى استراتيجياتها ووظائفها ، وفي الواقع إن التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل بتطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة وأصبح ت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة على الفريق. وقد ساهمت الثورة الرقمية في أحداث تغيرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه أهمها:

- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.
- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو على العاملين إلى القيادة المرتكزة على المزيج تكنولوجيا.
- الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط إلى الرقابة المباشرة الآنية.

أ-مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التخطيط: من خلال:

- نقل عملية التخطيط من ممارسة احتكارية للمستويات العليا إلى ممارسة للمستويات التنفيذية وهذا يساهم من جهة في تنمية قدراتهم ومن جهة أخرى في توسيع قاعدة المشاركة الجماعية.
- إلزام المؤسسات بتحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء كأسبقية تنافسية يقدم على أساسها العميل اتخاذ القرار عن مدى استمراره مع هذه المؤسسة من عدمه لان العميل في ظل موقعه الالكتروني سيوصل احتياجاته فورا إلى المؤسسة وعلى هذه الأخيرة أن تستجيب فورا لتلبيتها.
- جعل محور التخطيط ليس المؤسسة فحسب بل السوق وحاجات العملاء المحتملة وعلى هذا الأساس ستكون المؤسسة ملزمة بتكييف بيئتها الداخلية مع متطلبات السوق وهو أحد مؤشرات البقاء.
- زيادة قدرة المؤسسة على تشخيص المشاكل نتيجة قدرتها على تحصيل المعلومات.
- دعم قدرة المؤسسة على تحديد البدائل المختلفة ، وتقويم كل بديل.
- زيادة قدرة المؤسسة على محاكاة الواقع والنمذجة الواقعية باستخدام نظم المعلومات الالكترونية.
- القدرة على تفعيل دعم القرارات.

ب-مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التنظيم: يعتبر التنظيم وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ. وتبرز في النقاط التالية:

- التنظيم الالكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.
- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية ، وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة.
- اعتماد على شبكات الأعمال والانترنيت أصبح بالامكان تحقيق نمط جديد من المؤسسات يعمل على إنتاج سلع معينة كما هو الحال في المصنع الافتراضي أو تقديم خدمات افتراضية عبر التوسط بين مؤسسات أخرى والزبائن.
- وهذا يؤدي إلى تغيرات نجدها على الأقل في جانبين هما:
  - استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية من مهني وعمال المعرفة الذين لا يمكن التعامل معهم أو استغلال قدراتهم من خلال أنماط التنظيم التقليدية.
  - استخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب.
  - تحويل الزبائن من متلقين سلبيين إلى مشاركين فعالين وذلك من خلال مشاركتهم في تعميم المنتجات التي يطلبونها واختيار الخصائص وتوليفاتها التي يحددونها عبرا لحاسوب فتقوم المؤسسة بإنتاجها.

ج-مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التوجيه:

يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التوجيه من خلال نقاط التالية:

- توفير كم هائل من المعلومات يوميا في كل وقت وذلك لتوجيه جهود العاملين وأنشطتهم.
- توفير الاتصال المستمر بين القادة والمرؤسين من خلال الشبكة الداخلية.
- توفير الاتصال المستمر بين القادة والموردين والشركاء الآخرين عبر شبكة الانترنيت.

- زيادة القدرة على الابتكار ، كالإتيان بالخدمات وأساليب ومنتجات جديدة.
- زيادة القدرة على التحفيز وانجاز المهام.
- زيادة الرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات.
- زيادة المهام والمرونة في التكيف مع البيئة المتغيرة.
- زيادة خدمة العاملين والموردين والزبائن بشكل أفضل.

د-مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية الرقابة: من خلال:

- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن بدلا من الرقابة القائمة على الماضي فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير.
- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المنقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة وبشكل دوري.
- أن الرقابة الالكترونية تحفز العلاقات القائمة على الثقة وهذا ما يقلل الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.
- تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المؤسسة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في الأعمال المؤسسة.
- أن الرقابة الالكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج.

هـ-مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية اتخاذ القرار: ويتم ذلك من خلال:

سرعة الحصول على بيانات دقيقة ، صحة وتكامل المعلومات ، مساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات عن طريق التقارير الإحصائية ، تحسين الاتصالات الإدارية ، دعم القدرة على تحديد البدائل المتلفة وتقويم كل بديل.(موسى ومحمد قريشي ، 2011 ، ص 94-95).

9-معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في التعليم العالي:

-المعوقات الإدارية: وتتمثل في:

غموض المفهوم مازال الكثير من القيادات الإدارية يجهل هذا المصطلح ، لذلك فان الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في المنظمات.

-مقاومة التغيير: إن إقامة مثل هذا المشروع يحمل في طياته الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والأقسام والشعب وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية ، لذا فإننا نعتقد انه ستكون هناك مقاومة تغيير.

-معوقات مادية: وتتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل ، كما أن هذه التقنية في تطور مستمر ، الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعبا ، وأن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها.

-**المعوقات الأمنية:** أدت ثورة المعلومات إلى أنماط جديدة من التحديات والجرائم منها: لصوص الحاسب الذين يدخلون إلى أنظمة الحاسب وقواعد المعلومات ويسرقونها أو يعبثون بها ، وهذه المعلومات تشكل مصدر تهديد أمني نظرا لأنها تمثل رابطا تعتمد القطاعات الاجتماعية عليها ، كما أدى زيادة ترابط العالم وزيادة الاعتمادية بين المؤسسات المالية والأعمال والمنظمات والدول والشعوب إلى توليد عدة أنواع جديدة من المخاطر الأمنية والتهديدات الاجتماعية ، لذا يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات في تطبيق الحكومة الالكترونية ، ومن جوانب الأمن المعلوماتي:

- الجانب الأمني التقني: ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة والبرامج المستفادة منها.
- الجانب الإنساني: ويتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم.
- الجانب البيئي: ويقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة. (محمد بن سعيد ،2008، ص 81).

الاستنتاجات والتوجيهات:

الاستنتاجات:

- لابد أن تكون الجودة في قلب الإصلاحات المقامة داخل المؤسسة "التعليم الجامعي" لهذا أصبحت المؤسسات ومنذ سنوات تعمل على ادماج تطبيقات الإدارة الالكترونية أكثر فأكثر في عملياتها المختلفة بطريقة تمكن من تقاسم المعلومات وتحسين التنسيق بين نشاطاتها ، وهذا من شأنه أن يقود إلى تنمية طرق تنظيمية أكثر عقلانية وأكثر تفاعلية وأكثر فاعلية.
- أن البحث عن التعاضد ما بين تحقيق الجودة واستخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية لابد أن يمر عبر اكتساب هذه التطبيقات وإدماج الأفراد وتدريبهم وتكوينهم جيدا.
- تتوفر لدى جامعة التحدي العديد من الإمكانيات والموارد المادية والبشرية التي تؤهلها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وهذا ما يدعو إدارة الجامعة من استغلال هذه الموارد وتوجيهها نحو تطوير وتحسين جودة التعليم العالي بالجامعة.

التوصيات:

- ضرورة تبني المؤسسات الاستراتيجيات تكوين وتأهيل وتعزيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية ومحالة الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين أداء المؤسسة بشكل عام وإدارة الجودة بشكل خاص.
- ضرورة اهتمام المؤسسات الجامعية بإدارة الجودة الشاملة من خلال التركيز على النشاطات التي تتناسب مع موارد المؤسسة والعمل على تكامل إدارة الجودة وتطبيقات الإدارة الالكترونية من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية وتسخيرها لأعمال المؤسسة.
- ضرورة الدعم المباشر لإدارة الجامعة والتي بدورها تقوم بالدعم والإقناع بجدوى إدارة الجودة الشاملة ، وضرورتها في بيئة الجامعة لا يمكن أن تحقق النتائج المرجوة من تطبيقها.

- العمل على تطبيق إستراتيجية للتحسين المستمر لأداء الجودة التعليم العالي ، وذلك من خلال تحليل وتقييم العمل بكليات الجامعة في ضوء أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة للتعرف على الوضع الحالي بها ، ومن ثم وضع خطة للارتقاء بها نحو متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ضرورة تعرف جميع العاملين في الإدارة التعليمية الالكترونية في كليات الجامعة ، بمفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة ، وذلك عن طريق عقد الندوات والاجتماعات والوثائق المكتبية والمنشورات ، وورش العمل وذلك لمحاولة بث الوعي بين العاملين باهمية وفوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتوصل إلى القناعة بها ، وصولا إلى درجة التزام وعزم عال من جانبهم بالتطبيق.

قائمة المراجع:

-كتب:

- أشرف السعيد أحمد محمد: الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2007.
- بوحنية قوي: الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2010.
- جودت عزت عطوي: الإدارة المدرسية الحديثة (مفاهيمها النظرية وتطبيقاتها العملية) ، ط8 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2014.
- سوسن شاكر مجيد ، محمد عواد الزيادات: الجودة في التعليم دراسات تطبيقية ، ط1 ، دار صفاء للنشر ، عمان ، الأردن ، 2008.
- سيد سالم عرفة: اتجاهات حديثة في إدارة التغيير ، دار النشر ، الراية ، د.ب ن 2012.
- عبد الكريم غريب: مستجدات التربية والتكوين ، منشورات عالم التربية ، المغرب ، د.س
- فتحي محمد أبو ناصر: مدخل إلى الإدارة التربوية (النظريات والمهارات) ، ط1 ، دار المسيرة ، عمان ، 2007.
- محمد الصيرفي: إدارة تكنولوجيا المعلومات ، ط1، دار الفكر الجامعي ، مصر ،2009.
- نجم نجم عبود: الإدارة والمعرفة الالكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009.

-مجلات:

- أمل حسين عبد القادر: جودة التعليم الالكتروني في مؤسسات التعليم العالي ، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية ، كنوز للحكمة للنشر والتوزيع ، مجلة دولية دورية ، الجزائر ، العدد 19 ، السداسي الأول 2013 ، ص: 125-145.
- زرزار العياشي: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على كفاءة العمليات الإدارية ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد 15 ، العدد 1 ، 2013 ، ص 41.28.
- سحر قدوري: الإدارة الالكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة ، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية ، جامعة المستنصرية ، مجلة المنصور ، عدد 14 ، خاص ، الجزء الأول ، 2010

- سمية بن عمارة ، نورة بوعيشة: دور الإدارة التعليمية في تحقيق جودة التعليم الجامعي ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، عدد خاص: الحاسوب والتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي ، ورقلة ، الجزائر.
- عيدوني كافية ، بن حجوبة حميد: الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وآفاق) ، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية ، العدد الثاني ، الجزائر ، 2017 ، ص: 218-236.
- موسى عبد الناصر ومحمد قريشي: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث، عدد 09 ، الجزائر ، 2011.

-أطروحات جامعية:

- محمد بن سعيد محمد العريشي: إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين) ، أطروحة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط ، جامعة أم القرى ، كلية التربية ، السعودية ، 2008.
- يوسف محمد يوسف أبو امونة: واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية . قطاع غزة . أطروحة الماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية . غزة . فلسطين ، 2009.

-مواقع انترنت:

- كامل شكير عيسى الوطيفي: التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة بشبكة جامعة بابل، كلية الإدارة والاقتصاد ، قسم الإدارة الصناعية. تاريخ النشر: 2013/10/16. تاريخ الاقتباس: 2019/02/24 www.uobabylon.edu.iq
- نجدي محمد يونس: التحول نحو الإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي. تاريخ النشر: 2016/01/26 تاريخ الاقتباس: 2019/02/24 www.new-educ.com