جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

كلية التربية

دور الإدارةالإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشـاملة في مؤسسات التعليم العالي (جامــعة إفريقيــا العــالمية أنموذجاً)

Role of E-administration in Achieving Total Management Objecives at Higher Education Institutions (The International University of Africa as a Model)

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة ماجستير التربية (إدارة تربوية)

إعدادالطالب:

محمد إسحق أبكر سليمان

إشـــراف:

أ.د الطيب عبدالوهاب محمد مصطفى

1441هـ – 2020م

بسم الله الرحمن الرحيم

استهلال

قال تعالى:

﴿ وَوَاعَدْنَا مُوسَىٰ ثَلَاثِينَ لَيْلَةً وَأَتْمَمْنَاهَا بِعَشْرٍ فَتَمَّ مِيقَاتُ رَبِّهِ أَرْبَعِينَ لَيْلَةً ۚ وَقَالَ مُوسَىٰ لِأَخِيهِ هَارُونَ اخْلُفْنِي فِي قَوْمِي وَأَصْلِحْ وَلَا تَتَّبِعْ سَبِيلَ الْمُفْسِدِينَ﴾

(سورة الأعراف الآية 142)

إهـــداء

إلى رجل الكفاح ، إلى من زرع القيم والمبادئ الإسلامية ، إلى من أفنى شبابه في تربية أبنائه... والدي الحبيب أسكنه الله فسيح جناته

إلى القلب النابض ، إلى رمز الحنان والحب والتضحية أمي الغالية متعها الله بالصحة والعافية

إلى رمز الوفاء ، إلى وردة حياتي ورفيقة عمري ... زوجتي الغالية (أم علا) حفظها الله من كُلُ شر ،،،

إلي إخوتي سندي وعضدي ومشاطري أفراحي وأحزاني.

إلى الزملاء والزميلات، الذين لم يدَّخروا جهدًا في مدِّي بالمعلومات والبيانات

أهدي إليهم هذا الجهد المتواضع ، سائلاً الله العلي القدير أن ينفع به ، إنه سميع مجيب .

الباحث

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، ملء السموات وملء الأرض، وملء ما شئت من شيء بعد، أهل الثناء والمجد، أحق ما قال العبد، وكلنا لك عبد، أشكرك ربي على نعمك التي لا تحصى، وآلائك التي لا تعد، أحمدك ربي وأشكرك على أن يسرت لي إتمام هذا البحث على الوجه الذي أرجو أن ترضى به عني.

ثم الشكر والتقدير إلى جامعة العلم والمعرفة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا مديراً وعمادةً وإدارة والعاملين فيها، وفي كلية الدراسات العليا عمادةً وإدارة، وفي كلية التربية عمادة وإدارة على إسنادهم لي طوال مدة بحثي.

ثم أتوجه بالشكر إلى من رعاني طالباً في برنامج الماجستير، ومعداً لهذا البحث أستاذي ومشرفي الفاضل الأستاذ الدكتور: الطيب عبدالوهاب محمد مصطفى، مدير جامعة بخت الرضا الأسبق، الذي له الفضل بعد الله سبحانه وتعالى.

وأتوجه بالشكر الجزيل إلى جميع أساتذتي الفضلاء في قسم العلوم التربوية بكلية التربية، الذين لم يألوا جهداً في توجيهي وإمدادي بما احتجت إليه من كتب من مكتباتهم العامرة. وأرى أن أقف شاكراً للدكتورة اميرة محمد على والدكتورة هدى هاشم والدكتور توفيق الزاكي والدكتور احمد الريح يوسف أبوعاقلة الأستاذ بجامعة إفريقيا العالمية كلية التربية، فمنذ أن عرفتهم كانوا نعم المعين والموجه والصاحب حضراً وسفراً، فجزاهم الله عني خيرا.

كما أشكر جميع الأخوة القائمين على المكتبات التي تزودت منهم مادة هذا البحث ولاسيما مكتبة كلية التربية بجامعة السودان،والمكتبة المركزية بجامعة إفريقيا العالمية ومكتبة كلية التجارة بجامعة النيلين. ومكتبة الدراسات الإقتصادية بجامعة السودان، ومكتبة جامعة أم درمان الإسلامية، وأشكر كل الأساتذة المحكمين ملحق رقم (2) .

اخيراً الشكر لكل من ساهم في اخراج هذا البحث بالنصح والإرشاد

مستخلص البحث

هدف هذا البحث إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية ومدى توافر مقوماتها وبنيتها التحتية في جامعة إفريقيا العالمية. وكذلك التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة، والوقوف على أهم المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة. في سبيل تحقيق ذلك اتبع الباحث المنهج الوصفي مع استخدام الاستبانة كأداة رئيسة للبحث. التي تم توزيعها على أعضاء هيئة التدريس بجامعة إفريقيا العالمية البالغ عددهم (541) فرداً وبلغ عدد العينة (102) فرداً. وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي(SPSS) لتحليل البيانات. ومن خلال ذلك وقد توصل الباحث إلى الاستنتاجات التالية:

1/ أن واقع الإدارة الإلكترونية ومدى توفر مقوماتها وبنيتها التحتية بجامعة إفريقيا العالمية جاءت بدرجة كبيرة.

2/ أن دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة بجامعة إفريقيا العالمية جاءت بدرجة كبيرة.

3/ توجد الكثير من المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية بجامعة إفريقيا العالمية جاءت بدرجة كبيرة.

Abstract

This research aimed to identify the reality of the Electronic Administration (E-administration), to find out to what extent its components and infrastructure are available at the International University of Africa, to investigate the role of the E-administration in achieving the objectives of the Total Quality Management, and to explore the most important problems facing the E-administration in achieving the objectives of the Total Quality Management. In order to achieve the research objectives, the researcher adopted a descriptive method and used a questionnaire as the main research tool. The questionnaire was distributed to the teaching staff members of the International University of Africa, who were (541) individuals.

The research sample consisted of (102) individuals. The Statistical Package for

Social Science (SPSS) was used to analyze the data, and then the researcher concluded the following findings:

1 - The components and infrastructure of the E-administration are to a great extent available at the International University of Africa is.

2 - The role of E-administration is to a great extent achieving the objectives of the Total Quality Management at the International University of Africa.

3 - There are many problems to a great extent facing the E-administration at the International University of Africa.

قائمة المحتويات

الرقم	الموضـــــــــوع	الصفحة
1	اســـتهلال	أ
2	إهـــداء	ب
3	شـــكر وتقـــــدير	ج
4	مســـتخلص للبحث	د
5	Abstract	ه
6	قائمة المحتويات	و ـــــــ ح
7	قائمة الجداول	ط
8	قائمة الملاحق	ي
9	الفصل الأول: الإطار العام للبحث	
10	مقدمة	1
11	مشكلة البحث	2
12	أهمية البحث	2
13	أهداف البحث	3
14	أسئلة البحث	3

15	حدود البحث	3
16	مصطلحات البحث	4 ـــــ 5
17	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
18	أولاً: الإطار النظري	6
19	المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية	6 ـــــ 21
20	المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي	22 ـــــ 28
21	المبحث الثالث: مفهوم الجودة الشاملة	29 ـــــ 37
22	المبحث الرابع: الجودة الشاملة في التعليم	38 ـــــ 42
23	المبحث الخامس: نبذة تاريخية عن جامعة إفريقيا العالمية	43 ـــــ 45
24	ثانياً: الدراسات السابقة	46 ـــــ 54
25	التعليق على الدراسات السابقة	54 ـــــ 57
26	**الفصل الثالث: إجراءات الدراسات الميدانية**	
27	منهج البحث	58
28	مجتمع البحث	58
29	عينة البحث	58
30	اداة البحث	62

31	أساليب المعالجة الإحصائية	64
32	**الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج**	65 ـــــ 71
33	**الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات**	72 ـــــ 74
34	**المصادر والمراجع**	75 ـــــ 79
35	**الملاحق**	

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغير النوع	59
2	يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغيرالعمر	59
3	يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العملي	60
4	يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغيرالدرجة الوظيفية	60
5	يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغيرسنوات الخبرة	61
6	يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغيرالتدريب	61
7	يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغيرامتلاك الحاسوب	61
8	يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغيرالإتصال بشبكة الإنترنت	62
9	يوضح ثبات وصدق الاستبانة	63
10	يوضح مفتاح التصحيح للمقياس	65
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسة ومدى توافر مقوماتها وبنيتها التحتية	66
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي	68
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي	70

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
1	الاستبانة في صورتها الأولية
2	قائمة أسماء المحكمين
3	الاستبانة في صورتها النهائية

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

الفصل الأول

الإطـــــــار العام

مقدمـــة:

نتيجة للتطور التكنولوجي حدثت طفرة هائلة في المجال التكنولوجي عل المستوى العالمي، ترتب عليها ضرورة إستخدام جميع المؤسسات لأنماط إدارية حديثة تواكب هذا التطور التكنولوجي، بعد دخول الإنترنت وإنتشارها في العالم ظهرت مصطلحات حديثة مثل المكتبة الإلكترونية والبرامج التعليمية الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني وغيرها. وقد برزت من بين هذه المصطلحات ما يعرف بالإدارة الإلكترونية التي مكنت الكثير من المؤسسات ومنها المؤسسات التعليمية من معالجة وثائقها وعملياتها الإدارية والتنظيمية بطريقة إلكترونية، ولذلك أصبحت االإدارة الإلكترونية مطلباً ملحاً من أجل التفاعل والتعامل مع متغيرات عصر العولمة الذي يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي وتزايد فيه المنافسات في كل المجالات، إن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات ساهم ويساهم في تعزيز قدرة المؤسسات التعليمية على الإبتكار والإبداع عبر إدخال تحسينات أساسية على سير العملية الإدارية والتنظيمية ، ويكمن جوهر وفلسفة الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية في تغيير نمط وأساليب وتفاعل العاملين بالمؤسسة بحيث تصبح قادرة على تحقيق أهدافها بصورة مرضية، ويهتم هذا المفهوم الجديد للإدارة الإلكترونية ضرورة تنظيم المعاملات والخدمات المختلفة وإعادة هيكلتها إلكترونياً للتخلص من النمط التقليدي الروتيني في الإدارة.

أن هذا البحث يتناول في موضوعها عن دور الإدارة الإلكترونية في جامعة إفريقيا العالمية لما لها من أهمية لتصبح مواكبة لمستجدات العصر سعياً وراء تحقيق خدمات أفضل وبأكثر كفاءة وفعالية تتصف بجودة عالية في أقصر وقت وبأقل جهد وتكلفة ممكنة عن طريق تغيير أساليب ونظم العمل التقليدي بالجامعة إلى أساليب حديثة تستمد طاقتها من قدرات العاملين الإدارية والفكرية على الجودة الشاملة والتحسين المستمر.

مشكلة البحث:

نظراً للتطور التقني والإلكتروني المتسارعة فقد واجهت المؤسسات التعليمية وبخاصة الجامعات مجموعة من التحديات والمشكلات أهمها: ضعف الرغبة نحو التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومتطلباته ، وكذلك قلة المعرفة الإلكترونية لدى بعض الإداريين ، وضعف البنية التحتية لشبكات الإتصال بالمؤسسات التعليمية ، كما أن هناك مشكلات وعقبات تتمثل في التكلفة المالية العالية للنظم الإلكترونية ، وقلة الخبراء بالتصميم والبرمجة الإلكترونية ، بالإضافة إلى أخطاء الإجراءات البرمجية ، وكذلك نقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي ، وندرة التدريب المتخصص للعاملين ، وضعف التشريعات والأنظمة الإدارية لتتواكب مع التعاملات الإلكترونية التي تفرضها الإدارة الإلكترونية. من خلال ذلك يلاحظ الباحث ضرورة تحول المؤسسات التعليمية نحو الإدارة الإلكترونية امراً هاماً ومطلباً ملحاً من مطالب الرقي والتطور، والإستغناء عن المعاملات الورقية وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني، لذا جاء هذا البحث للإجابة عن السؤال:

((ما دورالإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي)).

أهمية البحث :

تتمثل أهمـــية البحث في الآتي:

يمكن أن يفيد هذه البحث العاملين بمؤسسات التعليم العالي في التحديث والتطوير الإداري لرؤساء الأقسام والوحدات الإدارية والكليات من رفع قدراتهم في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية ، كما أنه من الممكن أن يفيد الدارسون والباحثون في مجال الإدارة الإلكترونية ، إذ أن هذا البحث تستخدم في إثراء المكتبات والأدبيات.

من هنا يمكن القول بأن أهمية البحث تتمثل في الآتي:

1/ المساهمة في إثراء المكتبات والأدبيات الإدارية نظراً لندرة الدراسات والأبحاث الحديثة في مجال الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي.

2/ تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية ، وأهمية تطبيقها للعاملين بمؤسسات التعليم العالي، الذين يسعون دوماً نحو التحديث والتطوير الإداري.

3/ الوقوف على أهم المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية وايجاد الحلول أو الحد منها.

4/ قد تساعد هذا البحث في رفع قدرات العاملين بالمؤسسات التعليمية وإداراتها في استخدام الأساليب التكنولوجية الأمثل في المجال الإداري.

أهــداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى:

1/ التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية ومدى توافر مقوماتها وبنيتها التحتية في جامعة إفريقيا العالمية.

2/ التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في جامعة إفريقيا العالمية.

3/ الوقوف على أهم المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في جامعة إفريقيا العالمية.

أسئلة البحث:

1/ ما واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة إفريقيا العالمية ومدى توافر مقوماتها وبنيتها التحتية؟

2/ ما دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في جامعة إفريقيا العالمية؟

3/ ما المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في جامعة إفريقيا العالمية؟

حــدود البحث:

تتمثل حدود البحث في الآتي:

1/ الحد الموضوعي : دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي .

2/ الحد المكاني : يقتصر على جامعة إفريقيا العالمية بالعاصمة السودانية الخرطوم

3/ الحد الزماني: العام الدراسي **2019م ــ 2020م**

مصطلحات البحث :

تسهيلاً لعملية الفهم والإدراك وخوفا ً من الوقوع في الخلط والتشابه المؤدي للتأويل قام الباحث بتعريف مصطلحات بحثه على النحو التالي:

1/ دور : في اللغة الدور الطبقة من الشيء المُدار بعضه فوق بعض. يقال انفسخ دور عمامته وعند الناطقة توقف كل من الشيئين على الآخر. (أنيس وآخرون،1972م، ص326) وفي الإصطلاح عرف بعدة تعريفات منها أنه (مجموعة الأنشطة المرتبطة أو الأوطر السلوكية التي تحقق ما هو متوقع في مواقف معينة ويترتب عليها إمكانية التنبؤ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة). (مرسي، 1988م. ص139)

ويعرف الباحث إجرائياً : بأنه مجموعة الوظائف التي يقوم بها الإدارة الإلكترونية في المؤسسة ويكون دوره واضحاً في تحقيق أهداف الجودة الشاملة.

2/ الإدارة الإلكترونية: هي الإدارة التي تستخدم فيها التقنيات الحديثة مثل الكمبيوتر وشبكة الإتصالات المحلية ((الإنترنت)) أثناء أداء المهام الإدارية وتحقيق التواصل بين أقسام الإدارات المختلفة في مستوياتها الإشرافية والتنفيذية . (محمد ،2008م،ص16).

وقد عرفها الباحث إجرائياً بأن الإدارة الإلكترونية هي بكل بساطة الإنتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلي الشكل الإلكتروني من أجل إستخدام أمثل للوقت والمال والجهد .

3/ أهداف: مفردها هدف والهدف هو الغرض أو الغاية التي يراد تحققها ويتحدد الهدف في القانون أو القرار المنشئ للمنظمة ؛ وقد يتحدد بمعرفة القيادة السياسية أو القيادة الإدارية وترتبط المنظمة بهدفها وتوجه إليه أي نشاط. (منقريوس،1970م،)

وإجرائياً يعرفه الباحث بأنه : الغاية التي يسعى إليها الإنسان لتحقيقها وفق تصور يضعه في ذهنه مسبقاً ويستخدم لذلك الوسائل الفعّالة.

4/ الجودة الشاملة: هي مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تبنيها وتنفيذها إلي تحقيق اقصى درجة من الأهداف المتوخاة للمؤسسه والتحسين المتواصل في الأداء والمنتج وفقاً

للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأفضل طرق وأقل جهد وتكلفة ممكنين. (طعيمة وآخرون،2005م، ص12)

وقد عرفها الباحث إجرائياً : هي متابعة مدير المؤسسة عن سير الأعمال من أنشطة وممارسات إدارية في عمليات التخطيط والتنظيم والمتابعة والتنسيق والتنفيذ وذلك وفقاً لنظم تقود إلى التحسين الدائم والمستمر للأداء والمحافظة على مستوى الجودة.

5/ مؤسسات التعليم العالي: يعرف مؤسسات التعليم العالي بأنه مرحلة من مراحل التعليم تلي المرحلة الثانوية ؛وتعتبر قمة هرم المراحل التعليمية ؛ وتبداء بعد الإنتهاء من مرحلة التعليم الثانوي ؛ (مريزق، والفقيه،2008م، ص21)

اما مؤسسات التعليم العالي أجرائياً يقصد بها الباحث في هذا البحث الجامعات السودانية الحكومية والخاصة وبخاصة جامعة إفريقيا العالمية.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية

المطلـــب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

مقدمة: شهدت السنوات الأخيرة تطورات هائلة في الإدارة الإلكترونية للتعليم بداية بالدول المتقدمة، وصولاً بدول العالم الثالث، وجاء ذلك التطور بسبب التقدم التكنولوجي وتوفر أحدث التقنيات التي تساهم في العملية التعليمية بكافة أنواعه. وأصبحت الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية بشكل خاص والتي بدورها ساعدت بنهوض المؤسسات التعليمية بكافة أنواعها ، وخففت من الأعباء القديمة التي كانت توضع على عنق الإدارة التفيدية للمؤسسة، وساهم الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت بشكل كبير في تنظيم العديد من الإجراءات التعليمية داخل المؤسسات.

لقد كانت الإدارة الإلكترونية قبل ظهور الإنترنت في مرحلة تطور بطيئة، ولكنها قفزت إلى مرحلة نوعية بفضل إستخدام تكنولوجيا الإنترنت لتمثل أهم ظاهرة تاريخية والتكنولوجيا رافقت ولادة القرن الحادي والعشرين وقد غيرت الإنترنت قواعد العمل في علم الأعمال، لأنها مكنت من إستثمار الفرص المتاحة في بيئة تكنولوجيا المعلومات. وللشبكة العنكبوتية أهمية كبرى في بناء علم الإدارة الإلكترونية، (عليان، 2012م، ص13 ــ 14).

تغيرت في السنوات الأخيرة كثير من المفاهيم التي تحكم عمل المديرين، ولم تعد المشكلة في الإدارة الكلاسيكية المتمثلة في إدارة الأفراد أو الأموال أو الأعمال الإدارية الأخرى وإنما أصبحت المشكلة التي تواجه المديرين هي إدارة التغير المستمر الذي يحدث داخل المؤسسة مع اكتسابها لخبرات متزايدة في خضم من المتغيرات الخارجية المستمرة في بيئة العمل المحيطة بها، (إبراهيم، 2010م، ص11).

وقد أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والإتصالات أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، وقد تحكمت ثورة المعلومات والإتصالات في إدارة التغير بشكل حاسم

وأصبح متاح الآن توظيف المعلومات المتاحة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، لقد عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدثت تغيير في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية المعول عليها في إحداث التنمية الإقتصادية والإجتماعية، هذا ما انعكس على الإدارة العامة التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنيين، بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة، (إبراهيم، 2010م، ص11).

في نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع إنتشار شبكة الإنترنت العالمية، واعتمد كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد.

وقد ظهرة بعض المصطلحات كالإدارة الرقمية والحكومة الإلكترونية، والواقع أن الإدارة الرقمية (Digital Management) هي تكون أشمل وأوسع من الأعمال الإلكترونية مثل ما أن الأعمال الإلكترونية هي أوسع وأشمل من مضمون التجارة الإلكترونية، فهي إطار يشمل الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية في عالم التجارة والأعمال، ويشمل أيضاً الحكومة الإلكترونية (e-goverment) للدلالة على الإدارة الإلكترونية الحكومية (الحكومة الإلكترونية) الموجه إلى الزبائن والمؤسسات الحكومية المختلفة، مع الأخذ بنظر الاعتبار للعلاقة المشتركة بينهما. (عزب، 2013م، ص9). الإدارة الإلكترونية هي إمتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة فالتطور التكنولجي إتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، ثم تطور حتى وصل إلى الإنترنت وشبكات الأعمال، (مسلم، 2015م، ص206).

فالإدارة الإلكترونية قد تبدو للبعض للوهلة الآولى وكأنها ظهرت مع شيوع إستخدام الإنترنت للأغراض العامة في منتصف التسعينات من القرن الماضي، لكن الحقيقة خلاف ذلك، لأن بدايات الإدارة الإلكترونية تعود إلى العقود الثلاثة الأخيرة من القرن الماضي عندما بدأت المؤسسات أتمتة المكاتب(Office Automation) وذلك بإستخدام الفاكس والهاتف، (كورتل وسليمان، 2015م، ص24).

فأتمة المكاتب يعود أصلها لسنة (1960)م عندما ابتكرت شركة IMB مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعاتها الكهربائية وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر

الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات (Word Processing) وأن أول برهان على أهمية مع طرحته هذه الشركة سنة (1964م) عندما انتجت هذه الشركة جهاز طرحته في الأسواق أطلق عليه إسم MT\ST (الشريط الممغنط / وجهاز التابع المختار)، (السالمي، 2006م، ص32).

في السنوات الآخيرة لم يعد إستخدام نظام الأتمتة حكراً على الدول المتقدمة بل أصبح واسع الإنتشار في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، ولم يقتصر استخدامه على مجال معين، بل تعداها ليشمل كل العلوم النظرية والتطبيقية والإنسانية ومختلف جوانب الحياة، وذالك لقدراته على إتاحة فرص التعليم بما يتناسب مع قدرات الفرد واحتياجاته وخصائصه النمائية في بيئة تساعده على معالجة المعلومات واختزالها وتوظيفه مع الأخذ في الاعتبار الفروق الفردية بين المتعلمين.

وقد ظهرت الثقافة الإلكترونية في جميع ميادين الحياة ومنها قطاع التربية والتعليم مثل تكنولوجيا الوسائل المتعددة، والإنترنت والمكاتبات الإلكترونية، والجامعة المفتوحة والتعليم الإلكتروني وغيرها من المستحدثات التي تعتمد في الأساس على التفاعل بين أطراف الإتصال في المواقف التعليمية من خلال أجهزة الحاسب الآلي، والبرامج التطبيقية، مثل حزمة مكتبة الميكروسوفت، برنامج العقد التقدمي الواسع الإنتشار في الأوساط التربوية من قبل المعلمين والمحاضرين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعات. وتحاول المؤسسات التعليمية تبني صيغ وأساليب تعليمية وإدارية متقدمة تعتمد على التعليم الإلكتروني، مما يعد بحق ثورة على النظم التعليمية التقليدية، (محمود وآخرون، 2009م، ص126).

المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية Electronec Management واحداً من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة، وهو مفهوم يرتبط بمصطلحات آخرى مرتبطة بالتقنية الرقمية، مثل الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفر فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع الإلكتروني وهي قدرة قائمة على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المستفيدين وقطاعات الإعمال بسرعة وبدقة عالية وبأقل كلفة

ممكنة، فهي نظام إفتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية إلتزاماتها لجميع المستفيدين بإستخدام التقنية الإلكترونية المتطورة متخطيةً حاجزي المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات. (عبدالعاطي، 2015م، ص245)

والمفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية على أنها الأستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطواط متسلسلة منفذة مسبقاً. (السالمي، 2006م،ص32)

أما أروى الأرياني وقد عرفها بأنها الإدارة التي تعتمد على الحاسوب وكافة وسائل الإتصال الحديثة مثل الشبكات الداخلية والخارجية والعالمية "الإنترنت" في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات لعملاء المؤسسة وموظفيها، وتهدف إلى بيئة عمل خالية من الأوراق وترتكز على السرعة والدقة والمرونة وتعمل على تحقيق خدمات أفضل للزبائن مع إستقلال أمثل لموارد المؤسسة المعلوماتية. (الأرياني، 2016م، ص215)

اما يرى الباحث أن مفهوم الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي أو اليدوي إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، يمكن أن تشمل كلاً من الإتصالات الداخلية والخارجية لأي مؤسسة وبخاصة المؤسسات التعليمية.

المطلب الثالث: المقارنة بين المفهوم التقليدي والمفهوم الإلكتروني:

يمكن المقارنة بين المفهوم الإدارة التقليدي ومفهوم الإدارة الإلكتروني من خلال النقاط التالية:

1/ طبيعة الوسائل المستخدم عن التعامل بين الأفراد:

في الإدارة التقليدية يعتمد على الأفراد والمعلومات بينما في الإدارة الإلكترونية الرقمية يكون من حصة شبة الإتصالات. (عبدالعاطي،2015م، ص248)

2/ طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل:

الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشر بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى إنتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث، حيث توجد أطراف التعامل مع أو في نفس الوقت على شبكات الإتصالات الإلكترونية. (العياط، 2015م، ص15)

3/ طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل:

تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتم بالبطء النسبي، بينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازن بين فرد ما ومجموعة من خلال إستخدام شبكات الأتصالات الإلكترونية. (إسماعيل، 2009م، ص17)

4/ نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات:

تعتمد الإدارة التقليدية بصفة أساسية على إستخدام الوثائق الورقية بينما تتم ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية دون إستخدام أية ورق. (غنيم، 2008م، 32ــ33)

5/ مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية:

توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في إستخدام أي من وسائل الإتصالات التقليدية تنفيذ كل مكونات العملية بينما في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية فإنها يمكنها تحقيق ذلك. (غنيم، 2008م، ص33)

6/ نطاق خدمة العملاء:

الإدارة الإلكترونية هي إدارة التعامل مع الزمن اللامحدود Limitless- Time بينما الإدارة التقليدية هي إدارة التعامل في إطار زمن محدد مسبقاً. (عبدالعاطي، 2015م، ص248)

7/ مدى الأعتماد على الإمكانات المادية والبشرية:

تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي على وجود إستغلال الإمكانات المادية البشرية المتاحة أحسن إستغلال ممكن وصولاً لتحقيق الأهداف المرجوة بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على إستخداتم تكنولوجيا الواقع الإفتراضي. (غنيم، 2008م، ص34).

المطلب الرابع: أهمية الإدارة الإلكترونية

لقد أصبح شعار المستقبل للإدارة الإلكترونية واقعاً ملموساً من خلال حروب العقد الأخير من القرن الماضي والسنوات الثلاثة الآولى من هذا القرن، بداية من الإعداد الدقيق للسيناريوهات المختلفة لسير العمليات العسكرية والخطط المقترحة والبديلة إضافة إلى الإدارة المدربة على كافة الإحتمالات أثناء العمليات، فتحول الجيوش المنتصرة إلى مجتمعات تعلم مترابطة من الفرد إلى الوحدة وأصبح على كل فرد أن يدرك مكانه وواجبه والاحتمالات التي قد يتعرض لها والمساعدات التي يمكن أن يقدمها.

إن المستقبل يتشكل بسرعة وتساعد الإدارة الإلكترونية والإنترنت وطريقة المعلومات السريعة وغيرها على جعل كل ما كان نسمع عنه ونحاول أن نفهمه واقعاً ملموساً. (توفيق، 2005م، ص5).

ولقد امتد تأثير الإدارة الإلكترونية ليغطي كل مجالات الحياة المعاصرة، كما تبين أن هذه الإدارة بأسلوبها وتقنية الحديث توفر فرصاً كبيراً على مستوى المنظمات وكذلك على المستوى القومي، وأن هذه الفرصة توضح وتبرز أهمية هذه الإدارة الإلكترونية في عالم اليوم،(غنيم،2008م ــ 2009م، ص37)

وينظر الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض، ويلبي مطالبه الإدارية ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شِون حياته وتفاصيلها. وتعد الإدارة عصب الحياة في المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل إدارتها التقليدية حتى إستطاعت أن تخطو خطواط لافتة على سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية، بينما لا تزال مجتمعات اخرى تحبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحلها النهائية، (الحسن، 2010م، ص61).

إن تعميم تطبيقات التقنية على الدوائر الإدارية ليس شكلاً عصرياً للحياة نسعى لتقمصه، بقدر ما هو حاجة ماسة لمجتمعاتنا ودافعاً لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والانطلاق إلى الآفاق العالمية الرحبة بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة، (العطيوي، 2005م، ص76).

يظهر أيضاً مدى حاجة الإدارات التقليدية إلى تعميم تطبيقات التقنية على إداراتها من خلال ما تحقق للمؤسسات التي تدار بأساليب إلكترونية من تطور في أدائها وتأثير إيجابي في وظائفها وأنشطتها، وتحسن في جودة أدائها، بفعل كفاءة الأساليب الإلكترونية ذات الفعالية والسرعة العاليتين التي تعتمد عليها تلك الإدارات، (الحسن، 2010م، ص63).

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق التقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من إنبثاق مما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة، أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الدائمة.

فضلاً عن ذلك، تمثل الإدارة الإلكترونية نوعاً من الإستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تختصر العولمة والفضاء الرقمي وإقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته، (ياسين، 2005م، ص27).

ويمكن تلخيص أهم المتغيرات المؤثرة في خلق الفرص وفرض التهديدات التي تستطيع الإدارة الإلكترونية من خلال أدواتها ومنظمات عملها من التعامل معها بفعالية وكفاءة حسب ما ذكره ياسين، (ياسين، 2005م، ص28 ـــ 33) في النقاط التالية:

1. انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة:

وتعبر عن ثورة المعلومات والمعرفة ظاهرة انبثاق العالم الرقمي والتطور النوع المستمر في نظم وتقنيات المعلومات وشبكات الإتصالات وصناعة الثقافة والبث الفضائي المباشر وتحول العالم إلى قرية كونية مضغوطة وصغيرة ولكنها مفتوحة الآفاق وغير واضحة المعالم.

2. فرص وتحديات تكنولوجيا المعلومات:

ثورة تكنولوجيا المعلومات ليست في الواقع استمراراً لثورة التكنولوجيا بل هي نقلة نوعية وجذرية في الإبتكار والتجديد لتقنيات العلم في كل ميادين الحياة. لقد تجلت ثورة تكنولوجيا المعلومات في أفكار وقدرات وطاقات جديدة من الإبداع والخلق والإبتكار في إستخدام الحاسوب وتطوير قدراته وسرعة معالجته ومساحة تخزينه واصطناع ذكائه

وربطه بمنظومات شبكات الإتصال وقواعد البيانات والأقمار الصناعية ونظم التخطيط والسيطرة المعلوماتية بمستوى من التكامل والإندماج ليس له مثيل على الإطلاق.

3. ثورة الأعمال (الإنترنت):

إذا كانت تكنولوجيا المعلومات حسب تقديرات علماء المعلوماتية هي القوة التي سوف تحول الألفية الثالثة الهادرة إلى أعظم إزدهار في التاريخ، فإن شبكة الإنترنت هي أكبر تقدم تكنولوجي منذ تاريخ اختراع آلة الطباعة قبل 500 عام. لقد خلقت شبكة الإنترنت نوعاً من الإنفجار الهائل في إهتمام الناس وأصحاب أعمال وليس له نظير في مسار تكنولوجيا المعلومات، فما بين عام (1993م و 1997م) حصل زيادة في عدد مستخدمي شبكة الإنترنت من ثلاثة ملايين إلى أكثر من 100 مليون ومن المتوقع أن تزداد هذه الأعداد بصفة مستمرة.

4. العولمة:

إن من الصعوبات البالغة وضع مفهوم منضبط محدد للعولمة التي تعتبر من أكثر المفاهيم والظواهر العقلانية وتشكيكاً، وعلى الرغم من ذلك يتفق معظم الباحثين أن العولمة ظاهرة تاريخية كبرى لها أنماط متعددة الوجوه ومناهج متنوعة الحقول ومخاطر لا متناهية ليس في اعادة إنتاج نظام الهيمنة القديم بل في انتاج مهيمن واسع في متغيرات القيمية على امتداد القرن.

ونشهد اليوم تحول العالم الى إقتصاد كوني معولوم بفضل تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ذات التقنية العالية والمرونة الفائقة في التشبيك والحوسبة مما ساعد على نشوء السوق الإلكتروني العالمي الذي تتبادل فيه المنتجات، والخدمات، والمعلومات بسرعة تلقائية من الصعب تصورها. ولا تزال آفاق التطور والنمو مفتوحة في كل المجالات الإلكترونية في حقول الإدارة والتجارة والأعمال.

5. التغيرات الجذرية المستمرة في بيئة الأعمال:

نعيش في عالم متغير في كل نواحيه ومظاهره، ويتسارع تغيير في في هذا العالم إلى الحد الذي تتلاشى فيه الحدود الفاصلة للزمان والمكان، الواقع، والحلم، الملموس

والإفتراضي، أي تتلاشى الفواصل ما بين هو قديم وجديد، وبين ما هو ثابت نسبياً ومتحول كيفياً، وبين ما هو كائن وما هو صيرورة تكوين وخلق بأنماط ومضامين بنوية جديدة.

ويظهر أثر تكنولوجيا المعلومات في خلق تغيرات جوهرية في بيئة الأعمال من خلال الطوفان الذي أحدثته في منتجات صناعة العتاد والبرمجيات، وشبكات الإتصالات، وصناعة الواقع الإفتراضي والفضاء وغير ذلك.

المطلب الخامس: أهداف الإدار ة الإلكترونية:

يعتبر تطبيق الإدار ة الإلكترونية وسيلة لرفع كفاية وفاعلية الجهاز الإداري من خلال تحقيق الفوائد والمكتسبات التالية:

1/ تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات الإدارية في أي وقت وتحسين مستوى ادائها.

2/ تسير إنسياب المعلومات الإدارية والتخلص من مركزية المعلومات والتقليل من التعقيدات الإدارية.

3/ زيادة مبادرات الإبداع والإبتكار في الأجهزة الإدارية وفتح قنوات جديد غير معتادة لتقديم الخدمات.

4/ دعم وتعزيز القدرة التنافسية لإدارات المؤسسة بمختلف أنواعها وما تبع ذلك من تطوير للعملية الإدارية من حيث الكم والنوع.

5/ تكامل أجزاء التنظيم الإداري وتوحيده كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات.

6/ إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

7/ دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.

8/ تعزيز التعليم المستمر وبناء المعرفة.

أما الدكتور السالمي فقد عدد أهداف الإدارة الإلكترونية في الأتي:

1/ إدارة الملفات بدلاً من حفظها.

2/ إستعراض المحتويات بدلاً من القراءة.

3/ مراجعة محتوى الوثيقة بدلاً من كتابتها.

4/ البريد الإلكتروني بدلاً من الصادر والوارد.

5/ الإجراءات التنفيذية بدلاً من المحاضر والإجتماعات.

6/ الإنجازات بدلاً من المتابعة.

7/ اكتشاف المشاكل بدلاً من المتابعة.

8/ التجهيز الناجح للإجتماعات.

9/ الغاء عامل المكان والوقت لإنجاز المهام.

10/ التأكد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.

أما الباحث يرى أن الأهداف الأساسية هو تحديث نظام الإدارة الإلكترونية وتطويره طيلة الوقت الى احدث طرق للعملية الإدارية ومن خلالها تسهيل العمل على الإدارة البشرية، وتوفير عمل المؤظفين عن بعد.

المطلب السادس: فوائد الإدارة الإلكترونية :

إن اهتمام العالم المتقدم بإستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأتي من فراغ بل وجد فوائد كبيرة حصلت ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد هي :

1- تبسيط الإجرارت داخل هذه المؤسسات وينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات التي تقدم على منتسبي المؤسسة والعاملين بها كما تكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة.

2- اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

3- الدقة والموضوع في العمليات الإنجازية المختلفة داخل المؤسسة.

4- تسهيل اجراء الإتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة .

5- إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح ستقلل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجاباً على عمل المؤسسة. (السالمي،2006م، ص37- 38)

المطلب السابع: وظائف الإدارة الإلكترونية:

يجب أن نتفق أن الأعمال الإلكترونية بما فيها الإدارة الإلكترونية لاتغير طبيعة وجوهر الوظيفة ولكنه تتجه إلى تطوير أساليب تنفيذ الوظيفة وعليه فإن وظائف الإدارة الإلكترونية تبقى بمسمياتها المعتادة وهي:

1/ التخطيط: وتقوم على أساس التخطيط لتحقيق أهداف المؤسسة

2/ التنظيم وتعمل على تنظيم التسلسل الإداري للمؤسسة

3/ التوجيه تركز على توجيه موارد المؤسسة لتحقيق الأهداف

4/ الرقابة تقوم بمراقبة الإجراءات وتحقيق الإهداف

5/ تمد المؤسسة بالكادر الوظيفية

اولاً: التخطيط الإلكتروني:

تعتبر عملية التخطيط عند محاولة التنبؤ بالمستقبل ومحاولة بناء رؤية توضح ما سيكون عليه وضع المنظمة، والتخطيط الإلكترونيe-planning عملية إستجابة لما يتطلبه المستفيد وفي ظل البيئة الرقمية تتقادم المعلومات بسرعة فإن التخطيط يواجه تغيرات جذرية وعميقة تجعل هذه الوظيفة عملية تشاركية بين الإدارة العليا والعاملين كما إن قوة التخطيط لاتكمن فقد في المحافظة على قدرات وفرص المنظمة الحالية إنما تكمن في القدرة على الوصول الى كل ما هو جديد من الأفكار والخدمات المقدمة في ضوء القواعد الجديدة للتخطيط الإلكتروني.(عبدالعاطي، 2015م، ص 263)

ثانياً: التنظيم الإلكتروني :

يعرف التنظيم على أنه الوظيفة الإدارية التي تمزج الموارد البشرية والمادية من خلال تصميم هيكل على أساس المهام والصلاحيات ومن أهم عناصرة التالي: .(الارياني، 2016م، ص220)

1/ الهيكل التنظيمي الإلكتروني

2/ التقسيم الإداري

3/ سلطة الأوامر

4/ الرسمية

5/ المركزية واللامركزية

ثالثاً: التوجيه الإلكتروني:

لايعني التوجيه باي حال من الأحوال تنفيذ الأعمال بل هو توجيه لأفراد التنظيم نحو تنفيذ أعمالهم بدقة للوصول إلى الأهداف المنشودة من خلال الأتصال بهم وإرشادهم إلى الطريق الصحيح وترقيبهم بوسائل مختلفة لتحقيق ما تصبو إليه القيادة وتتطلع إليه. (الحسن، 2009م،ص92)

رابعاً: الرقابة الإلكترونية:

الرقابة وظيفة إدارية تنضمن قياس وتصحيح أعمال المساعدين والمرؤسين بغرض التأكد من أن الإهداف والخطط المرسومة وقد تحققت ونفذت، (عبدالعاطي،2015م،ص268)

والرقابة الإلكترونية أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ اولاً بأول والوقت الحقيقي، Real time فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في الوقت نفسه مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التننفيد والإطلاع بالتالي على إتجاهات النشاط خارج السيطرة لإتخاذ ما يلزم من اجراءات التصحيح، (عبدالعاطي،2015م، ص26)

ولكن السوال الذي يطرح نفسه هو: متى يتم التصحيح لآي إنحراف بينما هو مخطط وما هو فعلي؟ الجواب باتأكيد بعد أن يتم الإنجاز ما هو فعلي ليس هذا فحسب بل أن الرقابة التقليدية لايكون ممكن انجازها فور انجاز القيام بما هو فعلي وذلك لسببين على الأقل: السبب الأول: هو أن الرقابة بالعادة تتم بشكل دوري(شهري) فعلي (سنوي) ومن ثم جدولتها وتحليلها وكتابة التقرير النهائي الذي يرفع للمدير الأعلى وكل هذا يجعل تاريخ التقرير الذي يقوم فيه متأخراً كثيراً عن التاريخ الذي يحدث عنه مضمون التقرير. (نجم، 2004م، ص271)

والرقابة الإلكترونية عادةً تكون مركزية من خلال تنسيغ كل الجهود والأنشطة المبزولة بحيث تكون نابعة من مصدر رئيسي ومركزي واحد في الأنظمة. (عبدالعاطي،2015م، ص268)

خامساً: التوظيف الإلكتروني:

التوظيف هي الوظيفة التي تهتم باختيار وتعين وتدريب ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب في المؤسسة والتوظيف في ظل البيئة الإلكترونية يعتمد على أُسس جديدة تبحث عن الأشخاص الأكثر حيوية وثقة والقادرين على قيادة الذات والإبداع حتى يتمكن من القيام بالوظائف الجديدة والأساليب الإلكترونية. (الآرياني، 2016م، ص225)

المطلب الثامن: عناصر الإدارة الإلكترونية:

أ/ إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الإرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية. (ناجي، (2015م)، ص24)

ب/ إدارة بلا مكان: وتتمثل في التلفون او الهاتف المحمول والتلفون الدولي الجديد (التليديسك) والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية. (السالمي، (2006م) ص40)

ج/ إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصل ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو لذلك لابد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الإتصال بهم وقضاء مصالحنا المشتركة بهم. (ناجي، 2015م، ص25)

د/ إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الملكية التي

تعتمد على صناعة المعرفة. (السالمي، (2006م) ص40)

المطلب التاسع: سمات ومميزات الإدارة الإلكترونية:

أولاً: سمات الإدارة الإلكترونية:

1- الغاء نظام الإرشيف الورقي واستبداله بنظام الإرشيف الإلكتروني لمرونته العالية في الأداء والقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة عالية وتجهيز البيانات لأكثر من جهة في الوقت والمكان المحدد.

2- سهولة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية واحدة.

3- السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.
4- اعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تقنياً.
5- تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
6- استيعاب أكبر عدد من المستفيدين في وقت واحد.
7- القضاء على البروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص.
8- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.

ثانياً: مميزات الإدارة الإلكترونية:

1- القدرة على تخزين واسترجاع كم هائل من المعلومات
2- القدرة على العرض المرئي للمعلومات
3- السرعة الفائقة على اجراء العمليات الحسابية بالمؤسسة
4- تقديم العديد من الفرص والأختيار امام المتعلم
5- القدرة على التحكم وادارة العديد من الملحقات
6- القدرة على التعامل مع المستخدم. (الصرايرة، واخرون،(2010م)، ص 97- 99)

اما عبدالعاطي وقد عدد مميزات الإدارة الإلكترونية ولخصها في الآتي:

1/ توفر كم هائل من المعلومات تجاوز قوائد البيانات الى مستودع البيانات (الذي يصمم عدد من قواعد البيانات المختلفة)

2/ توفر الإتصالات الشبكية وتبادل المعلومات الإلكترونية في كل مكان، مما يجعل المؤسسة في كل مستوياتها التنظيمية تحقق الإتصالات اللازمة داخل المؤسسة وخارجها

3/ إمكانية انتقال المعلومات بدقة وإنسيابية، كما أن دورة المعلومات الإلكترونية يعني أن الإجراءات يمكن أن تنجز خلال ثواني محدودة.

4/ زيادة دقة البيانات: نظراً لتوفير إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الإدخال الأولية، فإن الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي اعيد استخدامها ستكون مرتفعة، وسغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناجمة من الإدخال اليدوي، وبذلك يصبح العمليات الإدارية أكثر دقة وتوفيراً للوقت والجهد.

5/ تقليص الإجراءات الإدارية.

6/ الإستخدام الأمثل للطاقات البشرية

7/ تميز الخدمات العامة يمكن تقديم الحدمات من خلال شبكة الإنترنت على مدار الساعة دون التقيد بساعات الدوام الرسمي. (عبدالعاطي، 2015م، ص27)

المطلب العاشر: مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

من مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درباً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة وقد فرضت التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات كلها في الأمور التي دعت الى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية ويمثل عامل الوقت أحد اهم المجالات التنافسية بين المؤسسات فلم يعد من المقبول الآ تاخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لإرتبات الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت. (العياط، 2015م، ص20)

ويمكن تلخيص ذلك في النقاط التالية:

أ/ قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنشأة: ينبغي على المسؤلين بالمنشأة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات الازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية. (قدوة، (2009م)، ص110)

ب/ تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الإدارة الإلكترونية لذ لابد من تدريب تأهيل الموظفين كي ينجزو الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة بمهارة وفاعلية كبيرة والأهم بقناعة وإدراك لأهميتها وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للمزظفين وعمل محاضرات توعية لصفات ومميزات البيئة الجديدة. (ناجي، 2015م، ص228)

ج/ توثيق وتطوير إجراءات العمل: من المعروف إن لكل منشأة مجموعة من العمليات الإدارية او ما يسمى بإجراءات العمل فبعد تلك الإجراءات غير مدون على الورق أو أن

تبعدها مدون منذ سنوات طويلة لم يطراء عليها اي تطوير لذا لابد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذ لها بالطرق النظامية مع الأخذ بالإعتبار قلة التكلفة وجودة الانتاجية. (قدوة، (2009م)، ص110)

د/ توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: تعتبر هذه المرحلة الخطوة العملية في اتجاه التحويل للإدارة الإلكترونية وتبداء بتوفير أجهزة الحاسوب وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها وتأمين وسائل الإتصال الحديثة وتنتهي بالتجريب والإختبار. (الآرياني، 2016م، ص228)

ح/ البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً: المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها. (قدوة، (2009م)، ص111)

خ/ البدء بتحويل المعاملات الإدارية إلى معاملات إلكترونية: تبدء هذه المرحلة بعد الإنتهاء من المرحلة السابقة أو بالتزامن معها وتشمل تحويل كافة المعاملات في المؤسسة إلى الطريقة الإلكترونية بعد عملية تحليلها وتحديد متطلباتها الجديدة واحتياجات التشغيل والمتابعة. (الآرياني، 2016م،ص229)

أما عبدالعاطي وقد حدد ملامح التحول الى الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

1/ الإنتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة البيانات الرقمية

2/ ومن إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الإفتراضي

3/ ومن الإدارة المباشرة وجهاً لوجه إلى الإدارة عن بعد.

4/ ومن الزمن الإداري الى زمن الإنترنت

5/ ومن الرقابة (مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط) الى الرقابة الآنية المباشرة أولاً بأول.

6/ ومن قيادة الآخر الى قيادة الذات. (عبدالعاطي، 2015م، ص256ــ 257)

المبحـــث الثاني: الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي

المطلب الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عملها كي تتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب وبالتالي تحقق النجاح والتفوق، فالإدارة تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفائل مع كافة العناصر السياسية والأقتصادية والإجتمائية والثقافية والتكنولوجية، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى عدة متطلبات وقد ذكرها (الارياني، 2016م، ص215) منها:

1/ البنية التحتية: لأنها تتطلب وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تضمن شبكة حديثة للإتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للإتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين الأطراف المعنية .

2/ الوسائل الإلكترونية: وهي الوسائل اللازمة للإستفادة من الخدمات التي يقدمها الإدارة الإلكترونية مثل أجهزة الحاسوب الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها .

3/ مزود الخدمات بالإنترنت: على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع بأقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفةة ممكنة.

4/ التدريب وبناء القدرات: ويشمل تدريب كافة الموظفين على إستعمال أجهزة الحاسوب وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيهه مفهوم الإدارة الإلكترونية بشكل سليم .

5/ التشريعات القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضيف عليها المشروعية المصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها

6/ الأمن الإلكتزني والسرية الإلكترونية وتكون على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية لحماية الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن للدولة أو الأفراد

المطلب الثاني:الحاسوب في الإدارة التعليمية:

إن العملية التعليمية لايقتصر دورها على الجوانب التعليمية فقط فهناك جوانب أخرى كثيرة مثل التخطيط والتنفيذ واجراء البحوث التي تساعد في تطوير أعمالها ومجالاتها في العملية التعليمية وهذا يتطلب الجهد والوقت الكبيرين من القائمين على العملية التعليمية لأتمام وإنجاز اعمالهم. فجاء الحاسوب ليقوم بكل تلك الأعمال من خلال إستخدامه من قبل الإدارة التعليمية لجمع البيانات وتخزينها عن الطلاب والمعلمين والعاملين بالمؤسسة والموظفين ثم اجراء العمليات اللازمة لتحليل البايانات ثم تقديم التقارير لتمكين التربوي من اتخاذ القرارت التربوية الصحيحة. يمكن القول عن الحاسوب يمكن استخدامه في كل مجالات الأعمال الإدارية التعليمية مما يسهم في حل المشكلات وتجاوز العقبات التي تعترض العملية التعليمية ويستخدم الحاسوب في إدارة المؤسسة التعليمية في التطبيقات الآتية: (عيادات، (2014م)، ص 148- 151) وهي

1-نظام سجل الطلاب.

2-توزيع الطلاب.

3-جداول الدروس.

4-نظام شئوون الموظفين.

5-نظام المكتبات

6- السجل الطبي والشخصي للطلاب

7- نظام المحاسبة.

المطلب الثالث: مواصفات المدير الإلكتروني:

يتصف المدير الإلكتروني بالعديد من الصفات وقد ذكرها (عامر، 2007م، ص41) في الآتي:

1-الإبتكارية

2-المعلوماتية أي أن تكون لديه معلومات حاضرة.

3-التعددية متعدد المعارف.

4-الحيوية يجب أن يتصف بالحيوية دائماً

5-أن يعتمد نظام الذاكرة المؤسسية لإدارة موارد المؤسسة إلكترونياً.

6-إدارة الأعمال عن بعد.

7-حفظ كافة الوثائق والأعمال إلكترونيا.

8-التحول إلى المجتمع اللاورقي.

9-ضبط الحضور والإنصراف والإجتماعات إلكترونياً.

10- اعتماد دليل إتصال داخلي وصادر ووارد إلكتروني.

11- حماية وسرية تداول المعلومات والبيانات في أقل وقت وبأقل التكاليف.

المطلب الرابع: مزايا وخطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي:

يفيد تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مؤسسات التعليم العالي في تحقيق العديد من المزايا، ولكن قبل ذلك ينبغي على مؤسسات التعليم العالي أن تتبع مجموعة من المراحل والتي تعد بمثابة الإطار الذي بموجبه تتم تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، وهو ما سيتم التعرف عليه من خلال هذا الجزء من الدراسة ومن خلال ذلك وقد ذكر (سمير، عماري ،2017م) المراحل التالية.

1/ مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي:

تتمثل مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مؤسسات التعليم العالي في الآتي:

1/ الخصوصية والأمان، حيث تتميز الإدارة الإلكترونية بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصداقية، مما يودي إلى نموها وتطورها في خدمة العاملين.

2/ السرعة والدقة في تخزين المعلومات وتكوين ما يسمى ببنوك المعلومات ومعالجة وتشغيل البيانات واسترجاع النتائج في وقت قصير مقارنة بالنظام اليدوي.

3/ الاستجابة لرغبات وحاجات المستفيدين من العملية التعليمية بكفاءة وفعالية، الأمر الذي يؤدي تحقيق رضاهم.

4/ تقديم خدمات شاملة بأقلة التكاليف والجهد والوقت.

5/ تأكيد واظهار الشفافية في أداء العمل والتعامل مع المستفيدين من الخدمات التعليمية.

6/ التخلص من البيروقراطية والروتين في تأدية الأعمال.

7/ ضمان حصول المستفيدين على الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي بصفة مستمرة ومباشرة دون الحاجة الى حضورهم في بعض الأحيان، وذلك من خلال الشبكة الإلكترونية.

8/ تحسين العمليات، ويقصد بها استخدام الحاسوب الآلي في تحويل المدخلات: (الأنشطة، الأعمال، الموارد، الأفراد)، والتي يؤدي من خلالها العاملون في مؤسسات التعليم العالي أعمالهم الى مخرجات، بهدف تحقيق رغبات المستفيدين من العملية التعليمية التعلمية.

9/ تمكين الموظفين من تأدية أعمالهم بطريقة أفضل، وذلك من خلال مساعدتهم على المتابعة الدورية لطرق أداء العمل الجامعي في جميع مراحله، وتوفير الوقت لديهم ليتمكنوا من التركيز على جوانب العمل المهمة بدلاً من الأعمال الكتابية الورقية.

10/ القضاء على التزاحم بمؤسسات التعليم العالي، حيث يستطيع بعض الأفراد عن طريق الشبكة الإلكترونية أن يحصلوا على خدماتهم دون التردد على تلك المؤسسات والتزاحم أمامها وداخلها.

مما سبق أن هناك فوائد عديدة ومختلفة تحصل عليها مؤسسات التعليم العالي من خلال تطبيقها الإدارة الإلكترونية، حيث تُمكنها هذه الأخيرة إتقان العمل التعليمي وإظهاره بالصورة المطلوبة لجميع المؤسسات الأخرى.

ثانياً: خطواط تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي:

حتى تتم عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مؤسسات التعليم العالي بشكل يحقق الأهداف المرجوة منها من جهة، وحتى يمكن لهذه المؤسسات من الإستفادة القصوى من التقنيات الحديثة واستثمارها بشكل أفضل من جهة اخرى، لا بد من إتباع مجموعة من الخطواط التي ذكرها (علاء السالمي 2001م ص35-36) وهي:

أ/ إعداد الدراسة الميدانية: وذلك من خلال تشكيل فريق عمل من المتخصصين في مجال الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال مؤسسات التعليم العالي من تقنيات المعلومات، وتحديد حاجتها أو عدم حاجتها الى تطبيق الإدارة الإلكترونية لأنها غير اقتصادية.

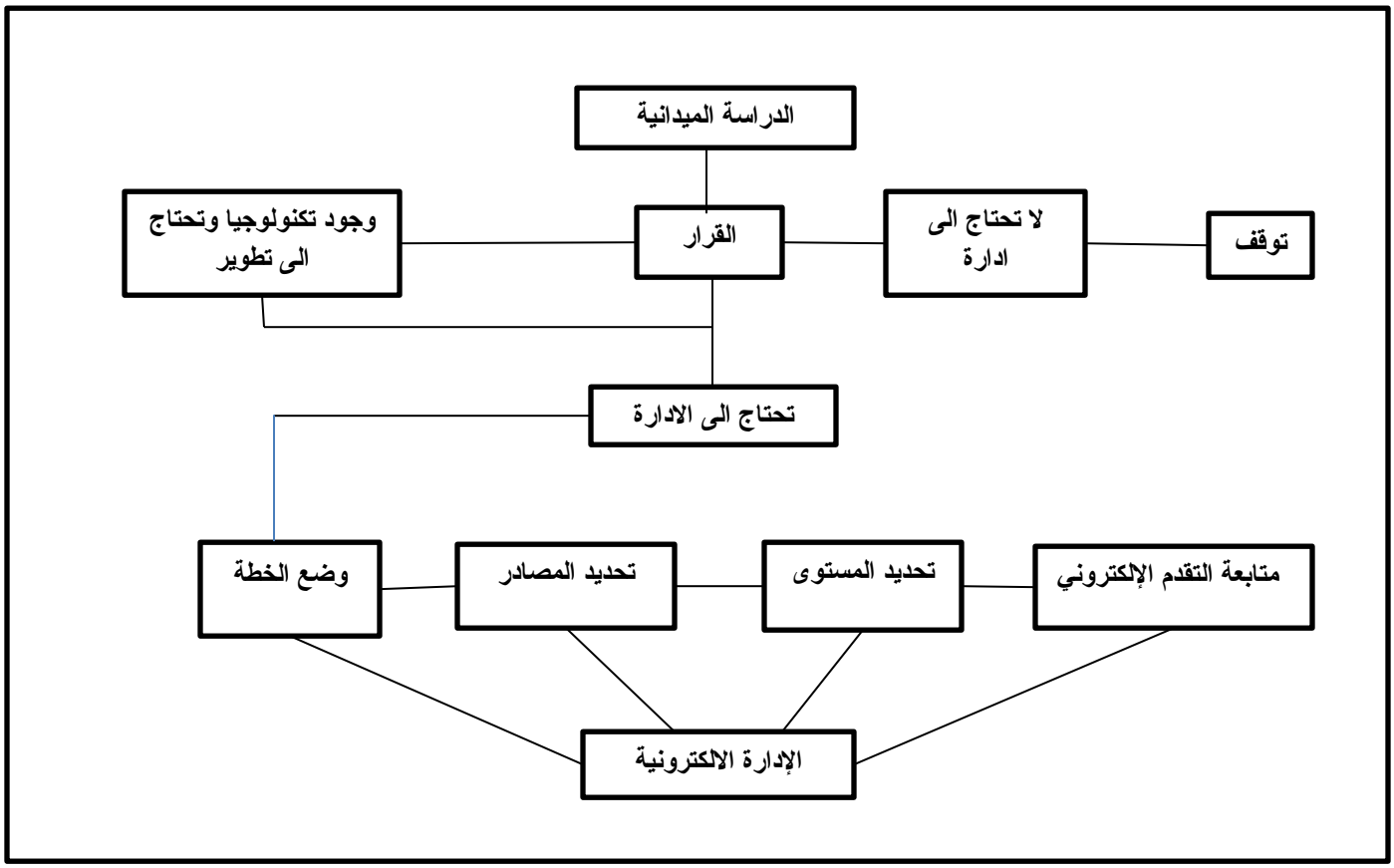
ب/ وضع خطة التنفيذ: في حال كان قرار فريق العمل هو ضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي، لا بد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

ج/ تحديد المصادر: والتي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح، ومن هذه المصادر الكفاءات البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة، ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه المؤسسات.

د/ تحديد المسؤولية: عند تنفيذ الخطة، لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والتكاليف المخصصة إليها.

ه/ متابعة التقدم التقني: نظراً للتطور السريع في مجال التقنيات المعلومات الإدارية، فإن هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة وهو العمل على مواكبةآخر التطورات الحاصلة في كافة عناصر وأدوات الإدارة الإلكترونية من إتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال. إن الشكل أدناه يوضح مختلف خطوات تنفيذ الإدارة الإلكترونية

الشكل رقم (1): خطوات تنفيذ الإدارة الإلكترونية:



(السالمي علاء عبدالرازق 2008م الإدارة الإلكترونية دار وائل للنشر والتوزيع عمان الأردن ص66)

المطلب الخامس: مشكلات الإدارة الإلكترونية

كثير من الحكومات والمؤسسات لم تغير من اجراءاتها التقليدية حتى مع إدخال الحاسوب.

الجهات المالية والإدارية تعمل وكأنها ليس لها علاقة ببعض.

الإهتمام بالعملاء والقطاع الخاص لم تكن نقطة الإرتكاز في المواقع الحكومية.

أفضل البرامج الإدارية لم تجد الدعم المطلوب ولا الإعانة الكاملة.

على مستوى الدول ففي معظم الأحيان لاتدرك مدى أهمية الحماية وأمن المعلومات والمتطلبات التقنية لأداء برامجهم ونظمهم ومواقعهم على الإنترنت لذا تبدو هزيلة سهلة الاختراق.

وهناك بعض المشكلات مرتبطة ارتباط مباشر بالإدارة الإلكترونية نذكر منها:

1/ غش الكومبيوتر(إدخال البيانات/ تخزين البيانات/ تشغيل البيانات).

2/ التزوير المعلوماتي.

3/ الإضرار بالبرامج والبيانات.

4/ تخريب الحاسبات.

5/ سرقة ا المعلومات وبرامج الحاسب.

6/ النسخ غير المشروع للبرامج.

7/ التجسس المعلوماتي.

8/ جرائم الإنترنت.

المبحث الثالث: مفهوم الجودة الشاملة

المطلب الأول: مفهوم الجودة الشاملة

الجودة معيار للكمال يتم الحكم إذا كنا أدينا ما عزمنا على توفيره للخدمات المقدمة أو السلعة المنتجة في الوقت المحدود والمواصفات التي رأيناها تلائم إحتياجات المستفيدين من الخدمة أو السلعة أم لا، بمعنى أننا إذا ما تمكنا من جعل المستفيدين سعداء بما قدمنا من خدمة أو منتج سلعي والطريقة التي قدمت بها تلك الخدمة أو ذلك المنتج يمكن القول إننا حققنا الجودة. (عطية، 2009م، ص64)

وقد عرفت معنى الجودة تعريفات عديدة منها :

وقد عرفها دكتور رافدة عمر بأنها خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل المديرون والموظفون بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستهلك وأداء العمل الصحيح بشكل صحيح مند البداية مع تحقيق الجودة بشكا أفضل وبفاعلية عالية في اقصر وقت وكما أنها تعني الجودة في اللغة العربية من جيد (يجيد ويجاد) جيداً أي طال عنفه وحسن فهو اجيد وهي جيداء وأيضاً اجود. (الحريري، 2012م، ص267)

اما الدكتور أحمد إبراهيم أحمد وقد عرفها بأنها عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي ولايمكن اعتبارها عملية خيالية أو معقدة حيث تستند على الإحساس العام للحكم على الأشياء (احمد، 2007م، ص17)

وقد عرفها كل من سوسن ومحمد أنها اداء الجودة الشاملة في فلسفة الإدارة أو أنها مجموعة من المبادي الإرشادية التي تسمح للشخص أن يعمل إدارياً بشكل أفضل. (مجيد والزيادات، 2008م، ص116)

وقد عرفها معهد الإدارة الفدرالي في الولايات المتحدة الأمريكية بأنها مدخل إداري يسعى إلى أحداث تغير جذري في الثقافة التنظيمية داخل المنظمة وتحويلها من الأسلوب الإداري التقليدي إلى الأسلوب الحديث الذي يخدم تحقيق مستوى جودة عالية للمنتج أو الخدمة المقدمة. (الخطيب، الخطيب، (2006م)، ص35)

اما الدكتور الزهيري وقد عرفها بأنها فلسفة إدارية مبنة على أساس رضى المستفيد وهو بذلك يضمن التصميم المتقن للمنتجات المقدمة والتأكد من أن المؤسسة تقوم بتصميم هذه المنتجات بشكل متقن دائماً وكذلك عرفها محمد عبدالله نقلاً عن إبراهيم العباس بأنها منهج نظري وتطبيق لعملية متكاملة ومتناسقة من مجموعة من القيم والوسائل والأساليب والخطوات الإجرائية المنظمة والتي تهدف إلي ضمان إستمرارية جودة المنتج او الخدمة المقدمة وذلك ما يطلق عليه نظام الجودة وأخيراً يمكن تعريف أداءة الجودة الشاملة بأنها ((عملية إدارية لدى المنظمة يمكن أن تطبق من خلال التخطيط طويلة الأمد، لخطط التحسين المستمر للجودة، تقود المنظمة نحو إنجاز وبشكل تدريجي، من خلال تمييز الذات التنظيمي ورضى المستفيد، وإستخدام التحسينات المستمرة لكل من المستخدمين والمشاركين بشكل نشط)). (الزهيري، 2008م، ص30)

اما حسان وآخرون عرفوها بأنها تحقيق الرسالة المحددة والأهداف الموضوعة سلفاً في إطار المعايير المقبولة من خلال الأوساط العلمية التي تحدد المحاسبية وتضمن السمعة الحسنة. (حسان، وآخرون، 2005م، ص273)

المطلب الثاني: أهمية الجودة الشاملة:

تأتي أهمية الجودة الشاملة من كونها منهجاً شاملاً للتغيير أبعد من كونها نظاماً يتبع أساليب مدونة يشكل إجراءات وقرارات، لذلك فهي تنظر إلي ما يقدم من خدمات ككل متكامل بحيث تؤلف الجودة المحصلة النهائية لجهود العاملين، وتسهم في تحسين الروح المعنوية وتنمية روح الفريق والإحساس بالفخر والأعتزاز، ويمكن إيجاز أهميتها في النقاط التالية:

ضبط وتطوير النظام القيادي والتعليمي داخل المدرسة.

الإرتقاء بالمستوى المعرفي والثقافي والمهاري والنفسي والإجتماعي.

رفع كفاءة ومستوى أعضاء المعلمين والإداريين.

توفير التعاون والتفاهم وبناء العلاقات الإنسانية بين جميع منسوبي المؤسسة بما فيهم الطلاب.

مشاركة جميع منسوبي المؤسسة في اتخاذ القرار وتطوير الأداء بعيداً عن المركزية.
رفع مستوى الوعي والإدراك تجاه العملية التعليمية وتطيرها وتحسين المخرجات التعليمية بما يتماشى مع السياسات والأنظمة وإرضاء جميع المستفيدين.
إيجاد الثقة المتبادلة بين المؤسسة والمسؤلين والمجتمع.
ايجاد بيئة دائمة للتطوير المستمر.
خفض الهدر والإستخدام الأمثل للمدخلات البشرية.
(عبدالله ،سعدية عبدالغفور، (2017م)، ص15)

المطلب الثالث: مبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة :

اولاً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة :

في ضوء ما تقدم من أداء رواد الجودة ومفهومها يمكن تحديد المبادئ الأساسية التي تقوم عليها إدارة الجودة بالأتي :

1/ الإهتمام بالإنسان والتشديد على رضى المستهلك أو المستفيدين من السلعة أو الخدمة، وتلبية متطلباتها وتوقعاتها والإستمرار في فهم الحاجات الحالية والمستقبلية له والسعي بكل ما يمكن من أجل تجاوز حدود المتوقع

2/ التشديد على العمليات والنتائج معاً بمعنى عدم الإهتمام فقط بل الإهتمام بالعمليات ومتابعتها بشكل مستمر وإيجاد حلول مستمرة للمشكلات التي قد تفترض سبل تحسين المنتج أو الخدمة الأمر الذي يتطلب أن تنال العمليات نصيباً كبيراً من الإهتمام من أجل أن تحقق المؤسسة النتائج المرجوة بكفاية عالية

3/ الوقاية من الأخطاء ومنع وقوعها في عمل المؤسسة

4/ الإستمرار بالتحسين وعدم التوقف عند مستوى معين لأن تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة يقتضي عملية تحسين مستمرة تشمل جميع عناصر المؤسسة ونظامها وعملياتها وأدواتها ومواردها والقوى البشرية فيها، (عطية، 2009م، ص83 ـــ 84)

يجب أن يكون التحسين المستمر في العمليات والمخرجات هدفاً في المؤسسات التعليمية حيث ينفذ من خلال نظام الجودة الذي يخضع لمعيارين:

أولاً: استمرار ارتفاع النتائج مع انخفاض الكلفة، تحديد ما يراد تحسينه وتحديد أهداف لتحسين .

ثانياً: الاعتماد على مبائ وعمليات ديمنج وجوران وكروسي التي منة خلالعا عملية التحسين، تحديد الواقع الحالي والبحث عن السبل الملائمة للتحسين، تصميم علية التحسين وتدريب المستفيدين على أدائها. (الزهيري، 2008م، ص44)

تنفيذ عملية التحسين، توثيق العملية المحسنة وإطلاع العاملين والمشاركين وتقويم نتائج التحسين.

5/ الإهتمام بالقيادة والإدارة باعتبارهما عاملاً جوهرياً لعمل المؤسسة من خلال اعطاء الإهتمام العالي للعمل والإنتاج وحرصها على تحقيق رضى العاملين، وتنمية العلاقات الإجتماعية التي تعطي زخماً للتعاون والعمل بروح الفريق وكذلك يجب أن تتسم القيادة بالشفافية والوضوح وأن تحرص على ما يأتي:

أ/ خلق قناعة لدى العاملين بأن إدارة الجودة الشاملة هدف جماعي وإن نجاح المؤسسة فيه يعني نجاح كل فرد منها .

ب/ اتباع حاجات العاملين يتم عن طريق وعيهم بإدارة الجودة الشاملة وتحسين الإنتاج مع عدم رفع الكلفة.

ج/ تنمية وإدراك العاملين بما يحقق أهداف الجودة من أهمية للمؤسسة والعاملين فيها والمستفيدين منها .

6/ الإهتمام بتطوير خبرات العاملين بشكل مستمر عن طريق التدريب والدعم والتشجيع

7/ مشاركة الجميع والتطبيق الفعلي لمفهوم التعاون

إتخاذ القرارات بنائاً على الحقائق الفعلية ولا على المشاعر (عطية، 2009م، ص84 ــ 85)

اما عوض الله وقد حدد أسس ومبائ الجودة الشاملة في الآتي :

1/ الإلتزام الفعلي: وهذا يتم بالتقييم الكامل وضمان المشاركة من قبل الإدارة العليا يجعل الجودة مقدمة الاولويات والتأكيد على إيجاد البنية والهيكل التنظيمي للمؤسسة التعليمية

واللوائح المنظمة للعمل وتطوير انظمة الحوافز المادية والمعنوية التي تشجع العاملين لتطوير وتحسين المنتج في العملية التعليمية.

2/ الإستمرارية: وفيها يجب التأكيد على أن عملية التحسين هي عملية مستمرة في المؤسسة من اجل تطوير العمليات التي يتم من خلالها ايجاد العمل عن طريق بناء وتعميم عمليات الإنتاج قي كل المجالات التي تتفق وتطابق مع مواصفات الجودة واستخدام أفضل الممارسات والطرق والأساليب الإدارية وتوظيف التكنولوجيا والتقنيات والأساليب الفنية بفعالية في جميع مراحل تقديم الخدمات .

3/ التنسيق: كما هو معروف أن التنسيق يعتبر جزء مهم جداً من عناصر العملية الإدارية، وعليه لابد من تفعيل التنسيق والتعاون بين الإدارات والإقسام والوحدات المختلفة في المؤسسة مع التأكيد على الإنجاز من خلال وبعد عمل تنمية العمل التعاوني ويؤكد ((ناصر نقلاً عنة برير أن عملية التنسيق تعتبر مبداءَ هاماً تقوم عليه فلسفة إدارة الجودة الشاملة))

4/ المشاركة: ويقصد بها مشاركة جميع الجهات المعنية في جهود تحسين الجودة والتعاون مع المؤسسة في تطبيق يرامج إدارة الجودة الشاملة.

5/ بناء ودعم ثقافة المؤسسة: ومن خلالها تسعى المؤسسة إلى التحسين المستمر وتنمية علاقات عمل وبناء علاقات طيبة بين العاملين ودعم الجهود الفردية والجماعية على السواء.

6/ تلبية حاجيات المستفيد: وتعلية يحق تركيز برامج إدارة الجودة الشاملة على تنمية حاجات المستفيدين من الخدمة بالتمييز وهذا لايتم إلا عن طريق تحديد الإحتاجيات الفعلية للمستهدفين بالبرامج. (عوض الله، (2010م)، ص43 ــ 44)

وهناك بعض المبادئ التي ترتكز عليها إدارة الجودة الشاملة وهي:

تتضمن إدارة الجودة الشاملة عدة مبادئ تمثل الأساس الذي تقوم عليه وهي :

1/ الرؤية المشتركة

2/ تفويض السلطة والعمل الجماعي (عمل الفريق)

3/ التحسين المستمر

4/ التركيز على رضى العميل

5/ اتباع المنهج العلمي في اتخاذ القرارات

6/ القيادة

7/ التركيز على جودة العمليات (حسان وآخرون، 2005م، ص282 ــ 289)

ثانياً: اسس الجودة الشاملة :

إدارة الجودة الشاملة تقوم على أساس من الإخلاق والنزاهة والثقة، كما تقوم على الإنفتاح والعدالة والإخلاص وشعور كل فرد بالمسؤلية وكل ركن من هذه الاركان الثلاثة يقدم شيئاً مختلفاً لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وسيتم توضيح ذلك في النقاط الثلاثة التالية :

1/ الأخلاق: تهتم بتحديد الصحيح والخاطي في اي حالة كانت وهي عملية ذات وجهين الوجه الأول أخلاقيات المؤسسة والوجه الثاني هو اخلاق الفرد أما إخلاقيات المؤسسة تتضمن الأمور المددونة لقواعد السلوك والتي تحدد المبادي التوجيهية التي على جميع العاملين التقيد بها وعملها أما الأخلاق الفردية فتشمل معرفة كل فرد لحقوقه وواجباته .

2/ النزاهة: وتشمل الأمانة والقيم الاخلاقية والعدالة والتقييد بالحقائق والإخلاص، والخصائص التي يستخلصها الزبون الداخلي والخارجي، ويتوقع الحصول عليها، والنفاق عكس النزاهة بشكل تام وإدارة الجودة الشاملة لن تعمل مطلقاً في جو من النفاق.

3/ الثقة: تأتي الثقة كنتيجة حتمية للنزاهة والسلوك والأخلاق، ودون الثقة لن نستطيع بناء إطار عمل بإدارة الجودة الشاملة تعزز الثقة والمشاركة لكامل الأعضاء وبمنحهم القوة التي تشجع الأفراد وتشعرهم بالفخر بالملكية والإلتزام، كما توفر فرص إتخاذ القرار على كافة مستويات المنظمة وتعزز المسئوولية الفردية من اجل التحسين المستمر ومن أجل تطوير العمليات في المؤسسة لمواجهة الأفراد. (إبراهيم، 2012م، ص64)

<u>المطلب الرابع: فوائد إدارة الجودة الشاملة:</u>

ومن هنا نجد أن فوائد إدارة الجودة الشاملة تكمن في الآتي:

1/ تساعد على تحسين جودة الخدمات الآخرى

2/تساعد على الإستخدام السليم للموارد المالية

3/ تساعد على زيادة الإنتاج والثقة والإلتزام من قبل جميع المستويات في المؤسسة

4/ تساعد على إتباع حاجات ورغبات العميل

5/ تساعد على ملاحقة المستجداد التربوية من اجل التطوير الدائم

6/ تساعد على تطوير المهارات القيادية

7/ يحث العاملين على العمل الدؤوب الناجح

8/ الوفاء بمتطلبات الطلاب وألياء أمورهم والمجتمع، (الحريري، 2012م، ص279)

9/ ضبط وتطوير النظام الإداري في أي مؤسسة نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المستويات بدقة

10/ توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية مهما كان حجمها ونوعها

11/ الترابط والتكافل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية بروح الفريق

12/ تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسة المزيد من الإحترام والتقدير المحلي والعالمي بشكل أفضل، (مجيد والزيادات، 2008م، ص216)

المطلب الخامس: عناصر إدارة الجودة الشاملة:

اشار نانيانتارا (2008م) نقلاً عن إبراهيم إلى أن المجتمع يحتاج إلى الجودة في كافة مناحي الحياة، وللنجاح في توظيفTQM فلابد من تركيز المؤسسات التعليمية على العناصر

المفتاحية الثمانية التالية:

1/ الأخلاق Ethicks

2/ النزاهة Integrity

3/الثقة Trust

4/ التدريب Training

5/ العمل الجماعي Team work

6/ القيادة Leader shib

7/ المعرفة Recognition

8/ الإتصال Communication

((إبراهيم، 2012م، ص171)

اما الدكتور الزهيري وقد عدد عناصر الجودة الشاملة في النقاط التالية:

1/ إلتزام الإدارة بالقيادة السليمة

2/ التركيز على المستفيد

3/ التركيز على الحقائق

4/ التحسينات المستمرة

5/ اشراك كل الأشخاص (الزهيري، 2008م، ص41)

المطلب السادس: الجودة في الإسلام:

قد لا يكون مبالغاً إذا قيل أن الإسلام عقيدة وشريعة وأخلاقاً وكفلسفة للكون والإنسان والحياة، هو كمال الجودة وتمامها من وخلال ذلك نفهم البعد اللانهائي في قوله وتعالى: (الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا فَمَنِ اضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ وَلَا عَادٍ فَلَا إِثْمَ عَلَيْهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ) سورة المائدة الأية 3

وكيف لا يكون الإسلام كمال الجودة والإبداع وهو دين الله في قوله تَعَالَىٰ:﴿ بَدِيعُ ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلۡأَرۡضِۖ وَإِذَا قَضَىٰٓ أَمۡرٗا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُۥ كُن فَيَكُونُ ١١٧ ﴾ سورة البقرة الآية 117 إن الإبداع البشري هو مظهر من آثار ومظاهر الإبداع الرباني بل إنه وظيفة تكليفية ومسئوولية شرعية وليس خياراً بشرياً قبله الإنسان أو رفضه في قولهتَعَالَىٰ:﴿ كَلَّآ إِذَا بَلَغَتِ ٱلتَّرَاقِيَ ٢٦ وَقِيلَ مَنۡۜ رَاقٖ ٢٧ وَظَنَّ أَنَّهُ ٱلۡفِرَاقُ ٢٨ وَٱلۡتَفَّتِ ٱلسَّاقُ بِٱلسَّاقِ ٢٩ إِلَىٰ رَبِّكَ يَوۡمَئِذٍ ٱلۡمَسَاقُ ٣٠ فَلَا صَدَّقَ وَلَا صَلَّىٰ ٣١ وَلَٰكِن كَذَّبَ وَتَوَلَّىٰ ٣٢ ثُمَّ ذَهَبَ إِلَىٰٓ أَهۡلِهِۦ يَتَمَطَّىٰٓ ٣٣ أَوۡلَىٰ لَكَ فَأَوۡلَىٰ ٣٤ ثُمَّ أَوۡلَىٰ لَكَ فَأَوۡلَىٰٓ ٣٥ أَيَحۡسَبُ ٱلۡإِنسَٰنُ أَن يُتۡرَكَ سُدًى ٣٦ أَلَمۡ يَكُ نُطۡفَةٗ مِّن مَّنِيّٖ يُمۡنَىٰ ٣٧ ثُمَّ كَانَ عَلَقَةٗ فَخَلَقَ فَسَوَّىٰ ٣٨ فَجَعَلَ مِنۡهُ ٱلزَّوۡجَيۡنِ ٱلذَّكَرَ وَٱلۡأُنثَىٰٓ ٣٩ أَلَيۡسَ ذَٰلِكَ بِقَٰدِرٍ عَلَىٰٓ أَن يُحۡۦِيَ ٱلۡمَوۡتَىٰ ٤٠ ﴾ (سورة القيامة من الآية 36 الى الآية 40) (عوض الله، 2010م، ص29) ومن هنا أكد الدين الإسلامي الحنيف من خلال النصوص القرآنية ، والأحاديث النبوية

الشريفة إلى ضرورة الإلتزام بمادئ الجودة الشاملة في قوله تعَالَىٰ:﴿ ٱلَّذِى خَلَقَ ٱلْمَوْتَ وَٱلْحَيَوٰةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۚ وَهُوَ ٱلْعَزِيزُ ٱلْغَفُورُ ۝٢﴾ سورة الملك الآية 2 .

وقال جل من قائل: ﴿قَالَ ٱجْعَلْنِى عَلَىٰ خَزَآئِنِ ٱلْأَرْضِ ۖ إِنِّى حَفِيظٌ عَلِيمٌ ۝٥٥﴾ سورة يوسف الآية 55.
وفي الحديث الشريف قال النبي صل الله عليه وسلم : (إنّ اللّهَ تَعَالى يُحِبّ إذَا عَمِلَ أحَدُكُمْ عَمَلاً أنْ يُتْقِنَهُ) ولإتقان هنا بمعنى الجودة (إبراهيم، 2012م، ص33)

ومن هذه الآيات الكريمة والأحاديث الشريفة يرى الباحث أن ديننا الإسلامي الحنيف والجميلة بعباداته وثقافته وتقاليده يدعو ويؤكد على تطبيق مفاهيم نظام الجودة الشاملة في كل شؤن الحياة اليومية منذ القديم ومؤسسات التعليم العالي حياة لذا ينبغي علينا مراعات ما جاءة به الإسلام وتطبيقه حتى يسير الإنسان على هذا المنهج القويم التي هي أرقى وأبهر وأجمل مستويات الجودة في الإسلام.

المبحث الرابع: الجودة الشاملة في التعليم:

المطلب الأول: الجودة الشاملة في التعليم:

حظيت الجودة الشاملة إصلاح التعليم بإهتمام كبير في معظم دول العالم، وحظيت الجودة الشاملة في التعليم بجانب كبير من هذا الإهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها أهم الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة الذي تولد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها، فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي بإعتبارهما وجهين لعملة واحدة، بحيث يمكن القول: أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي سيواجهة الأمم في العقود القادمة. (أحمد، 2003م، ص9)

المطلب الثاني: أهداف الجودة الشاملة وفوائدها في التعليم:

مما لاشك فيه أن الهدف الرئيسي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية وتطور الخدمات والمخرجات مع تحسين في التكاليف والوقت والجهد لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاهم، وهناك أهداف فرعية تنطلق من هذا الهدف وهي :

1/ نشر ثقافة الجودة الشاملة وخلق القناعات الراسخة بها

2/ التشديد على احتياجات سوق العمل ومواصفاتها والعمل على تعليمها

3/ تحقيق أفضل مستوى من الجودة للمدخلات والعمليات والمخرجات

4/ وضع الإجراءات الواضحة التي تلزم إدارة الجودة

5/ اجراء مراجعة مستمرة للعمليات للقضاء على الهدر وتقليل الفقد

6/ ابتكار مقاييس دقيقة متطورة لقياس الأداء

7/ ضمان التواصل بين جميع الأطراق بطريقة سهلة

8/ تبني أسلوب تطوير مستمر لا نهاية له

وفي ضوء ما تقدم عن انظمة الجودة الشاملة يمكن القول أن نظام إدارة الجودة يعد النظام الأشمل فهو النظام الذي يتناول إدارة الكيفيات اللازمة لتحديد الأهداف، واختيار المدخلات

وإدارة العمليات، وضبط الجودة وتوكيدها وتحديد المشكلات وتحليلها ومعالجتها أو منعها وعمليات التقويم وقياس النتائج أو المخرجات.(عطية، 2009م، ص115)

وهناك من اضاف الى ما ذكر من أهداف ما يلي :

1/ خفض التكاليف

2/ تحقيق الجودة

3/ تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات

4/ زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارة وتشجيع العمل الجماعي

5/ تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشكلات وتجزئتها إلى أجزاء صغرى للتمكن من السيطرة عليه

6/ تقليل المهام عديمة الفائدة ومنها الأعمال المتكررة

7/ توطيد الثقة وتحسين العمل للعاملين. (الحريري، 2012م، ص276)

المطلب الثالث: خصائص إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية:

1/ التربية عملية مستمرة ودائمة مدى الحياة

2/ لابد أن يكون النمط القيادي في الإدارة نمطاً تشاركياً تعاونياَ

3/ إن التفاهم مع العاملين لابد أن يحظى بالإهنمام مع ضرورة تطبيق نظرية السيطرة

4/ ينبغي أن ينظر إلى جميع العاملين في المؤسسة التعليمية على إنهم ماهرون في تأدية واجباتهم وانجاز أعمالهم

5/ الإستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة

6/ تقديم الخدمات بما يشجع حاجات المستفيد الداخلية والخارجية

7/ توفير أفضل المعنويات لجميع العاملين بالمؤسسة

8/ توفير أدوات ومعايير لقياس الآداء

9/ تخفيض التكلفة مع تحقيق الطلب الإجتماعي، (الحريري، 2012م، ص274)

اما لينا فقد عدد خصائص الجودة الشاملة من وجهة نظر إدارتها في الآتي :

1/ الجودة معيار للتمييز والكمال يجب تحقيقه وقياسه

2/ الجودة تتضمن الإهتمام بالكل والجزء على حد سواء بقية الوصول الى الكمال بعيداً عن الصدفة والتخمين

3/ الجودة تعني تقديم الخدمة بأفضل صورها من اجل إرضاء العملاء وكسب ثقتهم

4/ الغاية من تقديم الخدمة إدخال السعادة إلى نفوس العملاء وليس إرضاءهم فقط (إبراهيم، 2012م، ص33)

المطلب الرابع: فوائد تبني فلسفة الجودة الشاملة في التعليم:

1/ تحسين نوعية الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة بإستمرار مما يزيد دافعيتهم نحو التعلم واكتساب المعرفي والمهاري الذي يلزمهم في حياتهم الخاصة والعامة

2/ رفع مستوى الأداء عند العاملين في المؤسسة بما فيهم المعلمين والإدارات العاملة بالمؤسسة

3/ تخفيض تكاليف الخدمة التعليمية من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة في الإنفاق والعمليات وطريقة تقديم الخدمة وإستخدام المواد والتجهيزات على أفضل وجه

4/ تنمية الإنتماء والولاء للمؤسسة التعليمية لدى العاملين فيها من خلال اعتزازهم بالخدمة التي يقدمها وتمييز مخرجاتها وحسن صورتها في اذهان الناس

5/ تحسين طرق التدريس وتطويرها بما يستجيب لمستجداد المناهج واتجاهاتها الحديثة

6/ زيادة قدرة المؤسسة التعليمية على منافسة غيرها من المؤسسات فيها تقدم من خدمات ومنتجات مميزة بين مخرجات المؤسسات الآخرى

7/ ضمان استمرارية المؤسسة التعليمية وبقائها وعدم اندثارها

8/ توفير القدرة على الإبداع لدى جميع العاملين في المؤسسة

9/ تنمية روح الفريق الواحد والعمل التعاوني بين جميع العاملين في المؤسسة التعليمية

10/ تنمية مهارات العاملين من خلال التدريب المستمر

11/ توفير التدريب اللازم للعاملين وتمكينهم من مواكبة التطور الذي تشهده مؤسسات التعليم العالي

12/ حصول العاملين على حوافز تشجيعية نتيجة لجهود المميزة التي يبذلونها

13/ دفع المؤسسات التربوية الى مواكبة التغيرات في سوق العمل ، ورغبات المثقفين من الخدمة التعليمية

14/ تقليل الأخطاء أو منع حدوثها في العملية التعليمية

15/ تطوير المهارات القيادية والإدارية لقيادة المؤسسة التعليمية

16/ تحقيق إنتاجية عالية

17/ تؤدي إلى تكوين أنظمة لتحقيق أداء جيد في جميع مجالات عمل المؤسسة التعليمية

18/ تؤدي إلى إزالة الممارسات والمهمات غير الفاعلة في النظام

19/ تحدد بوضوح مسؤلية الأفراد والأقسام في المؤسسة التعليمية

20/ وضع معايير جودة محددة لجميع مجالات عمل المؤسسة التعليمية

21/ تسهم في رفع أداء العاملين والطلبة

22/ تؤدي إلى الترابط والتكامل بين المشرفين والعاملين في المؤسسة

23/ تحقيق افضل مستوى من التواصل والإتصال بين العاملين في المؤسسة

24/ تؤدي الى خلق بيئة تدعم التطوير المستمر والمحافظة عليه

25/ تسهم في زيادة نسبة تحقيق الأهداف (عطية، 2009م، ص115 ــ 117)

المطلب الخامس: مراحل تطبيق الجودة الشاملة :

لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لابد من المرور بخمسة مراحل رئيسية هي :

أولاً: مرحلة اقتناع وتبني الإدارة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة :

في هذه المرحلة تقرر إدارة المؤسسة رغيتها في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ومن هذ المنطلق يبدأ كبار المديرين بالمؤسسة بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته والمبادئ التي يستند عليها .

ثانياً: مرحلة التخطيط: وفيها يتم وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتطبيق النظام .

ثالثا: مرحلة التقويم: غالباً ما تبداء عملية التقويم ببعد التساولات الهامة والتي يمكن في ضوء الإجابة عليها تهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

رابعاً: مرحلة التنفيذ: يتم اختيار الأفراد اللذين سيتعهد عليهم بعملية التنفيذ ويتم تدريبهم على أحدث الوسائل للتدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة خامساً: مرحلة تبادل ونشر الخبرات: يتم استثمار الخبرات النجاحات التي تم تحقيقها من تطبيق نظام الجودة الشاملة. (ناصر، 2004م، ص69 ــ 70)

المبحث الخامس: جامعة إفريقيا العالمية

لقد ظل السودان بحكم موقعه الجغرافي، وتاريخه الثقافي يستقبل من زمن طويل وفوداً لا تنقطع من طلاب العلم من أقطار إفريقيا المحيطه به، فمنهم من قصد الحج ثم تخلف في حلقات المساجد عند شيخ أو قارئ، ومنهم من فر بدينه من الأضطهاد عقب دخول الاستعمار الأوربي، ومنهم من الجاته الحروب المستمرة إلى واحة يقضي فيها ريعان شبابه طالباً للعلم، ناشداً حفظ القرآن الكريم آملاً أن يترقى في مدارج العلم حتى ينال الإجازة أو يحمل الشهادة . في عام (1966م) أنشأت مجموعة من العلماء المعهد الإسلامي الإفريقي بجهد شعبي، وبدأ المعهد يستقبل الطلاب من إفريقيا على مستوى المرحلة المتوسطة والثانوية، ولكن هذا المشروع توقف بعد عامين فقط، وعادت حكومة السودان عام (1976م) فأحيت الفكرة، وقررت أن تعيد إنشاء المركز على أساس أوسع وبإمكانات أكبر، ولذلك وجهت الدعوة لعدد من الدول العربية لتساهم في هذا المشروع العظيم، وقد استجابت مصر والسعودية والكويت وليبيا وتلتها قطر والإمارات والمغرب، وغُيِّر الاسم من المعهد إلى المركز الإسلامي الإفريقي وانتدبت الدول ممثليها في مجلس أمناء المركز الذي وضع نظاماً أساسياً صادقت عليه حكومة السودان بقانون وافقت عليه الدول المؤسسة وقد أصبح مجلس الأمناء هو السلطة العليا الموجهة للمركز .

منحته حكومة السودامن أرضاً واسعة أُقيم عليها بناؤه، وقررت رئيس الجمهورية منحة الحصانات والإمتيازات والإعفاءات التي تمنح للمنظمات الدبلوماسية، وأصبح يتمتع بكل هذه الميزات التي دفعت بتطوره إلى الأمام بخطى سريعة، وقد قررت حكومة الإنقاذ الوطني أن تشجع المركز على توقيع إتفاقية المقر التي أكدت كل الإمتيازات وألإعفاءات والحصانات التي منحت من قبل بقرار .

في الفترة التي امتدت من العام 1976م إلى 1986م اكُتمل تأسيس المركز واستقرت إدارته ونظمه وبدأ يؤتى ثماره حيث تخرج مئات الطلاب، واتسع لحوالي ثمانمائة طالب يأتون من أكثر من أربعين قطراً، وترقت الدراسة من المرحلة الثانوية فأنشئت كليتان جامعيتان وبرز نشاط المركز الإجتماعي والثقافي في كل أقطار إفريقيا بالدورات التدريبية

للمعلمين وقوافل الشباب الثقافية وروابط الخريجين، وبذلك اكتسب المركز سمعة طيبة وأصبح موضع الأمل وراء اقبال الطلاب عليه فقد تقدم أكثر من خمسمائة طالب من قطر إفريقي واحد ليتنافسوا على عشر منح يقدمها المركز لذلك القطر .

زاد من الاقبال على المركز والضغط عليه انعدام الفرص التعليمية في جامعات عربية اخرى كانت في الماضي تشارك في هذه المسؤولية.

وللأسف منذ العام 1405 ه بدأ المركز يعاني من ضائقة مالية فتوقفت بعض الدول عن دفع مساهماتها، وقيدت دول آخرى دفعها بالعملة المحلية وخفضت الميزانية عام 1407ه في نفس الوقت الذي أنشئت فيه الكليتان، وتقلص نشاط المركز الثقافي والإجتماعي .

ونسبة لتزايد الإقبال على التعليم العالي وضيق الفرص المتاحة للطلاب من إفريقيا قررت حكومة السودان في عام 1411ه ما يلي:

·تطوير المركز الإسلامي الإفريقي إلى جامعة إفريقيا العالمية

·فتح باب المساهمة في مجلس الأمناء للدول الراغبة وللمؤسسات الخيرية القادرة

وتم اعتماد إتفاقية المقر بين حكومة السودان والجامعة والمحافظة على الإعفاءات والحصانات والإمتيازات التي تمنحها الإتفاقية للجامعة.

وقامت الجامعة بدعم شبه كامل من حكومة السودان، وأسست فيها كليات ومعاهد ومراكز جديدة، وتنوعت الدراسة لتشمل الكليات العملية التطبيقية، وفتحت برامج الدراسات العليا وإزدادت أعداد الطلاب أضعافاً كثيرة، وامتدت علاقات الجامعة الخارجية وصلاتها الأكاديمية لتصبح جامعة إفريقية عالمية متميزة .

المساحة التي تشغلها الجامعة: يقع مقر الجامعة ضمن المنطقة الجنوبية الشرقية لولاية الخرطوم في مساحة كلية تبلغ (92) فداناً تشغل حالياً جزءاً منها مباني الجامعة وهي :

المجمع الرئيسي ويشمل :

1/ مجمع إدارة الجامعة 2/ المسجد العتيق 3/ إدارة القبول والتسجيل

4/ عمادة الدراسات العليا 5/ كلية الهندسة 6/ كلية التربية

7/ مركز البحوث والدراسات الإفريقية 8/ المركز الإسلامي الإفريقي 9/ إدارة الجودة وترقية الأداء

10/ كلية الأداب 11/ المكتبة المركزية 12/ المطبعة

13/ المخازن 14/ داخليات الطلاب 15/ مخبز الجامعة

16/ ساحات النشلط الرياضي والمسرحي 17/ الوحدات المسحية والصيدلية 18/ سكن العاملين

19ـــ كلية الألسن 20ـــ معهد دراسات الكوارث واللأجئين

وعلى جانب المجمع الرئيسي (غرباً) تقع مباني:

1/ كلية العلوم الأسرية 2/ داخليات الطالبات 3/ مسجد الطالبات

ومن الناحية الشرقية للمجمع الرئيسي تقع مباني:

1/ كلية الطب 2/ كلية طب فم الأسنان 3/ كلية الصيدلة

4/ كلية علوم التمريض 5/ كلية العلوم البحتة والتطبيقية 6/ كلية المعادن والنفط

7/ كلية علوم المختبرات 8/ مسجد المنطقة الشرقية 9/ كلية الاعلام

ومن الناحية الجنوبية الشرقية للمجمع الرئيسي تقع مباني:

1/ كلية الشريعة 2/ كلية الدراسات الإسلا مية 3/ كلية اللغة العربية

4/ كلية الأقتصاد والعلوم السياسية 5/ كلية دراسات الحاسوب 6/ المسجد

7/ مجمع داخليات الطلاب 8/ مسجد الروضة 9/ كلية العلوم الإدارية

(دليل جامعة إفريقيا العالمية، 2019م، ص1ـــــ2)

ثانياً: الدراسات السابقة:

1ــ دراسة الكبسي (2010م)، بعنوان: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بجدة.

أهداف الدرســـة:

1ــ التعرف على دور استخدام تقنية الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري واختصار الوقت والجهد.

2ــ التخلص من التعاملات الورقية واستبدالها بالتعاملات الرقمية باستخدام تقنية المعلومات والإنترنت والإتصالات الحديثة والمتطورة

منهج الدراســـــة: المنهج الوصفي

أداة الدراســـــــــــة:الاستبانة

مجتمع الدراسة:الموظفات بكلية التربية بجدة من اداريات وفنيات وبعض أعضاء هيئة التدريس.

نتائج الدراســـــــة:

1ــ أن لدى ثلاثة ارباع من أفراد العينة لهم الوعي الكافي لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وخصائصها المختلفة.

2ــ عدم وجود إدارة إلكترونية مطبقة في الوقت الحالي بكليات التربية بجدة بسبب القصور في الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتطبيقها.

3ــ وجود عدد من المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بكليات التربية بجدة.

2ــ دراسة الأسمري (1431ه)، بعنوان: تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية ومتطلبات تطويرها من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية بمدينة الرياض.

أهداف الدرســـة:

1ــ الكشف عن واقع الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمدينة الرياض.

2ــ التعرف على المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية.

3ــ تحديد متطلبات تطوير الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية.

4ــ زيادة الوعي تجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية.

5ــ الإسهام في تطوير الإدارة المدرسية من خلال توظيف المديرين لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

منهج الدراسة: المنهج الوصفي المسحي.

ادواة الدراسة: الاستبانة

مجتمع الدراسة: ميري المدارس الثانوية الحكومية الأهلية النهارية بمدين الرياض البالغ عددها 193 مديراً

نتائج الدراسة:

1ــ إن أغلب تطبيقات الإدارة الإلكترونية في إدارات المدارس الثانوية بمدينة الرياض ضعيفة

2ــ هناك بعض المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات المدارس الثانوية بمدينة الرياض.

3ــ تأييد أفراد الدراسة بدرجة كبيرة لمقترحات تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

3ــ دراسة خلوف (2010م)، بعنوان واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات

أهداف الدراسة:

1ــ تعرف واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر الميرين والمديرات.

2ــ تعرف مستوى الثقافة الإلكترونية لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات الضفة الغربية

3ــ تعرف الفروق بين استجابات عينة واقع الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في محافظات الضفة الغربية

4ــ تعرف على المشكلات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية.

منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي

اداة الدراسة: الاستبانة

مجتمع الدراسة: جميع مديري المدارس الحكومية الثانوية ومديراتها في الضفة الغربية البالغ عددهم 652 مديراً ومديرة.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من 322 مديراً ومديرة للمدرس الحكومة الثانوية في الضفة الغربية.

نتائج الدراسة:

1ــ هناك واقع منخفضة لتطبيق الإدارة الإلكترونيةفي المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات.

2ــ توجد فروق في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات.

3ــ لا توجد فروق في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية من وجهة نظر المديرين والمديرات تعزي لمتغيرات الخبرة أو مجال التخصص أو موقع المحافظة.

4 ــ دراسة الحسنات ، (1432ه ــ 2011م) ، بعنوان: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية

أهداف الدراسة:

1ــ التعرف على ما هية الإدارة الإلكترونية وسماتها وخصائصها.

2ــ رصد واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية محافظة غزة.

3ــ الكشف عن المعوقات التنظيمية والبشرية والمادية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية.

4ــ التوصل إلى حلول وتوصيات للتغلب على هذه العقبات في ضوء نتائج الدراسة.

منهج الدراسة: المنهج الوصفي

اداة الدراسة: الاستبانة

مجتمع الدراسة: جميع أعضاء الهيئة الإدارية الذين يعملون في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ممن يحملون المسميات الدراسية المختلفة وبلغ عدد الجامعات أربع جامعات بفروعها.

نتائج الدراسة:

1ـ لا يوجد تعريف موحد للإدارة الإلكترونية ، ولكنها تهدف إلى تقديم الخدمات الإلكترونية في أي زمان ومكان

2ـ هناك محاولات جاد من قبل الجامعات الفلسطينية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بإداراتها المختلفة لتسهيل وتحسين جودة العمل الإداري

3ـ وجود معوقات تنظيمية وتقنية وبشرية ومالية

4ـ متوسطات عبارات معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت بدرجة كبيرة وعلى النحو التالي (مالية ، بشرية ، تنظيمية ، تقنية).

5ـ وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات أفراد ةعينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة ، المستوى التعليمي) ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية لصالح المتغيرات (العمر ، سنوات الخدمة ، الدورات الإلكترونية).

6ـ وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على تلك المعوقات وفقاً لمتغيرات الجامعة بينما لا توجد فروق دالة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على تلك المعوقات وفقاً لمتغير الجامعة بينما لا توجد فروق دالة احصائياً متغيرات الدراسة (المستوى التعليمي ، العمر ، سنوات الخدمة ، الدورات التدريبية).

5ـــ دراســة أبوعاشــور والنمــري، (2013م)، بعنــوان: مســتوى تطبيــق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك في وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين.

أهداف الدراسة:

1ـ الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونيــة فــي جامعــة اليرمــوك فــي وجهــة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين

2ـ الكشف عن الفروق مــن وجهــة نظــر أعضــاء الهيئــة التدريســية حــول درجــة مستوى الإدارة الإلكترونية تبعــاً لاخــتلاف متغيــرات الرتبــة الأكاديميــة ، والجــنس ، والكلية.

منهج الدراسة: المنهج الوصفي

اداة الدراسة: الاستبانة

مجتمع الدراسة: من جميــع أعضــاء الهيئــة التدريســية والإداريــة بجامعــة اليرمــوك وعــددهم (2410) عضــؤ هيئــة التــدريس وإداريــين مــنهم (683) عضــوء هيئــة التدريس ، (1727) إدارياً للعام 2011م.

نتائج الدراسة:

1ـ مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرمــوك مــن وجهــة نظــر أعضــاء هيئة التدريس كانت بدرجة مرتفعة

2ـ أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونيــة فــي جامعــة اليرمــوك مــن وجهــة نظــر الإداريين كانت بدرجة متوسطة

3ـ عدم وجود فروق في وجهة نظر أعضــاء هيئــة التــدريس حــول مســتوى تطبيــق الإدارة الإلكترونية تعزي لاختلاف متغــرات الدراســة ، والرتبــة الأكاديميــة ، والجــنس ، والكلية ، على الأداء ككل وفي جميع المجالات

4ـ عدم وجود فــروق فــي وجهــة نظــر الإداريــين حــول مســتوى تطبيــق الإدارة الإلكترونية تعزي لاختلاف متغير المؤهل بــين حملــة مؤهــل الــدبلوم ممــا دون حملــة مؤهل البكــالوريوس ، والدراســات العليــا لصــالح حملــة البكــالوريوس ، والدراســات

العليا في مجـــال التخطـــيط الإلكترونـــي ، والرقابـــة والتقـــويم الإلكترونـــي وفـــي الأداء ككل، ووجود فروق بين مؤهـــل الـــدبلوم فمـــا دون ، وحملـــة مؤهـــل الدراســـات العليـــا لصالح حملة الدراسات العليا في مجال تنفيذ إلكتروني.

6ـ دراســة جبــر، (2015م) ، بعنــوان: الإدارة الإلكترونيــة وفاعليتهــا فــي جــودة الأداء الإداري في الجامعات اليمنية.

أهداف الدراسة:

1ـ معرفة فاعلية الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء الإداري في الجامعات اليمنية

2ـ التعرف على أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات اليمنية

3ـ التعرف على المعوقات التـــي تواجهـــة تطبيـــق الإدارة الإلكترونيـــة فـــي الجامعـــات اليمنية

منهج الدراسة: المنهج الوصفي

اداة الدراسة: الاستبانة

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة ممـــن يحملـــون المســـميات الأكاديميـــة والإداريـــة المختلفة البالغ عددهم (5588) فرداً

نتائج الدراسة:

1ـ وجود فعالية بدرجة كبيرة جداً لـــلإدارة الإلكترونيـــة فـــي جـــودة الأداء الإداري فـــي الجامعات الجكومية اليمنية

2ـ هناك متطلبات بدرجـــة كبيـــرة جـــداً لتطبيـــق الإدارة الإلكترونيـــة فـــي الجامعـــات الحكومية اليمنية

3ـ وجـــود معوقـــات بدرجـــة كبيـــرة جـــداً تواجـــه تطبيـــق الإدارة الإلكترونيـــة فـــي الجامعات الحكومية اليمنية.

7ـــ دراســـة ســـرالختم ، (2016م) ، بعنـــوان: المســـتحدثات التكنولوجيـــة فـــي مؤسسات التعليم العالي وأثرها في تحقيق الجودة الشاملة في التربية.

أهداف الدراسة:

1ـ التعرف على مدى مقدرة أعضاء هيئـــة التـــدريس بكليـــة التربيـــة جامعـــة الســـودان للعلوم والتكنولوجيا على استخدام المستحدثات التكنولوجية في التعليم

2ـ التعرف على ما إذا كام أعضاء هيئـــة التـــدريس بكليـــة التربيـــة جامعـــة الســـودان للعلوم والتكنولوجيا لديهم إلمام بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم

3ـ الوقوف على المعوقات التي تحـــد مـــن اســـتخدام المســـتحدثات التكنولوجيـــة بكليـــة التربية ـــ جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

منهج الدراسة: المنهج الوصفي

اداة الدراسة: الاستبانة والمقابلة

مجتمع الدراسة: أعضاء هيئـــة التـــدريس بكليـــة التربيـــة ـــ جامعـــة للســـودان للعلـــوم والتكنولوجيا

نتائج الدراسة:

1ـ لاعضاء هيئة التـــدريس بكليـــة التربيـــة ـــ جامعـــة الســـودان للعلـــوم والتكنولوجيـــا المقدرة على استخدام المستحدثات التكنولوجية في التعليم

2ـ ليس لدى اعضـــاء هيئـــة التـــدريس بكليـــة التربيـــة ـــ جامعـــة الســـودان للعلـــوم والتكنولوجيا إلمام بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم

3ـ المستحدثات التكنولوجية أثر واضح في تحقيق الجـــودة الشـــاملة فـــي التعلـــيم بكليـــة التربية ـــ جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

4ـ لا توجد معوقات تحد من اســـتخدام المســـتحدثات التكنولوجيـــة فـــي التعلـــيم بكليـــة التربية ـــ جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

دراسة: محمد، (2017م)، بعنوان: تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية المشكلات ومقترح الحلول (الجامعات السودانية أنموذجاً)

أهداف البحث:

1/ التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات السودانية.

2/التعرف على الفروق بين استجابات عينة الدراسة في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات السودانية لمتغيرات المؤهل الد راسي، ، تبعا (الجامعة، النوع، الوظيفة سنوات الخبرة).

3/التعرف على أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات السودانية.

4/التعرف على المشكلات التي ت واجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات السودانية.

منهج البحث: المنهج الوصفي.

أدوات البحث: الاستبانة.

مجتمع الدراسة: عمداء الكليات، ورؤساء الأقسام، والإداريين، وأعضاء هيئة التدريس.

نتائج الدراسة:

1/ واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية في الجامعات السودانية فعال بدرجة كبيرة.

2/ توجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات السودانية حسب متغير الجامعة.

3/ لا توجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات السودانية حسب متغير النوع.

4/ لا توجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات السودانية حسب متغير الوظيفي. .

5/ توجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق الإدارة لإلكترونية في الجامعات السودانية حسب متغير المؤهل الدارسي.

6/ توجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات السودانية حسب متغير السنوات الخبرة.

7/ هناك متطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية في الجامعات السودانية. 8/ توجد مشكلات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية في الجامعات السودانية.

التعليق على الدارسات السابقة:

يتبين من خلال استعراض الدارسات السابقة أن هناك اتفاق واختلاف بين البحث الحالي: دور الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (جامعة إفريقيا العالمية أنموذجاً) وبين الدارسات السابقة يستعرضها الباحث كما يلي:

أوجه الشبه والاختلاف:

ألاً: أوجه الشبه:

أ. من حيث أهداف البحث :

إتفقت الدراسة الحالية من حيث أهداف البحث مع دراسة الحسنات (1432ه)، حيث استهدف كل منهما على واقع الإدارة الإلكترونية، وإتفقت ايضاً مع دارسة محمد، (2017م) حيث استهدفت كل من هما التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وايضاً التعرف على المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية. وايضاً اتفقت مع دراسة: خلوف، (2010م) حيث استهدفت كل من هما على التعرف على المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية.

ب. من حيث المنهج:

كل الدارسات السابقة اتفقت مع البحث الحالي في مجال المنهج العلمي فجميعها استخدم المنهج الوصفي.

ج. من حيث الأدوات:

كل الدارسات السابقة اتفقت مع البحث الحالي باستخدم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

د. من حيث مجتمع البحث:

إتفقت كل من دراسة: الكبسي (2010م)، ودارسة: الحسنات (1432ه-2011م)' ودارسة: عاشور والنمري (2013م)، ودراسة: جبر (2015م)، ودراسة: سر الختم (2016م)، ودراسة: محمد (2017م) مع البحث الحالي من حيث مرحلة التعليم لمجتمع البحث حيث أجريت كل الدارسات في المرحلة الجامعية.

ثانياً: أوجه الاختلاف:

أ. من حيث الأهداف:

وقد اختلفت الدارسة الحالية مع الدارسات السابقة في بعض الأهداف، حيث استهدفت دراسة: الكبسي، (2010م)، على التعرف على دور استخدام تقنية الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري واختصار الوقت والجهد. والتخلص من التعاملات الورقية واستبدالها بالتعاملات الرقمية باستخدام تقنية المعلومات والإنترنت والإتصالات الحديثة والمتطورة. أيضاً كما استهدفت دراسة: الأسمري، (1430ه)، إلى التعرف على الكشف عن واقع الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمدينة الرياض. والتعرف على المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية. وتحديد متطلبات تطوير الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية. وزيادة الوعي تجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية. وكذلك الإسهام في تطوير الإدارة المدرسية من خلال توظيف المديرين لتطبيقات الإدارة الإلكترونية. كما استهدفت دراسة: خلوف، (2010م)، التتعرف مستوى الثقافة الإلكترونية لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات الضفة الغربية، والتعرف على الفروق بين استجابات عينة واقع الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية

في محافظات الضفة الغربية. ايضاً كما استهدفت دراسة الحسنات، (1432ه / 2011م)، التعرف على ما هية الإدارة الإلكترونية وسماتها وخصائصها، والكشف عن المعوقات التنظيمية والبشرية والمادية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، والتوصل إلى حلول وتوصيات للتغلب على هذه العقبات في ضوء نتائج الدراسة. وايضاً استهدفت دراسة عاشور والنمري، (2013م)، على الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك في وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين، والكشف عن الفروق من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية حول درجة مستوى الإدارة الإلكترونية تبعاً لاختلاف متغيرات الرتبة الأكاديمية ، والجنس ، والكلية. كما استهدفت دراسة: جبر، (2015م)، على معرفة فاعلية الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء الإداري في الجامعات اليمنية، والتعرف على أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات اليمنية والتعرف على المعوقات التي تواجهة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات اليمنية. كما استهدفت دراسة: سرالختم، (2016م)، على التعرف على مدى مقدرة أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا على استخدام المستحدثات التكنولوجية في التعليم، والتعرف على ما إذا كام أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا لديهم إلمام بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم، والوقوف على المعوقات التي تحد من استخدام المستحدثات التكنولوجية بكلية التربية ــ جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. وايضاً استهدفت دراسة: محمد، (2017م)، على التعرف على الفروق بين استجابات عينة الدراسة في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات السودانية لمتغيراتً المؤهل الد راسي، ، تبعا (الجامعة، النوع، الوظيفة سنوات الخبرة)، والتعرف على أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات السودانية.

ب. من حيث الأدوات:

قد اختلفت الدارسة الحالية مع دارسة سرالختم، (2016م)، حيث استخدم دراسة سرالختم الاستبانة والمقابلة معاً كأداة للدراسة.

ج. من حيث مجتمع البحث:

كل الدارسات السابقة تمت في بيئات مختلفة غير السودانُ ما عدا دراسة كل من: محمد، (2017م ودراسة سرالختم، (2016م) فقد اجريا في جمهورية السودان. أما من حيث المرحلة التعليمية التي طُبقت عليه الدراسة فقد اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة حيث تمت تطبيق الدراسة الحالية في المرحلة الجامعية، بينما تمت دراسة كل من الأسمري، (1430ه). ودراسة: خلوف، (2010م). فقد طبقت في مدارس المرحلة الثانوية.

مدى الاستفادة من الدارسات السابقة:

1/ اعداد الإطار النظري للبحث حيث أدى الدراسات السابقة إلى إثراء البحث الحالي ومده ببعض المعلومات القيمة، بالإضافة الى الإرشادات لبعض المراجع التي يمكن الاستفادة من خلالها الرجوع إليها في موضوع البحث.

2/ التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في بعض المؤسسات التعليمية في بيئات مختلفة.

3/ تكوين رؤية جيدة لاعداد عبارت الإستبانة.

4/ التعرف على الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات، والتعرف على بيئاتها المختلفة، وتحديد الإحصاءات المناسبة للبحث الحالي.

الفصل الثالث

منهج وإجراءات الدراسة الميدانية

الفصل الثالث

منهج وإجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

يتناول هذا الفصل وصفاً للإجراءات والطريقة التي اتبعها الباحث لتنفيذ هذه الدراسة بما في ذلك وصف الدراسة والأدوات المستخدمة؛ وتوزيع الاستبانة، والطرق الإحصائية التي استخدمت في تحليل هذه البيانات واستخراج النتائج.

منهج البحث:

بعد تحديد مشكلة الدراسة والاطلاع على الدراسات السابقة ومراجعة العديد من المناهج البحثية اتضح أن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي موجودة في الواقع؛ ثم وصفها وصفاً دقيقاً؛ ثم تصنيفها وتنظيمها تنظيماً دقيقاً للوصول إلى استنتاجات وتعميمات تساهم في فهم الواقع المدروس وتطويره. ويعرفه عبدالله وأخرون(2007م: 209) بأنه يهدف لوصف واقع الظاهرة المراد دراستها بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة منهم.

مجتمع البحث:

ويقصد به جميع الأفراد أو الأشياء أو العناصر التي تجمعها خصائص مشتركة يمكن ملاحظتها. وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس جامعة إفريقيا العالمية، للعام (2020/2019) والبالغ عددهم(541) عضواً. وقد واجه الباحث صعوبة في الحصول على معلومات إحصائية دقيقة توضح الفئات المختلفة لمجتمع الدراسة.

عينة البحث:

العينة هي عبارة عن وحدات من المجتمع الأصلي، وقد تكون هذه الوحدة شخصا أو جماعة أو هيئة أو وثيقة أو رقماً أو نشاطاً اجتماعيا تقوم به الجماعة، وتم اختيار عينة

عشوائية من مجتمع الدراسة، وذلك نسبة لتعذر الحصول على معلومات إحصائية دقيقة توضح الفئات المختلفة من مجتمع الدراسة. وبلغ حجم العينة المختارة في الدراسة (102) عضواً من إجمالي (541) عضواً في جامعة إفريقيا العالمية.

وصف عينة البحث:

لإجراء عملية الوصف تم أولاً تفريغ البيانات التي حصل عليها الباحث من أفراد عينة الدراسة، وبعد إجراء التحليل الاحصائي لمتغيرات الدراسة، كان وصف عينة الدراسة كالآتي:

الجدول(1): يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغير النوع

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	74	72.5
أنثى	28	27.5
المجموع	**102**	**100**

يتبين من الجدول أعلاه ان التوزيع النسبي لمتغير النوع كالاتي: ذكر بنسبة (72.5%) وانثى بنسبة(27.5%). ومن خلال الجدول تلاحظ الباحث ان نسبة الإناث أقل من الذكور.

الجدول(2): يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغير العمر

المتغير	العدد	النسبة المئوية
أقل من 20 سنة	19	18.6
من 20 وأقل من 35 سنة	42	41.2
35 سنة فأكثر	41	40.2
المجموع	**102**	**100**

يتضح من الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة أن أعمارهم تتراوح ما بين20- وأكثر من 35 سنة. وذلك بنسبة مئوية بلغت 41.2%.

الجدول(3): يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
بكالوريوس	12	11.7
ماجستير	37	36.3
دكتوراه	53	52.0
المجموع	**102**	**100**

يلاحظ من الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة يحملون درجة الماجستير والدكتوراه وهذا مؤشر جيد ويعطي نتائج جيدة.

الجدول(4): يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغير الدرجة الوظيفية

الدرجة الوظيفية	العدد	النسبة المئوية
مساعد تدريس	5	4.9
محاضر	33	32.4
أستاذ مساعد	35	34.3
أستاذ مشارك	28	27.5
أستاذ	1	1.00
المجموع	**102**	**100**

يلاحظ من الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة لهم درجة وظيفية ما بين المحاضر والأستاذ المشارك، ونسبة قليلة جداً ممن هم في درجة الأستاذ ومساعد التدريس، ولكن النسبة الأعلى هي الأستاذ المشارك، وهذا مؤشر جيد في إجابات أفراد عينة الدراسة.

الجدول(5): يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	29	28.4
من 5 وأقل من 10 سنوات	46	45.0
10 سنوات فأكثر	27	26.6
المجموع	**102**	**100**

بالنظر إلى الجدول أعلاه نجد أن معظم أفراد عينة الدراسة تنحصر خبرتهم ما بين(من5 وأقل من 10 سنوات).

الجدول(6): يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغير التدريب

هل تلقيت دورات تدريبية	العدد	النسبة المئوية
نعم	86	84.3
لا	16	15.7
المجموع	**102**	**100**

من الجدول أعلاه نجد أن غالبية أفراد عينة الدراسة لهم دورات تدريبية حيث بلغت نسبة المتدربين(84.3%) وهذه نسبة مئوية عالية جداً، وهذا مؤشر ممتاز حيث ينعكس ايجابياً على استجابات أفراد عينة الدراسة.

الجدول(7): يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغير امتلاك الحاسوب

هل تمتلك حاسوب	العدد	النسبة المئوية
نعم	75	73.5
لا	27	26.5
المجموع	**102**	**100**

يلاحظ من الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة يملكون أجهزة حاسوب حيث بلغت نسبتهم(73.5%).

الجدول(8): يوضح وصف عينة الدراسة حسب متغير الاتصال بشبكة النت

هل لديك اتصال بشبكة النت	العدد	النسبة المئوية
نعم	53	52
لا	49	48
المجموع	**102**	**100**

يلاحظ من الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة لديهم شبكة إنترنت حيث بلغت نسبتهم(52 %).

أداة البحث:

أُستخدمت في هذه الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة؛ لأنها تُعد من أهم أدوات المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام الباحث بتصميم هذه الاستبانة وتوزيعها على أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعة إفريقيا العالمية. وتم إعداد الاستبانة لهذه الدراسة وفق الخطوات التالية:

أولاً: الاطلاع على الأدب النظري التربوي في المجال والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، تم تحديد محاور الاستبانة، ومن ثم قام الباحث بصياغة عبارات الاستبانة لتغطي أسئلة الدراسة وأهدافها، وبعدها تم وضع الاستبانة في صورتها الأولية.

ثانياً: تم عرض الاستبانة على المشرف على البحث ومن ثم عرضها على بعض الأساتذة المتخصصين في مجال الإدارة التربوية في ملحق رقم(2).

ثالثاً: تم إجراء بعض التعديلات اللازمة، ومن ثم تم صياغة الاستبانة في صورتها النهائية.

اشتملت الاستبانة على قسمين هما:

1/ البيانات الشخصية: وتشمل النوع، والمرتبة العلمية، والخبرة العملية.

2/ محاور الاستبانة: اشتملت على ثلاثة مجالات بها مجموعة من الفقرات، لكل عبارة خمسة خيارات وفق مقياس ليكرت الخماسي(أوافق بشدة، أوافق، محايد ، لا أوافق، لا أوافق بشدة)

تقنين الاستبانة:

1/ الثبات: لمعرفة ثبات الاستبانة استخدم الباحث معامل (α) ألفا لكرو نباخ، كما موضح في الجدول أدناه.

2/ الصدق: هو مدى قدرة الأداة على قياس وتحقيق الأهداف التي من أجلها تمت صياغتها. وللتأكد من الصدق الذاتي فقد تم حسابه بأخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وفق المعادلة:

الصدق = (α) $= \sqrt{0.95} = 0.91$

الجدول(9): يوضح ثبات وصدق الاستبانة

م	المحور	معامل(α)	الصدق
	واقع الإدارة الإلكترونية	0.890	0.943
	فعالية الإدارة الإلكترونية	0.840	0.916
	مشكلات الإدارة الإلكترونية	0.823	0.950
	الاستبانة ككل	**0.884**	**0.940**

وقد نتج عن هذا التطبيق أن معامل الثبات الكلي يساوي 0.884، والصدق = 0.940. ويتضح من القيمتين أعلاه أن الاستبانة تمتعت بثبات وصدق عاليين جداً، مما يبين مدى وضوح عباراتها بالنسبة لأفراد العينة.

توزيع الاستبانة:

تم توزيع الاســـــتبانة على مجتمع الدراسة المتمثل في أعضاء هيئة التدريس بجامعة إفريقيا العالمية، من خلال النزول الميداني وقد تم اختيار المفردات عشوائياً وبرغبة أعضاء

هيئة التدريس الذين أبدوا استعدادهم للإجابة عن التساؤلات الواردة في الاســـتبانة، وتمكن الباحث من توزيـــع (130) استبانة على أعضاء هيئة التدريس بجامعة إفريقيا العالمية_ علماً بأن إجمالي أعضاء هيئة التدريس في الجامعة(541) عضواً؛ وذلك نسبة لعدم لتواجد معظم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة نسبة لظروف الابتعاث أو الإجازة، وتم اســـتعادة(111) استبانة، و(19) استبانة لم يتمكن الباحث من استرجاعها_ منهم (102) صـــالحة للدراســـة والتحليل_ (9) منها وجدت أنها تألفه؛ لعدم وجود علامة الاستجابة في بعض فقرات الاستبانة_ أي بنسبة اســـتجابة قدرها (92%) وهي نسبة استجابة جيدة.

الأساليب الإحصائية:

اســـتخدم الباحث لتحليل بيانات الدراسة برنامج التحليل الاحصائي للعلوم النفسية والتربوية(SPSS)، وقد استخدم الباحث لتحليل البيانـــات بحســـب ما يتناســـب مـــع المنهج الوصـــفي التحليلي، وقد استخدمت الأساليب الإحصائية الآتية:

1/ اختبار ألفا كرو نباخ لمعرفة مدى مصداقية أداة الدراسة.

2/ التكرارات والنسب المئوية لحساب تكرار والنسبة المئوية للمشاركين في العينة.

3/ المتوســـط الحســـابي والانحراف المعياري.

الفصل الرابع

عرض وتحليل البيانات ومناقشة وتفسير النتائج

الفصل الرابع

عرض وتحليل البيانات ومناقشة وتفسير النتائج

تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال تطبيقه لأدوات الدراسة، ويحاول الباحث في عرضه لهذه النتائج الإجابة عن تساؤلات الدراسة الواردة في الفصل الأول من هذه الدراسة.

ولفهم المدلولات الإحصائية للمتوسطات الحسابية الدالة على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تم الاعتماد على المعادلة الآتية: طول الفئة يساوي(أعلى درجة- أقل درجة) قسمة المستويات (5-1)/ 5= 0.80 وبذلك أصبحت معايير مفتاح التصحيح للمقياس كما موضح في الجدول أدناه:

الجدول(10): يوضح مفتاح التصحيح للمقياس

م	المدى	الدرجة
	من 1 إلى أقل من 1.80	ضعيفة جداً
	من 1.80 إلى أقل من 2.60	ضعيفة
	من2.60 إلى أقل من 3.40	متوسطة
	من 3.40 إلى أقل من 4.20	كبيرة
	من 4.20 إلى أقل من 5	كبيرة جداً

للإجابة عن أسئلة البحث تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة البحث على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

عرض ومناقشة نتائج البحث المتعلقة بالسؤال الأول: ما واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسة ومدى توافر مقوماتها وبنيتها التحتية؟

جدول(11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة البحث لفقرات واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة ومدى توافر مقوماتها وبنيتها التحتية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
	توجد بالجامعة:			
1	شبكة حاسوب محلية	4.16	0.75	كبيرة
2	نظام إلكتروني	4.14	0.98	كبيرة
3	أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة	4.12	0.99	كبيرة
4	شبكة الاتصالات (الإنترنت) قوية	4.05	1.07	كبيرة
5	خدمة الدعم التقني في المعاملات الإلكتروني	3.79	1.02	كبيرة
6	خدمة الدعم الفني في المعاملات الإلكترونية	3.78	1.04	كبيرة
7	مركز خاص يقوم بتدريب العاملين على العمل الإلكتروني	3.86	1.12	كبيرة
8	موقعا الكترونياً على شبكة الإنترنت	4.17	1.06	كبيرة
9	جناح سري خاص لتأمين المعلومات	3.86	1.22	كبيرة
10	نظام الأمن لحماية المعلومات من التسرب	3.94	0.98	كبيرة
11	قسم خاص لأرشفة المعلومات	3.95	1.01	كبيرة
12	نظام الإلكتروني تقوم لإدارة شؤون العاملين	4.10	0.93	كبيرة
13	نظام الإلكتروني تقوم لإدارة شؤون الطلاب	3.84	1.09	كبيرة
14	أجهزة حاسب آلي متطورة تلبي متطلبات العصر	4.00	1.03	كبيرة
	المحور ككل	**4.01**	**1.05**	**كبيرة**

يتبين من الجدول(11) السابق أن واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة ومدى توافر مقوماتها وبنيتها التحتية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة إفريقيا العالمية جاءت النتيجة بدرجة "كبيرة" وذلك بمتوسط حسابي(4.01) وانحراف معياري (1.05)، تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم(1) بمتوسط حسابي(4.16) وانحراف معياري(0.75)، وهي توجد بالجامعة شبكة حاسوب محلية، ثم جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم(6) بمتوسط

حسابي(3.78)، وانحراف معياري(1.04)، وهي توجد بالجامعة خدمة الدعم الفني في المعاملات الإلكترونية.

وربما يفسر واقع الإدارة الإلكترونية بجامعة إفريقيا العالمية جاءت النتيجة بدرجة "كبيرة" من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس يدل هذا على مدى أهمية جامعة إفريقيا العالمية بالإدارة الإلكترونية، لذلك يمكن القول بأن جامعة إفريقيا العالمية لها دور كبير في الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، وكذلك تعمل على تطوير الإمكانيات المتاحة للاستفادة منها في مجال الإدارة الإلكترونية، وكذلك تعمل جامعة إفريقيا العالمية على تطوير مركز خاص يقوم بتدريب العاملين على العمل الإلكتروني، وأيضاً يوجد بها نظام الأمن لحماية المعلومات من التسرب، وأجهزة حاسب آلي متطورة تلبي متطلبات العصر، وأجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة، كما يوجد بها موقعا الكترونياً على شبكة الإنترنت، ونظام الإلكتروني تقوم لإدارة شؤون الطلاب، والعاملين.

لذلك يرى الباحث أن جامعة إفريقيا العالمية تتوفر بها مقومات وبنية تحتية تمكن الإدارة الإلكترونية على تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعة.

عرض ومناقشة نتائج البحث المتعلقة بالسؤال الثاني: ما دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟

جدول(12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة البحث لفقرات دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	تحسين القدرة على تحليل البيانات	4.05	0.97	كبيرة
2	صقل مهارات صنع القرار	4.09	0.89	كبيرة
3	زيادة القدرة على التعامل مع التغيرات	4.13	0.95	كبيرة
4	تحسين المعارف والخبرات	4.10	1.00	كبيرة
5	الحصول على المعلومات المرجعية بسرعة	4.17	0.87	كبيرة
7	متابعة أعمال المؤسسة أولاً بأول	4.12	0.93	كبيرة
8	ضبط الحضور والانصراف	4.18	0.96	كبيرة
9	إتقان الأداء الإداري	4.16	0.95	كبيرة
10	تدقيق البيانات	4.08	1.06	كبيرة
11	رفع كفاءة الفاعلية للعاملين بالمؤسسة	4.15	0.85	كبيرة
12	توفير كم هائل من المعلومات	4.07	1.01	كبيرة
13	امكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية	4.19	0.98	كبيرة
14	تقليص الإجراءات الإدارية اليدوية	4.14	0.99	كبيرة
15	متابعة أعمال الجامعة الداخلية والخارجية	4.05	0.90	كبيرة
	المحور ككل	**4.17**	**0.98**	**كبيرة**

يتبين من الجدول(12) السابق أن دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة إفريقيا العالمية جاءت النتيجة بدرجة "كبيرة" وذلك بمتوسط حسابي(4.17) وانحراف معياري

(0.98)، تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم(13) بمتوسط حسابي(4.19) وانحراف معياري(0.98)، وهي امكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية، ثم جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم(15) بمتوسط حسابي(4.05)، وانحراف معياري(0.90)، وهي متابعة أعمال الجامعة الداخلية والخارجية.

وربما يفسر دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة إفريقيا العالمية جاءت النتيجة بدرجة "كبيرة" ويل هذا على مدى اهتمام جامعة إفريقيا العالمية بالإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ويتمثل ذلك في تحسين القدرة على تحليل البيانات، ورفع كفاءة الفاعلية للعاملين بالمؤسسة، وزيادة القدرة على التعامل مع التغيرات، وكذلك امكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية.

لذلك يرى الباحث أن جامعة إفريقيا العالمية لها اهتمام خاص بالإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

عرض ومناقشة نتائج البحث المتعلقة بالسؤال الثالث: ما هي المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي؟

جدول(13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة البحث لفقرات المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	ضعف الرغبة نحو التحول ومتطلباته	4.16	1.07	كبيرة
2	غياب التنسيق بين الأجهزة الإدارية بالجامعة	3.95	1.09	كبيرة
3	قلة المعرفة الإلكترونية لدى الإداريين بالجامعة	4.04	0.95	كبيرة
4	نقص الحوافز المادية للعاملين بالجامعة	3.97	1.08	كبيرة
5	قلة المعرفة الإلكترونية لدى الإداريين بالجامعة	4.08	0.96	كبيرة
6	ضعف مهارة اللغة الإنجليزية لدى بعض الإداريين	4.01	0.98	كبيرة
7	ضعف مهارة التواصل بين الهياكل الإدارية	4.14	0.82	كبيرة
8	قلة الخبراء بالتصميم والبرمجة بالجامعة	4.19	0.81	كبيرة
9	ندرة التدريب المتخصص بالجامعة	4.10	0.95	كبيرة
10	صعوبة تعامل الإداريين مع البرمجيات الإلكترونية	4.11	1.03	كبيرة
11	ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال	3.92	1.15	كبيرة
12	ارتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية	4.02	1.05	كبيرة
13	نقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي	3.99	1.01	كبيرة
14	تذبذب انقطاع التيار الكهربائي	3.96	1.09	كبيرة
15	ضعف الصيانة للأجهزة	3.88	1.07	كبيرة
	المحور ككل	**4.13**	**0.99**	**كبيرة**

يتبين من الجدول(13) السابق أن المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة إفريقيا العالمية جاءت

النتيجة بدرجة "كبيرة" وذلك بمتوسط حسابي(4.13) وانحراف معياري (0.99)، تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم(13) بمتوسط حسابي(4.19) وانحراف معياري(0.81)، وهي قلة الخبراء بالتصميم والبرمجة بالجامعة، ثم جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم(11) بمتوسط حسابي(3.92)، وانحراف معياري(1.105)، وهي ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال.

وربما يفسر المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة إفريقيا العالمية جاءت النتيجة بدرجة "كبيرة" ويدل هذا على وجود الكثير من المشاكل التي تعوق الإدارة الإلكترونية بجامعة إفريقيا العالمية، وتتمثل هذه المشاكل في ضعف الرغبة نحو التحول ومتطلباته، وغياب التنسيق بين الأجهزة الإدارية بالجامعة، وكذلك قلة المعرفة الإلكترونية لدى الإداريين بالجامعة، ونقص الحوافز المادية للعاملين بالجامعة، وضعف مهارة اللغة الإنجليزية لدى بعض الإداريين، وأيضاً صعوبة تعامل الإداريين مع البرمجيات الإلكترونية، ونقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات والمقترحات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات والمقترحات

تمهيد:

يتناول هذا الفصل ملخص إلى أهم النتائج والتوصيات التي توصل إليها الباحث من خلال استجابة أفراد عينة الدراسات، وكذلك الرجوع على الأدب النظري والدراسات السابقة

أهم نتائج الدراسة

تمثلت أهداف الدراسة في تحديد واقع التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية ومدى توافر مقوماتها وبنيتها التحتية في مؤسسات التعليم العالي. وكذلك التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وأيضاً الوقوف على أهم المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. في سبيل تحقيق الدراسة لأهدافها اتبع الباحث المنهج الوصفي مع استخدام الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة. واستناداً على ما عرض ونوقش وحلل من البيانات عن الإدارة الإلكترونية، ودورها في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وكذلك المشاكل التي تواجهها، توصل الباحث إلى الاستنتاجات التالية:

1/ أن واقع الإدارة الإلكترونية بجامعة إفريقيا العالمية جاءت النتيجة بدرجة "كبيرة" ويدل هذا على مدى اهتمام جامعة إفريقيا العالمية بالإدارة الإلكترونية، وكذلك تعمل على تطوير الإمكانيات المتاحة للاستفادة منها في مجال الإدارة الإلكترونية.

2/ كذلك تعمل جامعة إفريقيا العالمية على تطوير مركز خاص يقوم بتدريب العاملين على العمل الإلكتروني، وأيضاً يوجد بها نظام الأمن لحماية المعلومات من التسرب، وأجهزة حاسب آلي متطورة تلبي متطلبات العصر، وأجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة، كما يوجد

بها موقعا الكترونياً على شبكة الإنترنت، ونظام الإلكتروني تقوم لإدارة شؤون الطلاب، والعاملين.

3/ أن دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جاءت النتيجة بدرجة "كبيرة" ويدل هذا على مدى اهتمام جامعة إفريقيا العالمية بالإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ويتمثل ذلك في تحسين القدرة على تحليل البيانات، ورفع كفاءة الفاعلية للعاملين بالمؤسسة، وزيادة القدرة على التعامل مع التغيرات، وكذلك امكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية.

4/ أن هنالك الكثير من المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي وجاءت النتيجة بدرجة "كبيرة" ويدل هذا على وجود الكثير من المشاكل التي تعوق الإدارة الإلكترونية بجامعة إفريقيا العالمية، وتتمثل هذه المشاكل في ضعف الرغبة نحو التحول ومتطلباته، وغياب التنسيق بين الأجهزة الإدارية بالجامعة.

5/ كذلك قلة المعرفة الإلكترونية لدى الإداريين بالجامعة، ونقص الحوافز المادية للعاملين بالجامعة، وضعف مهارة اللغة الإنجليزية لدى بعض الإداريين، وأيضاً صعوبة تعامل الإداريين مع البرمجيات الإلكترونية، ونقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي.

توصيات البحث:

في ظل ما توصل إليه البحث من استنتاجات، فإن الباحث يتقدم بمجموعة من التوصيات لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشـــــاملة في مؤسسات التعليم العالي وهي:

1/ العمل على تطوير الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة للاستفادة منها في مجال الإدارة الإلكترونية لكي تعمل على تحقيق متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

2/ ضرورة حل كل المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي، حلاً جزرياً.

3/ ضرورة تدريب أعضاء هيئة التدريس بجامعة إفريقيا العالمية، وكذلك الموظفين والإداريين، حتى يتمكنوا من استخدام الأجهزة الإلكترونية والولوج إلى مواقع شبكة الإنترنت.

المقترحات:

في سبيل تكميل هذا البحث يقترح الباحث كتابة موضوعات مثل:

1/ أثر الإدارة الإلكترونية ودورها في تطبيق الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

2/ الإدارة المدرسية الإلكترونية ودورها في تحقيق معايير الجودة الشاملة.

3/ دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة والتمييز في مؤسسات التعليم العالي.

4/ تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية المعوقات ومقترحات الحلول ولاية الخرطوم – محلية الخرطوم أنموذجاً

5/ دور الإدارة الإلكترونية وفاعليتها في تحقيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات العليمية.

المصادر والمراجع

أولاً: المصادر:

القرآن الكريم

ثانياً: المراجع:

1/ إبراهيم، خالد ممدوح (2010م)، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية الاسكندرية، مصر.

2/ إبراهيم، لينا محمد وفاء (2012م)، الجودة الشاملة في التعليم، مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

3/ أحمد، أحمد إبراهيم (2007م)، تطبيق الجودة والاعتماد في المديرين، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.

4/ أحمد، أحمد إبراهيم (2003م)، الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر.

5/ إسماعيل، محمد صادق (2009م)، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.

6/ الأرياني، أروى يحي (2016م)، الأعمال الإلكترونية وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.

7/ الحسن، حسين محمد (2010م)، الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.

8/ الحسن، حسين محمد (2009م) الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، والخصائص، والمتطلبات، مكتبة الملك فهد للنشر والتوزيع، الرياض.

9/ الحريري، رافدة عمر (2012م)، إتجاهات إدارية معاصرة، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.

10/ الخطيب، أحمد، الخطيب، رداح (2006م)، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، ط2، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد/ عمان.

11/ الزهيري، إبراهيم عباس، (2008م)، الإدارة المدرسية والصفية منظور الجودة الشاملة، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.
12/ السالمي، علاء عبدالرازق محمد (2006م)، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ـــــ الاردن.
13/ الصرايرة، خالد احمد وآخرون (2010م)، الحاسوب في الإدارة المدرسية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
14/ العياط ، جمعة إسماعيل (2015م)، الإدارة الإلكترونية، دار امجد للنشر والتوزيع.
15/ أنيس ، إبراهيم وآخرون (1972م) ، المعجم الوسيط، مادة دار، ط2، القاهرة.
16/ توفيق ، عبدالرحمن (2005م)، الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، القاهرة ـــــ مصر، ط:2.
17/ حسان، حسن محمد، وآخرون (2005م)، الأتجاهات الحديثة في إدارة التعليم وتجويده، العالمية للنشر والتوزيع.
18/ دليل الجامعة (2019م)، تحرير/ إدارة الجودة وترقية الآداء، ط12، دار جامعة إفريقيا العالمية للطباعة والنشر.
19/ طعيمة، رشدي أحمد وآخرون (2005م) الجودة الشاملة في التعليم ؛ دار المسيرة للنشر والتوزيع ؛ عمان ؛الأردن.
20/ عامر، طارق عبدالرؤوف (2007م) الإدارة الإلكترونية نمازج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة ، مصر.
21/ عبدالعاطي، محمد الباتع محمد (2015م)، تكنولوجيا التعليم والمعلومات، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، الإسكندرية.
22/ عزب، محمد عزب (2013م)، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، دار الكتب العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة ، مصر.
23/ عليان، يحي مصطفى (2012م)، البيئة الإلكترونية، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان.

24/ عطية، محسن على (2009م) الجودة الشاملة والجديد في التدريس، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان.
25/ عوض الله، عصام الدين البرير ادم (2010م)، جودة التعليم وأهداف الألفية الثالثة للتنمية، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، العين، دولة الإمارات.
26/ عيادات، يوسف أحمد (2014م)، الحاسوب التعليمي وتطبيقاته التعليمية، دار المسرة للنشر والتوزيع، عمان.
27/ غنيم، أحمد محمد (2008م)، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، المنصورة.
28/ قدوة، محمود (2009م)، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان ـــــ الأردن.
29/ كورتل، فريد وسليمان، اسيا تيش (2015م)، الإدارة الإلكترونية، زمزم ناشرون وموزعون، القاهرة ـــــ مصر.
30/ مجيد، سوسن شاكر والزيادات، محمد عواد (2008م)، الجودة في التعليم دراسات تطبيقية، دار صنعاء للنشر والتوزيع، عمان.
31/ محمد، هبة تفي محمد (2008م)، تطوير الإدارة المدرسية بنظام الحكومة الإلكترونية، العلم والإيمان للنشر والتوزيع ؛ دسوق.
32/ محمود، محمد صبري حافظ، والبحيري، السيد السيد محمود (2009م)، إتجاهات معصرة في إدارة المؤسسات التعليمية، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
33/ مرسي، محمد منير (1988م)، الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها، القاهرة، عالم الكتب.
34/ مريزق، هشام يعقوب، و الفقيه، فاطمة حسين(2008م)، قضايا معاصرة في التعليم العالي، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان.
35/ مسلم، عبدالله حسن (2015م)، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان ـــــ الاردن.

36/ منقريوس، رياض (1970م)، الإدارة المدرسية الزء الثالث، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
37/ ناجي، رفيدة خطاب (2015م)، إدارة الأعمال الإلكترونية، دار امجد للنشر والتوزيع، عمان.
38/ ناصر، صالح (2004م)، عمليات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان ــ الأردن.
39/ نجم، عبود نجم (2004م)، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، السعودية ، الرياض.
40/ ياسين، سعد غالب (2005م)، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.

ثالثاً: الرسائل الجامعية:

1/ الأسمري، على بن سعيد بن جاري (1431ه)، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية ومتطلبات تطويرها من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية بمدينة الرياض، جامعة الإمام محمد بن سعودالإسلامية، رسالة الماجستير، بحث غير منشور.
2/ خلوف، إيمان حسن مصطفى (2010م)، بعنوان واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات ، جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين، كلية الدراسات العليا، رسالة الماجستير، بحث غير منشور.
3/ جبر، عادل صالح (2015م) ، الإدارة الإلكترونية وفاعليتها في جودة الأداء الإداري في الجامعات اليمنية، جامعة إفريقيا العالمية، كلية التربية، رسالة الماجستير، بحث غير منشور.
4/ سر الختم، سمية محمد على (2016م) ، المستحدثات التكنولوجية في مؤسسات التعليم العالي وأثرها في تحقيق الجودة الشاملة في التربية ، رسالة ماجستير ، غير منشور.
5/ أبو عاشور، خليفة مصطفى، والنمري، ديانا جميل (2013م)، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، رسالة ماجستير، غير منشور.

6/ الكبسي، أمال على (2010م)، متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بجدة، رسالة ماجستير، غير منشور.
7/ عبدالله ، سعدية عبدالغفور (2017م)، الكفايات اللازم للمعلم لأداء دوره في التعليم العام في ضوء معايير جودة التعليم، رسالة دكتوراة، غير منشور.
8/ الحسنات، ساري عوض (2011م)، معقوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفسلطينية، رسالة ماجستير، غير منشور.
9/ محمد، نصرالدين علي (2017م)، تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية المشكلات ومقترح الحلول، الجامعات السودانية، دراسة ماجستير، غير منشور.

رابعاً: المواقع الإلكترونية:

1/ سمير، عماري (2017م)، صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي ، جامعة محمد بوضياف – المسيلة، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 2017/17م.
(http://dspace.univ-msila.dz:8080//xmlui/handle/123456789/14384)
pm10:27-2018/12/23م

2/ منصور، محمد على، (2010م)، الإدارة الإلكترونية، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية (https://hrdiscussion.com/members/hr-member-104474/)27/12/2019-8:40pm

سمير، عماري (2017م)، صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي ، جامعة محمد بوضياف – المسيلة، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 2017/17م
(http://dspace.univ-msila.dz:8080//xmlui/handle/123456789/14384)
30/12/2019- 10:29pm

الملاحق

ملحق رقم (1) الاستبانة قبل التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا – قسم العلوم التربوية

استبانة الدراسة:

السادة / استبانة موجهه للعاملين بجامعة إفريقيا العالمية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،،، وبعد

نظراً للدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من أجل دفع عجلة التطور والنمو في إدارة المؤسسات ورصد جوانب النقص والقصور فيها عن كثب ومعالجتها بما هو مناسب.....

بالإضافة إلى تعزيز المواقف الإيجابية وتصحيحها.

يسعدنا أن نضع بين أيديكم استبانة تهدف إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة التي يحتاجها مديري المؤسسات التعليمية وتخدم الجانب الميداني للبحث الذي جاء بعنوان:(**دورالإدارة الالكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة جامعة إفريقيا العالمية**) فلقد آثرنا أن نسهم معاً في التوصل إلى استنتاجات إدارية موضوعية للوصول إلى الآراء والمقترحات التي من شأنها دفع العملية الإدارية إلى الأمام إن شاء الله ونرجو،مع بالغ الشكر والتقدير سلفاً، الإجابة بعناية وحيادية وموضوعية على البنود المشار إليها في الاستبانة علماً بأنها لن تستخدم إلا لغايات البحث المذكور.

شاكرين حسن تعاونكم ،،،،

1440ه – 2019م

الباحث / محمد اسحق أبكر سليمان

تتكون الاستبانة من قسمين:

القسم الأول: البيانات الأولية أو الشخصية.

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: أقل من 20سنة ☐ من 20-25 ☐ من 26-30 ☐ من30-35 ☐ سنة35 فأكثر ☐

التخصص:.....

القسم:.....

المكان التي تعمل به:.....

المؤهلات العلمية:

ثانوي ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

الدرجة الوظيفية (أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم):

مساعد تدريس ☐ محاضر ☐ استاذ مساعد ☐ استاذ مشارك ☐ استاذ ☐

الدرجة الوظيفية (الإداريين والموظفين): .....

سنوات الخدمة في الجامعة: من(1-4) سنوات ☐ من(5ـــ10) سنوات ☐ 11سنة فأكثر ☐

هل تلقيت دورات تدريبية في الإدارة الإلكترونية؟ ☐

هل لديك حاسوب بمكتبك؟ ☐

هل لديك إتصال بشبكة الإنترنت؟ ☐

القسم الثاني: عبارات الاستبانة:

1/ الرجاء قراءة العبارات التالية بعناية

2/الرجاءالإجابة عن كافة العبارات

3/ وضع علامة(√) امام العبارة التي تمثل ِ

الفرضية الآولى: واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة ومدى توافر مقوماتها وبنيتها التحتية:

في رأيك/ هل تتوافر بالجامعة مقومات الإدارة الإلكترونية التالية؟

الرقم	العبـــــــــــارات	أوافق بشدة	أوافق إلى حدما	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
1	تتوافربالجامعة شبكة حاسوب محلية					
2	تدير الجامعة أعمالها بالنظام الإلكتروني					
3	تتوافر بالجامعة أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة					
4	تتوافر بالجامعة شبكة الإتصالات (الإنترنت) قوية					
5	تتوافر بالجامعة خدمة الدعم التقني في المعاملات الإلكترونية					
6	توجد بالجامعة خدمة الدعم الفني في المعاملات الإلكترونية					
7	يوجد مركز خاص بالجامعة يقوم بتدريب العاملين على العمل الإلكتروني					
8	تمتلك الجامعة موقعا الكترونياً على شبكة الإنترنت					
9	توجد بالجامعة جناح سري خاص لتأمين المعلومات					
10	توجدة بالجامعة نظام الأمن لحماية المعلومات من التسرب					
11	يوجد بالجامعة قسم خاص لأرشفة المعلومات					
12	يتوافر بالجامعة نظام الإلكتروني تقوم لإدارة شؤون العاملين					
13	يتوافر بالجامعة نظام الإلكتروني تقوم لإدارة شؤون الطلاب					
14	يتوافر بالجامعة أجهزة حاسب آلي متطورة تلبي متطلبات العصر					

الفرضية الثانية: تنص على" للإدارة الإلكترونية دور فعال في تحقيق أهداف الجودة الشامة في مؤسسات التعليم العالي"

في رايك/ هل تسهم الإدارة الإلكترونية دوره الفعّال في تحقيق أهداف الجودة الشاملة؟

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق إلى حد ما	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
1	تسهم في تحسين القدرة على تحليل البيانات					
2	تسهم في صقل مهارات صنع القرار					
3	تسهم بزيادة القدرة على التعامل مع التغيرات					
4	تسهم في تحسين المعارف والخبرات					
5	تساعد في الحصول على المعلومات المرجعية بسرعة					
6	تساعد بمتابعة أعمال المؤسسة أولاً بأول					
7	تقوم على ضبط الحضور والإنصراف					
8	تعمل على إتقان الأداء الإداري					
9	تسهم في تدقيق البيانات					
10	تسهم في رفع كفاءة الفاعلية للعاملين بالمؤسسة					
11	تسهم في توفير كم هائل من المعلومات					
12	تسهم في امكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية					
13	تسهم في تقليص الإجراءات الإدارية اليدوية					
14	تساعد في متابعة أعمال الجامعة الداخلية والخارجية					
15	تسهم في نشر اعمال الطلاب					

الفرضية الثالثة: هنالك مشكلات تواجه الإدارة الالكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة:

في رأيك/ ما هي المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية وتحد من تحقيق أهداف الجودة الشاملة؟

	المجال الأول: مشكلات إدارية تنظيمية	الخيارات				
الرقم	العبـــارات	أوافق بشدة	أوافق إلى حدما	محايد	لا أوافق	لاأوافق مطلقاً
1	ضعف الرغبة نحو التحول ومتطلباته					
2	غياب التنسيق بين الأجهزة الإدارية بالجامعة					
3	قلة المعرفة الإلكترونية لدى الإداريين بالجامعة					
4	نقص الحوافز المادية للعاملين بالجامعة					
5	قلة المعرفة الإلكترونية لدى الإداريين بالجامعة					
	المجال الثاني: المشكلات البشرية					
6	ضعف مهارة اللغة الأنجليزية لدى بعض الأداريين					
7	ضعف مهارة التواصل بين الهياكل الإدارية					
8	قلة الخبراء بالتصميم والبرمجة بالجامعة					
9	ندرة التدريب المتخصص بالجامعة					
10	صعوبة تعامل الإداريين مع البرمجيات الإلكترونية					
	المجال الثالث: المشكلات التقنية والفنية					
11	ضعف البنية التحتية لشبكات الإتصال					
12	إرتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية					
13	نقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي					
14	تذبذب أنقطاع التيار الكهربائي					
15	ضعف الصيانة للأجهزة					

ملحق رقم (2) أسماء المحكمين

الرقم	الإسم	الدرجة العلمية	مكان العمل
1	أ.د. محجوب محمد الحسن	أستاذ	جامعة إفريقيا العالمية
2	د. محمود محمد كيلاني	استاذ مشارك	جامعة ام درمان الإسلامية
3	د. عبدالمجيد عبدالرحيم الحاج	أستاذ مساعد	جامعة إفريقيا العالمية
4	د. مهند حسن إسماعيل	أستاذ مساعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
5	د. هدى هاشم عبيد أحمد	أستاذ مساعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
6	د. بانقا طه الزبير حسين	أستاذ مساعد	جامعة الخرطوم
7	د. أميرة محمد على	أستاذ مشارك	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

ملحق رقم (3) الاستبانة النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

كلية التربية

استبانة موجهه للعاملين بجامعة إفريقيا العالمية

السيد/ الأستاذ.....

السيد/ الدكتور.....

حفظك الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،،، وبعد

يسعدنا أن نضع بين أيديكم استبانة استخدمها لجمع بيانات لدراسة حول (**دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة جامعة إفريقيا العالمية**) لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية.

أرجو كريم تفضلكم الإجابة عن عبارات الاستبانة علماً بأن المعلومات التي تدلون بها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتقبلوا مني وافر الشكر والتقدير،،،،،

1440ه – 2019م

الباحث / محمد إسحق أبكر سليمان

تتكون الاستبانة من قسمين:

القسم الأول: البيانات الأولية أو الشخصية.

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: أقل من 20سنة ☐ من20- 25 ☐ من 26-30 ☐ من30-35 ☐ من سنـــ35ـــة فأكثر ☐

التخصص:.....

القسم:.....

المكان التي تعمل به:.....

المؤهلات العلمية:

ثانوي ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

الدرجة الوظيفية (أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم):

مساعد تدريس ☐ محاضر ☐ أستاذ مساعد ☐ أستاذ مشارك ☐ أستاذ ☐

الدرجة الوظيفية (الإداريين والموظفين):.....

سنوات الخدمة في الجامعة: من(1-4) سنوات ☐ من (5ـــ10) سنوات ☐ من 11سنة فأكثر ☐

هل تلقيت دورات تدريبية في الإدارة الإلكترونية؟ نعم ☐ لا ☐

هل لديك حاسوب بمكتبك؟ نعم ☐ لا ☐

هل لديك إتصال بشبكة الإنترنت؟ نعم ☐ لا ☐

القسم الثاني: محاور الاستبانة:

أمام كل عبارة ضع علامة(√) في المكان الذي يوافق رأيك

المحور الأول: واقع الإدارة الإلكترونية بالجامعة ومدى توافر مقوماتها وبنيتها التحتية:

توجد بالجامعة:

الرقم	العبـــــــــــــــــــــــارات	أوافق بشدة	أوافق إلى حدما	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
1	شبكة حاسوب محلية					
3	نظام إلكتروني					
4	أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة					
5	شبكة الاتصالات (الإنترنت) قوية					
6	خدمة الدعم التقني في المعاملات الإلكتروني					
7	خدمة الدعم الفني في المعاملات الإلكترونية					
8	مركز خاص يقوم بتدريب العاملين على العمل الإلكتروني					
9	موقعا الكترونياً على شبكة الإنترنت					
10	جناح سري خاص لتأمين المعلومات					
11	نظام الأمن لحماية المعلومات من التسرب					
12	قسم خاص لأرشفة المعلومات					
13	نظام الإلكتروني تقوم لإدارة شؤون العاملين					
14	نظام الإلكتروني تقوم لإدارة شؤون الطلاب					
15	أجهزة حاسب آلي متطورة تلبي متطلبات العصر					

المحور الثاني: " فعالية الإدارة الإلكترونية دور فعال في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"

مما تسهم به الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة؟

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق إلى حد ما	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
1	تحسين القدرة على تحليل البيانات					
2	صقل مهارات صنع القرار					
3	زيادة القدرة على التعامل مع التغيرات					
4	تحسين المعارف والخبرات					
5	الحصول على المعلومات المرجعية بسرعة					
6	متابعة أعمال المؤسسة أولاً بأول					
7	ضبط الحضور والانصراف					
8	إتقان الأداء الإداري					
9	تدقيق البيانات					
10	رفع كفاءة الفاعلية للعاملين بالمؤسسة					
11	توفير كم هائل من المعلومات					
12	امكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية					
13	تقليص الإجراءات الإدارية اليدوية					
14	متابعة أعمال الجامعة الداخلية والخارجية					
15	نشر اعمال الطلاب					

المحور الثالث: المشكلات التي تواجه الإدارة الالكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة:

من المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية وتحد من تحقيق أهداف الجودة الشاملة؟

	المجال الأول: مشكلات إدارية تنظيمية	الخيارات				
الرقم	العبـــارات	أوافق بشدة	أوافق إلى حدما	محايد	لا أوافق	لاأوافق مطلقاً
1	ضعف الرغبة نحو التحول ومتطلباته					
2	غياب التنسيق بين الأجهزة الإدارية بالجامعة					
3	قلة المعرفة الإلكترونية لدى الإداريين بالجامعة					
4	نقص الحوافز المادية للعاملين بالجامعة					
5	قلة المعرفة الإلكترونية لدى الإداريين بالجامعة					
	المجال الثاني: المشكلات البشرية					
6	ضعف مهارة اللغة الأنجليزية لدى بعض الأداريين					
7	ضعف مهارة التواصل بين الهياكل الإدارية					
8	قلة الخبراء بالتصميم والبرمجة بالجامعة					
9	ندرة التدريب المتخصص بالجامعة					
10	صعوبة تعامل الإداريين مع البرمجيات الإلكترونية					
	المجال الثالث: المشكلات التقنية والفنية					
11	ضعف البنية التحتية لشبكات الإتصال					
12	إرتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية					
13	نقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي					
14	تذبذب أنقطاع التيار الكهربائي					
15	ضعف الصيانة للأجهزة					