معايير تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشاملة بالجامعات

Standards for implementing e-management to achieve comprehensive quality in universities

الباحث الرئيس

إنصاف علي محمد إبراهيم

تخصص: التخطيط الاجتماعي وسياسات الرعاية الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية التنموية – جامعة بنى سويف

Email: ensafa88@gmail.com

أ.د/ محمد أحمد محمود عبد الرحيم

أستاذ التخطيط وسياسات الرعاية الاجتماعية

ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث

بكلية الخدمة الاجتماعية التنموية – جامعة بنى سويف

Email: dr.mohamed.rahim@gmail.com

أ.م.د/ إلهام نعيم عبدالعظيم

أستاذ التخطيط وسياسات الرعاية الاجتماعية المساعد

ورئيس قسم التخطيط سابقاً

بكلية الخدمة الاجتماعية التنموية– جامعة بنى سويف

Email: drelhamnaim@dsw.bsu.edu.eg

٢٠٢٥

معايير تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشاملة بالجامعات

DOI: 10.21608/baat.2025.329177.1176

تاريخ استلام البحث	تاريخ قبول البحث	تاريخ نشر البحث
٢٠٢٤/١٠/١٧	٢٠٢٥/٩/١٣	٢٠٢٥/٩/١٥

ملخص الدراسة:

يَشهد العالم مجموعة من التغيرات السريعة والتحولات الكبيرة في شتى المجالات، الأمر الذي أصبح يتطلب التكيف مع هذه التغيرات المستمرة، والتي تُعد من أبرز التحديات التي تواجه المجتمعات الإنسانية في القرن الحادي والعشرين، وفي ظل تلك التغيرات يبرز دور المؤسسات التربوية في مواكبة هذه التحولات المتسارعة من خلال التوافق مع المستجدات بما يضمن بقائها، حيث لم تعد الأساليب التربوية التقليدية قادرة على التأقلم مع التحولات الحالية, لذا فإن التغيير بات أمراً ملحًا تسعىَ من خلاله المؤسسات التربوية لمواكبة المستجدات وفق منهجية علمية؛ هذا وتُعتبر الإدارة الإلكترونية إحدى إنجازات التقنية المتطورة في مجال الاتصالات بالعصر الحديث، حيث تستفاد الدول من هذه التقنية لإنجاز الأعمال باستخدام الحاسوب وشبكة الإنترنت، وتيسير الخدمات على المواطنين بالطرق الإلكترونية لإسهامها في حل الأزمات والمشكلات التي تحول دون إنجاز مهام العاملين والتي من أهمها روتين النظم الإدارية التقليدية، التي تقف عقبة أمام تطور المؤسسة, الإدارة الإلكترونية إلى المؤسسات والمنظمات هو تطور مستمر يُكسب المؤسسات عدة مميزات تُسهل عليها تحقيق أهدافها، كما تتطلب الإدارة الإلكترونية مديراً يتميز بالابتكار والقدرة على التعامل مع المعلومات الدائمة، والاعتماد على نظام الذاكرة المؤسسية لإدارة موارد المؤسسة إلكترونياً، والسعي للتحول إلى المجتمع اللاورقي, كما يستطيع ضبط الحضور والانصراف والاجتماعات إلكترونياً، والاعتماد على دليل اتصال داخلي, وكذلك تسجيل الصادرات والواردات بشكل إلكتروني، إضافة إلى حماية وسرية تداول المعلومات والبيانات في أقل وقت وبأقل التكاليف

ويهدف البحث إلى تحديد معايير تطبيق الإدارة الإلكترونية (الإدارية – التكنولوجية – الأمنية – البشرية – القانونية والتشريعية) لتحقيق الجودة الشاملة, والوصول إلى مقترحات تخطيطية لتحقيق الجودة الشاملة بالمنظمات من خلال تحديد معايير تطبيق الادارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية – الجودة الشاملة

Abstract:

The world is witnessing a set of rapid changes and major transformations in various fields, which has become necessary to adapt to these ongoing changes, which are among the most prominent challenges facing human societies in the twenty-first century. In light of these changes, the role of educational institutions emerges in keeping pace with these rapid transformations by adapting to developments in a way that ensures their survival, as traditional educational methods are no longer able to adapt to current transformations. Therefore, change has become an urgent matter through which educational institutions seek to keep pace with developments according to a scientific methodology; E-administration is considered one of the achievements of advanced technology in the field of communications in the modern era, as countries benefit from this technology to accomplish work using computers and the Internet, and facilitate services for citizens electronically to contribute to solving crises and problems that prevent the completion of workers' tasks, the most important of which is the routine of traditional administrative systems, which stands as an obstacle to the development of the institution. E-administration to institutions and organizations is a continuous development that gives institutions several advantages that facilitate the achievement of their goals. E-administration also requires a manager who is distinguished by innovation and the ability to deal with permanent information, and rely on the institutional memory system to manage the institution's resources electronically, and strive to transform into a paperless society. He can also control attendance, departure and meetings electronically, and rely on an internal communication guide, as well as record exports and imports electronically, in addition to protecting and confidentially exchanging information and data in the shortest time and at the lowest costs.

The research aims to identify the requirements for applying e-administration (administrative - technological - security - human - legal and legislative) to achieve comprehensive quality, and to reach planning proposals to achieve comprehensive quality in organizations by identifying the requirements for applying e-administration.

Keywords: e-administration - comprehensive quality.

أولاً مشكلة الدراسة:

تُعد الإدارة الإلكترونية إحدى نتائج التطور التقني في مجال الاتصـــالات، وذلك بعد ظهور ثورة المعلومات والاتصـالات التي سـاعدت في تطور امكانيات أجهزة الحاسب الآلي ، وظهرت الإدارة الالكترونية كمردود واقعي لاستعمال تقنيات الحاسب الآلي في مجالات الخدمة العامة بهدف تطوير طرق الأداء التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وكفاءة وفعالية من ناحية، والاســـتفادة من التقنيات الحديثة في تخفيض الوقت والجهد والتكلفة من ناحية أخرى (إسماعيل, ٢٠١٠), في حين أسـتوجب التطور العلمي والتقني المعاصـر زيادة الحاجة

لرفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات داخل المؤسسات، وكذلك التطور الإداري الذي يُعد من أحد جوانبه الرئيسية التوجه نحو الإدارة الإلكترونية؛ وعلى سبيل المثال فإن الزمن يُعد أحد العناصر الأساسية في المجالات التنافسية بين المنظمات (الجرواني, ٢٠١٤), وبناءً عليه لـــم يَعد من المقبول إطلاقاً التأخر في تنفيذ العمليات بدعوى التحسين ورفع الكفاءة, وذلك لأن الفرص المتاحة أمام المنظمات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعنصر الزمن؛ أي تقديم المخرجات المطلوبة بأعلى جودة وأقل تكلفة وبأقصـــى ســـرعة, لذا فإن التحول للإدارة الإلكترونية أصـبح ضـرورة فرضـتها التغيرات العالمية (حسـن, ٢٠١١), ويَشـهد العالم مجموعة من التغيرات السريعة والتحولات الكبيرة في شتى المجالات، الأمر الذي أصبح يتطلب التكيف مع هذه التغيرات المستمرة، والتي تُعد من أبرز التحديات التي تواجه المجتمعات الإنســانية في القرن الحادي والعشــرين، وفي ظل تلك التغيرات يبرز دور المؤسسات التربوية في مواكبة هذه التحولات المتسارعة من خلال التوافق مع المستجدات بما يضـــمن بقائها، حيث لم تعد الأســـاليب التربوية التقليدية قادرة على التأقلم مع التحولات الحالية (الجازي, ٢٠٢١), لذا فإن التغيير بات أمراً ملحًا تسعىَ من خلاله المؤسسات التربوية لمواكبة المستجدات وفق منهجية علمية؛ إلا أن التطورات الحديثة في التربية أصـــبحت تتجه لإعطاء المدارس مزيد من الأدوار والاســـتقلالية للقيام بالدور التربوي، وذلك بهدف تطوير عمليتي التعليم والتعلم، الذي ينعكس على تطوير الأداء التعليمي من خلال تبني برامج التطوير التي تُسهم في تحسين عملية التعلم، وإلا يَصبح دور المدرسة قاصراً على تنفيذ التعليمات الإدارية العليا فقط (حمزة, ٢٠٢٠).

كما تُعد إدارة الجودة الشـــاملة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، التي ظهرت كنتيجة للمنافســـة العالمية، بحيث تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بشكل مستمر، ونظراً للنجاح الذي حققه هذا الاتجاه الإداري بدأ الاهتمام باستخدامه في مختلف المجالات، وأوجد مبرراً ورغبة في تطبيقه بالمؤسسات التعليمية بالعديد من الدول (الغامدي, ٢٠٢١, ٨), ويُعد موضـوع الجودة من الموضـوعات التي تشـغل ذهن المدير الإداري بصـورة مستمرة في مختلف الشركات والمؤسسات، وقد اهتمت العديد من البحوث والدراسات بهذا الموضوع ، لذا فإن أي مشروع يسعى لتحسين الجودة ينبغي أن يحصر المشكلات المتعلقة بالجودة ويعمل على تحليلها لضمان تحقيق الجودة الشـاملة داخل المنظمات الاجتماعية (عطية, ٢٠١٥), وقد تطور مفهوم الجودة خلال العصـور الســـابقة تبعًا لمجموعة من المراحل المتتالية للتأكد من جودة المنتج النهائي, ومن ثم تحقيق نظام الجودة الشـاملة الذي يشـتمل على الإجراءات والتعليمات للقيام بأنشـطة الشـركة بالطرق والأسـاليب التي تضـمن الحصـول على منتج أو خدمة عالية الجودة، ومتطابقة مع المواصـفات القياسـية العالمية, وعليه فإن الجودة الشاملة تُعني مسؤولية الجميع للوصول إلى الجودة المطلوبة وإن التطلع إلى الجودة يُعني التحسين المستمر في جميع نواحي العمل (يحيي, ٢٠١١, ٦), هذا وتُعتبر الإدارة الإلكترونية إحدى إنجازات التقنية المتطورة في مجال الاتصـالات بالعصـر الحديث، حيث تستفاد الدول من هذه التقنية لإنجاز الأعمال باستخدام الحاسوب

وشبكة الإنترنت، وتيسير الخدمات على المواطنين بالطرق الإلكترونية لإسهامها في حل الأزمات والمشكلات التي تحول دون إنجاز مهام العاملين والتي من أهمها روتين النظم الإدارية التقليدية، التي تقف عقبة أمام تطور المؤسسة (العلاق, ٢٠١٨), لذلك يُمكن القول بأن ما أضافته الإدارة الإلكترونية إلى المؤسسات والمنظمات هو تطور مستمر يُكسب المؤسسات عدة مميزات تُسهل عليها تحقيق أهدافها، كما تتطلب الإدارة الإلكترونية مديراً يتميز بالابتكار والقدرة على التعامل مع المعلومات الدائمة، والاعتماد على نظام الذاكرة المؤسسية لإدارة موارد المؤسسة إلكترونياً، والسعي للتحول إلى المجتمع اللاورقي, كما يستطيع ضبط الحضور والانصراف والاجتماعات إلكترونياً، والاعتماد على دليل اتصال داخلي, وكذلك تسجيل الصادرات والواردات بشكل إلكتروني، إضافة إلى حماية وسرية تداول المعلومات والبيانات في أقل وقت وبأقل التكاليف، بحيث يُصبح المدير مُنفتح وذات ديناميكية واسع الاطلاع, وأيضًا متابعًا لما يجرى في حقل التطورات التقنية الحديثة (كافي، ٢٠١٢، ٩).

لذا يجب أن يتم التحقق من وجود البنية التحتية اللازمة للتكنولوجيا الحديثة مثل: سرعة الانترنت, وسهولة الاتصالات، وكذلك ضمان أمان المعلومات وحماية الخصوصية, كما يجب أن يتم توفير التدريب المناسب للموظفين لاستخدام الأدوات الإلكترونية بكفاءة عالية، لذلك فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في التخطيط الاجتماعي يُمكن أن يُساهم في تحسين عمليات التخطيط وزيادة الكفاءة وتحقيق نتائج أفضل تزيد من كفاءة الأداء الاجتماعي (الدعيلج,٢٠١١, ٨٢), هذا؛ وتُعد الإدارة الإلكترونية ثورة في عالم الإدارة الحديثة نتيجة لما قدمته من آثار ايجابية في تسهيل العمليات الإدارية، وتقليص وقت وتكلفة إنجاز المهام، وإتاحة المعلومات في كل وقت، وتطوير الأداء الوظيفي، ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية للمنظمة من خلال توظيف تقنية نظم المعلومات في دعم عملية الإدارة، ولا تقتصر فوائد الإدارة الإلكترونية على النواحي الإدارية؛ بل تمتد إلى النواحي الاقتصادية والسياسية والاجتماعية للمنظمة, الأمر الذي جعل دراستها من الموضوعات المهمة التي لابد من إلقاء الضوء عليها (حامد، ٢٠١٥، ٣٣), كما عُقد المؤتمر القومي للتعليم العالي في مصر عام ٢٠٠٠م؛ والذي أسفرت نتائجه عن إعلان المبادئ والتوصيات التي تُشكل الإطار الاستراتيجي لتطوير منظومة التعليم الجامعي، وقد أعلنت المادة الأولى تأكيد أهمية وضع استراتيجية للتطوير الشامل للتعليم العالي، كما أشارت المادة الثانية إلى أن تلك الاستراتيجية يجب أن تحقق وظائف ومسئوليات التعليم العالي، كما تم التأكيد على ضرورة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لرفع القدرة التعليمية, والبحثية, والإدارية لمنظومة التعليم العالي, واستكمال إدخال منظومة الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي, وربطها بشبكة الجامعات (العالي، ٢٠٠٠), وتماشياً مع هذا الاتجاه " التحول للإدارة الإلكترونية" تَبنى صندوق مشروع تطوير التعليم العالي استراتيجية لتطوير النظام الإداري في مصر من خلال التحول للإدارة الإلكترونية, والاتجاه للوسائل التكنولوجية الحديثة, وتكنولوجيا المعلومات, ودعم اتخاذ القرار في مجال التخطيط

الاجتماعي وصولاً لتحقيق الجودة الشاملة (السروجي، ٢٠١٣،٧٠), كما حققت مصر تقدمًا ملحوظًا في مؤشر البنية التحتية التكنولوجية من (٠.٠٦٠٢٩) عام ٢٠٠٣م إلى (٠.٥٥٧٩) عام ٢٠٢٢م، مما أنعكس على ترتيب مصر في سياق مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، وأيضًا تطور المؤشرات القياسية عن التقارير السابقة (الاستراتيجية,٢٠٢٢)

وقد أكدت العديد من الدراسات علي أهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة بالمنظمات المجتمعية, **فقد توصلت دراسة** "إيمان محمود شاذلي" عام ٢٠٢٣م, إلى تحديد أهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة علاقات العملاء الإلكترونية بالبنوك التجارية المصرية مثل: البنك الأهلي المصري وبنك مصر وبنك القاهرة بمحافظة القاهرة, **وأظهرت** دراسة "منال محمد إبراهيم" عام ٢٠٢٣م دور الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمل الإداري لدى مديري المدارس من وجهة نظر مساعديهم, **كما توصلت** دراسة "عمار فوزي القيسي" عام ٢٠٢٣م, إلى التعرف على مفهوم وعناصر الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى المعوقات التي تواجه تطبيقها ضمن المنظمات، والتعرف على مفهوم القدرة التنافسية والأهمية الجوهرية له في استمرار عمل المنظمة ضمن سوق الأعمال وصولًا إلى معرفة الكيفية التي يؤثر بها تطبيق الإدارة الإلكترونية على القدرة التنافسية, وكذلك **أشارت دراسة** "محمود إبراهيم خاطر" عام ٢٠٢٢م, للتعرف على الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية، والوقوف على الإطار النظري لجودة وتميز التعليم بالمؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى رصد واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس التعليم الثانوي العام في مصر من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ورصد واقع الجودة والتميز بمدارس التعليم الثانوي العام في مصر في ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ثم تحديد معوقات الجودة والتميز بمدارس التعليم الثانوي العام في مصر في ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية, وكذلك **أشارت دراسة** " Masoodian Jervis " عام ٢٠١٤م, إلى التعرف على كيفية الجمع بين الأوراق وبين الوثائق الإلكترونية، ودور الأوراق والوثائق الإلكترونية، وكيفية إدارتها حاليا، والمشاكل التي تواجه إدارة الأوراق أو الوثائق الإلكترونية، وأيضًا **أظهرت دراسة** "Seresht Hanz " عام ٢٠٠٩م, فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الإيرانية, كما **أشارت دراسة** "وفاء قيس العزاوي" عام ٢٠٢٣م, إلى التعرف على مدى توظيف التعليم الإلكتروني في الجامعات العراقية من وجهة نظر بعض طلبة الجامعة من دولة فلسطين, وكذلك **أوضحت دراسة** " محمد هادي جاسم" عام ٢٠٢٣م, التعرف على برامج الجودة التي يتم تطبيقها في المكتبات الجامعية في العراق، وبالتحديد الأمانة العامة للمكتبة المركزية لجامعة بابل، ومدى قناعة الخبراء والمختصين في شؤون المكتبات، للمضي في تطوير العمل المهني والخدمات المعلوماتية، والوقوف على أبرز المعوقات لتطبيق تلك البرامج والمقترحات والتوصيات اللازمة لعملية التطوير من وجهة نظر المشاركين والقائمين على شؤون المكتبات الجامعية, وكذلك **أشارت دراسة** "علي عبدالله محمد" عام ٢٠٢٣م, إلى التعرف على مدى تلبية

الكليات التطبيقية بجامعة التقنية والعلوم التطبيقية لمعايير الجودة الشاملة على ضوء الاستراتيجية الوطنية للتعليم ٢٠٤٠ في سلطنة عمان، كما **هدفت دراسة** " محمد جابر علاونة" عام ٢٠٠٤م, إلى تحديد مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية, وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقًا في الجامعة, بينما **أشارت دراسة** "Robert Santosh " عام ٢٠١٣م, إلى إبراز إطار إدارة الجودة الشاملة التي تؤكد على التحسين المستمر في التعليم باعتباره وسيلة ميسرة لتنفيذ برامج إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي, وهذا ما **أشارت إليه دراسة** "Ogbari Mercy " عام ٢٠١٥م, إلى ابراز طبيعة العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة ومدى رضا العملاء, وقياس مدى التزام الإدارة أو القيادات في تقديم الخدمة للعملاء, وكذلك **أوضحت دراسة** " نبيلة عدلي باديس" عام ٢٠١٧م, إبراز أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، **بينما أشارت دراسة** " أحمد حسن القشلان " عام ٢٠٠٩م, إلى تقديم تصور الدمج وتبني مفاهيم التعلم التنظيمي وادارة الجودة الشاملة في خطة تنظيمية واحدة نظرا للتشابه الكبير بينهما، واستخدام مواطن القوة لكل منهما في إرساء تقاليد راسخة نحو تطوير الأداء بمؤسسات التعليم العالي, وكذلك **أشارت دراسة** " أحمد خالد البداح" عام ٢٠١٢م, إلى تطوير معايير إدارة الجودة وضمانها في الجامعات الأردنية في ضوء تقنيات التعلم الإلكتروني, كما **كشفت دراسة** "Stone Romero " عام ٢٠٠٦م, عن العوامل المؤثرة في كفاءة الادارة الإلكترونية, **وتوصلت دراسة** " Taylor David" عام ٢٠١٦م, إلى تطوير أداء الإدارة الإلكترونية بشكل يتناسب مع برامج التشغيل المتوفرة على أجهزة المحمول وأجهزة الكمبيوتر، بما يتيح العملاء المستفيدين من التواصل مع إدارة الجامعة في أي وقت, **وأشارت دراسة** " إيناس محمد عشري" عام ٢٠١٨م, إلى قياس مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية، ودورها في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة، ومدى وجود علاقة تأثير لتطبيق الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل على جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع, ومدى وجود فروق دالة إحصائيا في كل من تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بحسب بعض المتغيرات الشخصية والأكاديمية.

- **عرض وتحليل الدراسات السابقة:**

نستنتج مما سبق عرضة أن الدراسة الحالية تختلف كماً وموضوعاً في أنها الدراسة الوحيدة التي أهتمت بتوظيف الإدارة الإلكترونية في المنظمات والمؤسسات الجامعية في ضوء استراتيجية الجودة الشاملة, ومن خلال ملاحظة الباحثة, والخبرات المهنية في مجال عمل المنظمات والمؤسسات التي تُطبق الإدارة الإلكترونية للوصول إلي جودة منتجاتها, وكذلك نتائج الدراسات السابقة, اتضح أن تلك المؤسسات تقوم بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمات التي تقدمها لعملائها, وذلك ما دفع الباحثة لإجراء تلك الدراسة لتحديد معايير تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء أهداف التخطيط الاجتماعي, وذلك لتحقيق الجودة الشاملة بصورة

أفضل داخل تلك المنظمات والمؤسسات الجامعية, هذا؛ وتسعى الدراسة الراهنة إلى تحديد معايير الإدارة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشاملة بالجامعات, وذلك من خلال توظيف أساليب الإدارة الإلكترونية في ضوء أحد المجالات التنموية, والذي يُمارس بشكل مؤسسي من خلال المنظمات والمؤسسات المجتمعية لحسن استغلال وتوظيف الإدارة الإلكترونية بتلك المؤسسات بما يُحقق الجودة الشاملة في طبيعة الخدمات التي تُقدم للعملاء, حيث ارتبطت الدراسة بالعديد من الأهداف الاستراتيجية للجودة الشاملة ومنها: التركيز على احتياجات السوق، وترجمة الاحتياجات إلى خطط وبرامج قابلة للتنفيذ, وتحقيق أعلى أداء في كل المجالات, وتطوير استراتيجية المنافسة, ووضع أسلوب للتطوير المستمر بلا نهاية.

- **المشكلة البحثية:**

وتسعى الدراسة الراهنة إلى تحديد معايير تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشاملة بالجامعات, وذلك من خلال توظيف أساليب الإدارة الإلكترونية في ضوء أحد المجالات التنموية, والذي يُمارس بشكل مؤسسي من خلال المؤسسات الجامعية لحسن استغلال وتوظيف الإدارة الإلكترونية بتلك المؤسسات بما يُحقق الجودة الشاملة في طبيعة الخدمات التي تُقدم للعملاء, وقد لوحظ من خلال الخبرات المهنية للباحثة في مجال عمل المنظمات والمؤسسات التي تُطبق الإدارة الإلكترونية للوصول إلي جودة منتجاتها, وكذلك نتائج الدراسات السابقة, اتضح أن تلك المؤسسات تقوم بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمات التي تقدمها لعملائها, وذلك ما دفع الباحثة لإجراء تلك الدراسة لتحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء أهداف التخطيط الاجتماعي, وذلك لتحقيق الجودة الشاملة بصورة أفضل داخل تلك المنظمات والمؤسسات, لذلك يُمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسِ التالي:

- ما معايير تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشاملة بالجامعات ؟

ثانيًا: أهمية الدراسة:

١- تؤكد العديد من الدراسات أن هناك تباين في مستوى تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات والمنظمات المجتمعية, مما يتطلب الأمر تطبيق الإدارة الإلكترونية بتلك المنظمات للعمل على زيادة معايير الجودة في طبيعة الخدمات التي تقدم تلك المنظمات لعملائها.

٢- تعاظم اهتمام المجتمع الدولي والمحلي بتحقيق الجودة الشاملة في المنتجات, والخدمات التي تقدمها المنظمات والمؤسسات المجتمعية, فضلًا عن إثراء الجانب المعرفي, والنظري فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية, والبحث عن سُبل لتطوير جودة المنتجات وفقًا لمعايير الجودة الشاملة.

٣- تبرز أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية، والاستفادة من تطبيقها في مجال التخطيط الاجتماعي لتحقيق الجودة الشاملة.

٤- تسليط الضوء على فكرة افتقار المنظمات لوجود إجراءات سهلة متاحة للاعتماد الإلكتروني في التعامل بين الإدارات داخل المنظمة الواحدة أو بينها وبين منظمات أخرى خارجية، وكذلك عدم الالتزام بالضوابط المرتبطة بتطبيق القوانين اللازمة لتفعيل الإدارة الإلكترونية، في محاولة لإيجاد حلول بديلة لتلك المعوقات، بالإضافة إلى توجيه أنظار المتخصصين والمسئولين في مجال القوانين الإدارية لسرعة تنظيم تلك المسألة بما يخدم الصالح العام.

٥- تُسهم في امداد المسئولين في كل الإدارات والأقسام بالجامعات المصرية بالمعلومات عن واقع الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق الجودة الشاملة, وبالتالي المساهمة في تحقيق التميز بالمؤسسات التعليمية.

ثالثًا: **أهداف الدراسة**: سعى المخطط الباحث إلى وضع تصور تخطيطي يضمن آليات الاستفادة من الإدارة الإلكترونية وتحقيق الجودة الشاملة.

وينبثق من هذا الهدف مجموعة الأهداف الفرعية التالية:

١- تحديد المعايير (الإدارية – التكنولوجية – الأمنية – البشرية – القانونية والتشريعية) لتطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشاملة بالجامعات.

٢- الوصول لمقترحات تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الجامعية من خلال الإدارة الإلكترونية.

رابعًا: **تساؤلات الدراسة**: سعى المخطط الباحث للإجابة على تساؤل ما التصور التخطيطي الذي يضمن آليات الاستفادة من الإدارة الإلكترونية وتحقيق الجودة الشاملة.

وينبثق من هذا التساؤل مجموعة التساؤلات الفرعية التالية:

١- ما المعايير (الإدارية – التكنولوجية – الأمنية – البشرية – القانونية والتشريعية) لتطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشاملة بالجامعات ؟

٢- ما مقترحات الإدارة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشاملة بالمنظمات والمؤسسات الجامعية ؟

خامساً: **مفاهيم الدراسة**: تحتوي هذه الدراسة علي مجموعة من المفاهيم وهي كالتالي:

(١) الإدارة الإلكترونية " Electronic Management ":

يُعرف "جون ويلي, John Wiley" الإدارة بأنها: فن الحصول على أقصى النتائج بأقل جهد, وأقل تكلفة؛ حتى يُمكن تحقيق أقصى رواج وسعادة لكل من صاحب العمل والعاملين مع تقديم أفضل خدمة ممكنة للمجتمع (Wiley, 2013, 65), كما تُعرف "ارلين جونسون" الإدارة بأنها: عملية وأسلوب عمل لتحقيق برنامج معين بواسطة جهاز إداري وتنظيم يُمكن به خلق جو من التوافق القائم على التعاون والتنسيق (العلاق, ٢٠٠٨, ٧١), وتُعرف الإدارة في الخدمة الاجتماعية على أنها: تحديد وتوضيح الوظيفة, ووضع السياسات, والإجراءات, وتفويض السلطة, واختيار الموظفين, وتدريبهم, والاشراف عليهم, وحشد وتنظيم كل الموارد والمتاحة والملائمة؛

وذلك بغرض تحقيق أهداف المنظمة (أبو النصر, ٢٠١٧), كما يُعرف "نيومان, Newman" الإدارة في الخدمة الاجتماعية بأنها: التوجيه والقيادة والضبط لجهود جماعة من الأفراد؛ لتحقيق هدف عام مشترك (فهمي, ٢٠١٤), كما تُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات، والتي تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط, وتنظيم, ورقابة, واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة من ناحية، وربط المنظمة بجمهورها بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها(ياسين، ٢٠٠٥، ٢٢).

وتعرف الإدارة الإلكترونية داخل البحث بأنها:

١- أسلوب إداري حديث يحمل في طياته معنى الإدارة بلا أوراق؛ وذلك لأنه يعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال والمعلومات من حاسب آلي, وانترنت في مختلف العمليات الإدارية من رقابة, وتخطيط, ومتابعة, وتحسين الخدمة الإدارية للمستفيدين.

٢- تتم عن طريق تقنيات إلكترونية ومعلوماتية بهدف تبسيط عمل الإدارة والإنجاز السريع للمهام والتقليل من الاستعمالات الورقية مع المحافظة على تحقيق الجودة الشاملة في طبيعة الخدمات التي تُقدم للعملاء.

(٢) الجودة الشاملة "Comprehensive Quality":

مفهوم الجودة (Quality) يرجع إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas)؛ والتي تُعنى طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء, فلفظ الجودة ممكن أن يكون جُودة, وجَودة وكلاهما له نفس المعنى وهو الإجادة, والجودة تُعني الإتقان (الدراركة، ٢٠١٧، ٣٩), وتُعرفها الجمعية الأمريكية للجودة على أنها: الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة وضمنية (الزيباري, ٢٠١٦, ٨٧), هذا؛ وتُعرف الجودة الشاملة على أنها: مجموعة من المبادئ التوجيهية التي تمثل أساس منظم يُمكن من خلاله تطبيق الأساليب الكمية والموارد البشرية لتحسين جميع العمليات داخل المنظمة, وتجاوز احتياجات العملاء, حيث تدمج إدارة الجودة الشاملة تقنيات الإدارة الأساسية وجهود التحسين الحالية والأدوات التقنية في إطار نهج منضبط (Michna, 2012, 87), كما يُشير مفهوم الجودة الشاملة إلى مجموعة المعايير التي يهدف تنفيذها إلى تحقيق أقصى درجة من الأهداف المختارة للمؤسسة والتحسين المتواصل في الأداء المنتج وفقاً للأغراض المطلوبة, والمواصفات المنشودة بأفضل طرق, وأقل جهد, وتكلفة (الحراحشة, ٢٠١١, ٣١), في حين تُعرف المنظمة الدولية للمعايير الجودة الشاملة أنها: الخصائص الكلية لكيان نشاط، أو عملية، أو السلعة أو خدمة، أو منظمة، أو نظام، أو فرد، أو مزيج منها، التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية (قدادة، ٢٠٠٨، ٣١), بينما تُعرف بإدارة الجودة

الشـــاملة في المجال التعليمي بأنها: أداء العمل بأســـلوب صـــحيح مُتقن وفق مجموعة من المعايير التربوية الضـرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي, بأقل جهد, وكلفة؛ محققا الأهداف التربوية والتعليمية، وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علمياً (طعيمه, ٢٠٠٩، ٤٥).

وتعرف الجودة الشاملة إجرائيًا في البحث بأنها:

١- مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة مميزة تختلف عن المنظمات الأخرى.

٢- وتهتم بتطبيق العمليات الإدارية, والتخطيط, والتنظيم, والتوجيه والرقابة بكفاءة وفعالية.

٣- بما يُلبي احتياجات العملاء ويتناسب مع الأهداف المنشودة.

سادساً الإطار النظري للبحث:

- أهمية الإدارة الإلكترونية: تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في التالي: (ياسين, ٢٠٠٥، ٢٧)

١- قـدرة الإدارة الإلكترونيـة على مواكبـة التطور النوعي والكمي الهـائـل في مجـال تطبيق تقنيـات ونظم المعلومـات ومـا يرافقهـا من انبثـاق أو مـا يُســـمى بـالثورة المعلومـاتيـة، أو ثورة تكنولوجيـا المعلومـات والاتصـالات, كما تمثل الإدارة الإلكترونية نوعاً من الاستجابة القوية التي تعتمد على العولمة, والمعلومات الرقمية, والمعرفة, وثورة الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية.

٢- تُســـهم في تحقيق المرونة في عمل الموظف بحيث يُمكن للموظف الدخول إلى الشـــبكة الداخلية من أي مكان والقيام بالأعمال في الوقت والمكان الذي يرغب العمل بهما؛ فأصبح من السهل باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات وسـرعه وصـول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والمراجعين, وكذلك تحســـين فاعليه الأداء واتخاذ القرار من خلال اتاحه المعلومات والبيانات, وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية مما يُمكن الحصول عليها باقل مجهود.

٣- تعمل على رفع مستوى الأداء, وتلافي مخاطر التعاملات الورقية, وتخفيض التكاليف, وزياده دقة البيانات والمعلومات, وتقليص الإجراءات الإدارية, وكذلك الاســـتخدام الأمثل للطاقات البشـــرية مع وضـــع اســـتراتيجيات وخطط التأســـيس, وتوفير بنيه تحتيه فاعله للإدارة الإلكترونية, وتطوير التنظيم الإداري والخدمات الحكومية, وإصدار التشريعات الضرورية لآمن المعلومات وحمايتها.

- مزايا وعيوب الإدارة الإلكترونية:

يُحقق تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية العديد من الفوائد من الناحيـــة الإدارية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية، ومن أهم هذه المزايا ما يلي: (عيسي, ٢٠١٧, ١٧٢)

١- السرعة والوضوح؛ وذلك من خلال تخطِ حواجز الإدارة البيروقراطية، والابتعاد عن معوقاتها الإدارية، والتخلص منها بشكل كلي في ظل السيطرة التامة للإدارة الإلكترونية على معلوماتها ومعاملاتها، إلى جانب ضمان سرعة إنجاز المعاملات بسرعة فائقة، وإرسالها واستقبالها.

٢- عدم التقيد بالزمان والمكان؛ حيث تُتيح إمكانية المراجعة خلال دقائق، فمواقع الإدارة متوفرة عبر الإنترنت، أو من خلال أجهزتها المنتشرة في البنوك, حيث يتكفل الحاسوب بالإجابة عن كافة استفسارات المراجع ويستقبل منه معاملاته عبر جملة من الخيارات والأوامر التي يقدمها للمراجع.

٣- إدارة المعلومات والاحتفاظ بها؛ وذلك عن طريق العمل على توفير برامج للمراجع تساعده في إنجاز معاملاته عبر شاشاتها، وتبسيطها له بدرجة عالية.

٤- المرونة؛ ويرجع ذلك للاستجابة السريعة للأحداث والتفاعل معها، دون التقيد بحدود الزمان والمكان، مما يُساعد الإدارة على تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متوفرة من قبل؛ بسبب حواجز الإدارة التقليدية.

٥- الرقابة المباشرة والصادقة؛ وذلك من خلال مراقبة مواقع عملها المختلفة في كافة المواقع الإدارية، وكل منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور.

٦- السرية والخصوصية: وذلك من خلال ما تقتنيه الإدارة من برامج تُمكنها من حجب المعلومات المهمة، وعدم توفيرها إلا لذوي الصلاحية الذين يعرفون كلمة المرور للوصول لتلك المعلومات.

كما أن هناك العديد من العيوب للإدارة الإلكترونية, فقد يعتقد البعض أنه عند تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية سوف تزول كل المشكلات الإدارية والتقنية، لكن الواقع يُشير إلى أمر مختلف؛ بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات للمواطنين, وتتحدد تلك العيوب في التالي: (بيومي، ٢٠١٣، ٦٩)

١- زيادة التبعية للخارج:

من المعلوم أن الدول العربية ليست دولاً رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات بل هي دول مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجيا، على الرغم من أن هناك أعدادًا كبيرة من العلماء العرب والاختصاصيين في مجال التكنولوجيا في العالم إلا أن الإدارة الإلكترونية تعتمد في معظمها على التكنولوجيا الغربية.

٢- شلل الإدارة:

إن التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم استراتيجية الإدارة الإلكترونية والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة؛ لأننا نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة، ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل.

- أهداف الإدارة الإلكترونية:

تقوم فلسفة الإدارة الإلكترونية على مبدأ أساسي يتمثل في كون الإدارة هي مصدر الخدمات، وأن المواطنين والشركات والمؤسسات يوصفون على أنَّهم عملاء يمتلكون الرغبة للاستفادة من هذه الخدمات، وعلى ذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهدافاً كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع هؤلاء العملاء, ويُمكن تحديد الأهداف التي تسعىَ المنظمات إلى تحقيقها من خلال الإدارة الالكترونية في التالي: (رضوان، ٢٠١٢، ١٩)

١- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
٢- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
٣- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
٤- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
٥- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
٦- التأكيد على مبدأ الجودة بمفهومها الحديث.
٧- تحقيق أهداف استراتيجية للإدارات العليا وذلك بتوفير المعلومات والبيانات الدقيقة عن أعمال المنظمات بسرعة وسهولة ويسر.
٨- الرقي بالعمل الإداري والتنظيمي والوصول إلى مصاف الدول المتقدمة، ذلك أن التخلف الإداري يعد سبباً في تأخر الدول النامية.
٩- مساعدة الإدارات العليا على إعادة تنظيم الأجهزة الإدارية وهيكلتها، وتشجيع مبادرات الإبداع والابتكار، وتحسين صورة المنظمات وخدماتها، وإلغاء الوسطاء والازدواجية.

- وظائف الإدارة الإلكترونية:

تُعد الإدارة الإلكترونية بمثابة كيان تنظيمي ووظيفي مرن تتبادل تأثيراتها مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة, وبالتالي تعتبر هذه الإدارة حزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات، وفقاً لمتطلبات الاستخدام المناسب لتقنيات المعلومات مثل: الحاسوب، والبرمجيات، وشبكات الاتصال، وإدارة فعالة وذكية لموارد المنظمة من البيانات والمعلومات والمعرفة, لذلك لا يُمكن وضع الوظائف

التقليدية للإدارة في إطار الوسائل والتقنيات الحديثة للمعلوماتية؛ نظرًا لكونها أثرت بصورة جوهرية في مضمون العملية الإدارية وشكلها وطبيعتها, ومن أبرز وظائف الإدارة الإلكترونية ما يلي:

١- التخطيط الإلكتروني:

يعتمد التخطيط الإلكتروني بصفة أساسية على التخطيط الاستراتيجي والأهداف الاستراتيجية، حيث تتسم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة و إدارتها، ويعتمد كذلك في ظل الثورة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، والنظم الخبيرة، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضًا على تبسيط نظم وإجراءات العمل (الدعيلج، ٢٠١١، ١٨١).

كما تقوم الإدارة الإلكترونية على مبدأ التغير فتعتمد على التخطيط قصير المدى والمرونة في تغيير خططها حسب ما يستجد أو يطرأ من أمور, وبطبيعة الحال يختلف التخطيط الإلكتروني تماماً عن التخطيط التقليدي (حافظ, ٢٠١٤، ٢٥١).

٢- التنظيم الإلكتروني: (الكوني، ٢٠٢١، ٣٤)

أن التنظيم الإلكتروني بمثابة الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطات والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم، فمع الانترنت يتم التحول من التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى التركيز على الهدف الواحد المتقاسم.

كما أنه في ظل الإدارة الإلكترونية يُصبح دور القيادات استشاريًا بعد زوال الشكل التقليدي للتنظيم القائم على أساس الأقسام، والانتقال إلى التنظيم الإلكتروني القائم على فرق العمل، والتحول من نظام سلسلة الأوامر الإدارية إلى الوحدات المستقلة، ومن مركزية الرئيس إلى التنظيم متعدد الرؤساء، ومن اللوائح والسياسات التفصيلية إلى السياسات المرنة والفرق المدارة ذاتيًا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة، ومن التحكم في المعلومات وسريتها إلى الشفافية وإتاحة المعلومات.

٣- التوجيه الإلكتروني:

يعتمد التوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة على وجود القيادات الإلكترونية والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها، كما يعتمد أيضاً على وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين، والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة، كما يعتمد تطبيق التوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة كشبكة الإنترنت بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها (عثمان، ٢٠١١، ٨١).

٤- الرقابة الإلكترونية:

تُعد الرقابة الإلكترونية أكثر اقترابًا من الرقابة القائمة على الثقة بدلًا من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمساءلة الرسمية، وهذا يُفسر الاتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والإدارة، كما أن للرقابة الإلكترونية العديد من المزايا منها: (مصطفي، ٢٠٢٠، ٦٣)

(أ) أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلًا من الرقابة الدورية.

(ب) تقليص الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة، وتحقيق ميزة الرقابة على مراحل التنفيذ أول بأول في الوقت الملائم.

(ج) إن الرقابة الإلكترونية تتطلب بل وتحفز العلاقات القائمة على الثقة، وهذا مما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.

(د) تُعد عمليات الرقابة الإلكترونية في تقديم الخدمة أو المنتج للفئة المستهدفة بالمستوى المخطط له دليل على أن النظام الإداري يعمل بكفاءة عالية.

٥- القيادة الالكترونية:

لقد واجهت القيادة تحديين أساسيين هما: المهام والعاملون, وهذان التحديان يتقاسمان اهتمام الإدارة ووقتها, ومع أن هذين المدخلين يلخصان كل التطور الذي حصل سواء في المفاهيم أو النظريات أو الممارسات, فالقيادة وفق المنظور التقليدي تقف على تراث يُمكن أن نعزو إليه الفضل الكبير فيما تحقق من انجازات في مجال كفاءة الأداء أو في مجال فاعلية الأهداف والعاملين, لذا فإن التطورات الكثيرة التي تحققت في هذا المجال أدت إلى تطوير المدخلين السابقين على أن يكون الأساس في المدخل المرتكز على الأداء هو التكنولوجيا, وأن يكون المدخل المرتكز على الأهداف والعاملين أكثر تركيزًا على العملاء (خالد,٢٠٢٠, ٣٤)

كما أن هناك بعض المهارات الأساسية التي يجب أن تتوافر في القيادة الإلكترونية: (الهزاني، ٢٠١٤، ٨٠)

(أ) مهارات المعارف الإلكترونية: مثل تقنية المعلومات في الحاسبات الآلية وشبكات الاتصالات الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل الجيد معها.

(ب) مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: حيث يتطلب هذا الأمر ضرورة تأسيس علاقات عمل جديدة من خلال استخدام جميع أنواع الاتصالات سواء كانت مكتوبة أو شفهية.

(ج) مهارات إدارية: وهي تتضمن مهارات تحفيز الأفراد الآخرين بالمنظمة نحو العمل الجماعي والتعاون، بالإضافة إلى مهارات التخطيط والتنظيم والمتابعة والرقابة.

- الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة الرقمية:

تُعد الإدارة الرقمية هي الإدارة الإلكترونية في نظر الكثير من الباحثين, إذ تُعرف الإدارة الرقمية بأنها: "إستراتيجية إدارية لإدارة المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال

أمثل لمصـــادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشـــرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة، وبالجودة المطلوبة.

كما عُرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، وبدون استخدام الورق, لذا فإن الإدارة الإلكترونية تتمثل في " اســتغلال الوســائل الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات الإدارية من أجل تســهيل المعاملات الإدارية وتوفير الوقت والجهد، كما أنها تُعد إدارة بلا ورق ووسيلة لرفع أداء وكفاءة السلطة وتعتمد أساسا على الوسائل التكنولوجية (عبد السلام، ٢٠١٧).

هذا, وتُعد الإدارة الإلكترونية أعم وأشــمل من الإدارة الرقمية, حيث أن الإدارة الرقمية مفهومها أضــيق من الإدارة الإلكترونية وقد أوضــح (العماري، ٢٠٢٢) بأن الإدارة الرقمية تســاهم في التحول نحو مجتمع متطور بينما الإدارة الإلكترونية تقود ذلك التحول, فالإدارة الرقمية أداة تســاعد الإدارة الإلكترونية في تطبيقها بشــكل متناسق وبطريقة فعالة لتحقيق الأهداف.

ويرى (زيادة، ٢٠٢١) أن الإدارة الرقمية تعمل على اكتشاف الأدوات والأساليب الضرورية لإدارة المعرفة ورأس المال الفكري بفاعلية.

وتستنتج الباحثة أن الإدارة الإلكترونية هي منهجية إدارية متكاملة تقوم على استخدام الإلكترونيات في ممارسة الوظائف الإدارية الأساسية وأن الإدارة الإلكترونية في تطبيقها وفي تقييمها تختلف عن الإدارة الرقمية اختلافا كاملًا.

سابعاً: الإجراءات المنهجية للبحث:

١- نوع الدراسة:

انطلاقًا من مشكلة الدراسة واتساقًا مع الأهداف التي تسعى لتحقيقها فإن هذه الدراسة تقع ضمن الدراسات الوصفية.

٢- منهج البحث:

يعتمد هذا البحث وفقًا لأهدافه على منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل.

٣- عينه البحث:

تم تطبيق البحث علي جميع العاملين بأقسام رعاية الشباب ويستخدمون الادارة الإلكترونية داخل كليات جامعة بني سويف وتقدر بـ (٨٠) مفردة.

٤- أدوات البحث:

تحقيقًا لأهداف البحث واتساقًا مع منهجيته اعتمد البحث على أداة رئيسية بغرض الحصول على البيانات من مصادر متعددة للتأكد من صدق البيانات التي تم جمعها وحتى يتثنى تحقيق الأهداف المراد تحقيقها, وتمثلت أداة جمع البيانات في استبيان معايير تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشاملة بالجامعات.

٥- مجالات البحث:

أ- **المجال المكاني:** تمثل المجال المكاني بجامعة بني سويف, وذلك للأسباب التالية:

- تحقيق الهدف الاستراتيجي لجامعة بني سويف لتكون قائمة على الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها مع العملاء.
- اهتمام الجامعة بتطوير نظم الإدارة بها للإرتقاء بمستوي الخدمات المجتمعية التي تقدمها.

وطُبق البحث بإدارات رعاية الشباب بالكليات التالية:

جدول (١) يوضح الكليات التي طُبق بها البحث

م	الكلية	العدد
١	كلية علوم	٢
٢	كلية تجارة	٢
٣	كلية حقوق	٤
٤	كلية أداب	٤
٥	كلية تربية	٢
٦	كلية صيدلة	٣
٧	كلية اعلام	١
٨	كلية علوم الأرض	٢
٩	كلية طب بيطري	٢
١٠	كلية طب بشري	٣
١١	كلية تعليم صناعي	١
١٢	كلية هندسة	١
١٣	كلية تمريض	١
١٤	كلية طب أسنان	١
١٥	كلية تربية رياضية	٣
١٦	كلية اقتصاد وعلوم سياسية	١
١٧	كلية علوم طبية	١
١٨	كلية علاج طبيعي	١
١٩	كلية زراعة	٢

٢٠	كلية حاسبات ومعلومات	٢
٢١	كلية خدمة اجتماعية	٢
٢٢	كلية فنون تطبيقية	١
٢٣	كلية علوم ذوي الاحتياجات	١
٢٤	كلية سياحة وفنادق	٣
٢٥	كلية تربية طفولة مبكرة	٢
٢٦	كلية ألسن	١
٢٧	مدن جامعية	٣
٢٨	كلية علوم الملاحة	٢
٢٩	الإدارة العامة	٢٦
	المجموع	٨٠

ب- المجال البشري: تمثل المجال البشري في جميع الأخصائيين العاملين بقسم رعاية الشباب داخل جامعة بني سويف وعددهم (٨٠) أخصائي.

ج- المجال الزمني: تمثل المجال الزمني في فترة جمع البيانات والتي بدأت خلال الفترة من (٢٠٢٤/٧/٣٠م) إلى (٢٠٢٤/١٠/٣٠م).

ثامناً: نتائج البحث:

(أ) النتائج المرتبطة بالتساؤل الأول للدراسة:

- ما معايير تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشاملة بالجامعات ؟

جدول (٢)

معايير تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات والمؤسسات الجامعية ن=٨٠

م	المعايير	الاستجابات						مجموع الأوزان	الوسط المرجح	القوة النسبية (%)	الترتيب
		دائمًا		أحيانًا		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	المعايير الإدارية	٦١	٧٦	١٢	١٥	٧	٨	٢٩٧	٢,٤٧	٨٧,٢	٢
٢	المعايير التكنولوجية	٤٤	٥٥	٢٧	٣٣	٩	١١	٢٧٦	٢,٣٠	٧٩,٧	٤
٣	المعايير الأمنية	٤٦	٥٧	٣٢	٤٠	٢	٢	٢٨٣	٢,٣٥	٨٣,٢	٣
٤	المعايير البشرية	٦٣	٧٨	٩	١١	٨	١٠	٣٠٥	٢,٥٤	٨٩,٥	١
٥	المعايير القانونية والتشريعية	٤٢	٥٢	٢٩	٣٦	٩	٤٥	٢٦٠	٢,١٦	٧٦,٦	٥
	المتوسط العام للمتطلبات								٢,٣٦	٨٤,٩	مستوى مرتفع

تشير بيانات الجدول رقم (٢), أن المتوسط العام للمعايير جاء مرتفع، بقوة نسبية (٨٤.٩٪), ومتوسط حسابي (٢.٣٦).

ويمكن تحديد معايير تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشـــاملة بالجامعات, ووفقًا لأهميتها الإحصائية على النحو التالي:

- الترتيب الأول: المعايير البشرية, بمتوسط حسابي (٢.٥٤), وقوة نسبية (٨٩.٥٪).
- الترتيب الثاني: المعايير الإدارية, بمتوسط حسابي (٢.٤٧), وقوة نسبية (٨٧.٢٪).
- الترتيب الثالث: المعايير الأمنية, بمتوسط حسابي (٢.٣٥), وقوة نسبية (٨٣.٢٪).
- الترتيب الرابع: المعايير التكنولوجية, بمتوسط حسابي (٢.٣٠), وقوة نسبية (٧٩.٧٪).
- الترتيب الخامس: المعايير القانونية والتشريعية, بمتوسط حسابي (٢.١٦), وقوة نسبية (٧٦.٦٪).

وتشـــير بيانات الجدول إلي أن معايير تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشـــاملة بالجامعات مرتفعة, وهذا ما أشـارت إليه دراسـة **(منال إبراهيم, ٢٠٢٣)**, حيث أشـارت تلك الدراسـة إلى أن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمل الإداري لدى مديري المدارس من وجهة نظر مساعديهم كان مرتفعاً, وهذا ما أكدت عليه دراسة **(عمار القيسي, ٢٠٢٣)**, حيث أكدت تلك الدراسة على أن الإدارة الإلكترونية هي بيئة متغيرة، وأن الإدارة الإلكترونية تلعب دورًا هامًا في تكوين ميزة تنافسية وفي رفع جودة أداء المنظمة للمحافظة على البيئة.

كما أوصـت به دراسـة **(Seresht ,2009)**, حيث أكدت على فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة الأكاديمية للطلاب, وهذا ما أشـارت إليه دراسـة **(أحمد القشـلان, ٢٠٠٩)**, حيث أشـارت إلى أهمية العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة.

وكذلك أكدت عليه دراسـة **(أحمد البداح, ٢٠١٢)**, حيث أكدت على أنه يُمكن تطوير معايير الجودة الشـاملة في ضـوء اسـتخدام الإدارة الإلكترونية داخل المنظمات, وهذا ما أشـارت إليه دراسـة **(إيناس عشري, ٢٠١٨)**, حيث أكدت تلك الدراسة علي أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظومة التعليمية.

بينما أكدت دراســة **(Taylor ,2016)**, على تطوير أداء الإدارة الإلكترونية بشــكل يتناســب مع معايير الجودة الشـــاملة داخل المنظمات المختلفة, وهذا ما أكدت عليه دراســة **(نبيلة باديس, ٢٠١٧)**, أنه يُمكن الحصـــول على منتج أو خدمة ذات جودة عالية في ضـــوء تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية في بيئة العمل.

(ب) النتائج المرتبطة بالتساؤل الثاني للدراسة:

– ما مقترحات الإدارة الإلكترونية لتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الجامعية ؟

يتضح من النتائج أن إدارة رعاية الشباب بالجامعة تقدم المقترحات التالية:

١- تدريب القيادات البشرية على الأساليب المتطورة في الإدارة الإلكترونية.

٢- وضع نظام محاسبة للقصور في أداء القائمين على منظومة الإدارة الإلكترونية.

٣- توفير برامج تثقيفية لتوجيه أفراد المجتمع بفكرة الإدارة الإلكترونية.

٤- وضع آليات لتحفيز المسئولين ذات الكفاءة في التعامل مع التقنيات الحديثة.
٥- وضع ضوابط محددة لأنظمة التعامل مع الإدارة الإلكترونية.
٦- الاعتمام بتطوير أداء العاملين بمنظومة الإدارة الإلكترونية.
٧- الاعتمام بتطوير أداء العاملين بمنظومة الإدارة الإلكترونية.
٨- توفير حوافز للعاملين ذات الكفاءة في استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
٩- توفير وحدة للشكاوي الخاصة بالعزوف عن تقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.
١٠- ضرورة وجود مرونة في ترجمة القوانين الخاصة بتنفيذ خدمات الإدارة الإلكترونية.
١١- توفير الموارد المالية اللازمة لتمويل مبادرة الإدارة الإلكترونية.
١٢- توفير بيئة أمنه لحماية أمن المعلومات من الاختراق.
١٣- التأكيد على وضع إطار تنظيمي لعمل الإدارة الإلكترونية.
١٤- الاعتماد على تطبيقات عربية للحفاظ على أمن المعلومات الإلكترونية

المراجع

أولاً المراجع العربية:

حمزة, أحمد إبراهيم (٢٠٢٠)، ***التخطيط الاجتماعي***، عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع.

القشلان, أحمد حسن (٢٠٠٩)، تطوير الأداء في مؤسسات التعليم العالي في ضوء مدخل التعلم التنظيمي وإدارة الجودة الشـــاملة, ***المجلة العربية لضـــمان جودة التعليم الجامعي***, اليمن, جامعة العلوم والتكنولوجيا, مج (٢), ع (٣)، ص٨٧.

عثمان, أحمد حســني (٢٠١١), ***الإدارة والمعرفة الإلكترونية "الاســتراتيجية والوظائف, والمجالات"***، ط١ ، الأردن, دار اليازوري للنشر والتوزيع.

البداح, أحمد خالد (٢٠١٢)، تصور مقترح لتطوير معايير إدارة الجودة وضمانها في الجامعات الأردنية في ضوء تقنيات التعلم الإلكتروني، ***المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي***، مج (٧), ع (٩), ص٨٧.

إسماعيل, إيمان صالح (٢٠١٠), ***الإدارة الإلكترونية***، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع .

شــاذلي, إيمان محمود (٢٠٢٣), المعوقات المُدركة لتبنى الإدارة الإلكترونية لعلاقات العملاء بالبنوك العامة المصــرية، ***مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية***، القاهرة, مجلد(٣), عدد (٢), ص٨٧.

عشــري, إيناس محمد (٢٠١٨), دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجي، ***المجلة العلمية للبحوث والدراســات التجارية***، الســعودية، مج(٣٢)، ع(٤), ص٢٤٣.

الاستراتيجية, المركز المصري للدراسات (٢٠٢٢), ***المؤتمر السنوي للتنمية الإلكترونية***, يوليو.

العلاق, بشير حسن (٢٠٠٨)، ***مبادئ الإدارة***، عمان, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

العلاق, بشير حسن (٢٠١٨)، ***الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم***، عمان, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

حسن, حسين على (٢٠١١), ***الإدارة الإلكترونية "المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"***، عمان, مؤسسة الرواق للنشر والتوزيع.

الحراحشة, حسين محمد (٢٠١١), ***إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي***، عمان, دار جليس الزمان للنشر.

طعيمه, رشدي أحمد (٢٠٠٩), ***الجودة الشاملة في التعليم "مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد"***, عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

خالد, سامي زغلول (٢٠٢٠)، ***إدارة الموارد البشرية "رؤية استراتيجية وتطبيقات عملية"***، ليبيا، دار الوطنية.

ياسين, سعد غالب (٢٠٠٥)، ***الإدارة الالكترونية "تطبيقات عربية"***، المملكة العربية السعودية، مكتبة معهد الإدارة العامة.

الزيباري, طاهر حسن (٢٠١٦)، ***النظرية السوسيولوجية المعاصرة***، الأردن, دار البيروني للنشر والتوزيع.

السروجي, طلعت مصطفي (٢٠١٣)، ***التخطيط الاجتماعي "نظريات ومناهج"***، القاهرة, دار الفكر.

عيسى, طارق عبد الرؤوف (٢٠١٧), ***الحكومة الإلكترونية "مفاهيمها – مبادئها – متطلباتها"***, ط١، القاهرة, المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.

قدادة, عبدالله عيسى (٢٠٠٨), ***إدارة الجودة الشاملة***، الأردن, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

حافظ, عباس عبدالرحمن (٢٠١٤) ***الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل***، القاهرة, مطابع الشرطة للطباعة والنشر والتوزيع.

القيسي, عمار فوزي (٢٠٢٣)، دور الإدارة الإلكترونية في زيادة القدرة للمؤسسات المالية، ***مجلة الدراسات المستدامة***، الجمعية العلمية للدراسات التربوية المستدامة، العراق, مج(٥), عدد(١).

الجازي, علي سويلم (٢٠٢١)، ***الشرطة المجتمعية ودورها في تحقيق الأمن الاجتماعي***، عمان, دار الخليج للنشر والتوزيع.

محمد, علي عبدالله (٢٠٢٣)، مدى تلبية كليات العلوم التطبيقية بجامعة التقنية والعلوم التطبيقية لمعايير الجودة الشاملة في ضوء الاستراتيجية الوطنية للتعليم ٢٠٤٠ في سلطنة عمان، ***مجلة البحوث التربوية والنفسية***، مج (٧), ع (٣), ص١٣٥.

مصطفى, علاء عبد المجيد (٢٠٢٠), ***أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الإبداع التكنولوجي كدور وسيط لاستدامة الموارد البشرية في شركات التأمين الأردنية***، رسالة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، كلية الدراسات العليا، الأردن.

حامد, فداء حمدي (٢٠١٥), ***الإدارة الإلكترونية "الأسس النظرية والتطبيقية"***، ط١، الأردن, دار الكندي للطباعة والنشر.

يحيي, فتحي علي (٢٠١١)، ***نظام إدارة الجودة الشاملة***، عمان, اليازوري العلمية للنشر.

الدراركة, محمد إبراهيم (٢٠١٧), ***مبادئ إدارة الجودة الشاملة***، عمان, دار ابن النفيس للنشر.

إسماعيل, محمد صادق (٢٠١٠), ***الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية***، القاهرة, المركز العربي للنشر والتوزيع.

الغامدي, محمد (٢٠٢١), ***إدارة الجودة الشاملة***, الأردن، دار المريخ للنشر والتوزيع.

الدعيلج, محمد حسن (٢٠١١), ***الإدارة الإلكترونية "المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"***، عمان, مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

جاسم, محمد هادي (٢٠٢٣)، الجودة الشاملة وأثرها في المكتبة المركزية جامعة بابل: دراسة استطلاعية، ***مجلة جامعة بابل العلوم الانسانية***، العراق, ع (١)، مج(٣١)، ص٧٥.

علاونة, محمد جابر (٢٠٠٤)، تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، ***ورقة علمية بمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي***, فلسطين, جامعة القدس المفتوحة.

خاطر, محمود إبراهيم (٢٠٢٢), الإدارة الإلكترونية مدخلاً لتحقيق الجودة والتميز بمدارس التعليم الثانوي العام في مصر، ***مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية***, كلية التربية, جامعة سوهاج، مج(١٢), عدد (٧).

رضوان, محمود عبد الفتاح (٢٠١٢), ***الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية***، القاهرة، المجموعة العربية.

عطية, محسن علي (٢٠١٥)، ***الجودة الشاملة والمنهج***، عمان, دار المناهج للنشر والتوزيع.

إبراهيم, منال محمد (٢٠٢٣), ***دور الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمل الإداري لدى مديري المدارس الأردنية من وجهة نظر مساعديهم***، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، الجامعة الأردنية, ع(٩), مج(٢٥).

أبو النصر, مدحت محمد (٢٠١٧)، ***التدريب عن بعد بواباتك لمستقبل أفضل***، القاهرة, دار المجموعة العربية.

كافي, مصطفى يوسف (٢٠١٢)، ***الإدارة الإلكترونية***, دمشق, دار رسلان للطباعة والنشر.

الجرواني, نادية عبد الجواد (٢٠١٤), ***الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات الاجتماعية***, القاهرة, مكتبة ابن رشد للنشر والتوزيع.

باديس, نبيلة عدلي (٢٠١٧), أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: دراسة لواقع محاور إدارة الجودة الشاملة في جامعة خنشلة من وجهة نظر الطلبة, ***مجلة ميلاف للبحوث والدراسات***، مج (٣), ع (٦), ص ٦٥.

الهزاني, نورة ناصر (٢٠١٤)، ***الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية: دراسة لتقييم مواقع الوزارات السعودية على الانترنت***، الرياض, مكتبة الملك فهد الوطنية.

الكوني, نور مهدي (٢٠٢١)، ***المدخل العلمي للإدارة الإلكترونية***، ليبيا، ط١، دار الكتب الوطنية.

فهمي, هويدا محمد (٢٠١٤), ***الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات الاجتماعية***، القاهرة, مكتبة الرشد للطباعة

بيومي, هشام محمد (٢٠١٣), ***الإدارة الالكترونية***، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع.

العزاوي, وفاء قيس (٢٠٢٣), مدى توظيف التعلم الإلكتروني لتحقيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة الجامعة من جمهورية فلسطين, ***مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية***، العراق، مج (٣)، عدد (٢), ص٦٧.

العالي, وزارة التعليم (٢٠٠٠), ***المؤتمر القومي للتعليم العالي***، الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات، مج(١)، ع(٢)، ص ٢٨٠.

ثانيا المراجع الانجليزية:

Wiley, John (2013), ***Managing Electronic Records, Managing electronic records: methods, best practices, and technologies***, Robert F. Smallwood. e United States of America.

Bester, Michna (2012), ***Total Quality Management Revised For Anna University***,3th edition ,delhi, india.

Jervis, Masoodian (2014), How Do people attempt to integrate the management of their paper and electronic documents, ***Journal of information Management***, 66.

Mercy, Ogbari (2015), Strategic Imperatives of Total Quality Management and Customer Satisfaction in Organizational Sustainability ،***International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences***, (5).

Stone, Romero (2006), ***Factors Affecting The Acceptance and Effectiveness of Elec-tronic Human Resource Systems***, Human Resource Management Review, 16.

Santosh, Robert (2013), ***Aframework for implementing TQM in higher education programs Emerald***, Publishing Quality Assurance in Education 15, (1).

Hanz, Seresht (2009), Management: Barriers and Challenges in Iran. ***Ph.D***. Thesis, Dollamed Tabatebe University.

David, Taylor (2016), ***Developing the performance of the electronic management and related programs in the management of administrative departments***, Ed D., Walden University.