

## تطوير الأداء الإداري بجامعة الفيوم باستخدام التكنولوجيا الحديثة في ضوء معايير الجودة الشاملة

Developing the administrative performance of Fayoum  
University using modern technology in light of the overall  
quality standards.

مستخلص من رسالة

للحصول على درجة الماجستير في التربية

تخصص إدارة تربوية وسياسات التعليم

إعداد

عماد الدين رشدي حسين عبد الله

إشراف

٥٠٠٥ / سميحة على مخلوف /  
أستاذ الإدارة التربوية  
وسياسات التعليم المساعد  
كلية التربية جامعة الفيوم

د/ أحمد رمضان خطيري  
مدرس أصول التربية  
كلية التربية - جامعة الفيوم

### ١ - مقدمة:

نحن نعيش في عصر أصبحت فيه التكنولوجيا دالة للثروة ومصدراً أساسياً للنمو ومحركاً فاعلاً لجميع الأنشطة الاقتصادية، فقد أضحى تطور وتنمية المجتمعات المعاصرة يتأثر تأثراً أكثر فأكثر بدرجة امتلاكها للتكنولوجيا وقدرتها على إنتاجها بعدما تأكد عدم جدوى امتلاك الموارد المادية لوحدها، فأصبحت التكنولوجيا والمعلومات متلازمتين حيثما تكون التكنولوجيا تكون المعلومات.

لقد فرضت تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة خلال السنوات القليلة الماضية، واقعاً إدارياً جديداً، يتميز بدمج تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري، فانقلبت الأعمال الإدارية من الأساليب اليدوية التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية التي تتسم بعدم التقيد بالزمان والمكان وتبسيط الإجراءات وتوفير الجهد والوقت وتقليل تداول المعاملات الورقية إلى أقل حد ممكن.

وانطلاقاً من دور الجامعة في خدمة المجتمع كان من اللازم على إدارتها التطوير والحرص على تحقيق مستويات من الجودة يرضي عنها المجتمع وتضمن لها الوفاء بالرسالة التي من أجلها أنشئت، فأصبحت الإدارة الإلكترونية الحل الأمثل للوصول بالأداء الإداري إلى درجة الجودة والتميز.

ولا يمكن للجودة أن تتحقق في الأداء الإداري إلا من خلال توافر معايير محددة تحدد ما يجب أن يكون عليه الأداء الإداري مما يؤدي إلى تسريع وتيرة العمل وتقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة، مما يقلل التكلفة إلى الحد الأدنى والحصول على رضا المستفيدين

ويخطئ من يعتقد أن تطوير الأداء الإداري بإدخال التكنولوجيا الحديثة هي مجرد شراء التقنية اللازمة من أجهزة وشبكات وبرامج إلكترونية للقيام بجميع الأعمال الإدارية بالجامعة، وإنما الأمر يحتاج أن يسبق ذلك كله خطوة في غاية الأهمية وهي تحديد متطلبات تفعيلها في ظل معايير جودة محددة سلفاً، تحدد ما يجب أن يكون عليه الأداء الإداري بالجامعة. وهذا ما ستحاول هذه الدراسة الإجابة عنه.

## ٢- مشكلة الدراسة:

تشير العديد من الدراسات في الإدارة التربوية بالجامعات المصرية والعربية إلى أن الإدارة التقليدية أصبحت إدارة تنصف بالجمود وذلك لاعتمادها على قوالب يصعب الخروج عنها مما يعوق توفير قنوات اتصال حيوية لمواجهة أي تحولات أو تجديدات مما يقلل قدرة الإدارة على الإبداع والابتكار ويجعلها عاجزة عن التطور العالمي، وأصبح لزاماً على إدارة الجامعات إدخال التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري، وهذا ما اكدته العديد من المؤتمرات المحلية والعالمية التي أوصت بضرورة تفعيل التكنولوجيا الحديثة بالجامعات من أجل جودة الأداء الإداري.

ومن خلال مقابلة استطلاعية قام به الباحث مع بعض العاملين بالجهاز الإداري بجامعة الفيوم ودارت حول طبيعة الأعمال الإدارية التي يؤديونها وأسفرت المقابلات عن:

١- تبذل إدارة الجامعة مجهودات كبيرة من أجل تطوير العمل الإداري، إلا أن العمل الإداري ما زال يتسم بالتقليدية وما زال به العديد من المشاكل الإدارية التي يلمسها جميع المتعاملين مع الجامعة.

٢- قامت وزارة التعليم العالي بمجهودات حثيثة نحو تطوير الأداء الإداري بالجامعات المصرية فأنشئت مشروع تكنولوجيا المعلومات ICTP، إلا أن هذه المجهودات لم تؤتي ثمارها حتى الآن وما زال العمل الإداري بجامعة الفيوم يتسم بالتقليدية "الطريقة الورقية".

**وبناء على ما سبق تتلخص مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيسي التالي:**

كيف يمكن تطوير الأداء الإداري بجامعة الفيوم باستخدام التكنولوجيا الحديثة في ضوء معايير الجودة الشاملة ؟

وينتفع من السؤال الرئيسي الأسئلة الآتية:

- ١- ما الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا الحديثة ؟
- ٢- ما معايير الجودة الشاملة اللازمة للأداء الإداري ؟
- ٣- ما طبيعة الأداء الإداري للعاملين بالجهاز الإداري بجامعة الفيوم ؟
- ٤- ما واقع تطبيق التكنولوجيا الحديثة في الجهاز الإداري بجامعة الفيوم في ضوء معايير الجودة الشاملة ؟
- ٥- ما التصور المقترح لتطوير الأداء الإداري بجامعة الفيوم في ضوء التكنولوجيا الحديثة ومعايير الجودة الشاملة ؟
- ٣- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة التوصل إلى تصور مقترح لتطوير الأداء الإداري بجامعة الفيوم في ضوء التكنولوجيا الحديثة ومعايير الجودة الشاملة وذلك من خلال:-

- ١- التعرف على الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا الحديثة.
- ٢- تحديد معايير الجودة الشاملة اللازمة لتطوير الأداء الإداري بجامعة الفيوم.
- ٣- التعرف على طبيعة الأداء الإداري للعاملين بالجهاز الإداري بجامعة الفيوم.
- ٤- التعرف على واقع تطبيق التكنولوجيا الحديثة بجامعة الفيوم.

٥- التوصل إلى تصور مقترح لتطوير الأداء الإداري بجامعة الفيوم باستخدام التكنولوجيا الحديثة ومعايير الجودة الشاملة.

٤- أهمية الدراسة:

تتضح الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال النقاط التالية:

٤-١ تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تربط بين اتجاهات الأفراد والتكنولوجيا الحديثة في الإدارة التي تمثل أحد الأساليب والمناهج الإدارية المعاصرة.

٤-٢ التوافق مع الاتجاهات الحديثة التي تسود مجال إدارة الأعمال بصفة عامة وإدارة الموارد البشرية والعلاقات الإنسانية بصفة خاصة.

٤-٣ تسهم الدراسة إلى التوصل إلى تحديد متطلبات تطوير الأداء الإداري بمنهج علمي.

٥- حدود الدراسة:

٥-١ الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة الحالية على توضيح الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا الحديثة، عرض معايير الجودة الشاملة للأداء الإداري، عرض طبيعة العمل الإداري للعاملين بالجامعة.

٥-٢ الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة من العاملين بالجهاز الإداري بجامعة الفيوم من قسمي شئون الطلاب وشئون الدراسات العليا والبحوث.

٥-٣ الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة الميدانية على ست كليات من كليات جامعة الفيوم وهذه الكليات هي "دار العلوم، الآداب، التربية، الآثار، الزراعة، العلوم"

الحدود الزمنية: طبقت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠١٦/٢٠١٧

٦- مصطلحات الدراسة:

٦-١ تطوير: يقصد به التحويل من طور إلى طور.

ويعرف بأنه " التغيير التدريجي الذي يحدث في أداء الأفراد"

وتعرفه الدراسة الحالية إجرائياً بأنها "تغير في أداء العمل الإداري بهدف رفع كفاءته وفاعليته".

٦-٢ التكنولوجيا الحديثة: تعرف بأنها: "استخدام وسائل الاتصال الحديثة لتجويد العمل الإداري".

وتعرف بأنها: "الإمكانيات الإلكترونية الحديثة كالحاسبات وأجهزة الاتصال الحديثة وامكانياتها في التواصل من خلال الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي من أجل إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية".

وتُعرفها الدراسة الحالية إجرائياً بأنها: "استخدام الأجهزة الإلكترونية الحديثة كأجهزة الحاسبات ذات الإمكانيات العالية لإنجاز المهام الإدارية بدقة والاستخدام الأمثل للوقت والجهد لإنجاز الأعمال الإدارية بالجامعة".

٦-٣ الأداء الإداري: عُرِف بأنه: "قدرة الإدارة علي تحويل المدخلات بالتنظيم إلي عدد من المخرجات وذلك بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة".<sup>(١)</sup>

وعُرِف بأنه: "التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معاً، حيث أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل"<sup>(٢)</sup>.

وتعرفه الدراسة الحالية إجرائياً بأنه: "العمل الذي يؤديه الفرد بعد أن يكلف به ويكون محدد المواصفات ومستوى جودة الأداء".

٦-٤ معايير الجودة الشاملة: تعرف بأنها "القواعد والأطر المرجعية التي تحكم من خلالها أو تقيس عليها سلوكيات الأفراد أو الجماعات والأعمال وأنماط التفكير والإجراءات".<sup>(٣)</sup>

(١) عبدالرحيم علي المير: العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة، مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، المجلد ٣٥، العدد الثاني، الرياض، ٢٠٠٦، ص ص: ٢٠٧-٢٤١.

(٢) Choo, Freddie: "Job stress, Job Performance, and Auditor Personality Characteristics", *Auditing A Journal of Practice and theory*, 2008, PP 17-34.

(٣) حسن شحاتة، زىنب النجار: معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية،

وتعرف بأنها " المؤشرات والمواصفات القياسية المحددة مقدماً وتقاس بها جودة المنظمة"<sup>(١)</sup>

وتعرفها الدراسة الحالية إجرائياً بأنها "مؤشرات الأداء المستخدمة لتطوير وتحسين إنجاز المهام والأعمال الإدارية بالجامعة والوصول به إلى مستوى الكفاءة والفاعلية".  
٧- الدراسات السابقة:

أمكن تصنيف الدراسات السابقة إلى محورين:

المحور الأول: دراسات تناولت التكنولوجيا الحديثة وعلاقتها بتطوير الأداء الإداري.

المحور الثاني: دراسات تناولت إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بتطوير الأداء الإداري.

وسيتم سرد الدراسات السابقة بحسب تسلسلها الزمني مبتدئاً بالأحدث كما يلي:

المحور الأول: دراسات تناولت التكنولوجيا الحديثة وعلاقتها بتطوير الأداء الإداري:

أولاً: الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: برنامج إلكتروني للتنمية الإدارية للأخصائيين الرياضيين بجامعة دمياط (٢٠١٦) (٢)

تهدف الدراسة إلى وضع برنامج إلكتروني للتنمية الإدارية للأخصائيين الرياضيين بجامعة دمياط، وتوصلت الدراسة إلى تصور مقترح لإعداد برامج التنمية الإدارية للأخصائيين الرياضيين في ضوء المستجدات التكنولوجية.

(1) علي عباس حسين: الجودة الشاملة في التعليم العالي، الاسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر، ٢٠٠٨، ص ١٥.

(2) عادل أحمد حسن محمد؛ برنامج إلكتروني للتنمية الإدارية للأخصائيين الرياضيين بجامعة دمياط، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنصورة، ٢٠١٦.

### الدراسة الثانية: تطوير الأداء الإداري بجامعة المنوفية في ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية (٢٠١٥)

هدفت الدراسة إلى تطوير الأداء الإداري للعاملين بجامعة المنوفية في ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود العديد من المعوقات " إدارية وتكنولوجية وبشرية ومالية " التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية.

### الدراسة الثالثة: توظيف تكنولوجيا المعلومات في الجامعات المصرية في ضوء معايير الاعتماد (٢٠١٥)

هدفت الدراسة إلى تحديد أوجه الشبه والاختلاف في مجال توظيف تكنولوجيا المعلومات في الجامعات المصرية وجامعات دول المقارنة أمريكا وأستراليا في ضوء معايير الاعتماد وعلي ضوء العوامل الثقافية والاجتماعية بكل دولة، وقد توصلت الدراسة إلى بعض الإشكاليات في توظيف تكنولوجيا المعلومات منها أن نظم المعلومات المستخدمة لا يتم الربط المباشر بينها وبين قواعد بيانات المجلس الأعلى للجامعات.

### ثانيا: الدراسات الأجنبية:

### الدراسة الأولى: تطوير أداء الإدارة الإلكترونية والبرامج الملحقة بها في إدارة الأقسام الإدارية (٢٠١٦) (١)

هدفت الدراسة إلى تطوير أداء الإدارة الإلكترونية بشكل يتناسب مع برامج التشغيل المتوفرة على أجهزة المحمول وأجهزة الكمبيوتر، بما يتيح العملاء المستخدمين من التواصل مع إدارة الجامعة في أي وقت، وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تحتاج دائماً للتطوير والموائمة مع التكنولوجيا الحديثة مما يساعد على جودة التواصل مع إدارة الجامعة مما يوفر الكثير من الوقت والجهد.

(1) Taylor, C: Developing the performance of the electronic management and related programs in the management of administrative departments, Ed D., Walden University, 2016, p.17.

### الدراسة الثانية: تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة كرواتيا المفتوحة في ضوء معايير الجودة.(٢٠١٥)<sup>(١)</sup>

هدفت الدراسة إلى تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة كرواتيا المفتوحة من خلال معايير جودة محددة مقدماً توضح جودة البنية التحتية، وجودة البرامج والأجهزة، وجودة الاتصال، وجودة الأداء الإداري، وجودة الخدمة الإدارية المقدمة للمستخدمين، وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن توافر معايير للجودة يساعد كثيراً على الوصول للهدف، وقدمت الدراسة عدة معايير مقترحة لإدارة المؤسسات التعليمية.

### الدراسة الثالثة: استخدام الكمبيوتر في إدارة الجامعة إلكترونياً (٢٠١٥)<sup>(٢)</sup>

أجريت هذه الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية وهدفت إلى الكشف عن أهمية استخدام الكمبيوتر في إدارة الجامعات، وأظهرت النتائج إلى وجود علاقة طردية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة تخفيف عبء العمل الإداري وإسراع وتيرة العمل وتقليل الأخطاء.

### الدراسة الرابعة: تحديد العوامل المؤثرة في كفاءة الإدارة الإلكترونية، ومدى تأثيرها على وظائف الموارد البشرية (٢٠١٤)<sup>(٣)</sup>

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في كفاءة الإدارة الإلكترونية، وقام الباحث بتقديم نموذج يضم ثلاثة عوامل اعتبرها الأكثر تأثيراً وهي جودة البنية التحتية، وجودة الأداء الإداري، وجودة الاتصال، وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تكون فعاله لدى كل من المنظمة والأفراد بما يوفر الوقت والجهد والتكلفة.

- (1) Lara, N.: The development of e-management at the Croatian Open University in the light of quality standards., Ph.D ,Croatia National University ,2015,p14
- (2) kissane ,B: Use the computer in the administration of the university, Ph.D University of California, 2015,P44
- (3) Clark & others:Factors Affecting the Acceptance and Effectiveness of Electronic Human Resource Systems Ph.D University of California, 2014, P41



**المحور الثاني: دراسات تناولت إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بتطوير الأداء الإداري.**

**أولاً: الدراسات العربية:**

**الدراسة الأولى: واقع تطبيق ضمان الجودة في كلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم (٢٠١٧).<sup>(١)</sup>**

هدفت الدراسة التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود وذلك في سبيل دعم توجيهات الكلية في أن تكون الجودة ثقافة يمارسها الجميع وصولاً إلى تحقيق التميز، وتوصلت الدراسة تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة بالكلية..

**الدراسة الثانية: إطار مقترح لتطوير الأداء المؤسسي للجامعات المصرية في ضوء معايير الجودة الشاملة (٢٠١٦).<sup>(٢)</sup>**

هدفت الدراسة إلى التوصل إلى إطار مقترح لتطوير الأداء المؤسسي للجامعات المصرية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من خلال نماذج ومداخل حديثة للتميز في الأداء وتوضيح الاختلاف بين المداخل التقليدية الحديثة في تقييم الأداء المؤسسي، وتوصلت الدراسة إلى وضع إطار لتطوير الأداء المؤسسي للجامعات المصرية في ضوء معايير الجودة الشاملة يعتمد على جودة الأداء المؤسسي الشامل بكل معايير ومؤشرات.

**الدراسة الثالثة: إدارة المؤسسات كمدخل لإدارة الجودة الشاملة ببعض كليات جامعة المنوفية وعلاقته برضا الطالب الجامعي. (٢٠١٦).<sup>(٣)</sup>**

(1) نصر على محمد، سليمان زكريا سليمان: واقع تطبيق ضمان الجودة في كلية إدارة الأعمال - جامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم: المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد العاشر، العدد ٢٥، ٢٠١٧.

(2) طارق عبد الرحمن محمد: إطار مقترح لتطوير الأداء المؤسسي للجامعات المصرية في ضوء معايير الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، ٢٠١٦.

(3) منال جابر حماد: إدارة المؤسسات كمدخل لإدارة الجودة الشاملة ببعض كليات جامعة المنوفية وعلاقته برضا الطالب الجامعي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الأقتصاد المنزلي، جامعة المنصورة، ٢٠١٦م.

هدفت الدراسة إلي تحديد مستوى إدارة الجودة الشاملة لبعض كليات جامعة المنوفية وعلاقتها برضا الطالب الجامعي.

وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة احصائيا بالكليات الحاصلة على الجودة والاعتماد وغير الحاصلة في أبعاد الجانب الإداري والخدمات(المبنى والتجهيزات- الخدمات المقدمة) وذلك من خلال استخدام معايير الجودة الشاملة المعتمدة من الهيئة العامة للجودة والاعتماد بالجامعات المصرية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

#### الدراسة الأولى: تطوير جودة الأداء الإداري في مؤسسات التعليم العالي (٢٠١٦)<sup>(١)</sup>

هدفت الدراسة إلى تحقيق الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة في مؤسسات التعليم العالي بكوريا الجنوبية من خلال تطبيق منهج التحسين المستمر للجودة كأحد أساليب الجودة الشاملة بإدارة الموارد البشرية في سبعة مؤسسات تعليمية لتنمية المهارات الإدارية وصولاً بالعمل الإداري إلى درجة من الكفاءة والفاعلية، وتوصلت الدراسة إلى أن أسلوب التحسين المستمر من أساليب الجودة التي يجب تبنيها عند تنمية مهارات العمل الإداري.

#### الدراسة الثانية: تطوير الأداء الإداري في التعليم العالي باستخدام نموذج

التميز (٢٠١٥)<sup>(٢)</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على مجموعة المفاهيم المتعلقة بمشروع ضمان الجودة والتقييم في مؤسسات التعليم العالي اليابانية، ومعرفة النتائج من تنفيذ منهجية تقييم الجودة.

وتوصلت الدراسة إلى أن نموذج التميز هو الأداة الأكثر شمولاً لضمان وتقييم الجودة باعتبارها أداة عملية وتطبيقية مناسبة، وفي ضوء النتائج يمكن للمؤسسات

(1)Vijaya Sunder M., "Constructs of quality in higher education services", International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 65 Iss: 8, 2016, pp.1091 – 1111.

(2)Barros,S: Developing administrative performance in higher education using the excellence model, Ph.d , Tokyo University,2015, p.25

التعليمية من تحديد أنشطة التحسين المناسبة التي تمكنها بشكل فعال من تحقيق نتائج متميزة.

### التعليق العام على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية والتي تناولت جوانب الدراسة الحالية حول موضوعي التكنولوجيا الحديثة والجودة الشاملة ودورهما في تطوير الأداء الإداري بالجامعة تبين ما يلي:

- قلة عدد الدراسات العربية والأجنبية التي تجمع بين تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومعايير الجودة الشاملة لتطوير الأداء الإداري.
- تناولت بعض الدراسات مميزات تطبيق التكنولوجيا الحديثة لتطوير الأداء الإداري بالجامعة وتتلخص فيما يلي:
  - تطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري بالجامعة يساعد علي سرعة الإنجاز ودقة الأداء.
  - أن استخدام التكنولوجيا الحديثة ينجز الأعمال الإدارية بكفاءة وفاعلية ويقلل من الأخطاء المحتملة.
- تناولت بعض الدراسات عيوب تطبيق التكنولوجيا الحديثة لتطوير الأداء الإداري بالجامعة وتتلخص فيما يلي:
  - قواعد البيانات الجامعية لا تخضع للمقاييس الدولية في الجودة والفعالية.
  - لا يوجد نظام لإدارة الجودة بوحدات تكنولوجيا المعلومات بالجامعة.
  - افتقاد النظام الإداري الجامعي التواصل الكترونياً واعتمادها علي الوثائق الورقية.
  - غياب آلية المتابعة المستمرة لتحديد الاحتياجات التدريبية للإداريين.
- توصلت بعض الدراسات السابقة إلى أن المعايير المعتمدة من الجامعة قد وضعت لموظفي الجهاز الإداري بالكليات دون مراعاة لتخصص الأقسام الإدارية.

• توصلت بعض الدراسات إلى عدم توافر معايير جودة شاملة تتعلق بتطبيق التكنولوجيا الحديثة في الأعمال الإدارية بالجامعة.

• قلة توافر وصف وظيفي يوضح المهام والمسئوليات للكثير من الوظائف الإدارية بالجامعة وبالتالي عدم ربطها بتقييم الأداء وتحديد الاحتياجات التدريبية.

### أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة للمحورين:

يمكن استخلاص أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

• الهدف الرئيسي وهو تطوير الأداء الإداري بمؤسسات التعليم العالي من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة من خلال معايير الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي.

• تبني المنهج الوصفي التحليلي.

• استخدام الاستبانة كأداة للتطبيق في معظم الدراسات.

### ويمكن استخلاص أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

• الدراسة الحالية تربط بين تطبيق التكنولوجيا الحديثة لتطوير الأداء الإداري بمعايير الجودة الشاملة لتطوير الأداء الإداري، في حين الدراسات السابقة إلا القليل منها في حدود علم الباحث تهتم إما بتطبيق التكنولوجيا الحديثة أو استخدام معايير الجودة الشاملة.

• اهتمت الدراسة الحالية بالحدود البشرية المتمثلة في الجهاز الإداري للعاملين بالجامعة في حين الدراسات السابقة تنوعت الحدود البشرية بين الجهاز الإداري والأكاديمي بالجامعة.

### جوانب استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة من خلال ما يلي:

○ تحديد مشكلة الدراسة تحديداً دقيقاً.

○ صياغة عبارات " الاستبانة " أداة الدراسة الحالية.

○ توجيه الدراسة الحالية إلى كثير من المراجع العربية والأجنبية الخاصة بها.

٨- خطوات السير في الدراسة الحالية: سارت الدراسة كما يلي:

#### ٨-١ الإطار النظري:

تضمن الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا الحديثة ثم عرض ماهية وأهمية وأنواع عناصر الأداء الإداري، وكيفية قياس وتقييم الأداء الإداري ثم كيفية تطوير الأداء الإداري موضعاً أهداف ومجالات وطرق تطوير الأداء الإداري في ضوء معايير الجودة الشاملة بالجامعات، ثم عرض واقع الأداء الإداري بجامعة الفيوم، حيث تم التعرف على الهيكل التنظيمي لجامعة الفيوم وموقع مركز ضمان الجودة والتخطيط الاستراتيجي في الهيكل التنظيمي، وأخيراً تم رصد واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة بجامعة الفيوم من خلال التعرف على المشروعات الأساسية لنظم وتكنولوجيا المعلومات بجامعة الفيوم.

#### ٨-٢ الإطار التطبيقي:

٨-٢-١ تضمن هذا الإطار رصد واقع تطبيق التكنولوجيا الحديثة بجامعة الفيوم في الجانب الإداري بالجامعة من خلال المحاور التالية:

- درجة توافر الرؤية والرسالة والأهداف الخاصة بتطبيق التكنولوجيا الحديثة في الأعمال الإدارية بجامعة الفيوم.
- مهام ومسئوليات الإداريين المتعلقة بتطبيق التكنولوجيا الحديثة في الأعمال الإدارية بجامعة الفيوم.
- درجة توافر الإداريين المناسبين لتطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري بجامعة الفيوم.
- مدى توافر الإمكانيات المادية وغير المادية لتطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري بجامعة الفيوم.

#### ٨-٢-٢ المجال الزمني لتطبيق الدراسة الميدانية:

طبقت الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠١٦-٢٠١٧م وتم تقديم الاستبانة عن طريق الاتصال المباشر.

٨-٢-٣ عينة الدراسة الميدانية: ولقد تم اختيار عينة الدراسة كما يلي:

- تم اختيار ست كليات من كليات جامعة الفيوم وهي " كلية دار العلوم، كلية الآداب " تمثّلان الكليات النظرية بالجامعة، " كلية العلوم، كلية الزراعة " تمثّلان الكليات العملية بالجامعة، " كلية التربية، كلية الآثار" تمثّلان الكليات التي تجمع بين النظري والعملي، وهذه الكليات تمثل نسبة ٤٣% من إجمالي كليات الجامعة.
- تم اختيار قسم الدراسات العليا وقسم شؤون الطلاب من الأقسام الإدارية بالكليات المختارة لتطبيق أداة الدراسة " الاستبانة " عينة الدراسة تتكون من جميع العاملين (مدير - رئيس - إداري) بكل قسم من القسمين المختارين لتطبيق الاستبانة " قسم الدراسات العليا، قسم شؤون الطلاب"

٨-٢-٦ صدق الاستبانة وثباتها:

- اعتمد الباحث على الصدق الظاهري وصدق المحتوى في تقدير صدق الاستبانة، من خلال عرض الاستبانة على عدد من الأساتذة المتخصصين في الإدارة التربوية في جامعات مصرية مختلفة.
  - قام الباحث بتطبيق تجريبي للاستبانة على عينة قوامها ٢٠ من إداري ومديري ورؤساء اقسام عينة الدراسة.
- قام الباحث بإدخال البيانات الخام لكل مفردة من مفردات الأداة وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي الإلكتروني<sup>(١)</sup>، للتعرف على معامل الثبات للاستبانة استخدام طريقة ألفا كرونباخ وقد بلغ معامل الثبات (٠،٩٧) وهو معامل ثبات عال يدعو للثقة في أداة الدراسة وتم حساب معامل الصدق الذاتي من خلال الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاستبانة وكان معامل الصدق الذاتي (٠،٩٨) وهو معامل مرتفع.

(1) SPSS Version 18. برنامج (1)

٨-٢-٧ محاور أداة الدراسة " الاستبانة " ودارت جميعها حول رصد واقع تطبيق التكنولوجيا الحديثة لتطوير الأداء الإداري للعاملين بجامعة الفيوم وكانت نتائج كل محور كما يلي:

### جدول (١) يوضح نتائج المحور الأول

درجة توافر الرؤية والرسالة والأهداف بقسمك نحو تطبيق التكنولوجيا الحديثة في الأعمال الإدارية

| م | العبارة  | الإيجابية | نعم | نعم إلى حد ما | لا  | الوزن النسبي | ترتيب | قيمة كا <sup>٢</sup> |
|---|--|-----------|-----|---------------|-----|--------------|-------|----------------------|
| ١ | يوجد بالقسم رؤية واضحة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة.   | التكرار   | ١٧  | ١             | ٣   | %٨٨,٩        | ٢     | ٢١,٧                 |
|   |  | النسبة    | %٨١ | %٥            | %١٤ |              |       |                      |
| ٢ | تدعم رسالة القسم تطبيق التكنولوجيا الحديثة في مهامها ومسئولياتها.                            | التكرار   | ١٨  | ٢             | ١   | %٩٣,٧        | ١     | ٢٦                   |
|   |  | النسبة    | %٨٦ | %١٠           | %٥  |              |       |                      |
| ٣ | يدعم القسم التنمية المهنية المستدامة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة لجميع الإداريين العاملين به. | التكرار   | ١٦  | ٢             | ٣   | %٨٧,٣        | ٣     | ١٧,٤                 |
|   |  | النسبة    | %٧٦ | %١٠           | %١٤ |              |       |                      |
| ٤ | يسعى القسم إلى تحويل جميع التعاملات الورقية إلى تعاملات إلكترونية.                           | التكرار   | ١٤  | ٣             | ٤   | %٨٢,٥        | ٥     | ١٠,٦                 |
|   |  | النسبة    | %٦٧ | %١٤           | %١٩ |              |       |                      |
| ٥ | يدعم القسم إنجاز الأعمال الإدارية إلكترونياً بجودة وسرعة عالية.                              | التكرار   | ١٥  | ٢             | ٤   | %٨٤,١        | ٤     | ١٤                   |
|   |  | النسبة    | %٧١ | %١٠           | %١٩ |              |       |                      |

| م            | العبارة | الاستجابة | نعم | نعم إلى حد ما | لا | الوزن النسبي | الترتيب | قيمة كا <sup>٢</sup> |
|--------------|---------|-----------|-----|---------------|----|--------------|---------|----------------------|
| متوسط المحور |         |           |     |               |    |              |         |                      |
|              |         |           |     |               |    | ٨٧,٣%        |         |                      |

- تبين من استجابات أفراد العينة من المدراء ورؤساء الأقسام أن الرؤية والرسالة والأهداف التي تدعم تطبيق التكنولوجيا الحديثة كانت بدرجة كبيرة حيث بلغت متوسط نسبة الموافقة الكلية للعبارات ٨٧,٣%

- حصلت جميع العبارات أرقام (٢)، (١)، (٣)، (٥)، (٤) على نسبة موافقة كبيرة بالترتيب التالي (٩٣,٧%)، (٨٨,٩%)، (٨٧,٣%)، (٨٤,١%)، (٨٢,٥%)، ويدل ذلك على أن للمديرين ورؤساء الأقسام لديهم رؤية واضحة نحو تطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري كما أن الرسالة والأهداف تدعم بشكل كبير تطبيق التكنولوجيا الحديثة في مهام ومسئوليات قسمي شئون الطلاب والدراسات العليا والبحوث.

جدول (٢) يوضح نتائج المحور الثاني الخاص بمهام ومسئوليات عامة بقسمي

(شئون الطلاب & شئون الدراسات العليا والبحوث)

| م | العبارة  | الاستجابة | نعم | نعم إلى حد ما | لا  | الوزن النسبي | الترتيب | قيمة كا <sup>٢</sup> |
|---|--|-----------|-----|---------------|-----|--------------|---------|----------------------|
| ٦ | يوجد توصيف وظيفي لكل وظيفة بالقسم محدد به مهام ومسئوليات تتعلق بالإدارة الإلكترونية. | التكرار   | ٢   | ٤             | ١٥  | ٤٦,٠%        | ١٥      | ١٤                   |
|   |  | النسبة    | ١٠% | ١٩%           | ٧١% |              |         |                      |
| ٧ | يسجل القسم بيانات الطلاب إلكترونياً.   | التكرار   | ١٧  | ٢             | ٢   | ٩٠,٥%        | ٤       | ٨                    |
|   |  | النسبة    | ٨١% | ١٠%           | ١٠% |              |         |                      |
| ٨ | يخصص القسم صفحة إلكترونية خاصة لكل طالب  | التكرار   | ١   | ٤             | ١٦  | ٤٢,٩%        | ١٩      | ١٨                   |
|   |  | النسبة    | ٥%  | ١٩%           | ٧٦% |              |         |                      |



| م  | العبرة  | الاستجابة | نعم | نعم إلى حد ما | لا  | الوزن النسبي | الترتيب | قيمة كاس |
|----|---|-----------|-----|---------------|-----|--------------|---------|----------|
|    | يستخدمها الطالب بسهولة من خلال اسم مستخدم ورقم سري.   |           |     |               |     |              |         |          |
| ٩  | ينشر القسم الأحداث والإعلانات الهامة والمرتبطة بالعملية التعليمية إلكترونياً على موقع الجامعة الإلكتروني. | التكرار   | ١٠  | ١             | ١٠  | %٦٦,٧        | ١١      | ١٧,٢     |
|    |   | النسبة    | %٤٨ | %٥            | %٤٨ |              |         |          |
| ١٠ | يعرض القسم المقررات الدراسية الخاصة بكل طالب على صفحته الشخصية بموقع الجامعة الإلكتروني في الوقت المناسب. | التكرار   | ١   | ٢             | ١٨  | %٣٩,٧        | ٢٢      | ٢٦       |
|    |   | النسبة    | %٥  | %١٠           | %٨٦ |              |         |          |
| ١١ | يعرض القسم جداول المحاضرات للفرق الدراسية المختلفة على موقع الجامعة الإلكتروني في الوقت المناسب.          | التكرار   | ١٦  | ٢             | ٣   | %٨٧,٣        | ٧       | ١٧,٤     |
|    |   | النسبة    | %٧٦ | %١٠           | %١٤ |              |         |          |
| ١٢ | يعرض القسم جداول الامتحانات للفرق الدراسية المختلفة على موقع الجامعة الإلكتروني في الوقت المناسب.         | التكرار   | ١٨  | ٢             | ١   | %٩٣,٧        | ١       | ٢٦       |
|    |   | النسبة    | %٨٦ | %١٠           | %٥  |              |         |          |
| ١٣ | يسمح القسم للطلاب بسداد المصروفات إلكترونياً باستخدام بطاقة الائتمان.                                     | التكرار   | ١   | ١             | ١٩  | %٣٨,١        | ٢٤      | ١٤       |
|    |   | النسبة    | %٥  | %٥            | %٩٠ |              |         |          |
| ١٤ | يستخرج القسم كاريبيات   | التكرار   | ١٤  | ٣             | ٤   | %٨٢,٥        | ١٠      | ١٠,٦     |

| م  | العبارة  | الاستجابة | نعم | نعم إلى حد ما | لا  | الوزن النسبي | الترتيب | قيمة كا <sup>2</sup> |
|----|--|-----------|-----|---------------|-----|--------------|---------|----------------------|
|    | الطلاب إلكترونيا بدون<br>خاصية باركود BarCode  | النسبة    | ٦٧% | ١٤%           | ١٩% |              |         |                      |
| ١٥ | يستخرج القسم كاريهات<br>الطلاب إلكترونيا مزودة<br>بخاصية باركود<br>BarCode   | التكرار   | ١   | ٣             | ١٧  | ٤١,٣%        | ٢١      | ٢١,٧                 |
|    |  | النسبة    | ٥%  | ١٤%           | ٨١% |              |         |                      |
| ١٦ | يوزع القسم الطلاب على<br>المجموعات والأقسام<br>المختلفة إلكترونياً.  | التكرار   | ١٦  | ٢             | ٣   | ٨٧,٣%        | ٧       | ٢١,٧                 |
|    |  | النسبة    | ٧٦% | ١٠%           | ١٤% |              |         |                      |
| ١٧ | يتيح القسم للطلاب<br>التواصل الإلكتروني عبر<br>صفحته الموجودة على<br>موقع الجامعة الإلكتروني<br>للاستفسار عن الأمور<br>الإدارية المتعلقة بالدراسة. | التكرار   | ١   | ٦             | ١٤  | ٤٦,٠%        | ١٥      | ١٢,٣                 |
|    |  | النسبة    | ٥%  | ٢٩%           | ٦٧% |              |         |                      |
| ١٨ | يتيح القسم للطلاب اتخاذ<br>إجراءات إلكترونية عبر<br>صفحته الخاصة على موقع<br>الجامعة الإلكتروني نحو<br>تأجيل أو الاعتذار عن<br>مقرر دراسي.         | التكرار   | ١   | ٢             | ١٨  | ٣٩,٧%        | ٢٢      | ٢٦                   |
|    |  | النسبة    | ٥%  | ١٠%           | ٨٦% |              |         |                      |
| ١٩ | يسجل القسم حالات الأعدار<br>وإيقاف القيد الخاصة<br>بالطلاب إلكترونياً.   | التكرار   | ١٦  | ٤             | ١   | ٩٠,٥%        | ٤       | ١٨                   |
|    |  | النسبة    | ٧٦% | ١٩%           | ٥%  |              |         |                      |
| ٢٠ | يصدر القسم أرقام جلوس<br>الطلاب إلكترونياً.  | التكرار   | ١٧  | ٢             | ٢   | ٩٠,٥%        | ٤       | ٨,٠٤٨                |
|    |  | النسبة    | ٨١% | ١٠%           | ١٠% |              |         |                      |
| ٢١ | يعلن القسم نتائج الطلاب<br>على موقع الجامعة  | التكرار   | ١٤  | ٤             | ٣   | ٨٤,١%        | ٩       | ١٠,٥٧                |
|    |  | النسبة    | ٦٧% | ١٩%           | ١٤% |              |         |                      |

| م  | العبارة  | الاستجابة         | نعم<br>نعم | لا       | الوزن<br>النسبي | الترتيب | قيمة كاس |
|----|--|-------------------|------------|----------|-----------------|---------|----------|
|    | الإلكتروني فور اعتمادها.   |                   |            |          |                 |         |          |
| ٢٢ | يتيح القسم استخراج<br>المستندات الرسمية<br>الرسمية (بيان حالة -<br>شهادة قيد - شهادة<br>تخرج) إلكترونياً حسب<br>رغبة الطالب المسجل<br>لديها. | التكرار<br>النسبة | ٧<br>%٣٣   | ٢<br>%١٠ | ١٢<br>%٥٧       | ١٣      | ٧,١٤     |
| ٢٣ | يستخرج القسم إلكترونياً<br>بيانات إحصائية خاصة<br>بالطلاب وإرسالها<br>إلكترونياً لإدارة الكلية<br>وإدارة الجامعة عند طلبها.                  | التكرار<br>النسبة | ٥<br>%٢٤   | ٢<br>%١٠ | ١٤<br>%٦٧       | ١٤      | ١١,١٤    |
| ٢٤ | يستخرج القسم تقارير<br>إلكترونية مطبوعة لعرضها<br>على مجلس الكلية.   | التكرار<br>النسبة | ١٨<br>%٨٦  | ١<br>%٥  | ٢<br>%١٠        | ٢       | ٢٦       |
| ٢٥ | ينشر القسم درجات<br>وتقديرات المقررات<br>المنتهية للفصول الدراسية<br>السابقة لكل طالب بصفحته<br>الإلكترونية على موقع<br>الجامعة.             | التكرار<br>النسبة | ٢<br>%١٠   | ٤<br>%١٩ | ١٥<br>%٧١       | ١٥      | ١٤       |
| ٢٦ | ينشر القسم كتب إلكترونية<br>خاصة بالمقررات التي<br>يدرسها الطالب بصفحته<br>الإلكترونية على موقع<br>الجامعة.                                  | التكرار<br>النسبة | ٢<br>%١٠   | ٣<br>%١٤ | ١٦<br>%٧٦       | ١٨      | ١٧,٤٣    |
| ٢٧ | ينشر القسم فيديوهات  | التكرار           | ١          | ٤        | ١٦              | ١٩      | ١٨       |

| م            | العبرة  | الإستجابة | نعم | نعم إلى حد ما | لا  | الوزن النسبي | التبني | قيمة كا <sup>٢</sup> |
|--------------|---|-----------|-----|---------------|-----|--------------|--------|----------------------|
|              | تعليمية خاصة بالمقررات التي يدرسها الطالب بصفحة الإلكترونية على موقع الجامعة.                                   | النسبة    | ٥%  | ١٩%           | ٧٦% |              |        |                      |
| ٢٨           | يستخرج القسم تقارير إلكترونية تتعلق بنتائج امتحانات الكلية وارسالها لوكيل الكلية المختص وعميد الكلية لاعتمادها. | التكرار   | ١٨  | ١             | ٢   | ٩٢,١%        | ٢      | ٢٦                   |
|              |   | النسبة    | ٨٦% | ٥%            | ١٠% |              |        |                      |
| ٢٩           | ينشر القسم دليل الدراسة إلكترونياً على الصفحة الإلكترونية الخاصة بالقسم.  | التكرار   | ٨   | ١             | ١٢  | ٦٠,٣%        | ١٢     | ٨,٨٦                 |
|              |   | النسبة    | ٥٧% | ٥%            | ٣٨% |              |        |                      |
| متوسط المحور |   |           |     |               |     | ٦٤,٨%        |        |                      |

- من خلال التوزيع التكراري ونتائج اختبار (كا<sup>٢</sup>) لبحث الفروق بين تكرارات استجابات أفراد العينة (ن=٢١) على عبارات المحور الثاني (أ) أن جميع العبارات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٢) مما يدل على أن العبارات مقبولة ولا يوجد تحيز في العينة وإنما تقع في منحى التوزيع التكراري الطبيعي.

- تبين من استجابات أفراد العينة من المدراء ورؤساء الأقسام أن المهام والمسئوليات المتعلقة بالتكنولوجيا في ضوء معايير الجودة الشاملة. "مسئوليات عامة بقسمي شئون الدراسات العليا والبحوث وشئون الطلاب" كانت بدرجة متوسطة حيث بلغت متوسط الموافقة الكلية للعبارات ٦٤,٨%، حصلت العبارات أرقام (١٢)، (٢٤)، (٢٨)، (٧)، (١٩)، (٢٠)، (١٦)، (١٣)، (٢١)، (١٤)، (٢٣)



| م | العبارة   | الإستجابة | نعم | نعم إلى حد ما | لا  | الوزن النسبي | الترتيب | قيمة كاي ٢ |
|---|---|-----------|-----|---------------|-----|--------------|---------|------------|
|   | على الأبحاث ومتابعة الموافقات المرسله لإدارة الجامعة.   |           |     |               |     |              |         |            |
| ٣ | يسجل القسم الطلاب المسجلين بمرحلة الماجستير والدكتوراه إلكترونياً.  | التكرار   | ١   | ٢             | ٩   | %٤٤,٤        | ٥       | ٩,٥        |
| ٣ |   | النسبة    | %٨  | %١٧           | %٧٥ |              |         |            |
| ٣ | يسجل القسم إلكترونياً قرارات مجلس الكلية بشأن (إلغاء - وقف - مد - تعديل إشراف - تغيير عنوان رسالة).                         | التكرار   | ٣   | ١             | ٨   | %٥٢,٨        | ٢       | ٦,٥        |
| ٤ |   | النسبة    | %٢٥ | %٨            | %٦٧ |              |         |            |
| ٣ | يسجل القسم إلكترونياً قرارات مجلس الكلية بشأن تشكيل لجان الحكم على رسائل الماجستير والدكتوراه ومنح الدرجات العلمية.         | التكرار   | ٣   | ١             | ٨   | %٥٢,٨        | ٢       | ٦,٥        |
| ٥ |   | النسبة    | %٢٥ | %٨            | %٦٧ |              |         |            |
| ٣ | يتواصل القسم إلكترونياً مع جميع الأقسام العلمية بشأن المؤتمرات العلمية والأبحاث العلمية التي يتم نشرها لأعضاء هيئة التدريس. | التكرار   | ١   | ١             | ١٠  | %٤١,٧        | ٧       | ٥,٣        |
| ٦ |   | النسبة    | %٨  | %٨            | %٨٣ |              |         |            |
| ٣ | يستخرج القسم تقارير إلكترونية تتعلق بالدراسة والأبحاث العلمية وإرسالها لوكيل الكلية لشئون الدراسات العليا وقطاع             | التكرار   | ٨   | ١             | ٣   | %٨٠,٦        | ١       | ٥,٣        |
| ٧ |   | النسبة    | %٦٧ | %٨            | %٢٥ |              |         |            |

| م | العبارة                   | الإستجابة | نعم | نعم إلى حد ما | لا | الوزن النسبي | الترتيب | قيمة كا |  |
|---|---------------------------|-----------|-----|---------------|----|--------------|---------|---------|--|
|   | الدراسات العليا بالجامعة. |           |     |               |    |              |         |         |  |
|   | متوسط المحور              |           |     |               |    |              | ٥٠,٧%   |         |  |

- تبين من استجابات أفراد العينة من المدراء ورؤساء الأقسام أن المهام والمسئوليات المتعلقة بتطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري في ضوء معايير الجودة الشاملة. " مسئوليات خاصة بقسم شؤون الدراسات العليا والبحوث فقط " كانت بدرجة متوسطة حيث بلغت متوسط نسبة الموافقة الكلية للعبارات ٥٠,٧%
- حصلت العبارة رقم (٣٧) على نسبة موافقة (٨٠,٦%) وهي أعلى نسب موافقة لعبارات هذا المحور.
- حصلت العبارة رقم (٣٤)، (٣٥) على نسبة موافقة ٥٢,٨% وهي نسبة متوسطة.
- وحصلت العبارات (٣١)، (٣٠)، (٣٣)، (٣٢)، (٣٦) على نسبة موافقة ٤٧,٢%، ٤٤,٤%، ٤٤,٤%، ٤١,٧%، ٤١,٧% على الترتيب وهي نسب موافقة ضعيفة ويمكن إرجاع ذلك إلى قلة عدد المتدربين على البرامج الخاصة بالإدارة الإلكترونية، عدم توافر المتخصصين في الحاسب الآلي.

جدول (٤) يوضح نتائج المجور الثالث الخاص بدرجة توافر الإداريين المناسبين

بقسمك لتطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري.

| م  | العبارة   | الإستجابة | نعم | نعم إلى حد ما | لا  | الوزن النسبي | الترتيب | قيمة كا |
|----|---|-----------|-----|---------------|-----|--------------|---------|---------|
| ٣٨ | يتوافر بالقسم الإداريين المناسبين من حيث العدد لتطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري. | التكرار   | ٤٠  | ١             | ٤٠  | ٦٦,٧%        | ١       | ٧٧,٠٤   |
|    |   | النسبة    | ٤٩% | ١%            | ٤٩% |              |         |         |

| م            | العبارة   | الإيجابية | نعم | نعم إلى حد ما | لا  | الوزن النسبي | الرتبة | قيمة كا |
|--------------|---|-----------|-----|---------------|-----|--------------|--------|---------|
| ٣٩           | يتوافر بالقسم الإداريين المناسبين من حيث المؤهل الدراسي لتطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري.                  | التكرار   | ٦   | ٧             | ٧٨  | %٤٠,٣        | ٤      | ١١٢,٤   |
|              |   | النسبة    | %٧  | %٩            | %٩٦ |              |        |         |
| ٤٠           | يتوافر بالقسم الإداريين المناسبين من حيث التدريب الكافي للتعامل مع التطبيق الإلكتروني الخاص بقسمك.                    | التكرار   | ١٠  | ٤             | ٦٧  | %٤٣,٢        | ٣      | ٨٩,٥٦   |
|              |   | النسبة    | %١٢ | %٥            | %٨٣ |              |        |         |
| ٤١           | يتوافر بالقسم الإداريين المناسبين من حيث عدد سنوات الخبرة للتعامل مع مهام تطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري. | التكرار   | ٢   | ٢             | ٧٧  | %٣٥,٨        | ٥      | ٦٥,٧٩   |
|              |   | النسبة    | %٢  | %٢            | %٩٥ |              |        |         |
| ٤٢           | يتوافر بالقسم آليات للتعامل مع النقص في الإداريين المؤهلين للعمل مع التطبيق الإلكتروني الخاص بقسمك.                   | التكرار   | ٩   | ٧             | ٦٥  | %٤٣,٦        | ٢      | ٨٠,٣٠   |
|              |   | النسبة    | %١١ | %٩            | %٨٠ |              |        |         |
| متوسط المحور |   |           |     |               |     | %٤٥,٩        |        |         |

- تبين من استجابات أفراد العينة من الإداريين أن درجة توافر الإداريين المناسبين بالقسم التي تدعم تطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري بالجامعة في ضوء معايير الجودة الشاملة كانت بدرجة ضعيفة حيث بلغت متوسط نسبة الموافقة الكلية للعبارات %٤٥,٩



- حصلت العبارة رقم (٣٨) على نسبة موافقة (٦٦,٧%) وهي نسب موافقة متوسطة، أما باقي العبارات رقم (٤٢)، (٤٠)، (٣٩)، (٤١) فحصلت على نسبة موافقة (٤٣,٦%)، (٤٣,٢%)، (٤٠,٣%)، (٣٥,٨%) وهي نسب موافقة ضعيفة، وهذا ما تدعمه نتائج البيانات الشخصية للعينة حيث كانت نسبة عدد الحاصلين على مؤهلات متخصصة في الحاسب لا تتعدى ١١,٨% من حجم العينة، نسبة عدد الحاصلين على الرخصة الدولية ICDL ٤١,٢% من حجم العينة، وعدد الحاصلين على تدريب في التكنولوجيا الحديثة ١٩% من حجم العينة.

#### جدول (٥) يوضح نتائج المحور الرابع

الخاص بدرجة توافر البرامج التدريبية للإداريين بقسمك لتفعيل الإدارة الإلكترونية في ضوء معايير الجودة الشاملة.

| م  | العبارة   | الاستجابة | نعم | نعم إلى حد ما | لا  | الوزن النسبي | ترتيب | قيمة كاس |
|----|---|-----------|-----|---------------|-----|--------------|-------|----------|
| ٤٣ | يحدد مركز التدريب الاحتياجات التدريبية للإداريين بقسمك التي تتعلق بتطبيق التكنولوجيا الحديثة.           | التكرار   | ١٢  | ٩             | ٦٠  | %٤٦,٩        | ٧     | ٦٠,٦٧    |
|    |   | النسبة    | %١٥ | %١١           | %٧٤ |              |       |          |
| ٤٤ | يصمم مركز التدريب البرامج التدريبية طبقاً للإحتياجات الخاصة بتطبيق التكنولوجيا الحديثة للإداريين بقسمك. | التكرار   | ١٢  | ١٢            | ٥٧  | %٤٨,١        | ٤     | ١٣,٤٤    |
|    |   | النسبة    | %١٥ | %١٥           | %٧٠ |              |       |          |
| ٤٥ | يتخذ مركز التدريب الإجراءات الملائمة لتنفيذ البرامج التدريبية للإداريين بقسمك.                          | التكرار   | ٢٢  | ٢١            | ٣٧  | %٦٠,٤        | ١     | ٦,٠٣     |
|    |   | النسبة    | %٢٧ | %٢٦           | %٤٦ |              |       |          |

| م  | العبارة  | الإستجابة | نعم<br>نعم | لا  | الوزن<br>النسبي | الترتيب | قيمة كا |
|----|--|-----------|------------|-----|-----------------|---------|---------|
| ٤٦ | يحدد مركز التدريب بالجامعة الوقت الكافي لتنفيذ البرامج التدريبية للإداريين بقسمك.                                    | التكرار   | ١٢         | ١٢  | ٥٧              | ٤       | ١٣,٤٤   |
|    |  | النسبة    | %١٥        | %١٥ | %٧٠             |         |         |
| ٤٧ | يدعم مركز التدريب التدريب العملي الكافي على البرنامج التطبيقي المستخدم بقسمك.  | التكرار   | ١٢         | ١٤  | ٥٥              | ٣       | ٤٣,٦٣   |
|    |  | النسبة    | %١٥        | %١٧ | %٦٨             |         |         |
| ٤٨ | يتوافر بمركز التدريب المدربين المؤهلين لتنفيذ البرامج التدريبية للإداريين بقسمك.                                     | التكرار   | ٢          | ١٦  | ٦٣              | ٩       | ٧٥,٦٣   |
|    |  | النسبة    | %٢         | %٢٠ | %٧٨             |         |         |
| ٤٩ | يعقد مركز التدريب اختبار في نهاية التدريب في مهارات الإدارة الإلكترونية التي تم التدريب عليها خلال الدورة التدريبية. | التكرار   | ١٤         | ١٢  | ٥٥              | ٢       | ٤٣,٦٣   |
|    |  | النسبة    | %١٧        | %١٥ | %٦٨             |         |         |
| ٥٠ | يحصل المتدرب في نهاية التدريب على شهادة معتمدة تفيد اجتياز التدريب بنجاح.  | التكرار   | ٩          | ١٦  | ٥٦              | ٦       | ٤٧,٦٣   |
|    |  | النسبة    | %١١        | %٢٠ | %٦٩             |         |         |
| ٥١ | يعتبر اجتياز التدريب على مهارات التكنولوجيا الحديثة بنجاح شرط من شروط الترقى للوظيفة الأعلى.                         | التكرار   | ٨          | ١٢  | ٦١              | ٨       | ٦٤,٥٢   |
|    |  | النسبة    | %١٠        | %١٥ | %٧٥             |         |         |



| م  | العبرة   | الاستجابة | نعم | نعم إلى حد ما | لا  | الوزن النسبي | الترتيب | قيمة كـا |
|----|--|-----------|-----|---------------|-----|--------------|---------|----------|
| ٥٣ | يتوافر بالقسم أجهزة حسابات آلية مناسبة من حيث سرعة الأداء لعمل الإداريين على البرنامج الإلكتروني الخاص به. | التكرار   | ٣١  | ١٢            | ٣٨  | %٦٣,٨        | ٣       | ١٣,٤١    |
|    |  | النسبة    | %٣٨ | %١٥           | %٤٧ |              |         |          |
| ٥٤ | يتوافر بالقسم شبكة داخلية لربط أجهزة الحاسب الموجودة به.   | التكرار   | ٢   | ١٢            | ٦٧  | %٣٩,٩        | ١١      | ٩٠,٧٤    |
|    |  | النسبة    | %٢  | %١٥           | %٨٣ |              |         |          |
| ٥٥ | يتوافر الدعم الفني المستمر مثل إصلاح أعطال الأجهزة أو حل مشاكل في البرنامج الإلكتروني الخاص بقسمك.         | التكرار   | ٤   | ١٦            | ٦١  | %٤٣,٢        | ٧       | ٦٦,٨٩    |
|    |  | النسبة    | %٥  | %٢٠           | %٧٥ |              |         |          |
| ٥٦ | يتوافر بقسمك شبكة الاتصال العالمية "الإنترنت".   | التكرار   | ١١  | ٢١            | ٤٩  | %٥١,٠        | ٥       | ٢٨,٧٤    |
|    |  | النسبة    | %١٤ | %٢٦           | %٦٠ |              |         |          |
| ٥٧ | يتوافر بقسمك شبكة الاتصال العالمية "الإنترنت" بسرعة مناسبة.  | التكرار   | ١٤  | ١٩            | ٤٨  | %٥٢,٧        | ٤       | ٢٤,٩٦    |
|    |  | النسبة    | %١٧ | %٢٣           | %٥٩ |              |         |          |
| ٥٨ | يتوافر بقسمك التطبيق الإلكتروني المعتمد من الجامعة لتفعيل الإدارة الإلكترونية.                             | التكرار   | ٤٨  | ١             | ٣٢  | %٧٣,٣        | ١       | ٤٢,٣٠    |
|    |  | النسبة    | %٥٩ | %١            | %٤٠ |              |         |          |
| ٥٩ | يتوافر بقسمك اتصال   | التكرار   | ٧   | ٣             | ٧١  | %٤٠,٣        | ١٠      | ٦٢,٠٥    |

| م            | العبارة   | الإيجابية | نعم | نعم إلى حد ما | لا  | الوزن النسبي | الترتيب | قيمة كا |
|--------------|---|-----------|-----|---------------|-----|--------------|---------|---------|
|              | إلكتروني عبر البريد الإلكتروني مع الأقسام الأخرى داخل الكلية لتبادل البيانات إلكترونياً.  | النسبة    | ٩%  | ٤%            | ٨٨% |              |         |         |
| ٦٠           | يتوافر بقسمك اتصال إلكتروني عبر البريد الإلكتروني مع إدارة الجامعة لتبادل البيانات إلكترونياً عند الضرورة.                            | التكرار   | ٦   | ١٦            | ٦١  | ٤٤,٦%        | ٦       | ٦٢,٠٥   |
|              |   | النسبة    | ٧%  | ٢٠%           | ٧٥% |              |         |         |
| ٦١           | يتم تحديث الأجهزة دورياً كلما حدث تطور تكنولوجي في هذا المجال.  | التكرار   | ٣   | ١٥            | ٦٣  | ٤٢,٠%        | ٨       | ٧٤,٦٧   |
|              |   | النسبة    | ٤%  | ١٩%           | ٧٨% |              |         |         |
| ٦٢           | يمكن إدخال تعديلات على البرنامج التطبيقي المعتمد من الجامعة من خلال المبرمجين بمركز نظم المعلومات الإدارية MIS ليناسب احتياجات القسم. | التكرار   | ٣٧  | ٧             | ٣٧  | ٦٦,٧%        | ٢       | ٥٥,٤٢   |
|              |   | النسبة    | ٤٦% | ٩%            | ٤٦% |              |         |         |
| ٦٣           | يساعد البرنامج التطبيقي المعتمد من الجامعة على تنفيذ العمليات الإدارية إلكترونياً المتعلقة بالقسم دون أخطاء.                          | التكرار   | ٢   | ١٢            | ٦٧  | ٣٩,٩%        | ١١      | ٩٠,٧٤   |
|              |   | النسبة    | ٢%  | ١٥%           | ٨٣% |              |         |         |
| متوسط المحور |   |           |     |               |     | ٤٩,٩%        |         |         |

- تبين من استجابات أفراد العينة من الإداريين أن "مدي توافر الإمكانيات المادية وغير المادية لتطبيق التكنولوجيا الحديثة في ضوء معايير الجودة الشاملة".

كانت بدرجة ضعيفة حيث بلغت متوسط نسبة الموافقة الكافية للعبارات  
٤٩,٩%.

- حصلت العبارات أرقام (٥٨)،(٦٢)،(٥٣)،(٥٧)،(٥٦) على نسبة موافقة  
متوسطة وكانت على الترتيب (٧٣,٣%)،(٦٦,٧%)،(٦٣,٨%)،(٥٢,٧%)،  
(٥١%)، أما باقي العبارات أرقام (٦٠)،(٥٥)،(٥٢)،(٦١)،(٥٩)،(٥٤)،(٦٣)  
فحصلت على نسبة موافقة ضعيفة وكانت على الترتيب (٤٤,٦%)،  
(٤٣,٢%)،(٤٢%)،(٤٢%)،(٤٠,٣%)،(٣٩,٩%)،(٣٩,٩%) ويمكن  
إرجاع السبب في ذلك إلى قلة موارد الجامعة، عدم توافر الدعم من المجتمع  
الخارجي، وجود توسعات داخل الجامعة وإنشاء كليات جديدة.

٣-٨ ملخص النتائج: توصلت الدراسة الميدانية إلى النتائج التالية:

٨-٣-١ نتائج مستخلصة من المحور الأول لأداة الدراسة الحالية "الاستبانة" وهو  
درجة توافر الرؤية والرسالة والأهداف بقسمك التي تدعم تطبيق التكنولوجيا الحديثة  
في العمل الإداري"

- عدم توافر رؤية واضحة نحو تطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري بجامعة  
الفيوم.
- عدم توافر الدعم الكافي من إدارة الجامعة نحو تطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل  
الإداري.

٨-٣-٢ نتائج مستخلصة من المحور الثاني لأداة الدراسة الحالية "الاستبانة" وهو "  
مهام ومسئوليات الإداريين المتعلقة بتطبيق التكنولوجيا الحديثة بالعمل الإداري"  
• ضعف الاتصال الإلكتروني بين الطالب والأقسام الإدارية بكليته.

٨-٣-٣ نتائج مستخلصة من المحور الثالث لأداة الدراسة الحالية "الاستبانة" وهو "  
درجة توافر الإداريين المناسبين بقسمك لمهام تطبيق التكنولوجيا الحديثة بالعمل  
الإداري"

- عدم توافر اللوائح والقرارات الإدارية الملزمة بالعمل بالمستندات الإلكترونية.

- قلة عدد الإداريين المتخصصين والمؤهلين علمياً وتدريبياً في التعامل مع التطبيقات التكنولوجية الحديثة.
- ٨-٣-٤ نتائج مستخلصة من المحور الرابع لأداة الدراسة الحالية "الاستبانة" وهو "درجة توافر البرامج التدريبية للإداريين بقسمك لتطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري".
- قلة البرامج التدريبية المقدمة للإداريين العاملين بالجامعة.
- ٨-٣-٥ نتائج مستخلصة من المحور الخامس لأداة الدراسة الحالية "الاستبانة" وهو "مدى توافر الإمكانيات المادية وغير المادية لتطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري بقسمك".
- قلة الإمكانيات المادية المتمثلة في أجهزة الحاسبات والبنية الأساسية لشبكة الاتصال.
- ضعف خدمة الانترنت بالسرعة المناسبة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري.
- ٨-٤ تصور مقترح لتطوير الأداء الإداري للعاملين بجامعة الفيوم باستخدام التكنولوجيا الحديثة في ضوء معايير الجودة الشاملة، ويشمل التصور المقترح ما يلي:
- أولاً: منطلقات التصور المقترح. ينطلق التصور المقترح من المنطلقات الآتية:
  - جهود وزارة التعليم العالي في دعم إدخال الإدارة الإلكترونية في الجامعات المصرية.
  - حاجة الجامعة إلى تفعيل الإدارة الإلكترونية لتطوير الأداء الإداري.
  - نتائج العديد من الدراسات السابقة وما أسفرت عنه الدراسة الحالية.
- ثانياً: أهداف التصور المقترح. يهدف التصور المقترح إلى تحقيق ما يلي:
  - دمج التكنولوجيا الحديثة في الهيكل التنظيمي الإداري بجامعة الفيوم.
  - الانتقال من إنجاز الأعمال الإدارية بالطريقة اليدوية إلى الإلكترونية عبر الإنترنت.

- الأخذ بمدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية بهدف إحداث تغيير جذري وسريع في الوظائف الإدارية الجامعية بشكل يتيح الاستخدام الأفضل للتكنولوجيا الحديثة.
- الربط بين مشروعى الجودة الشاملة وتكنولوجيا المعلومات.

ثالثاً: إجراءات التصور المقترح.

- الإجراءات القبلية:

- المرحلة الأولى: توفير البيئة التشريعية والتنظيمية لتطبيق التكنولوجيا الحديثة بالجامعة
- المرحلة الثانية: توفير البنية التحتية لتفعيل الإدارة الإلكترونية.
- المرحلة الثالثة: مراجعة وتعديل معايير الجودة الشاملة لتتواءم مع تطبيق التكنولوجيا الحديثة.

- الإجراءات المرحلية:

١- إجراءات تتعلق بالتخطيط الاستراتيجي لجامعة الفيوم. وتتم في مستويات كما

يلي:

- التخطيط الاستراتيجي على مستوى الجامعة: ويتم من خلال مجلس إدارة الجامعة بالتعاون مع مركز ضمان الجودة والتخطيط الاستراتيجي.
- التخطيط الاستراتيجي على مستوى كل كلية من كليات الجامعة: يتم فيها التخطيط بما يساهم في تعزيز الاستراتيجية الكلية للجامعة.
- التخطيط الاستراتيجي على المستوى الوظيفي: وتختص بها الأقسام داخل الكليات المختلفة حيث يتم وضع استراتيجيات خاصة بالأقسام مسترشدة باستراتيجية الكلية.

٢- إجراءات تتعلق بإدارة جامعة الفيوم.

- إصدار اللوائح والقرارات التي تدعم تفعيل الإدارة الإلكترونية بالجامعة، وذلك على اعتبار
- توفير الإمكانيات المادية اللازمة نحو تحديث البنية التحتية والأجهزة اللازمة.
- دمج التغيير التكنولوجي في الثقافة التنظيمية للجامعة
- إصدار القرارات التي تتعلق بقانونية التعاملات الإلكترونية من خلال موقع الجامعة.



## الإجراءات البعدية:

١- المتابعة: تعتبر عملية المتابعة المرحلة الأهم في عملية تنفيذ الاستراتيجية، والضامن الرئيسي لتحقيق أهدافها.

٢- القياس والتقييم: تعد عملية قياس وتقييم الأداء من العمليات الإدارية المهمة بالجامعة، فالمهمة الرئيسية لوحدة القياس والتقييم تتمثل في توفر آلية مستدامة لتقييم تنفيذ السياسات والبرامج والمشروعات المتضمنة بالاستراتيجية

رابعاً: متطلبات التصور المقترح:

١- متطلبات تنظيمية: وتتمثل تلك المتطلبات فيما يلي:

- إضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول إلى الأعمال الإلكترونية.
- إجراء تعديلات في الهرم الإداري بالجامعة لمناسبة مهام ومسئوليات الإدارة الإلكترونية.
- تغيير في شكل الإجراءات الإدارية الجامعية بما يتناسب مع تفعيل الإدارة الإلكترونية.

٢- متطلبات تكنولوجية: وتتمثل تلك المتطلبات فيما يلي:

- توفير البنية التحتية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة.
- توفير أجهزة الحاسب الآلي والطابعات بأعداد وسرعات مناسبة.
- توفير البرامج التطبيقية المناسبة لمهام ومسئوليات الأقسام الإدارية بكليات الجامعة.
- توفير الدعم الفني لإزالة أي معوقات في الأجهزة أو البرامج المستخدمة.

٣- متطلبات مادية: وتتمثل تلك المتطلبات فيما يلي:

- توفير الأموال الكافية لإجراءات عمليات التحول من الإدارة الورقية إلى الإلكترونية
- تصميم وتطوير البرامج الخاصة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة.

٤- متطلبات بشرية: وتتمثل تلك المتطلبات فيما يلي:

- توفير الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لمواكبة التحول التقني الإلكتروني.

### خامساً: معوقات تنفيذ التصور المقترح ومقترحات التغلب عليها.

يمكن من خلال الإطار النظري ونتائج الدراسة الميدانية تحديد مجموعة من المعوقات التي قد تعيق تطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري بالجامعة وتتمثل فيما يلي:

١- معوقات تكنولوجية تتمثل في:

- ✓ نقص الإمكانيات المادية اللازمة لتفعيل الإدارة الإلكترونية.
- ✓ ضعف البنية التحتية للاتصالات.
- ✓ نقص البرامج التدريبية للإداريين بالقسم على تطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري.
- ✓ نقص الدعم الفني الداعم للإداريين في استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري.

### مقترحات التغلب على المعوقات التكنولوجية:

- تخصيص جزء ثابت من الاعتمادات المالية المخصصة للجامعات تحت بند " دعم البنية التحتية لتطبيق التكنولوجيا المعلومات "
- إعداد بديل لتمويل مشروعات تكنولوجيا المعلومات بالجامعة في تقليل المخصصات المالية الوافدة من وزارة التعليم العالي أو المجلس الأعلى للجامعات، مما يساهم في القضاء على كثير من المشكلات المالية لهذه المشروعات.
- دعم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات عن طريق استغلال إمكانيات الجامعة المتوفرة في أساتذة كليات الهندسة والحاسبات والمعلومات وقسم تكنولوجيا التعليم بكلية التربية في إنشاء برامج إلكترونية وتسويقها بحيث تصبح أحد مصادر الدخل للجامعة وتخصيص جزء منه لدعم الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها بالجامعة.
- إبرام تعاقدات وإقامة مشروعات مشتركة بين الكلية الجامعة وبخاصة كلية الهندسة والحاسبات والمعلومات وقسم تكنولوجيا التعليم بكلية التربية وبين شركات تكنولوجيا المعلومات على مستوى الوطن العربي لتقديم الاستشارات والبرامج الإلكترونية مما يعود بالعائد المالي الكبير على الجامعة.

### ٢- معوقات بشرية تتمثل في:

- ✓ نقص الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

✓ قلة عدد المتخصصين في برمجيات الحاسب الآلي سواء من المبرمجين أو المهندسين.

#### مقترحات التغلب على المعوقات البشرية:

- إنشاء وحدة تدريبية بكلية كلية من كليات الجامعة من ضمن مسؤولياتها تدريب العاملين الإداريين بالكلية على مهارات الحاسب الآلي بصفة عامة ومهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري بصفة خاصة.
- إلزام جميع العاملين بالجهاز الإداري بالجامعة على ضرورة الحصول على الدورات التدريبية المتعلقة بمهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري بحيث لا يتم ترقية أي موظف إداري إلى وظيفة أعلى بدون حصوله على شهادة تدريب في استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري.
- لا يتم تعيين أي موظف إداري جديد إلا بعد اختباره في مهارات الحاسب الآلي.

#### ٣- معوقات تتعلق بالأمن المعلوماتي: وتتمثل فيما يلي:

- ✓ الخوف من عدم القدرة على حماية قاعدة البيانات من الاختراق والتخريب.
- ✓ الخوف من فقد المعلومات نتيجة وجود فيروسات على الأجهزة.

#### مقترحات التغلب على معوقات الأمن المعلوماتي:

- توفير برامج التأمين والحماية اللازمة لمنع الاختراق.
- تحديد كلمة مرور لكل إداري بحيث يكون مسئول مسئولية تامة عن البيانات المدخلة، وتحمل نتيجة الأخطاء المسجلة في القسم المختص به ويحاسب عنه.
- عمل Backup نسخة احتياطية كل فترة تفادياً لحدوث أي مشاكل يتعلق بالبرنامج.

#### ٤- معوقات قانونية وتتمثل في:

- ✓ غياب اللوائح والقرارات الإدارية الداعمة للتعامل بالمستندات الإلكترونية.
- ✓ عدم توافر بيئة إلكترونية محمية وفق أطر قانونية.
- ✓ عدم وجود قرارات إدارية بالجامعة ملزمة للإداريين لأداء المهام الإدارية إلكترونياً.

#### مقترحات التغلب على المعوقات القانونية:

- إصدار مجلس إدارة الجامعة للوائح والقرارات الملزمة للتعامل بالمستندات الإلكترونية.
- توفير بيئة إلكترونية محمية وفق أطر قانونية.
- إصدار قرارات بالزام الإداريين بأداء مهامهم الإدارية إلكترونياً.

### المراجع:

#### أولاً: المراجع العربية

##### أ- المعاجم

- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الإدارية، القاهرة، دار الكتاب المصري، ٢٠٠٣
- حسن شحاتة، زينب النجار: معجم المصطلحات التربوية والنفسية، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٣
- رياض المصلح: المنجد في اللغة والأعلام، بيروت، دار المشرق، ٢٠٠٢
- مجمع اللغة العربية: المعجم الوسيط، القاهرة، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، ١٩٩٨
- مجمع اللغة العربية: المعجم الوجيز، القاهرة، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، ١٩٨٩.

##### ب- الوثائق الرسمية (القوانين واللوائح والقرارات الوزارية)

- جمهورية مصر العربية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: دليل استخدام نظم المعلومات الإدارية، ٢٠١٠
- وزارة التعليم العالي: الإدارة العامة لمشروع تكنولوجيا المعلومات ICTP لربط الجامعات المصرية بالمجلس الأعلى للجامعات، المرحلة الأولى ١٨ جامعة، ٢٠١٠م.

## ج- الكتب

- أحمد محمد غنيم: الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة، المكتبة المعاصرة، ٢٠٠٤م
- على احمد مذكور: التعليم العالي في الوطن العربي الطريق إلى المستقبل، القاهرة، دار الفكر العربي، ٢٠٠٥.
- علي عباس حسين: الجودة الشاملة في التعليم العالي، الاسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر، ٢٠٠٨
- محمود القدوة: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ٢٠١٠

## د- الرسائل العلمية والأبحاث

- سماح محمد دويدار؛ تطوير الأداء الإداري بجامعة المنوفية في ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة المنوفية، ٢٠١٥.
- طارق عبد الرحمن محمد: إطار مقترح لتطوير الأداء المؤسسي للجامعات المصرية في ضوء معايير الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، ٢٠١٦
- عادل أحمد حسن محمد: برنامج إلكتروني للتنمية الإدارية للأخصائيين الرياضيين بجامعة دمياط، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنصورة، ٢٠١٦.
- منال جابر حماد: إدارة المؤسسات كمدخل لإدارة الجودة الشاملة ببعض كليات جامعة المنوفية وعلاقته برضا الطالب الجامعي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الأقتصاد المنزلي، جامعة المنصورة، ٢٠١٦م
- هدي معوض عبد الفتاح: توظيف تكنولوجيا المعلومات في الجامعات المصرية في ضوء معايير الاعتماد، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة الفيوم، ٢٠١٥.

## هـ- الدوريات والمجلات العلمية

- سحر محمد قدوري: الادارة الالكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة بالجامعات، دراسة تحليلية، مجلة المنصور، الجامعة المستنصرية، العراق، المجلد السادس عشر، العدد الرابع عشر، يونيو ٢٠٠٩م
- نائل عبد الحافظ العوامة: نوعية الإدارة الإلكترونية، دراسة استطلاعية، مجلة جامعة الملك سعود في العلوم الإدارية، المجلد الخامس عشر، العدد الثاني، ٢٠٠٣م
- نصر على محمد، سليمان زكريا سليمان: واقع تطبيق ضمان الجودة في كلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم: المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد العاشر، العدد ٢٥، ٢٠١٧.

#### و- المؤتمرات

- المؤتمر الدولي العاشر بعنوان "تقويم الأداء الإداري بالجامعات في ضوء الأساليب الإدارية الحديثة" القاهرة في الفترة من ١٩-٢١ نوفمبر، ٢٠١٤
- المؤتمر العلمي الثاني بعنوان " الإدارة الإلكترونية ضرورة في إدارة التعليم العالي" الكويت - في الفترة من ٢-٥ مارس، ٢٠١٢.
- المؤتمر التربوي الخامس بعنوان: "الإدارة الإلكترونية ودورها في جودة الأعمال الإدارية بالجامعة"، البحرين في الفترة من ١٢-١٥ أكتوبر ٢٠١١م

#### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Barros,S: Developing administrative performance in higher education using the excellence model, PH.D , Tokyo University,2015
- Clark & others:Factors Affecting the Acceptance and Effectiveness of Electronic,Human Resource Systems PH.D University of California, 2014
- Douglas.D: " The reality of applying quality in universities ",PH.D, University of song ,2012

- Isabelle.P: " Quality Assurance in Higher Education ", Proceedings of the International Colloquium on the Issues of Insurance Quality in Higher Education Ed.D , Stockholm University,2013
- kissane ,B: Use the computer in the administration of the university, PH.D University of California, 2015
- Lara, N.: The development of e-management at the Croatian Open University in the light of quality standards., PH.D ,Croatia National University ,2015.
- Micheal. T: Environmental analysis towards strategic planning at the university, Ph.d walden University , 2014
- Taylor, C: Developing the performance of the electronic management and related programs in the management of administrative departments, Ed D., Walden Universty,2016.
- Vijaya Sunder M., "Constructs of quality in higher education services", International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 65 Iss: 8, 2016