

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



كلية التربية
المجلة التربوية

الإدارة الإلكترونية مدخل لتحقيق الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعى فى مصر

إعداد

د / الحسين حامد محمد حسين قريشى

دكتوراه الفلسفة فى التربية

أصول التربية - جامعة سوهاج

٥١٤٣٧ / ٢٠١٦ م

المجلة التربوية - العدد الخامس والأربعون - يوليو ٢٠١٦ م

مقدمة

تسعى دول العالم إلى تطوير مؤسساتها التربوية بكافة مستوياتها التعليمية، تلك المؤسسات التي يتم فيها إعداد الإنسان إعداداً كاملاً، كأولى الخطوات للحفاظ على كينونة مجتمعاتها في القرن الحادى والعشرين ، والذي يبدو أنه يحمل الكثير من التحديات لدول العالم ومجتمعاتها ، ولعل أكبر هذه التحديات التي تواجه التعليم في مصر اليوم هو كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في إدارة مؤسساتنا التربوية.

وشكلت التحديات المعلوماتية بأبعادها المختلفة على المستوى التربوي، منطلقاً لدعوات عديدة بضرورة إصلاح النظام التربوي بجميع مدخلاته وعملياته ومخرجاته، خصوصاً في ضوء عجز النظام الحالي عن مواجـه التحديات التي أفرزتها تقنية المعلومات والاتصالات وتحول العالم من مجتمع صناعي الى مجتمع معلوماتي، ولهذا تتسابق كثير من الأمم لإصلاح نظامها التربوي بهدف إعداد مواطنيها لعالم موجه بالتقنية ، وقد استقطبت الإصلاحات المتعمدة على التقنية دعماً سياسياً وشاعت خطط التقنية لأحداث التحول في النموذج التربوي (١) .

كما أن تطوير البنية الأساسية المعلوماتية وترسيخ دعائم تكنولوجيا المعلومات وزيادة الوعي التكنولوجي والمساهمة في تقليل الفجوة الرقمية بمؤسسات وزارة التربية والتعليم بما يتماشى مع استراتيجية تطوير التعليم بجمهورية مصر العربية، هدفه الأساسى تطبيق أحدث وسائل تكنولوجيا المعلومات ، لتحقيق إنسيابية انتقال المعلومات بين مكونات الوزارة لدعم اتخاذ القرار ، وذلك من خلال تطوير البنية التحتية لنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتطوير برامج وأنظمة معلومات ملائمة يمكن تطبيقها وإدارتها واستخدامها بفاعلية وكفاءة لدعم عمليتي التعلم والتعليم والبحث العلمي، وتحسين جودة الخدمات المعلوماتية المقدمة لمكونات الوزارة والمجتمع الخارجي، وزيادة الوعي التكنولوجي للمساهمة في تنمية المجتمع المصرى (٢) .

فالإدارة الإلكترونية هي المدخل الجديد الذى يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية، وإنجاز الأعمال التنفيذية، واعتماد الانترنت و الشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة إلكترونية، بالإضافة إلى تبادل

المعلومات بين العاملين في المؤسسة وبين الأطراف الخارجية بما يُساعد على اتخاذ القرارات و رفع كفاءة الأداء وجودته وفعاليتها .

فكانت نتيجة التغيرات العلمية والتقنية التي يشهدها هذا العصر أنه لابد للمؤسسات ومراكز المعلومات الرسمية والخاصة بمختلف أوجه نشاطاتها واهتماماتها، أن تبادر بوضع الخطط وترسم السياسات اللازمة لتطوير نظم الإدارة لديها وترتبط بشبكات المعلومات الوطنية والعالمية والاهتمام بإعداد وتهيئة الكوادر الفنية والمتخصصة في مجال المعلومات وشبكتها ومتطورة لمنتسبيها، ومن هنا كان لابد من العزوف عن فكرة الإدارة التقليدية والاتجاه إلى ما يعرف بالإدارة الإلكترونية (٣) .

ومن ثم ، يأتي أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية، فهي تعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة من خلال استخدام التكنولوجيا؛ لتحقيق أفضل الخدمات بجهد ووقت ومال أقل لتحقيق أعلى مستويات الجودة النوعية (٤) . كما أن الإدارة الإلكترونية تمثل نموذج تنظيمي يتماشى مع متطلبات العصر ، حيث يتم تشكيل التنظيم التربوي على أسس ومعايير تضمن أعلى مستويات الكفاءة في الأداء ويمتاز بالمرونة من خلال استخدام آليات الإدارة الإلكترونية في وظائف الإدارة التربوية (٥) .

كما يؤكد ماسبق نتائج وتوصيات بعض البحوث والدراسات عن مدى تأثير وأهمية الإدارة الإلكترونية في مراحل التعليم المختلفة، حيث تشير نتائج دراسة " دينا أحمد حامد منصور ٢٠١٥م " (٦) إلى أن تنمية مهارات الإدارة الإلكترونية لدى أولياء الأمور في مرحلة رياض الاطفال ،أدى إلى زيادة دافعية أولياء الأمور في توظيف الادارة الالكترونية لتعزيز الأنشطة الوالدية في رياض الاطفال ، كما أوصت الدراسة بتطوير نظم الإدارة الإلكترونية بمرحلة رياض الاطفال ،لما لها من فعالية في تحقيق أهداف المرحلة .

كما أوصت دراسة " يوسف أحمد العثمان ٢٠١٥م " (٧) و "سهير ذكي عبدالمقصود ٢٠١٤م " (٨) ، ودراسة " نور الهدى أحمد محمد راشد ٢٠١٣م " (٩) بأهمية تطوير الإدارة الالكترونية في التعليم العام ،والتي تعمل على تقديم خدماتها للعاملين فيها والمتعاملين معها عبر مواقعها على شبكة الأنترنت، وتقدم إليهم كل ما يحتاجونه من خدمات ومعلومات وهم في منازلهم ومكاتبهم بل ومختلف مواقع تواجدهم ،حيث أصبحت من المداخل الحديثة في مجال التعليم استخدام الإدارة الإلكترونية التي تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات

الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة، وهذا ما يطلق عليه العمل الإلكتروني أو الإدارة بلا أوراق، وينبغي أن تتوفر في المدارس بنية تحتية جيدة ونظام تعليمي مرن وإدارة فعالة ، حتى تكون مهياة لتوظيف المستحدثات التكنولوجية من أجل تحقيق أهداف المنظومة التربوية بكفاءة عالية .

كما أشارت نتائج هذه الدراسات إلى أهمية تطوير الإدارة الإلكترونية في التعليم العام في ضوء متطلبات المجتمع الشبكي ، وذلك من خلال دراسة الأسس النظرية والعملية لتفعيل استخدام الشبكات و الإنترنت في خدمات تعليمية مفيدة ، والتغلب على المعوقات التي تعترض تنفيذ الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين والقائمين على العملية التعليمية في مصر ، وأشارت نتائج دراسة " ، فيرا افانوفنا Vera Ivanovna ٢٠١٥ م " (١٠) ، وتوصيات دراسة " هاينريش وآخرون et al Heinrich ٢٠١٢ م " (١١) إلى التأثير الفعال للمؤسسة التربوية التي تعتمد على البيئة الإلكترونية في التحصيل الدراسي وخاصة في الرياضيات والمعلوماتية ، وتحسين نوعية التدريب المهني لدى الطلاب في الجامعة ، وأوصت الدراسة بالتخطيط والتنفيذ لنظام إدارة تربوية إلكترونية حديثة في مؤسسات التعليم ، والعمل على تحقيق متطلبات الإدارة الإلكترونية للوصول أعلى درجات الجودة في التعليم الجامعي .

ومن ثم ، فالإدارة الإلكترونية أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق الأهداف التربوية المنشودة ، أي أنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية ليس فقط في إنتاج الخدمة المقدمة للطلاب ولكن في توصيلها ، الأمر الذي ينطوي حتماً على تحقيق الجودة الشاملة المطلوبة ورضا الطلاب وزيادة ثقتهم ، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محليا وعالمياً .

وتأسيساً على ماسبق ، تلتزم وزارة التربية والتعليم المصرية ، بأن يكون التعليم قبل الجامعي تعليمًا عالي الجودة للجميع؛ كأحد الحقوق الأساسية للإنسان في إطار نظام لامركزي قائم على المشاركة المجتمعية ، وأن يكون التعليم في مصر نموذجاً رائداً في المنطقة ، يعمل على إعداد المواطنين لمجتمع المعرفة في ظل عقد اجتماعي جديد قائم على الديمقراطية والعدل وعبور دائم للمستقبل ، من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال بما يُمكن المتعلم من التزود بمهارات التعلم الذاتي والتفكير العلمي والتفكير الناقد والمهارات الحياتية (١٢) .

وعلى ذلك ، فقد أولت مصر منذ التسعينات قضية الجودة اهتماماً كبيراً في مراحل التعليم المختلفة وتزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بنظم وأساليب ومعايير الجودة الشاملة باعتبارها استراتيجية فعالة ، لتحقيق وضع تنافسي أفضل للتنمية البشرية ، فهي تساهم في تحسين كفاءة الافراد وقدرتهم علي التطوير والتحسين مما يمكنها من السبق والتميز في شتي المجالات .

فتم تطبيق نظام الجودة الشاملة في قطاع التعليم قبل الجامعي ، يُعتبر استجابة عصرية للتحولات والتغيرات التي طرأت في الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية والمعلوماتية والعلمية والتكنولوجية على المستوى الدولي والإقليمي والمحلي والمتمثلة في ظواهر العولمة والخصخصة والتجارة الحرة، وسيطرة الشركات الكبرى على الأسواق العالمية والتنافس الاقتصادي الدولي (١٣) .

كما أنَّ الإدارة الالكترونية تهدف إلى التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث، فالجودة هي الدرجة العالية من النوعية أو القيمة ، والإدارة الالكترونية تُستخدم كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي التعليمي ، فهي تُمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للمتطلبات من الاتقان والتطوير والتقويم ، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات والتأكيد على أهمية تلبية احتياجات العمل (المؤسسة) في الوقت و الزمان الذي يكون فيه العميل (الطالب) محتاجاً إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن ، وهذا ما تسعى إليه المؤسسات التعليمية من أجل تحقيق الجودة الشاملة (١٤) .

ومن هنا جاءت الدراسة الحالية كمحاولة لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعي في مصر ، ودورها الفعال في تحقيق الأهداف التربوية التي وُضعت من أجلها، كما يجب الاعتراف بها كوسيلة هامة في المراحل التعليمية المختلفة، لا يمكن إيقافها أو الاستغناء عنها، بل يجب الاستفادة منها في تنمية جوانب العملية التربوية في مصر ، وخاصةً في مجال تحقيق الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعي في مصر - موضوع الدراسة الحالية - حتى يتم تحقيق تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة والارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمانية والنفسية والاجتماعية والروحية في ظل التغيرات المجتمعية المعاصرة .

مشكلة الدراسة

الإدارة الإلكترونية فى الوقت الحاضر لها أهمية بالغة التأثير فى التعليم العام ، حيث أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز الهامة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة ، وقد تحكمت ثورة المعلومات والاتصالات فى إدارة التغيير التربوى بشكل حاسم وأصبح متاح الآن توظيف المعلومات، من أجل تحقيق الأهداف التربوية المنشودة فى المجتمع المصرى ، كما نبعت مشكلة الدراسة الحالية من أن مؤشرات الواقع، تشير إلى أن التعليم فى الدول العربية يعاني من غلبة الكم على الكيف ومن عجز فادح عن مواجهة متطلبات عصر جديد- أخص خصائص ثورة المعلومات التي غيرت أساليب الإنتاج وأنماطه (١٥) ونظرا لأن العالم المعاصر يموج بألوان وأنواع عديدة ومعقدة من التحديات لتحسين نوعية التعليم ، لذلك كان لزاماً علينا وضع فلسفة جديدة لتطوير التعليم تهدف إلى إدخال مفهوم الجودة الشاملة ، وإعادة النظر فى النظام التعليمي برمته وتكييفه ليتوافق مع عصر المعلومات وذلك لعدة أسباب لعل من أهمها (التحديات العلمية والتكنولوجية والإقتصادية والطلب الإجتماعي المتزايد علي التعليم ، والحاجة إلى توظيف الموارد المتاحة وتحقيق التنمية المستدامة والتغير فى نمط الحياة) ومن هنا بات الهدف الأكبر للنظم التعليمية ليس تقديم تعليم لكل مواطن بل التأكد علي أن التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية (١٦) ولقد أشارت نتائج العديد من الدراسات والبحوث على مؤسسات التعليم عامة والتعليم قبل الجامعى خاصة التي كشفت عن كثير من العقبات، التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة بالمستوى المأمول منه فى تحقيق أفضل المخرجات، على الرغم من الجهود المضنية التى تبذل لتطوير التعليمية بمؤسسات التعليم قبل الجامعى بمصر وتحقيق الجودة فيها ، إلا أن التقدم فى هذا المجال لم يزل بطيئاً فى جميع مراحل التعليم ، وذلك يرجع إلى استخدام الإدارة التقليدية ويظهر ذلك واضحاً فى الممارسات الإدارية والروتينية ، التى يغلب عليها الطابع البيروقراطى التقليدى القديم ،مما تسبب فى عدم نجاح معايير الجودة الشاملة ومؤشراتها العديدة فى التعليم قبل الجامعى ،وفى عجزها عن الاستفادة من الفرص التى تتيحها التقنيات المتطورة كإدارة الإلكترونية ،والتي يمكن أن تغير الممارسات الإدارية والتعليمية بشكل جوهري بما يحقق الجودة المنشودة ،ومن أمثلة هذه الدراسات والبحوث ما يلى :

أشارت نتائج دراسة " أشرف شوقي صديق أبوحجر ٢٠١٥م " (١٧) ، ودراسة " محمد شحتان أحمد عبد الواحد ٢٠١٣م " (١٨) إلى قلة الوعي لدى المعلمين بثقافة الجودة الشاملة ، ولابد من تفعيل دور مديري مدارس التعليم الأساسي في نشر ثقافة الجودة الشاملة، وذلك من خلال توضيح مفهوم ثقافة الجودة الشاملة، وبيان أهم خصائصها، ومكوناتها، والمتطلبات اللازمة لنشرها ، وهذا يتطلب الإلمام بمحاور الجودة كخطوة رئيسة في تحقيقها بمراحل التعليم المختلفة بمصر ، وضرورة الاستفادة من الأساليب التكنولوجية الحديثة في إدارة المؤسسات التربوية قبل الجامعي في مصر على ضوء بعض الخبرات العالمية. كما أشارت نتائج دراسة " محمود مصطفى محمود الشال وسامى فتحى عمارة ٢٠٠٩م " (١٩) إلى صعوبات تطبيق الاعتماد وضمان الجودة بمؤسسات التعليم الأساسي بمحافظة البحيرة، مع وضع تصور مقترح لمتطلبات تهيئة مدارس التعليم الأساسي بمحافظة البحيرة للاعتماد وضمان الجودة فى ضوء تجارب وخبرات بعض الدول الرائدة فى استخدام تكنولوجيا المعلومات فى إدارة المؤسسات التعليمية .

كما أشارت نتائج "دراسة درية السيد البنا ٢٠٠٣م " (٢٠) إلى أنه :لا توجد أهداف محددة وواضحة للجودة فى البيئة المدرسية، ولا توجد رؤية مشتركة بين جميع العاملين، وكذلك الخدمات المقدمة داخل المدرسة لا تركز على احتياجات الطلاب ، والمديرون لا يديرون النظم والعمليات باستخدام الجودة الشاملة لاعتمادهم على الإدارة التقليدية

ونتايج دراسة " تشينير شيرلي وآخرون Chinyere Shirley et al ٢٠١٥م " (٢١) ، ودراسة " اثيل E. E. Ethel ٢٠١٣م " (٢٢) التى كشفت عن معوقات تحقيق الجودة فى التعليم الفنى والمهنى بالجامعة ، المتمثلة فى قلة التمويل الكافي وعدم تدريب المعلمين على التدريب المهني والتكنولوجى والإشراف الداخلي والخارجي، فهناك عوامل متنوعة تعمل ضد تحقيق جودة التعليم المهني في الجامعات (نيجيريا على سبيل المثال) ،وبالتالي فإن التركيز على ضرورة تحقيق الجودة كما أوصت الدراسات إلى أهمية وضع الإستراتيجيات ، لتحقيق الجودة فى التعليم ، والتغلب على معوقات الجودة الشاملة الإدارة التقليدية ، واتخاذ خطوات عاجلة تؤخذ نحو الإصلاح التربوى المعتمد على التكنولوجيا المتطورة ٢٠٠٩م " (٢٣) Ornstein, et. al وأشارت دراسة " أورنستين وآخرون ٢٠٠٩م " (٢٤) Pilar A., & Gonzalo، ودراسة " بايلر وجونزال إلى أن هناك تحديات

وعقبات تواجه تحقيق الجودة في مدارس التعليم العام منها جودة المبنى المدرسى الذى يؤدى إلى عدم توفر الأمن والسلامة للطلاب ، وكذلك فى استخدام الإدارة التقليدية للجودة الشاملة في: تحسين المناهج، وعدم تدريب العاملين بالمؤسسات التعليمية لتطبيق إدارة الجودة بها، مع إمداد المؤسسات التعليمية بالخبرة المطلوبة لمساعدة المجتمع ومؤسساته، والاستفادة من الخبرات العالمية السابقة في الدول المتقدمة التي تبنت الإدارة الإلكترونية فى تحقيق جودة التعليم العام .

فمن خلال معظم النتائج التى توصلت إليها الدراسات والبحوث السابقة، يمكن الكشف عن حقيقة هامة وهى حاجة التعليم إلى تطوير نظام الجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعى خاصة فى مصر عن طريق الإدارة الإلكترونية ،

وأنَّ هناك خلل وقصور فى تطبيق الجودة الشاملة نتيجة عدم استخدام الإدارة الإلكترونية والاعتماد على الإدارة التقليدية ،ولابد من استخدامها لتحقيق الجودة الشاملة فى منظومة الأداء التعليمي قبل الجامعى ، لأنها المدخل الحقيقي للإصلاح التربوى المنشود ، كما أصبحت ضرورة وطنية تضمن التقدم لمؤسساتنا التربوية نحو التميز والإبداع ، حتى تتم المشاركة الإيجابية فى صنع المستقبل، فتحقيق الجودة الشاملة بالتعليم يسّاعد على إخراج كوادر بشرية تحقق التنمية الشاملة فى مختلف المجالات. فى ظل الواقع المصرى المعاصر بعد ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١ م .

وبذلك تتحدد مشكلة الدراسة الحالية فى التساؤل الرئيس التالى : كيف تسهم الإدارة الإلكترونية كمدخل فى تحقيق الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعى فى مصر ؟
ويتفرع عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية وهى :

أسئلة الدراسة

- ١- ما الإطار المفاهيمى للإدارة الإلكترونية وأسباب التحول إليها فى المجتمع المصرى ؟
- ٢- ما الجودة الشاملة وفوائدها ومعاييرها بالتعليم قبل الجامعى فى مصر ؟
- ٣- ما دور الإدارة الإلكترونية فى تحقيق الجودة الشاملة فى ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة ؟

٤- ما التصور المقترح لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعى فى مصر ؟

أهداف الدراسة

تستهدف الدراسة الحالية ما يلى :

- ١- تحليل الإطار المفاهيمى للإدارة الإلكترونية وأسباب التحول إليها فى المجتمع المصرى .
- ٢- توضيح فوائد الجودة الشاملة ومجالاتها ومعاييرها بالتعليم قبل الجامعى فى مصر .
- ٣- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية فى تحقيق الجودة الشاملة فى ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة .

٤- وضع تصور مقترح لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق الجودة الشاملة (رفع كفاءة القدرة المؤسسية والفعالية التعليمية) ، ومحاولة تطبيق ذلك بالتعليم قبل الجامعى فى مصر .

أهمية الدراسة

تتحدد أهمية الدراسة الحالية فى النقاط التالية :

- ١- ندرة الدراسات التى تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية وتحقيق الجودة الشاملة فى التعليم قبل الجامعى بمصر نظراً لحدائته وقلة الوعي العام الذى يحيط بخصائصها وطبيعتها ، فقد تركزت جهود الباحث على تسليط الضوء على هذا الجانب، وتحفيز المتخصصين لإجراء المزيد من البحوث العملية التطبيقية ، والإفادة بشكل علمي من منجزات الإدارة الإلكترونية فى تحقيق الجودة الشاملة فى ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة فى التعليم قبل الجامعى بمصر .
- ٢- تسهم الدراسة الحالية فى وضع تصور مقترح للدور المأمول الذى يمكن أن تقوم به الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق الجودة الشاملة فى مجالها (القدرة المؤسسية والفعالية التعليمية) بالتعليم قبل الجامعى فى مصر .

٣- قد تُفيد هذه الدراسة القائمين على العملية التربوية فى التوصل إلى تحديد متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية فى التعليم قبل الجامعى بمصر ، بمنهج علمي قائم على

التخطيط التربوى الإستراتيجى فى ضوء التغيرات التكنولوجية المعاصرة فى القرن الحادى والعشرين .

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على "المنهج الوصفى" حيث أنه من المناهج الدراسية التى تختص بعملية الدراسة والتقصى حول الظواهر المجتمعية والتربوية والتعليمية، "حيث يقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها، وتوصيف العلاقات بينها بهدف الانتهاء إلى وصف علمى دقيق متكامل للظاهرة أو المشكلة " (٢٥) ، كما أنه من المناهج المناسبة لطبيعة الدراسة، وذلك لوصف وتحليل مفهوم الإدارة الإلكترونية وعناصرها ومتطلباتها، وكذلك مفهوم الجودة الشاملة ومعاييرها فى التعليم قبل الجامعي بمصر، ثم اختيار أفضل الحلول أو البدائل فى شكل تصور مقترح ، لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق الجودة الشاملة فى مجالها (القدرة المؤسسية والفعالية التعليمية) بالتعليم قبل الجامعي فى مصر .

حدود الدراسة

تقتصر الدراسة الحالية على تناول مرحلة التعليم قبل الجامعي ، ويرجع السبب الرئيس فى اختيار هذه المرحلة ، لأنّ الطلاب فى هذه المرحلة هم المحرك الحقيقى للتنمية الشاملة مستقبلاً ،ولابد من الاستفادة منهم فى إحداث التحولات الاقتصادية والسياسية والثقافية المطلوبة للتنمية الشاملة فى المجتمع المصرى .

كما أنّ تحقيق الجودة الشاملة من خلال مدخل الإدارة الإلكترونية مع زيادة الاهتمام بها بالتخطيط والإعداد للمستقبل القريب ،كما اختار الباحث مجالي الجودة الشاملة (القدرة المؤسسية والفعالية التعليمية) وذلك تأسيساً على أنّ مجالات الجودة " هى الفروع الرئيسية أو الموضوعات التى يتضمنها كل جانب من جوانب العملية التعليمية "(٢٦) ، فذلك من أجل إعداد الطالب الذى يعرف حقوقه وواجباته التربوية ، ويتدرب على المشاركة الإيجابية فى التنمية بما يتناسب مع احتياجات سوق العمل ويتواكب مع المعايير التكنولوجية العالمية ،

فذلك يُسهم في تحقيق الأهداف التربوية المنشودة في ضوء التغيرات المجتمعية المعاصرة وخاصة بعد ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١ م .

مصطلحات الدراسة

تتمثل أهم مصطلحات الدراسة فيما يلي:

- التعليم قبل الجامعي : يشتمل التعليم قبل الجامعي على المراحل التالية : مدارس التعليم الابتدائي - مدارس التعليم الإعدادي - مدارس التعليم الثانوي العام - مدارس التعليم الثانوي الفني - مدارس تعليم الفتيات- مدارس المجتمع - مدارس الفصل الواحد - والتربية الخاصة .
- يرى الباحث أنَّ الإدارة الإلكترونية في الدراسة الحالية هي : نظام يعتمد على قيام المؤسسة التربوية باستخدام الوسائل الإلكترونية في إجراء معاملاتها والتواصل مع عملائها أو المستفيدين من خدماتها، أو التواصل بين العاملين فيها والجهات الرقابية، وذلك بهدف تيسير إجراء وتنفيذ الأعمال الإدارية والرقابية عليها بما يتناسب مع التطور الحادث في مجال تكنولوجيا المعلومات .
- يُقصد بمفهوم الجودة الشاملة في الدراسة الحالية إلى أنه: مجموعة من المبادئ والقرارات قائمة على التخطيط، والتنظيم، والتنفيذ، والمتابعة وفق نظم محددة تؤدي إلى تحقيق رسالة التعليم قبل الجامعي في مصر وأهدافه المنشودة.

خطة السير في الدراسة

لقد تم إجراء الدراسة الحالية وفقاً للمحاور التالية (الإطار النظري للدراسة) ،حتى يتسنى للباحث الإجابة عن أسئلتها، ويعرضها الباحث في الصفحات الآتية :

المحور الأول : الإدارة الإلكترونية وأسباب التحول إليها في المجتمع المصري

المحور الثاني : الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعي في مصر .

المحور الثالث : دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة .

المحور الرابع : التصور المقترح لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعي فى مصر . وأخيراً قام الباحث بعرض توصيات الدراسة ، وقائمة المصادر والمراجع .

المحور الأول : الإدارة الإلكترونية وأسباب التحول إليها فى المجتمع المصرى

١- مفهوم الإدارة الإلكترونية :

إنَّ مفهوم الإدارة الإلكترونية E-Management مصطلح حديث ظهر كنتيجة لثورة المعلومات والاتصالات التي تعيشها البشرية وقد عُرِفَت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين والباحثين بالعديد من التعريفات ، منها ما يلي :

إنَّ الإدارة الإلكترونية هي “استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة ” . (٢٧) .

كما يُشير المفهوم إلى أنَّ : الإدارة الإلكترونية هي منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة (٢٨) .

كما يُشير المفهوم إلى أنَّ الإدارة الإلكترونية ” هي مجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء التنظيمي “ (٢٩) .

كما عُرِفَت الإدارة الإلكترونية بأنها : مجموع العمليات والتجهيزات الإدارية التي تسمح باستخدام الوسائل الإلكترونية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ الأعمال المدرسية بكفاءة عالية، مما يؤدي إلى تطوير التنظيم الإداري وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين من الطلاب وأولياء الأمور في عمليات الإدارة التربوية (٣٠) .

ومن خلال النظرة المتأنيّة والمتعمقة للمفاهيم السابقة ، فإنه يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية من خلال وجهة نظر شاملة تري أنه يمكن تقسيم هذا المصطلح الى مقطعين أساسيين : أحدهما الإدارة وهو يُعبر عن نشاط انجاز الاعمال والمعاملات من خلال جهود الآخرين لتحقيق الاهداف المرجوة بينما يقصد بالمقطع الثانى الإلكترونية بأنه نوع من التوصيف كمجال لاداء النشاط في المقطع الأول، حيث يتم أداء هذا النشاط من خلال استخدام الوسائل والوسائط الإلكترونية المختلفة (٣١) .

ويرى الباحث أنّ الإدارة الإلكترونية فى الدراسة الحالية هى : أنّ الإدارة الإلكترونية نظام يعتمد على قيام المؤسسة التربوية باستخدام الوسائل الإلكترونية فى إجراء معاملاتها والتواصل مع عملائها أو المستفيدين من خدماتها، أو التواصل بين العاملين فيها والجهات الرقابية، وذلك بهدف تيسير إجراء وتنفيذ الأعمال الإدارية والرقابية عليها بما يتناسب مع التطور الحادث فى مجال تكنولوجيا المعلومات .

٢- أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية فى التعليم قبل الجامعى :

إنّ التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درياً من دروب الرفاهية وأنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت احد محددات النجاح لأي مؤسسة ، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات ، وضمان سلامة العمليات ، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية ، ويمثل عامل الوقت احد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت (٣٢) .

وهناك أسباب عديدة أدت الى ظهور الإدارة الإلكترونية وعوامل ومبررات أدت الى

التحويل من الإدارة الورقية الى الإدارة الإلكترونية ، تتمثل فيما يلي (٣٣) :

- مع ظهور نماذج إدارية حديثة تكنولوجياً فى مجالات أخرى مثل المجال العسكرى والمجال الاقتصادى والفضاء ومن ثم ، فالتعليم مطالب تطوير أساليبه الإدارية ومواكبة العصر من حيث استخدام التكنولوجيا الإدارية الحديثة.
- تعتقد المجتمعات وتشابكها أكثر من الماضى مما يجعل استخدام الأساليب الإدارية التي كانت فى الماضى لا تفي بمتطلبات الحاضر.

- زيادة أعداد الطلاب والمعلمين والعاملين بمعدلات تفوق العمل اليدوى.
 - زيادة وتعقد الإجراءات الإدارية وخاصة في شئون الطلاب والامتحانات وشئون العاملين يعد سبباً دافعاً من أسباب التحول الى الإدارة الالكترونية.
- ومن ثَمَّ ، يُضيف الباحث بعض علامات نجاح التحول إلى الإدارة الإلكترونية في التعليم قبل الجامعى ، من خلال ماتقدمه وزارة التربية والتعليم المصرية من خدمات إلكترونية تشمل (تسجيل بيانات المدرسة ، بيانات التلاميذ ، بيانات المدرس والموظف ، التلاميذ المتقدمين للصف الأول الابتدائى ، بوابة الثانوية العامة والتعليم الفنى من بيانات طلاب وأرقام جلوس وغيرها ، وطلبات النقل الإلكترونية) فذلك يدل على الجهود الإيجابية لتطبيق استراتيجيات التنمية المعلوماتية فى مجال الإدارة الإلكترونية .

٣- خصائص ومميزات الإدارة الإلكترونية :

تَقدم الإدارة الإلكترونية وجهاً آخر مغايراً لوجه الإدارة التقليدية، نظراً لسلسلة أدائها وإيقاعها السريع، وقد أصبحت أداة فاعلة في أيدي الذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائرهم الإدارية، وحلماً يتطلع إليه الذين لم يحظوا بالانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، ويمكن استعراض بعض خصائص الإدارة الإلكترونية في النقاط الآتية (٣٤):-

أ- السرعة والوضوح : إنَّ كثيراً من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضياً بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تعطلَّ قوانينها وظروف أعمالها الورقية إنجازَ المعاملات .ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي تحتاج إلى وقت طويل، ليس إنجازها فحسب، بل أيضاً نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر، وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي ستبت في أمرها.

ب - عدم التقيد بالزمان والمكان: من خصائص الإدارة الإلكترونية إذا ما تم تعميمها وانتشارها في مختلف الإدارات أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمان معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في

الشوارع، كما أنّ وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الإنترنت ليست في حاجة إلى مبانى ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق .

د - المرونة : الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكانياتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبداً بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.

هـ - الرقابة المباشرة والصادقة: ومن خصائص الإدارة الإلكترونية أيضاً أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا يصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها، وتتابع بها مواقعها باطمئنان، بعيداً عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية .

و- السرية والخصوصية : من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكّنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ إلى تلك المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ إن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمراً بالغ الصعوبة .

ويتضح للباحث ، أنّ الإدارة الإلكترونية تتميز بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار وتوظيف تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها على أرض الواقع ،لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين ،كما يُضفي تطبيق الإدارة الإلكترونية مرونة على التنظيم الإداري ويوفر الخدمات بشكل مباشر ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة والخاصة، وبفضل المهام المنوطة بها تسمح الإدارة الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق وتحقيق جودة رفيعة في معالجة البيانات، وخفض عددالعناصر الهامة الضرورية لخدمات غيرمحدودة .

٤- أهداف الإدارة الإلكترونية :

إنَّ للإدارة الإلكترونية لها أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها (٣٥) :

- سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية .
- توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية .
- توظيفها لتحسين وتطوير الاتصال الإداري وبالتالي نحقق الهدف وهو التواصل مع الإدارات العليا، الطلبة، أولياء الأمور، المجتمع المحلي بسهولة ، وبأقصى سرعة وبأقل تكلفة، حيث أن تقنية الاتصالات والمعلومات أصبحت تمثل الركيزة الأساسية لاقتصاد المجتمع الحديث (اقتصاد المعرفة) .
- تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
- السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.
- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا ، مما يتيح عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والعاملين ، ويؤدي إلى تنمية القدرة الإبداعية وتوفير تجارب وخبرات لا يمكن الحصول عليها بالوسائل التقليدية، وينتج عنه توسيع قاعدة المستخدمين من أجهزة الحاسوب وزيادة وعي الطلاب بخدمات الإنترنت.
- السهولة في متابعة وإدارة كافة الموارد البشرية مع توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين بالتعليم .
- ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل أوجه الصرف في إنجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة، مما يؤدي لتعزيز الكفاءة الاقتصادية.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة في مراحل التعليم المختلفة .
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد ، واستخدام البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد .

وفى هذا الصدد أشارت دراسات كل من " يُمنى علاء حسن غنيم ٢٠١٥م " (٣٦) و " سماح محمد محمد دويدار ٢٠١٥م " (٣٧) و " لمياء مصطفى أحمد عمرو ٢٠١٤م " (٣٨) إلى بعض أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية فى دعم تحقيق جودة العمل الادارى بالجامعة من

خلال إبراز دور هذه التطبيقات فى تحقيق الجودة ودعمها وتسهيل إعداد الإجراءات والوثائق المتعلقة بالجودة ، وتحديد مدى دقة المعلومات المتاحة بهذه التطبيقات ، ومدى إتاحة تلك المعلومات وجاهزيتها للاستخدام فى المجتمع الجامعى ، كما أوصت الدراسات بالتالى :

- توعية العاملين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة بأهداف الإدارة الالكترونية وإيجابياتها وذلك لنشرها والإقبال على التدريب فى مجالها كأحد متطلبات تطبيقها .
- تأهيل العاملين بالجامعة لتطبيق الإدارة الالكترونية من خلال تحليل مهاراتهم وقدراتهم لمعرفة المهارات والقدرات التى يحتاجونها ليكونوا قادرين على العمل فى بيئة الإدارة الالكترونية ، ومعرفة آليات تفعيلها من خلال نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية ، و الكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية داخل كليات الجامعة وإيجاد الحلول والمقترحات للحد من هذه المعوقات ، من أجل الارتقاء بالمنظومة التعليمية والعمل على جودة المخرجات التعليمية .

كما أشارت دراسة " كورفيل , Courville ، ٢٠١١ م " (٣٩) إلى أهداف استخدام التكنولوجيا فى العملية التعليمية لكل من المعلمين والطلاب من خلال قواعد البيانات الإلكترونية وتأثيرها الإيجابى على التعليم والتحصيل للطلاب وكوسيلة للتنمية المهنية للمعلمين فى فى جميع مراحل التعليم حالياً ومستقبلاً .

وفى هذا الصدد أشارت دراسة " جيل فيريل وليزا غراي Lisa Gray , Gill Ferrel ٢٠١٣ م " (٤٠) إلى أهداف الإدارة الإلكترونية للطلاب فى التعليم العام فى زيادة الدافعية للتحصيل والثقة والسلامة الأمن فى استخدام المعلومات والأبحاث المتنوعة عن طريق الإنترنت وتبادلها بالبريد الإلكتروني .

ودراسة "كارتس واسشرودر ، Schroeder & Curtis ٢٠٠٢ م " (٤١) اهتمت الدراسة بتحليل اتجاهات المعلمين نحو تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء الوظيفي، وبحث بعض محددات الاتجاهات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مثل توقعات المعلمين من حيث: سهولة الاستخدام، مستوى الفائدة، الكفاءة الذاتية، وتوقعات العائد بغرض التنبؤ بالأداء الوظيفي للموظفين ، وجاءت نتائج الدراسة بتوقعات العاملين الإيجابية نحو تكنولوجيا المعلومات حيث أنها تزيد من مستوى قبولهم لهذه التكنولوجيا .

وفى ضوء ما سبق ، يرى الباحث أنه يمكن للإدارة الإلكترونية على المستوى التربوى أن تحقق مجموعة من الأهداف من خلال الاستخدام الأمثل لتقنية المعلومات والاتصالات، ومن خلال الاستخدام الملائم لنظم المعلومات والمعرفة العلمية والتطبيقية المتعلقة بها ، من بين الأهداف التي يمكن أن تحققها :

١- تحقيق الأهداف الاستراتيجية للإدارة التربوية العليا، من خلال توفير المعلومات والبيانات الشاملة والدقيقة التي تيسر عمليات اتخاذ القرارات المناسبة للتعامل مع العصر الرقمي.

٢ - المساعدة على تحقيق الربط المشترك بين مختلف المدارس وإدارات التعليم والمديريات التعليمية والوزارة، وبالتالي تقديم الخدمة من بوابة واحدة للجمهور على أنها وحدة واحدة بغض النظر عن عدد الإدارات المنطوية تحتها.

٣- مساعدة الإدارات العليا التربوية على إعادة تنظيم وهيكله الأجهزة الإدارية، وتشجيع مبادرات الإبداع والابتكار، وفتح قنوات جديدة لتقديم الخدمات وتحسين صورة المدارس وخدماتها.

٤- تقديم الخدمات التربوية للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف، وخفض الاحتكاك بين موظفي المدارس والمواطنين، وإتاحة كافة المعلومات عن القوانين واللوائح الإدارية التي تتعلق بالتعليم للمواطنين على شبكة الأنترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم وتنظم التعليم بالمدارس.

وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الهدف الرئيس للإدارة الإلكترونية فى التعليم قبل الجامعى هو تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين بشكل عام ومساعدة المدرسة على حوسبة عملياتها التعليمية ،لتخريج منتج عالى الجودة (الطلاب) بما يتوافق مع تحقيق أهداف التربية فى المجتمع المصرى .

٥- عناصر الإدارة الإلكترونية :

الإدارة الإلكترونية تتكون من ثلاثة عناصر (٤٢) :

أ - عتاد الحاسب : (hardware)

ويتمثل العتاد فى المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

ب- البرمجيات : (software)

وهي تُعنى الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل: برامج البريد الإلكتروني، وقواعد البيانات **databases**، البرامج المحاسبية، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة.

ج- شبكة الاتصالات :

هي الوصلات الإلكترونية الممددة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت **intranet** والاكسترانت **Extranet** وشبكة الإنترنت **internet** ، والتي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة (**knowledge workers**) وهم من القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للمواد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة ، فالخبراء والمتخصصون البنية الأساسية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية .

فمن أهم متطلبات إقامة إدارة الكترونية من الناحية الفنية أنَّ يكون هناك بوابة واحدة للمنظمة مع تنوع قنوات الاتصال - تليفونات - أنترنت - تليفونات محمولة - وترابط هذه القنوات بعضها البعض إلى جانب وجود مشاركة بين الإدارات المختلفة بالمنظمة في المعلومات وقدرتها على تبادلها وحمايتها. ويمكن القول أنَّ هناك أربع مكونات للهيكल الفني لأي إدارة إلكترونية وهي وجود قنوات الاتصال الإلكترونية، والربط الإلكتروني بين الإدارات، ووجود الشبكة الإلكترونية بالإضافة إلى وجود الأنظمة القادرة على تقديم خدمات إلكترونية (٤٣) .

وعليه يمكن القول، أنَّ هذه المتطلبات ضرورة لا غنى عنها ،لضمان تحقيق جودة المؤسسات التعليمية من خلال نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس وضرورة توفير القيادة الإدارية الواعية والمدركة لأهمية تبني مثل هذه التقنيات الحديثة ، والسعي لتوفير متطلبات تطبيقها داخل المدارس والتصدي لكل العقبات التي تعترض تبنيها ، وتعزيز وعي الطلاب وأولياء الأمور والمعلمين والإداريين بمزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة المدرسية وتطوير البنية الأساسية الكافية لشبكات العمل بغرض تحقيق التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية .

فالإدارة الإلكترونية هي التي تُمارس عناصرها الأساسية بالوسائل الإلكترونية لضمان السرعة والدقة والتلقائية أي هي الإدارة التي تمارس عناصرها (البرامج، المكونات

المادية، الشبكات، وصناع المعرفة) أو خصائصها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، والقيادة الالكترونية) وفقاً لمتطلبات المواكبة والاستخدام الكفاء والفعال لنظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الجودة فى مؤسسات التعليم قبل الجامعى فى مصر .

المحور الثانى : الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعى فى مصر

١- مفهوم الجودة الشاملة :

تُعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين بنية النظام التعليمي بمكوناته المادية والبشرية والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحاضر، الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه "عصر الجودة"، ونظراً لتعدد وجهات النظر من قبل المفكرين والمحللين حول تحديد مفهوم دقيق وموحد للجودة، جعل هنالك اختلافات في تعريفها وضبطها، ويعرض الباحث لأهم تعاريف الجودة والجودة الشاملة، وخاصة من المنظور التربوي كما يلي:

الجودة فى اللغة : ذكر فى "مختار الصحاح" (٤٤) ، وورد فى "المنجد فى اللغة " (٤٥) أنَّ الجودة من جاد جوداً- ومن اشتقاقاته : الجيد : ضد الرديء. وجاد الشيء يجوده أى صار جيداً ، ورجل أو شاعر مُجيد ومجود : كثير الاتيان بالجيد من الشعر أو سواه، وأجاد : أتى بالجيد من القول أو الفعل .

وقد جاء فى قاموس " إلياس Elias " (٤٦) أنَّ الجودة Quality هى حالة سمة متميزة وضرورية ، ودرجة من الامتياز ، كما يُشير قاموس " Webster's " (٤٧) إلى أنَّ الجودة (Quality) هى تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة الجيدة ، ومقياس من التميز .

أى أنَّ قواميس اللغة تكاد تتفق على أنَّ المعاني المتصلة بالجودة هى التميز فى العمل، وإحكام الأشياء وجودة الأداء والكفاءة والإتقان ، وقد ورد ذكر مفهوم الجودة فى القرآن الكريم ليدل على المعانى السابقة فى آيات كثيرة، منها : قال تعالى : "صنع الله الذى أتقن كل شيء انه خبير بما تفعلون" (سورة النمل، آية ٨٨) .

وقوله تعالى: "ومن أحسن قولاً مما دعا إلى الله وعمل صالحاً" (سورة فصلت، آية ٣٣) ، وقوله تعالى: "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون " (سورة التوبة، آية ١٠٥) .

فالجودة فى الاصطلاح : هى مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التى تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة (٤٨) .

والتربية هي عمل إنساني رائع وملح، ينبغي التماس الجودة في أداءه، والجودة في التعليم هي عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي (٤٩) .

وُعرفت كذلك الجودة في التعليم بأنها "قدرة الإدارة التعليمية في مستوياتها ومواقعها المختلفة على أداء أعمالها بالدرجة التي تمكنها من إعداد خريجين يمتلكون من المواصفات ما يمكنهم من تلبية احتياجات التنمية في مجتمعهم طبقاً لما تم تحديده من أهداف ومواصفات لهؤلاء الخريجين (٥٠) .

فمفهوم الجودة يُعد أحد السمات الأساسية للعصر الحاضر، وذلك لاتساع استخدامه، وازدياد الطلب عليه في كثير من جوانب الحياة المعاصرة. فالعالم اليوم يعتنق مبدأ الجودة الشاملة؛ والعالم كله مشترك في سوق عالمية واحدة تتنافس فيها كل الدول، وليس أمامها إلا تحقيق الجودة الشاملة الذي يتطلب أن ينجح نظام التعليم في تعظيم قدرة الإنسان المشارك في عملية التنمية (٥١) .

ويُعرف الباحث الجودة بأنها: الجهود العديدة المبذولة من قبل الإدارة العليا وجميع العاملين الإداريين والأكاديميين والمعلمين في التعليم قبل الجامعي ، لتحسين مخرجات العملية التعليمية بما يتناسب مع رغبات الطلبة وقدراتهم وخصائصهم واحتياجاتهم، وبما يلبي متطلبات المجتمع المصري من التنمية المنشودة الشاملة .

وتُعد الجودة الشاملة Total Quality من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين المؤسسات الإنتاجية اليابانية من جهة والأمريكية والأوروبية من جهة أخرى ، وذلك علي يد العالم ديمينج (Edward Deming) والذي لقب بأبي الجودة الشاملة ، ونظراً للنجاح الذي حققه هذا المفهوم في التنظيمات الاقتصادية الصناعية والتجارية والتكنولوجية في الدول المتقدمة ، ظهر اهتمام المؤسسات التربوية في تطبيق منهج الجودة الشاملة في مجال التعليم العام للحصول علي نوعية أفضل من التعلم ويخرج طلبة قادرين علي ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع ، وأصبح عدد المؤسسات التي تتبع نظام الجودة الشاملة في تزايد مستمر سواء في أمريكا والدول الأوروبية واليابان والعديد من الدول النامية وبعض الدول العربية مثل السعودية والكويت ومصر والتي بدأت بممارسة هذا النهج في بعض مؤسساتها التعليمية (٥٢) .

ويرى البعض أنَّ الجودة الشاملة أسلوب جديد للتفكير والنظر إلى المؤسسة وكيفية التعامل والعمل داخلها للوصول إلى جودة المنتج (٥٣) .

بينما يرى البعض الآخر أنَّ الجودة الشاملة هي مدخل استراتيجي لإنتاج أفضل منتج أو خدمة من خلال الانتاج المبدع (٥٤) .

كما يُشير مفهوم الجودة الشاملة إلى أنه : نهج شامل ومنظم للإدارة التنظيمية التي تسعى إلى تحسين نوعية المنتجات والخدمات من خلال التحسينات المستمرة في استجابة لردود الفعل المستمرة (٥٥) .

كما عُرفت الجودة الشاملة على أنها: " أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنطقة التعليمية ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لاشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعلم ، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ أساليب وأقل تكاليف وأعلى جودة ممكنة " (٥٦) .

وانطلاقاً من هذه التعريفات فإن الجودة الشاملة في إطار المؤسسة التعليمية تضم مجموعة من المضامين أهمها (٥٧): ١- اعتماد أسلوب العمل الجماعي التعاوني، ومقدار ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة من قدرات ومواهب وخبرات .

٢- الحرص على استمرار التحسين والتطوير لتحسين الجودة .

٣- تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة ، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل التكلفة في الحد الأدنى مع الحصول على رضي المستفيدين من العملية التعليمية ٤- النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والإجراءات .

☞ فالجودة الشاملة في المجال التربوي تُشير إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر ، تُؤدى إلى الموصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي (الطلاب) ، من خلال توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية ومرغوبة .

٢- المفاهيم المرتبطة بالجودة الشاملة :

من المفاهيم التي تتردد في المجال التربوي والتي ترتبط بالجودة الشاملة هي :

أ- ضمان الجودة Quality Assurance

وتهتم بجميع الأعمال التي تهدف إلى خلق الثقة لدى العملاء بالحصول على الجودة، فهي مجموعة النشاطات المحددة مسبقاً لإعطاء الثقة المناسبة بأن المؤسسة تحقق المتطلبات الخاصة بالجودة ، وفي العملية التعليمية هي استيفاء الجودة لجميع العناصر التعليمية (٥٨) .

ب - ضبط الجودة Quality Control

يقصد بضبط الجودة : "تلك المجموعة من الأنشطة والأساليب الخاصة بالعمليات المستخدمة لإتمام متطلبات الجودة ومن هذا المنظور فإن مراقبة أو ضبط الجودة تُعدُّ من المكونات الداخلية لمفهوم توكيد الجودة" (٥٩) ، وبصفة عامة يمكن القول: إنَّ ضبط الجودة وسيلة للتأكد من أنَّ العملية التعليمية والإدارة التربوية وتدريب المعلمين والتطوير التربوي وفقاً لخطط معتمدة .

ج- نظام الجودة Quality system

من المفاهيم المحورية أيضاً في إدارة الجودة الشاملة، مفهوم نظام الجودة، الذي يُشير إلى "الهيكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة، وما يتضمَّنه من مسؤوليات وإجراءات وعمليات وموارد لازمة لإدارة الجودة الشاملة" (٦٠) .

ومن ثَمَّ ، فالنظام التعليمي يعمل كأى نظام إنتاج آخر وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالنظام، والبناء الثقافي السائد داخل النظام، والمناخ التنظيمي والتقدم التقني والمصادر المادية والبشرية التي يوفرها النظام، لذا فإنه يهتم بأن تكون مخرجاته متفقة والمواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي الدائم إلى استخدام معايير لقياس الجودة وضبطها، ومنع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى ،مع التقويم المستمر للجودة من خلال قياس دقيق بناءً على المعايير الموضوعية والكيفية والكمية .

٣- أسباب الأخذ بالجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي :

من أهم أسباب الأخذ بالجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي يلخصها الباحث فيما يلي (٦١)، (٦٢) :

- زيادة الطلب الاجتماعي على التعليم ،فغالبية الدول النامية أخذت بإستراتيجية الكم ، فكان ذلك على حساب نوعية العملية التربوية .
- ضعف جدوى إصلاح هياكل النظم التعليمية ،دون إصلاح العملية التعليمية ذاتها .
- زيادة التسابق الاقتصادي والمنافسة جعل دول العالم تطلع إلى النظام التعليمي ، باعتباره الوسيلة والسلاح في مواجهة التنافس الاقتصادي والعولمة.
- الثورة التكنولوجية الشاملة ،والقائمة على تدفق علمي ومعرفي لم يسبق له مثيل ، يمثل تحدياً للعقل البشري ، واسترجاعها ، واستخدامها في الوقت المناسب بسرعة متناهية ، مما جعل المجتمعات تتنافس في تجويد نظمها التعليمية.
- بروز ظاهرة العولمة التي تؤثر في المجتمع الداخلي مما يحتم ضرورة الاهتمام بالجودة التعليمية .

ومما سبق يتضح أنَّ أسباب الأخذ بالجودة الشاملة ، هي تعرض الأنظمة التعليمية في مختلف دول العالم للتغير وذلك استجابة لموجة التغير التي تجتاح العالم بكل نظمه علاوة على كون الاستجابة للتغير يعد اهتماماً بالمستقبل ،ولعل محاولة تطبيق إدارة الجودة بمراحل التعليم العام في مصر ، لهي استجابة للعديد من التغيرات والتحديات والتي تُشكل مبررات لتطبيق إدارة الجودة في التعليم العام .

٤- مبادئ الجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي :

- كما تم ذكره سابقاً فقد تطور مفهوم الجودة، وقد أدى ارتفاع تكلفة التعليم، وسوء نوعية بعض المخرجات التعليمية، وضعف ارتباطها بسوق العمل الذي يؤثر سلباً على معدلات التنمية، إلى الاهتمام بضبط الجودة الشاملة للتعليم التي تعتمد على المبادئ التالية (٦٣) :
- ضبط جودة التقييم من قبل الإدارة التربوية لتقديم خدمات متميزة.
- إشراك جميع الأفراد في المؤسسة التعليمية في تحقيق الجودة الشاملة كل فيما يخصه .
- استناد الأداء الوظيفي إلى منع حدوث الأخطاء.

- اعتماد مواصفات قياسية لجودة الأداء والتحقق من إنجازها .
 - الاهتمام بتدريب الهيئة التعليمية والإدارية.
 - تبني نظام متابعة تنفيذ إجراءات التطوير التربوي والإداري .
 - تعزيز الانتماء إلى المؤسسات التعليمية والولاء إلى مهنة التعليم .
 - التأكيد على أنَّ التحسين والتطوير عملية مستمرة .
 - التركيز على الوقاية بدلاً من البحث عن العلاج .
 - التركيز على العمل الجماعي واتخاذ القرار بناء على الحقائق .
- وعلى ذلك، فالمبادئ السابقة يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتُشير كذلك إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في هذا المنتج في العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات مع توفر أدوات و أساليب متكاملة تساعد المؤسسة التعليمية على تحقيق نتائج مرضية ، وتهيئة مناخ العمل ومشاركة الجميع في تفعيل دور المؤسسة والارتقاء به.

٥- أهداف الجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي :

- تهدف الجودة الشاملة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها (٦٤) :
- ❖ ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لتوصيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام التعليمي وحسب قدراته ومستواه .
 - ❖ الارتقاء بمستوي الطلاب الأكاديمي والانفعالي والاجتماعي والنفسي والتربوي باعتبارهم أهم مخرجات النظام التعليمي .
 - ❖ تحسين كفايات المشرفين الأكاديميين ورفع مستوي الأداء لجميع الإداريين من خلال التدريب المستمر .
 - ❖ توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في النظام التعليمي .
 - ❖ تطوير الهيكلية الإدارية للنظام بطريقة تسهل عملية التعلم بعيدا عن البيروقراطية وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية .

❖ رفع مستوى الوعي لدي الطلاب اتجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعلم الذاتي بصورة أكثر فاعلية .

❖ النظرة الشمولية لعملية التعليم من كافة جوانبها والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم العام مع الأخذ بعين الاعتبار عمليات التدريب المستمر لكافة المعنيين والمشاركين من أجل التطوير والتحسين للوصول إلي مخرجات تعليمية ملائمة ذات صبغة تنافسية .

❖ زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمة مختلفة للطلاب والمجتمع من خلال المساهمة في تنمية المجتمع المحلي .

ومما سبق ، لابد أن تتصف أهداف الجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي بالشمولية في كافة المجالات التعليمية والتدريسية والتقييمية، مع ارتباط الجودة بالإنتاجية وتحسين الأداء وتطويره لتلبية متطلبات المستفيد ومتطلبات المجتمع ، وتطوير المهارات القيادية والإدارية والكوادر التربوية ، وزيادة وارتفاع معدلات العمل الإيجابي وتقليل الهدر في المال والجهد والوقت وإشراك جميع العاملين في التطوير والتحديث والتجديد وتحسين نوعية المخرج النهائي (الطالب) وزيادة الكفاءات الأدائية في العمل التدريسي .

٦- فوائد تطبيق الجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي :

لا يمكن للجودة أن تتحقق في التعليم إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسير عليه هذه العملية التعليمية، والتي تضمن إضافة للعلوم والمعارف التي يتلقاها الطالب، ومنظومة القيم الخلقية، ونظم العلاقات الإنسانية، ووسائل الاتصال المتطورة وغيرها من الضروريات التي تجعل من حياة الطالب في المؤسسة التعليمية متعة ، فضلا عن المادة العلمية التي يتلقاها تحت مفهوم الجودة ، فالجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي يمكن أن تحقق الفوائد التالية للتعليم وهي (٦٥) ، (٦٦) :

١. ضبط وتطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية ، لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة .

٢. الارتقاء بمستوي المتعلمين في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية .

٣. زيادة كفايات الإداريين و المعلمين والعاملين بالمؤسسات التعليمية ورفع مستوى أدائهم
 ٤. توفير جو من المحبة والتفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية مهما كان حجمها ونوعها .
 ٥. تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة.
 ٦. تطوير المهارات والمعارف والاتجاهات لدى العاملين في الحقل التربوي.
 ٧. التركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات .
 ٨. العمل المستمر من أجل التحسين والتقليل من الإهدار الناتج عن ترك المدرسة أو الرسوب.
 ٩. تحقيق رضا المستفيدين وهم الطلبة وأولياء الأمور والمعلمين والمجتمع .
 ١٠. الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة.
 ١١. زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة من قبل المتعلمين والمعلمين والعاملين .
 ١٢. الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق .
 ١٣. تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي .
- وفى هذا الصدد أشارت دراسة " كوات وآخرون ، Kowat et al ٢٠١٥ م " (٦٧) إلى أهمية وفوائد تطبيق نظام الجودة الشاملة في المدارس الابتدائية التايلاندية ،من خلال التخطيط الإستراتيجي والإدارة الفعّالة ، والذي أدى إلى اتجاه مخرجات التعليم نحو التميز والالتقان فى نوعية التعليم فى النظام المدرسي ، من خلال التحسين فى أداء الطلاب من حيث التحصيل الدراسي وممارسة الأنشطة التربوية ، وتحقيق أعلى الدرجات فى اختبارات التحصيل فى القراءة والتفكير النقدي والكتابة منذ صغرهم .
- كما أشارت دراسة " رانجيت Ranjit ٢٠١٠ م " (٦٨) ، إلى أنَّ من فوائد الجودة الشاملة أنها موجهة لصالح العملاء، وتركز إدارة الجودة الشاملة على رضاهم من خلال توفير منتجات وخدمات ذات جودة أفضل وبتكلفة أقل و إشراك الموظفين والتمكين والثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع ، وتركز فرق على مشاريع تحسين الجودة ويتم تمكين الموظفين لخدمة العملاء (الطلاب) بشكل عالى الجودة .

ويرى الباحث أنَّ فوائد تطبيق الجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي موجه إلى المنتج التعليمي (الطالب)، من حيث العوائد ذات التأثيرات الفردية والاجتماعية؛ التي تعبر عن مجموعة التغيرات السلوكية والشخصية، مثل : القيم، والانتماء، والدافعية ، والتنشئة لأفراد المجتمع ،وتخريج كوادر مؤهلة لسوق العمل والإنتاج، والتي ستُسهم في عملية التنمية والتقدم في المجتمع المصري .

٧- متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي :

إنَّ تطبيق الجودة الشاملة بحاجة إلى إحداث متطلبات أساسية لدي المؤسسات التعليمية حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة الشاملة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي وليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع ، ولكي تترجم مفاهيم الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية للوصول إلي رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة التعليمية ، ومن هذه المتطلبات (٦٩) ، (٧٠) :

- دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام الجودة الشاملة لتحقيق الأهداف المرجوة .
- تنمية الموارد البشرية : كالمعلمين وتطوير وتحديث المناهج وإستخدام طرق تدريس حديثة تتلاءم مع متغيرات العصر الحديث وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التربوي المطلوب .
- مشاركة العاملين :التأكيد على المشاركة الفعالة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة كل حسب موقعه وبنفس الأهمية لتحسين مستوي الأداء
- التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد .
- التعرف علي احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلاب والعاملين والخارجيين هم عناصر المجتمع المحلي ، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير لقياس الأداء والجودة
- تعزيز المؤسسة التربوية بصورة فاعلة علي ممارسة التقويم الذاتي للأداء .
- تطوير نظام للمعلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة ما
- تفويض الصلاحيات يعد من الجوانب المهمة في إدارة الجودة الشاملة وهو من مضامين العمل الجماعي والتعاوني بعيدا عن المركزية في اتخاذ القرارات .

- استخدام أساليب كمية في اتخاذ القرارات وذلك لزيادة الموضوعية وبعيدا عن الذاتية
- ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسة لتبني إدارة الجودة الشاملة ، حيث أنَّ تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة تلعب دوراً بارزاً في خدمة التوجيهات الجديدة في التطوير والتجويد لدى المؤسسات التربوية .

ومما سبق يمكن القول ، من أجل تطبيق وضمان الجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي على كافة الأصعدة والمستويات، يحتاج الأمر إلى تبني أسلوب المتابعة والرقابة المتزامنة لجميع مراحل تنفيذ العمل، إلى جانب استخدام الرقابة والتقييم بعد إنجاز كل مرحلة، وأيضاً الرقابة والتقييم النهائي بعد الانتهاء من إنجاز العمل ، كما يُعتبر العنصر البشري هو الثروة الحقيقية في العملية التربوية ، وهو الوسيلة الأولى لتحقيق الجودة والتميز، فعن طريقه يتحقق الرضا للعملاء ، ولابد من إدارة الجودة الشاملة النظر إلى العنصر البشري في المؤسسة باهتمام ، وتراعي ذلك في عملية الاختيار والتعيين والتأهيل والتدريب والتحفيز وتعزيز روح التعاون والعمل بروح الفريق.

٨- مؤشرات نجاح الجودة الشاملة وتحقيقها في مؤسسات التعليم قبل الجامعي :

المؤشرات الأكثر شيوعاً لنجاح الجودة الشاملة وتحقيقها في المؤسسات التعليمية قبل الجامعية هي عديدة يُلخصها الباحث في النقاط التالية (٧١) ، (٧٢) ، (٧٣) :

- ١ . المساندة والدعم من قادة التعليم على مختلف المستويات .
- ٢ . استيعاب المدير والكلاء ورؤساء الأقسام مفاهيم الجودة ومستلزمات تحقيقها .
- ٣ . توافر الصلاحيات اللازمة للمدرين وممارسة هذه الصلاحيات .
- ٤ . اللامركزية المرشدة التي تتوفر منها للإدارة صلة ذات طبيعة خاصة بالمستويات المركزية مما يدفع إلى العمل ولا يعوقه
- ٥ . قدرة الإدارة على فهم إمكانيات الأفراد سواء كانوا أعضاء هيئة تدريس، إداريين، وتوجيههما بما يخدم العملية التعليمية دون ارتفاع مستوى التوقعات.

٦. الوعي الدقيق بالإمكانات الفنية والمادية الحالية بالإدارة والمتوقعة والتي يمكن توفيرها مع استثمارها استثماراً جيداً.
٧. وجود قنوات اتصال مستمرة وجيدة بين مختلف أطراف العملية التعليمية إدارة ومعلمين وإداريين وطلاب.
٨. إحساس العاملين بالمؤسسة التعليمية بأن العملية التعليمية تدار من داخلها وتتخذ قراراتها ولا تدار بواسطة آخرين يتخذون لها القرارات.
٩. وجود آلية لتفعيل كالعلاقات بين المؤسسة التعليمية والمجتمع المحلي .
١٠. وجود معايير دقيقة لتقييم أداء العاملين ، وتوعيتهم ، وتنظيم اللقاءات المستمرة التي تضمن معرفة العاملين بهذه المعايير قبل المساءلة.
١١. إحساس العاملين بأنهم شركاء في اتخاذ القرار.
١٢. توفير مناخ من الثقة والاحترام والعلاقات الإنسانية بين العاملين (معلمين وإداريين وطلاب).
١٣. حرص الإدارة (المدرسية، والتعليمية في المديرية ، ورؤساء الأقسام في إدارة التربية بالمديرية).
١٤. وضع خريطة للبحث العلمي تستثمر كفاءات المعلمين والطلاب.
١٥. تشجيع مختلف أشكال الإبداع سواء صدرت من المعلمين أو من الطلاب.
١٦. تشجيع المعلمين على توظيف أساليب التعلم الذاتي بين الطلاب وتزويدهم بمهارات الاستقلال في تحصيل المعرفة
١٧. وجود رؤية واضحة لإدارة التربية بالمديرية حول مستقبل الإدارة التربوية وموقعها من المتغيرات المحلية والعربية والعالمية.
١٨. إشاعة روح الفريق بين المعلمين سواء في العملية التدريسية أو البحثية وتنمية الإحساس بالعمل في أسرة واحدة

١٩ . سيادة القيم والأخلاقيات التربوية بين أعضاء هيئة التدريس والإدارة وبينهم وبين

الإداريين وبينهم وبين الطلاب

٢٠ . مواكبة التكنولوجيا المتقدمة وتوظيف ما يتاح من إمكانياتها سواء في الإدارة أو في

التدريس .

٢١ . التحديد والدقة في أساليب تقويم الطلاب والتحرر من الأساليب التقليدية للامتحانات

المدرسية وتوظيف الأشكال الجديدة منها.

٢٢ . الاستعداد لتقبل الاتجاهات العالمية سواء في الإدارة أو التدريس وتطبيق المناسب منها

في ضوء قيمنا العربية والإسلامية.

٢٣ . الشمولية في علاج المشكلات وتناولها بشكل جذري يكفل حلها عمقاً واتساعاً.

وبصفة عامة فإن مؤشرات نجاح الجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي ، يؤكد

على القيم والرؤى، وعلى إدارة العملية التربوية عن قرب، مع الاهتمام بإدارة الأشخاص، ومنح

السلطات للمعلمين، ورفع اعتزازهم بالعمل في هذه المؤسسة التعليمية، فالتعليم مهنة تتطلب

الاحتراف ومعايير وشروط لازمة لممارستها، مع إعادة النظر في الوضع الاقتصادي للمعلم

وإضفاء المكانة الاجتماعية اللائقة به، والحوافز التي تستقطب أفضل الكفاءات البشرية

المؤهلة لهذه المهنة ، للحصول على متعلمين مؤهلين يساهمون في التنمية الوطنية، وذلك

بتطبيق مواصفات ومقاييس ترضي أولياء الأمور وتتوافق ومتطلبات السوق الحديث،

وتمشية مع التقدم التقني في التعليم، وكسب المعرفة والحصول على المهارة بأيسر الطرق

(إدارة إلكترونية)، واكتشاف المواهب وصقلها، والبحث عن أحدث النظريات والأساليب

الحديثة في التعلم والتعليم والتدريب .

٩- مجالات ومعايير الجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي :

تناولت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد مجالين رئيسيين للجودة هما :

(القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية) بما يتسق مع الاتجاهات العالمية المعاصرة، التي

تؤكد أن القدرة المؤسسية ممثلة في العوامل، والشروط المحددة للبيئة التنظيمية ، والفاعلية

التعليمية ممثلة في العوامل التي تضمن جودة عمليتي التعليم والتعلم، كما تُعتبر من أهم

آليات ضمان تحقيق جودة التعليم بما يكفل تحقيق مخرجات التعليم عالية الجودة لمؤسسات التعليم قبل الجامعي وهذين المجالين كالتالي (٧٤) :

المجال الأول : القدرة المؤسسية : Institutional Capacity

ويقصد بها :تحقيق الجودة الشاملة للمؤسسة التعليمية، من خلال مجموعة القواعد، والشروط المحددة لبنيتها التنظيمية وامكاناتها البشرية والمادية ، وتشتمل على :

- رؤية المؤسسة ورسالتها.

- الحوكمة والقيادة.

- الموارد البشرية، والمادية.

- الشراكة المجتمعية.

- ضمان الجودة والمساءلة.

المجال الثاني : الفاعلية التعليمية : Educational Effectiveness

ويقصد بها : تحقيق مخرجات عالية الجودة ، في ضوء رؤية المؤسسة التعليمية ورسالتها، من خلال مجموعة العمليات التي توفر فرص التعليم والتعلم المتميز للجميع ،وتشتمل على :

- المتعلم.

- المعلم.

- المنهج الدراسي.

- المناخ التربوي.

ومما سبق بعد العرض لمفهوم الجودة الشاملة وأسباب الأخذ بها ، ومبادئها وأهدافها ومتطلباتها ومؤشرات نجاحها في التعليم قبل الجامعي في مصر ، كما يتضح للباحث أنَّ الجودة الشاملة للتعليم لا تبدأ من القاعات ولا المؤتمرات ولا من القوانين بل تبدأ من المدرسة ومن الفصول ومن اهتمام الوالدين ومن مشاركة الإدارة والمعلمين والطلاب في تحمل مسؤولية تطوير التعليم وضبط جودته ، مع وجود سياسة واضحة ومحددة للجودة الشاملة وكفاءة التنظيم الإداري للمؤسسات التعليمية وتفعيل نظام المتابعة والتقييم لتفادي الوقوع في الأخطاء وتوفير نظم تدريب عالية المستوى للهيئة التعليمية والإدارية، ولذلك لابد من رصد واقع

التعليم فيها وتقويمه باستمرار لضمان ومراقبة الجودة ، من خلال التقويم الداخلي والخارجي للجودة الذي تقوم به هيئة متخصصة به ، مع اقتراح العلاج للتحسين والتطوير المستمر .

المحور الثالث : دور الإدارة الإلكترونية فى تحقيق الجودة الشاملة فى ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة .

المعرفة المستدامة مع بداية الألفية الثالثة هى الأساس فى التنمية بكل ما تنتجه من توسيع لخيارات وفرص تنمية لقدرات وتقنيات ومهارات ، تمكن طالب المعرفة من بناء حياة أفضل، وهو ما أخذت تعززه تقارير التنمية البشرية الدولية والعربية منذ مطلع التسعينيات، وإذا كان العالم العربى هدفه النهضة الشاملة والتنمية المستدامة فى جميع المجالات وبما يؤمن له الثقة فى المستقبل ،بعدها تغيرت المفاهيم الاقتصادية والتنموية وارتبطت بالتكنولوجيا ، وتميزت الإدارة بالجودة المرتبطة بالتطور التقنى السريع ومنتجاته (٧٥) .

وفى ضوء هذا التطور المتلاحق فى تقنيات التعلم أصبحت عملية توظيف الإدارة الإلكترونية مطلب لا بديل عنه فى العملية التعليمية، الأمر الذى يتطلب من المؤسسات التعليمية الوعى بإيجابيات الإدارة الإلكترونية من خلال إعداد الخطط والبرامج التى تستهدف تنمية الوعى لدى جميع أفراد المؤسسة التعليمية، فتوظيف الإدارة الإلكترونية التوظيف الفعال يُحقق الجودة الشاملة للمنظومة التعليمية (٧٦) .

فالحاجة إلى توظيف الإدارة الإلكترونية فى المؤسسة التعليمية بنجاح يجب تنمية جميع عناصر القوى البشرية فى المنظومة التعليمية بما يتناسب مع المتطلبات والمجالات والمعايير اللازمة لتحقيق الجودة الشاملة فى المؤسسة التعليمية بدءاً من الإدارة وحتى الطالب (٧٧) .

ومن هذا المنطلق ، يرى الباحث أنَّ الإدارة الإلكترونية يمكن أن تُستخدم كمدخل فى تحقيق الجودة الشاملة بمجاليها ومعاييرها ومؤثراتها من خلال تفعيل العناصر التعليمية المرتبطة بالجودة ، وتشمل الإدارة التربوية والتعليمية والمبنى التعليمي، والطلاب ، والمعلمون، والمنهج التعليمي، والبحوث، وتقنيات التعليم ، والشراكة المجتمعية، وضمان تحسين الجودة، وتوفير المناخ التربوى المناسب ،لتفعيل تلك العناصر، فذلك يُؤدى إلى تحقيق الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعى فى مصر .

ولعل في خبرات الدول المتقدمة خير مثال على الدور الذي تؤديه الإدارة الإلكترونية في التعليم ، حيث أن لها دوراً مؤثراً وفعالاً في تحقيق الجودة في التعليم عامةً والتعليم قبل الجامعي خاصةً ، ويعرض الباحث لخبرات بعض الدول المتقدمة من أجل الاستفادة منها ، لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية كمدخل في تحقيق الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعي في مصر ، فنجد على سبيل المثال:

❖ في " الولايات المتحدة الأمريكية " بوصفها أكبر البلدان المتقدمة ، وأكثر تقدماً في البنى التحتية الوطنية للتعاملات الإلكترونية في العالم ، فعن طريق الإدارة الإلكترونية تتم حوسبة المهام الإدارية بطريقة أوتوماتيكية لتحقيق اتصالات إستراتيجية بين العمليات الداخلية والإدارات والوظائف في التعليم والصحة وكافة المجالات عن طريق الإنترنت ، لضمان تحقيق الجودة وتوفير مقاييس الأداء المطلوبة (٧٨) .

كما تظهر فعالية الإدارة الإلكترونية الأمريكية في تحقيق الجودة الشاملة في برامج التعليم ، في مجال القيادة التربوية والتدريس والتعلم عبر الإنترنت ، واستخدام المعلمين للتكنولوجيا القائمة على الإنترنت للتدريس والتعلم الإلكتروني ، وفي مجال البرمجيات والأجهزة التكنولوجية المقدمة لكل الطلاب في مراحل التعليم العامة كأجهزة الكمبيوتر المحمول (التابلت) لمتابعة الدروس ، مع عدم وجود أوراق أو كتب دراسية (٧٩) .

❖ وفي "إنجلترا " الإدارة الإلكترونية تؤدي دوراً هاماً في تحقيق مجالات الجودة الشاملة ومعاييرها في التعليم قبل الجامعي من خلال الاهتمام بالنقاط التالية (٨٠) :

١- البنية التحتية التكنولوجية للإدارات التعليمية ومؤسسات التعليم العام ، من أهم الأهداف الوطنية في تطوير السياسة التعليمية في المجتمع البريطاني .

٢- التركيز على الطالب وكيفية استخدامه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال عن طريق البريد الإلكتروني، والبحث عن المعلومة عن طريق الإنترنت .

٣- التنمية المهنية للمعلمين على الشبكات ، حيث تقوم الشبكات بتوفير كافة المناهج الدراسية لهم ، مع تزويد المعلمين بمواقع مجانية للمصادر التعليمية بحسب المراحل الدراسية، ومساعدة المعلمين على إجراء البحوث التربوية التطبيقية ، لتطوير التعليم قبل الجامعي ، كما يتم تدريب المعلمين عن طريق شبكة (It Network Support) .

٤- تطوير محتوى المناهج الدراسية ، لتصبح مصادر ومواد تعليمية رقمية ، للوصول إلى أعلى مؤشرات الجودة النوعية للمحتوى بما يتناسب مع التطور التكنولوجى فى العالم .

❦ كما تهتم " الصين " بالإدارة الإلكترونية نظراً للثورة التكنولوجية والتغيرات والسياسية والاقتصادية، والتطوير التربوى فى النظام التعليمي الصيني، فأصبحت عاملاً هاماً لضمان جودة وفعالية التعليم قبل الجامعى الابتدائي والتعليم الثانوي في الصين من أجل التنمية المستدامة ، وظهر ذلك فى إعداد الطلاب الصينيين للعالم المتغير، باستخدام شبكات الإنترنت في التعليم والتحصيّل والتواصل عبر البريد الإلكتروني فى المؤسسات التعليمية، وتطوير المناهج، والأنشطة التربوية، وآلية الرصد والتقييم للاختبارات وتوفير المناخ التربوى من خلال التعاون المشترك بين الجميع للوصول لجودة التعليم المنشودة (٨١) .

❦ وتؤدى الإدارة الإلكترونية فى " هولندا " دوراً ملموساً فى تحقيق الجودة الشاملة فى التعليم العام ، من خلال اهتمام الإدارة والمؤسسات التعليمية بالتدريس القائم على استخدام التكنولوجيا فى التعليم أو بمساعدة الكمبيوتر (CAL) ومتابعة الطلاب للدروس الإلكترونية فى التحصيل والاختبارات التى تُقدم لهم تقيماً ذاتياً ، واعتماد المعلمين على البرمجيات التعليمية المناسبة لجميع الفصول الدراسية، مع تقديم برامج تدريبية للمعلمين الجدد والقدامى عبر شبكات الإنترنت، وتفعيل دور القيادة التربوية عبر الشبكات (٨٢) .

ومما سبق يتضح الدور الفعّال الذى تُؤديه الإدارة الإلكترونية فى ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة التى عرضها الباحث فى إحداث الأثر الملموس لها فى تحقيق الجودة الشاملة بمجالها (القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية) ويسعى الباحث فى الصفحات التالية إلى وضع تصور مقترح لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق الجودة الشاملة (رفع كفاءة القدرة المؤسسية والفعّالية التعليمية) ، ومحاولة تطبيق ذلك بالتعليم قبل الجامعى فى مصر .

المحور الرابع : التصور المقترح لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعى فى مصر .

من أجل تحقيق الجودة الشاملة فى التعليم قبل الجامعى فى مصر، وتخرج طلاب متعلمين يتمتعون بمواصفات الجودة ، وفي ضوء التحليل النظري لهذه الدراسة ، فإن الباحث يحاول وضع تصور مقترح لتطوير وتفعيل الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق الجودة الشاملة

فى ضوء ثورة التكنولوجيا والمعلومات ، للنهوض بالمستوى التعليمى المصرى قبل الجامعى فى كافة مكوناته ، ومواكبة التطور العلمى والتربوى المعاصر وذلك من خلال التصور التالى :

فلسفة التصور المقترح :

تبنى فلسفة هذا التصور على أنَّ الإدارة الإلكترونية هي ميزان الإحساس بمطالب الطلاب والمدرسين وحاجاتهم، وهي العامل المساعد في توفير تلك المطالب بما يحقق أقصى درجات الفعالية في العملية التعليمية، وبذلك فإنَّ الإدارة الإلكترونية ليست فقط عبارة عن هيكل إداري أو سلوكي ولكنها أيضاً عبارة عن استراتيجية منظمة يتم تصميمها بغرض رفع مستوى الكفاءة في العملية التعليمية، ورفع مستوى الأداء الأكاديمي للطلاب، والارتقاء بنوعية الإدارة المدرسية، وتحسين مهارات معلميها، وبذلك تجمع الإدارة الإلكترونية بين الإدارة، والرقابة، والتنمية والتطوير، والمرونة، والفعالية، والتي تركز في معظمها على تحقيق النتائج المرجوة، وزيادة معدل التنافسية للمؤسسة التربوية .

كما تؤكد أهداف السياسة التعليمية للتعليم قبل الجامعي في مصر ، توفير فرص تعليمية متكافئة لجميع التلاميذ والطلاب وصولاً للجودة الشاملة ، التي تُعنى الإصلاح والتحسين المستمر للعملية التعليمية بالمدرسة وفق معايير الجودة القومية ، فالإسراع بتحويل جهازنا التعليمي وإدارتنا التربوية إلى إدارات تعليمية إلكترونية أصبح ضرورة وطنية تضمن التقدم لمؤسساتنا نحو التميز والإبداع .

أهداف التصور المقترح :

يهدف التصور المقترح للدراسة الحالية إلى ما يلي:

- ١ - الإسهام في تحقيق أهداف التعليم قبل الجامعي في مصر ومنها الجودة الشاملة ومجالاتها ومعاييرها ومؤشراتها من خلال مدخل الإدارة الإلكترونية .
- ٢ - إحداث نقلة نوعية في مسيرة الإدارة الإلكترونية وجعلها أكثر قدرة وكفاءة واستجابة لمتطلبات التنمية الشاملة من خلال مجتمع المعلومات والتعايش معه .
- ٣ - استثمار قدرات كبيرة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعي في مصر في ظل التغيرات المجتمعية المعاصرة .
- ٤ - تزويد الطلاب في التعليم قبل الجامعي ، بالتعليم الذاتي والفردى ، والخبرات التكنولوجية ، والتعلم التعاوني التفاعلي وحل المشكلات ، التعلم مدى الحياة .

- ٥- ربط الأعمال الإدارية بالمؤسسة بشبكة واحدة ، لتوحيد البيانات التي تتعامل معها للحصول على مصدر صادق ووحد للبيانات منعا لتضارب البيانات وخدمة متخذي القرار عن طريق إمدادهم بالمعلومات والبيانات اللازمة لاتخاذ قرار سليم على أسس موضوعية.
- ٦- التمكن من حصول الإدارة التعليمية والمديرية والوزارة على تقارير سريعة ودقيقة للوقوف على حالة النظام التعليمي بصفة مستمرة ومحدثة دورياً .
- ٧- الحصول على أفضل خدمة للمعلم والموظف والطالب والأسرة ، وفى أسرع وقت ممكن وذلك عن طريق إدخال جميع البيانات التي يحتاجها جميع الأفراد المشاركين في الحركة التعليمية .

معايير التصور المقترح :

- يعرض الباحث لمعايير هذا التصور ، وذلك من خلال تفعيل دور الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعى فى مصر ، وذلك من خلال المحورين التاليين:
- أ - تفعيل دور الإدارة الإلكترونية فى تحقيق الجودة الشاملة فى التعليم قبل الجامعى، من خلال مجال القدرة المؤسسية .
- ب- تفعيل دور الإدارة الإلكترونية فى تحقيق الجودة الشاملة فى التعليم قبل الجامعى، من خلال مجال الفاعلية التعليمية .
- وفى اىلى سوف يعرض الباحث لهذه المحاور اللازمة لتحقيق الجودة الشاملة من خلال مجالى القدرة المؤسسية و الفاعلية التعليمية من خلال مدخل الإدارة الإلكترونية ، وذلك على النحو التالى:

١ - تفعيل دور الإدارة الإلكترونية فى تحقيق الجودة الشاملة فى مجال القدرة المؤسسية من خلال

الجوانب التالية :

- ١- الاهتمام برؤية المؤسسة التعليمية ورسالتها فى توسع قدراتها على وضع تصور للمستقبل فى إطار المتغيرات والتحديات التي تواجه المجتمع المصرى، الذي تتواجد فيه وخاصة فى ضوء ثورة التكنولوجيا والمعلومات ، حتى يتم تحقيق معايير الجودة الشاملة فى التعليم قبل الجامعى بمصر وفقاً للمتغيرات المعاصرة ، من خلال النقاط التالية :

- العمل على إعداد موقع إلكتروني للمؤسسة التعليمية (وزارة - إدارة تعليمية - مدرسة) فهو ليس عملاً فردياً تطوعياً ، بل هو نظام من العمليات الإدارية والتعليمية والفنية التي تتطلب إدارة فعالة تدرك ضرورة إنشاء فريق عمل مؤسسي لتخطيط تلك العمليات وتنفيذها وتقويمها وتطويرها ، كما يمكن للإدارة الإلكترونية على المستوى المؤسسي أن تحقق الاستخدام الأمثل .
- توفر البنية التحتية الإلكترونية اللازمة، فالتحول إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.
- توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي والماسح الضوئي (Scanner) والطابعات، فيؤدي ذلك إلى تطوير عمليات الإدارة التربوية الإلكترونية، وتعزيز فعاليتها في خدمة أهداف التربية ، وخاصة تحقيق الجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي بمصر .
- تقليل معوقات اتخاذ القرارات الإدارية عن طريق توفير البيانات والمعلومات وربطها بمراكز اتخاذ القرار من خلال استخدام تقنية المعلومات الإدارية.
- تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات من الجهات المتعاملة مع المدرسة في أي وقت، كما تسمح للمستفيد بطلب الخدمات التي تقدمها المدرسة مباشرة وبسرعة وسهولة في أي مكان في العالم من دون تعقيد.
- إمكانية أداء الأعمال عن بعد، سواء للمعلمين أو الموظفين العاملين في المدارس أو المستفيدين من خدمات تلك المدارس. ولهذا مردود إيجابي يظهر في تقليص الحاجة إلى التنقل، ومن ثم فإن ذلك يساعد على تقليل الازدحام في المدن، وتخفيف الأعباء على الدولة والمواطن.
- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية، وما يترتب على ذلك من عدم تكديس الأوراق، والحد من أعمال الأرشفة الورقية والحفظ وغير ذلك.

- تحقيق الأهداف الاستراتيجية للإدارة التربوية المركزية بالوزارة ، من خلال توفير المعلومات والبيانات الشاملة والدقيقة التي تيسر عمليات اتخاذ القرارات المناسبة للتعامل مع متطلبات الجودة والاعتماد التربوي للمؤسسة .
- المساعدة على تحقيق الربط المشترك بين مختلف المدارس وإدارات التعليم والمديريات التعليمية والوزارة، وبالتالي تقديم الخدمة من بوابة واحدة للجمهور على أنها وحدة واحدة بغض النظر عن عدد الإدارات المنطوية تحتها .
- مساعدة الإدارات التربوية بالوزارة على إعادة تنظيم وهيكله الأجهزة الإدارية، وتشجيع مبادرات الإبداع والابتكار، وفتح قنوات جديدة ، لتقديم الخدمات وتحسين جودة المدارس وخدماتها التعليمية .
- تقديم الخدمات التربوية للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف، وخفض الاحتكاك بين موظفي المدارس والمواطنين، وإتاحة كافة المعلومات عن القوانين واللوائح الإدارية التي تتعلق بالتعليم للمواطنين على شبكة الإنترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم وتنظم التعليم بالمدارس.
- وعلى كل حال فإنه يمكن القول بأنَّ الهدف الرئيس للإدارة الإلكترونية هو تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين بشكل عام، ومساعدة المدرسة على حوسبة عملياتها بما يتوافق مع تحقيق أهداف التربية في المجتمع ، وتحسين النظام التعليمي في ضوء إدارة الجودة الشاملة وثورة المعلومات والتكنولوجيا .
- ٢- وفيما يتعلق بالموارد البشرية فإن من الضروري التخطيط لنظام إداري يكفل اختيار الكفاءات لإدارة المواقع الإلكترونية والإشراف عليه، والتخطيط لتدريبهم وتطوير أدائهم، ومن العناية بالموارد البشرية أن يقدم الموقع خدمات تساعد الإداريين في المدرسة في التعرف على قدراتهم الإدارية وكيفية تطويرها، كما تُساعد المعلمين في المدرسة نفسها على التعرف على كفاءتهم التعليمية، وتقدم لهم خدمات تدريبية وتطويرية للرفع من مستوى أدائهم ومهاراتهم، ولابد أن يقدم الموقع خدمات تركز على مهارات إدارية وقيادية، وأدوات التخطيط والتطوير ومهارات بناء الفريق وحل المشكلات، ومهارات الاتصال والإبداع مع الأخذ في الاعتبار طبيعة المدرسة كتوفر المبنى المدرسي الملائم، وسياساتها الإدارية والتعليمية من أجل التطوير والتحسين للوصول إلي مخرجات تعليمية ملائمة ذات جودة عالية .

٣- الاهتمام بالحوكمة الرشيدة التي تتضمن إمكانيات تساعد على التجديد و التشجيع على المبادرات الإبداعية والتوظيف الأمثل للتكنولوجي الحديثة ، وضرورة توفير القيادة الإدارية الواعية والمدركة لأهمية تبني مثل هذه التقنيات الحديثة والسعي لتوفير متطلبات تطبيقها داخل المدارس ، والتصدي لكل العقبات التي تعترض تبنيها وتعزيز وعي الطلاب وأولياء الأمور والمعلمين والإداريين ، فذلك ينعكس على جودة أداء المنتج التعليمي في ظل ديمقراطي في التعامل واتخاذ القرار السديد لمساندة المجتمع المدرسي والمحلي، بما يسهم في تنمية الكوادر الإدارية العليا مهنيًا وعلميًا و ثقافيًا عن طريق الإدارة الإلكترونية ، وكذلك تلقى المقترحات والأفكار الجديدة في هذا المجال، وقد يكون ذلك من خلال استبانات متاحة على الموقع المخصص لهذا الغرض وعقد لقاء مباشر مع المسؤولين مرتين في الشهر على الأقل ؛ لمعرفة احتياجاتهم التدريبية الفعلية و مناقشة آرائهم في وسماع مشكلاتهم و إتاحة الفرصة لتبادل الرأي و المشورة فيما بينهم ، مع تقديم إرشادات وتعليمات وتوجيهات حول التسيير الحسن لمنظومة التعليم قبل الجامعي في إطار تكنولوجيا المعلومات .

٤- تفعيل القيادة التربوية لأنها تشكل عنصراً مهماً من عناصر تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، فتنمية القيادة علمياً و ثقافياً ومهنيًا، لمسايرة التطورات و المتغيرات العصرية في ضوء المستحدثات التكنولوجية في تسيير المؤسسة التعليمية ،وتوجيه الأداء صوب معايير محددة وذلك بشكل مستمر وسريع، بما يساعد على مسايرة التقدم العلمي ، وتحقيق الجودة بتفعيل الإدارة الإلكترونية في التعليم قبل الجامعي في ضوء المعايير الدولية ، وذلك من خلال التزام القيادة التربوية بما يلي :

- تبني الرقابة الذاتية ونشرها بين جميع العاملين بالمؤسسة .
 - الاعتماد على العمل الجماعي من خلال تشكيل فرق العمل .
 - التركيز على معايير الجودة والمخرج النهائي " الطالب " .
 - العمل على اندماج الموظفين وتأصيل العلاقات الإنسانية بينهم .
 - أن تنظر القيادة التربوية للإدارة التعليمية الإلكترونية نظرة شاملة .
- ٥- من مداخل الإصلاح التعليمي وتحقيق جودته ، مدخل الشراكة المجتمعية وذلك على أساس أن تطوير التعليم وإصلاحه لم يعد مسؤولية الدولة فقط، بل صار قضية مجتمعية وعملاً قومياً، مما يقتضي بالضرورة دعم المجتمع كافة للمؤسسة التعليمية في صورة

مشاركة مجتمعية من كافة الهيئات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية والمجتمع المدني بتنظيماته وجمعياته الأهلية وأصحاب الأموال ورجال الأعمال، والأحزاب ، وأولياء الأمور القادرين وغيرهم ، عن طريق الاتصال الإلكتروني بين المدرسة ومؤسسات المجتمع المحلي وإدارة التعليم التي تتبع لها المدرسة ، ليتم التفاعل والتواصل وتيسير تبادل المعلومات معهم إلكترونياً باستخدام شبكة الإنترنت، وتفعيل استعمال البريد الإلكتروني ، حيث غالباً ما تحتاج المدارس إلى تبادل الخدمات والمعلومات مع قطاعات أخرى من كافة الهيئات والمؤسسات فالشراكة المجتمعية ركيزة رئيسية ومحورية في بيئة مجتمع المعرفة لدعم إصلاح وتحقيق جودة التعليم وخاصة التعليم قبل الجامعي في مصر.

٦- تُسهم بالإدارة الإلكترونية في تحقيق وضمان الجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي وعلى كافة الأصعدة والمستويات، فيحتاج الأمر إلى تبني أسلوب المتابعة والرقابة المتزامنة إلكترونياً ، لجميع مراحل تنفيذ العمل، إلى جانب استخدام الرقابة والتقييم بعد إنجاز كل مرحلة، وأيضاً الرقابة والتقييم النهائي بعد الانتهاء من إنجاز العمل .

٧- رصد كل الصعوبات والمشكلات الفنية، والتعليمية، والإدارية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية التعليمية ؛ لإيجاد أفضل الطرق للتغلب عليها وتذليلها، ومنع تكرار حدوثها، وذلك عن طريق التدريب والتقييم المستمر، للتأكد من تحقيق الخدمات لمعايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم قبل الجامعي .

ب- **تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في مجال الفاعلية التعليمية ، من**

خلال الجوانب التالية :

١- بالنسبة للمتعلّم تسعى الجودة الشاملة إلى إعداد الطلاب بسمات معينة تجعلهم قادرين على التعامل مع المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم فقط في نقل للمعرفة والإصغاء ، وذلك من خلال الاهتمام بالنقاط التالية :

- فالطالب قبل الجامعي في ظل الإدارة الإلكترونية ، هو المستفيد الأول من كل أنشطة التعليم، واكسابه مهارات التعلم الذاتي والبحث والحصول على المعرفة من منابعها المتعددة والتعامل معها بفعالية ، فالإدارة الإلكترونية يُمكن أن تُقدم لكل الطالب سجل يُسجل فيه {قدراته - إمكانياته - مستواه - تطوره - مدى تقدمه } .

- مصادر التعلم التي تتضمن تطبيقات الحاسب الآلي والشبكات في توفير قاعدة بيانات للبحث الذاتي عن الكتب والمصادر والمراجع .
- الحصول على كافة المعلومات المتصلة بالتحصيل الدراسي وتبادل المعلومات إلكترونياً مع الطلاب والمعلمين ، والحصول على النتائج من خلال المواقع التعليمية .
- توافر مهارة استخدام الشبكة العنكبوتية التي تمثل مركز المعلومات العالمية، حيث يمكن من خلالها الحصول على معلومات نصية وسمعية ومرئية عن طريق التصفح الإلكتروني .

• مهارة القدرة على نقل الملفات الإلكترونية وإرسالها وتلقيها.

• امتلاك القدرة على استخدام محركات البحث الإلكترونية.

٢- بالنسبة للمعلم فالإدارة الإلكترونية يُمكن أن تقدم للمعلم :

- البيانات الأولية للمعلمين كالبيانات الوظيفية وبيانات المؤهلات العلمية ومستحققاتهم، وتقارير الأداء الوظيفي، والحالة الصحية وتقارير الأعمال السنوية وتعييناتهم ومتابعة الحضور والانصراف والغياب والتأخير والإجازات والدورات التدريبية .
- التواصل مع أولياء أمور الطلاب ونظام القبول والتسجيل ونظام الحضور والغياب وتصحيح الاختبارات والأنشطة المدرسية ونظام متابعة الانتقالات .
- تنظيم الجداول المدرسية وتوزيع الفصول والسجلات الصحية ومعلومات التوزيع الطلابي والبيانات الأولية للطلاب
- نظام الامتحانات ومتابعة الدرجات وتصحيح الاختبارات والنتائج والتقارير الدورية لدرجات الطلاب
- تحقيق وتعزيز التواصل التعليمي بين المدرسة والأسرة من خلال الاتصال عبر الشبكة ، وتحقيق مستوى أعلى من التواصل بين المعلمين وأولياء الأمور، ويتم ذلك كله عن طريق إدارة وتخزين ومعالجة كافة البيانات والمعلومات الخاصة بالطلاب بالإنترنت، وأساليب التعامل مع نظم إدارة التعليم وكيفية الاستفادة من التطبيقات المتاحة في مجال الإدارة الإلكترونية.

- مهارة استخدام تطبيقات الحاسب الآلي المختلفة مثل (معالج النصوص، وقواعد البيانات، والجداول الإلكترونية، وبرامج الرسوم، والوسائط المتعددة) والاطلاع على طرق وأساليب التدريس الحديثة في التعليم .

- توفر مهارة تركيب وصيانة الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها وشبكات الاتصال.
ومن ثم ، فالمعلم هو المراكز الجوهري في العملية التعليمية، وعليه فإن عمليات تطويره الإلكتروني ، يُمثل المدخل الحقيقي لتطوير التعليم قبل الجامعي وتحديثه ، بحيث يتغير دوره تغيراً جزئياً، ليقوم بدور الوسيط النشط في العملية التعليمية لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم .

٣- بناء مناهج دراسية جديدة متطورة في ظل الإدارة الإلكترونية في التعليم قبل الجامعي في جوانبها المعرفية والتكنولوجية ، بحيث تكون المناهج متكاملة مع الوسائط الفعالة متعددة الفاعلية، ويتم استبدال نظام الكتاب المدرسي القائم بالبرمجيات الدراسية (CD) ، واستخدام الإنترنت بما يحقق ويُدعم الاحساس بأهمية العلم والتكنولوجيا مع ضرورة امتلاك مقومات ومهارات التعامل معهما، واستخدام المبتكرات والأجهزة التكنولوجية مثل أجهزة الحاسوب في عمليتي التعليم والتعلم .

وبناءً على ما سبق ، يجب إعادة النظر في المناهج التعليمية الحالية وفلسفتها وكميتها ونوعياتها وأساليب تخطيطها وتنفيذها وتقييمها ، كما تتمثل جودة المناهج المدرسية ظل الإدارة الإلكترونية في الاهتمام بمحتوياتها ووضوح غايتها وإمكانية تحقيقها اتجاهاتها في التفكير العلمي والإبتكاري ، ومراعاتها (احتياجات سوق العمل) التي تتطور فيها المهارة بسرعة كبيرة وخاصةً المهارات الإلكترونية ، وكذلك الاحتكاك الثقافي بين مختلف الدول الذي نتج عن العولمة ، والتطور في استخدام كافة أساليب تكنولوجيا التعليم ، فذلك يُسهم بشكل واضح في تحقيق لمعايير الجودة في المناهج الدراسية في التعليم قبل الجامعي .

٤- العمل على تدعيم الإدارة الإلكترونية للمناخ التربوي وتوفير بيئة داعمة لعمليتي التعليم والتعلم لتحقيق معايير الجودة في التعليم قبل الجامعي وذلك من خلال تدعيم النقاط التالية :
- الاتصال الإلكتروني المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل يخلق ثقافة احترام الاختلاف.

- العمل الجماعي يخلق روابط اجتماعية إيجابية من خلال الاتصال الإلكتروني بين أفراد الفريق .
- العمل الجماعي يخلق مجموعة من القيم الأخلاقية مثل التعاون والمشاركة وتحمل المسؤولية .

ومما سبق ، تصبح الإدارة الإلكترونية بإجراءاتها وعناصرها ومفاهيمها العميقة من وجهة نظر الباحث طوق نجاة للتعليم المصرى قبل الجامعى فى تحقيق جوته الشاملة ، التي باتت تنتظر انفراجة في ظل واقع ينوء بأحمال الإدارات التقليدية الروتينية التي أصبحت عبء على التعليم ، وقد بدأت اليوم تتجاوز واقعها ، بخوضها تجربة أسلوب الإدارة الإلكترونية .

📌 توصيات الدراسة

- ١- التغلب على معوقات الإدارة الإلكترونية (فهناك عدد من المعوقات التي قد تعرقل التحول نحو الإدارة الإلكترونية) كالمعوقات التكنولوجية والمعوقات المالية والمعوقات البشرية والمعوقات الإدارية) من أجل تحقيق الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعى فى مصر وذلك من خلال الاهتمام بالنقاط التالية :

- ضرورة توفير خدمة الانترنت لكافة الإدارات والأقسام في المؤسسات والمراكز التعليمية، مما يُسهل عمل الادارة الالكترونية .
- مهارة استخدام البريد الإلكتروني لتبادل الرسائل والوثائق والمعلومات والبيانات ،والقدرة على نقل الملفات الإلكترونية وإرسالها وتلقيها .
- التخطيط الجيد لإعداد للمعلمين وتهيئتهم نحو التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية من خلال عقد الدورات التدريبية اللازمة لتثقيفهم.
- القضاء على الأمية في مجال الحاسب الآلى بالاعتماد على برامج تدريب مستمرة للمديرين في المؤسسات التربوية ، للوصول إلى مستوى جيد في التعامل مع هذه التقنيات.
- وضع الخطط والبرامج والآليات اللازمة للحد من مقاومة العاملين للتغيير ، وتهيئتهم للتحول نحو الإدارة الالكترونية من خلال رصد أنظمة جيدة للحوافز للتغلب على المقاومة التي يبديها البعض لعملية التغيير.

- ٢- زيادة اهتمام القيادة التعليمية العليا سواء أكانت في وزارة التعليم العالي أم الجامعات بقضية التحسين والتطوير المستمر لعملية التعليم بطريقة تواكب التغيرات والتطورات الحديثة.
- ٣- التأكيد على الهدف الأساسي في الاهتمام بتحقيق بمعايير الجودة الشاملة للتعليم قبل الجامعي، والتي تتمثل في تلبية احتياجات الطلبة، ورغبات ممولي النظام التعليمي، وكفاءة القيادة التربوية، والتطوير المهني للهيئة التعليمية والإدارية تحسين الأداء ونوعية المخرجات.
- ٤- أن تتصف مؤسساتنا التعليمية المختلفة بالمرونة وقابلية التجديد في برامجها وأهدافها وبنيتها التنظيمية وعملياتها الإدارية، لاستيعاب أي متغير جديد كالإدارة الالكترونية، مما يؤثر في عملية التعليم والتطور المجتمعي .
- ٥- زيادة نطاق المشاركة المجتمعية في المؤسسات التعليمية عن طريق الاتصال الالكتروني ، وبأسلوب يسهم بصورة مباشرة في تحسين جودة التعليم قبل الجامعي، من خلال زيادة تمويل المؤسسات التعليمية وبرامجها التعليمية التي تعتمد علي الجودة الشاملة والتي تقدم خدمات ملموسة للمجتمع .
- ٦- الاعتماد علي كوادر قيادية فاعلة في العمل الإداري مستخدمة أساليب تكنولوجيا حديثة في الاتصال وإقامة علاقات إنسانية تشجع علي العمل مع جميع الأفراد لتطوير التعليم قبل الجامعي .
- ٧- زيادة المدخلات المادية والبشرية والمعنوية وتحسين العمليات الإدارية المختلفة في النظام التعليمي وخاصة التخطيط بحيث يعتمد علي التخطيط طويل المدى، لأن تقويم إدارة الجودة الشاملة يستغرق فترة طويلة من التدريب، وكثرة المتغيرات التي تحتاج إلي تحسين ونشعبها وارتباطها بالمجتمع ككل.
- ٨- تبني مفهوم الجودة الشاملة في مراحل التعليم قبل الجامعي، وذلك في المدارس: الابتدائية والإعدادية والثانوية، كي تزداد الخبرة والوعي لدى الطلاب في كيفية الاستفادة من تطبيقه في مراحل لاحقة.
- ٩- التقويم والتصحيح المستمر لخطوات تطبيق الجودة الشاملة مع مراقبة عملية الإنتاج التعليمي بما يحقق جودة أفضل لتلبية حاجات العصر، واستخدام أحدث المداخل كالإدارة الإلكترونية مع البساطة في التطبيق .

١٠- الاستفادة من الخبرات العالمية السابقة في كافة الدول التي تبنت الإدارة الإلكترونية ، لتحقيق الجودة الشاملة والتي ثبت نجاحها بشكل كبير علي النمو الاقتصادي والتعليمي والاجتماعي .

١١- تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية من المشاريع الضخمة التي تحتاج إلى أموال طائلة لكي يتحقق له الاستمرارية والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، فتوفير البنية التحتية وتوفير الأجهزة وإعداد البرامج التدريبية للعناصر البشرية يحتاج إلى تكلفة مالية عالية، لذلك لابد من توفير التمويل الكافي للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية .

١٢- وأخيراً، فإنَّ نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق الجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي ليس مسؤولية الوزارة فقط ، بل هي مسؤولية مشتركة بين الوزارة وكل العاملين بها (إداريين ومعلمين وغيرهم) ، من حيث التخطيط والتنفيذ والتفويم، وأنَّ عملية التطبيق لا تتم بشكل سريع وبشكل ظاهري ، بل تحتاج إلى المزيد من الجهد ليتم التطبيق بشكل قوي وصحيح .

المراجع

١- سليمان عبد ربه محمد ، القيادة التربوية لمدرسة المستقبل فى الوطن العربى فى ضوء الفكر الادارى - رؤية تربوية ، المؤتمر السنوى الخامس عشر بعنوان تأهيل القيادات التربوية فى مصر والعالم العربى ، الجزء الثانى ، الجلسة السابعة ، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة بالاشتراك مع مركز تطوير التعليم الجامعى بجامعة عين شمس ، من ٢٨-٢٨ يناير ٢٠٠٧ م ، ص ٧٦١

٢- وزارة التربية والتعليم المصرية، بوابة مركز معلومات وزارة التربية والتعليم ، ٢٠١٥ م ، على موقع :

Available on line at: [www. http://emis.gov.eg/20/2/2015](http://emis.gov.eg/20/2/2015).

٣- محمد الصيرفي ، "الإدارة الالكترونية" ، (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، ٢٠٠٧) ص ١٣ .

٤- رمزي أحمد عبد الحي ، نحو مجتمع إلكتروني ، (القاهرة: دار زهراء الشرق ، ٢٠٠٦ م) ص ١١

٥- إسماعيل فادي ، البنية التحتية الاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم والتعليم عن بعد ، ورقة بحثية مقدمة إلى الندوة الإقليمية حول توظيف تقنيات المعلومات واتصالات في التعليم عن بعد ، دمشق ١٥-١٧ يوليو ٢٠٠٣ م ، على موقع : [Available on line htm](http://www.araburban.org/egov/arabic/gfwm) at : www.araburban.org/egov/arabic/gfwm.

٦- دينا أحمد حامد منصور ، فعالية الإدارة الإلكترونية لمرحلة رياض الاطفال فى تعزيز الأنشطة الوالدية فى ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة ، رسالة دكتوراه ، كلية رياض الأطفال ، جامعة بور سعيد ، ٢٠١٥ م .

٧- يوسف أحمد العثمان ، تطوير الإدارة الإلكترونية بمدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية - دراسة حالة بمنطقة الخبر ، رسالة ماجستير ، معهد الدراسات والبحوث التربوية ، جامعة القاهرة ، ٢٠١٥ م

٨- سهير ذكى عبدالمقصود ، دور الإدارة الإلكترونية فى تطوير التعليم الإبتدائى ، مجلة كلية التربية بالمنصورة

جامعة المنصورة، العدد الثانى عشر، الجزء الثانى ، يناير ٢٠١٤ م .

٩- نور الهدى أحمد محمد راشد ، " تطوير الإدارة الإلكترونية في التعليم العام في ضوء متطلبات المجتمع الشبكي " ، رسالة ماجستير ، معهد الدراسات والبحوث التربوية ، جامعة القاهرة ، ٢٠١٣ م .

10- Toktarova, Vera Ivanovna, Pedagogical Management of Learning Activities of Students in the Electronic Educational Environment of the University: A Differentiated Approach, International Education Studies, v8 n5 p205-212 2015, Available on Line at, www.ERIC: EJ1060925.

11- Heinrich et al , Pathways for Improving Support for the Electronic Management and Marking of Assignments, Australasian Journal of Educational Technology, v28 n2 p279-294, 2012, Available on Line at, www. ERIC , EJ976054.

١٢ - وزارة التربية والتعليم المصرية، الإدارة الإلكترونية ، الرؤية المستقبلية للتعليم قبل الجامعي في مصر ٢٠١٥ م، على موقع:

<http://portal.moe.gov.eg/Administration/Pages/Default.aspx.11/2/2015>.

١٣ - أحمد الخطيب ورداح الخطيب، إدارة الجودة الشاملة- تطبيقات تربوية، الطبعة الثانية (عمان: دار جدارا للكتاب العالمي، ٢٠٠٦م) ص ص ١٥-١٧،

١٤ - مصطفى أحمد الأنصاري ، برنامج الإدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في المجال التربوي ، قطر: مركز قطر للتدريب التربوي لدول الخليج ، ٢٠٠٢ م ، على موقع :

Available on line at: <http://www.4mystudent.com/moodle,2011>.

١٥ - وزارة التربية والتعليم المصرية ،مركز التطوير التكنولوجي، سباق مع الزمن ،(القاهرة : روز اليوسف ، ١٩٩٦ م) ص ٢٦ .

١٦ - هند أحمد الشربيني البربري ، الجودة في مدارس التعليم العام ، بحث مقدم للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية(جستن) ، كلية التربية للبنات ببريدة ، جامعة القصيم ، ١٤٢٨ هـ - ٢٠٠٧ م ، على موقع :

Available on line at : www.algaodh5.files.wordpress.com, 2007.

١٧ -أشرف شوقي صديق أبوججر ، دور مديري مدارس التعليم الأساسي في نشر ثقافة الجودة الشاملة بمدارسهم - دراسة ميدانية بمحافظة المنوفية ، رسالة ماجستير ،كلية التربية ، جامعة السادات ، ٢٠١٥ م .

١٨- محمد شحتان أحمد عبد الواحد ، متطلبات تطبيق معايير الجودة والاعتماد فى إدارة التعليم قبل الجامعي بمصر على ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية ، جامعة الفيوم ، ٢٠١٣ م .

١٩- محمود مصطفى الشال وسامى فتحى عمارة ، متطلبات تهيئة مدارس التعليم الأساسي بمحافظة البحيرة لتطبيق الاعتماد وضمان الجودة - دراسة ميدانية ، مجلة كلية التربية بالزقازيق، الجزء الثاني ، العدد ٦٤، يوليو ٢٠٠٩ م

٢٠- درية السيد البنا ، تطوير الإدارة المدرسية في التعليم الابتدائي في ضوء إدارة الجودة الشاملة- دراسة حالة في محافظة دمياط ، مجلة دراسات تربوية واجتماعية ، جامعة حلوان ، المجلد ٩ ، العدد ٤ ، ٢٠٠٣ م .

21- Chinyere Shirley et al, Towards Quality Technical Vocational Education and Training (Tvet) Programmes in Nigeria : Challenges and Improvement Strategies, Journal of Education and Learning, v4 n1 p25-34 2015, Available on Line at, www. ERIC. EJ1075172.

22- Idialu, Ethel E., Ensuring Quality Assurance in Vocational Education, Contemporary Issues in Education Research, v6 n4 p431-438 2013, Available on Line at, www. ERIC. EJ1073188

23- Ornstein, S. W., et. al;" Improving the Quality of School Facilities through Building Performance Assessment: Educational Reform and School Building Quality in Sao Paulo, Brazil", Journal of Educational Administration, Vol.47, No.3,2009.

24- Pilar A., & Gonzalo, R.; "Protective Environments and quality Education in Humanitarian Contexts", International Journal of Educational Development, Vol.29, No.1, Jan 2009.

٢٥- أحمد عبد الله اللّحج ومصطفى محمود أبو بكر، البحث العلمى، تعريفه- خطواته- مناهجه- المفاهيم الإحصائية، الطبعة الثانية، (الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٢م) ص٧٦

٢٦- عيد أبو المعاطى الدسوقي " المعايير القومية للتعليم فى مصر "، مجلة التربية والتعليم، العدد الحادى والثلاثون القاهرة : المركز القومى للبحوث التربوية والتنمية ، شتاء ٢٠٠٤ م ، ص ١٩ .

٢٧- نبيل جاد عزمي ، تكنولوجيا التعليم الإلكتروني،(القاهرة: دار الفكر العربي ،٢٠٠٨م) ص ١٥٤ .

٢٨- درمان سليمان صادق ، عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الالكترونية - دراسة ميدانية في عينة من المنظمات التكنولوجية في مدينة الموصل- العراق ، بحث مقدم إلى المؤتمر

الثأني كلية الأعمال - الجامعة الأردنية في الفترة الواقعة بين ١٤ و ١٥ نيسان لعام ٢٠٠٩ م ،
ص ٦ ، على موقع :

Available on line at: <http://www.kantakji.com/media/8911/22.doc>.

٢٩- محمد الصيرفي ، مرجع سابق ، ص ١٩ .

٣٠- مجدى محمد يونس ، التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات
العصر الرقمي ، قسم أصول التربية ، جامعة المنوفية ،نشر في ٢٦ /١ /٢٠١٦ م ، على موقع :

Available on line at : <http://www.neweduc.com/author/majdiedtech,2016>.

٣١- طارق عبد الرؤوف عامر ، الإدارة الإلكترونية - نماذج معاصرة ، (القاهرة : دار السحاب
للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٧ م) ص ٢٨ ،

٣٢- رأفت رضوان ، الإدارة الإلكترونية، (القاهرة : مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس
الوزراء ، ٢٠٠٤ م).

٣٣- عبد العظيم السعيد مصطفى ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة التعليمية - رؤية
مستقبلية ، مجلة كلية التربية ، جامعة المنصورة ، العدد ٣٩ ، يناير ١٩٩٩ م ، ص ١٣٢

٣٤- العوض أحمد محمد الحسن ، " الإدارة الإلكترونية: المفاهيم - السمات - العناصر
(دراسة وثائقية)" - المؤتمر العالمي الاول للإدارة الإلكترونية، تواصل خلاق مع طفرة الاتصال
والمعلومات في عالمنا المعاصر، طرابلس من ١-٤ /٦ /٢٠١٠ م ، على موقع :

Available on line at : http://arabafli.org/old/shared/user_files/19/2/2016.

٣٥- يمكن الرجوع إلى :

- علاء عبد الرازق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، "الإدارة الالكترونية"، ط٢؛
(عمان: دار وائل للنشر، ٢٠٠٨م) ص ٣٩ .

- هدى محمد عبد العال ، التطوير الإدارى والحكومة الإلكترونية ، (القاهرة : دار الكتب
المصرية ، ٢٠٠٦ م) ص ٩٨ .

٣٦- يُمنى علاء حسن غنيم ، الإفادة من أنظمة الإدارة الإلكترونية لجامعة المنصورة كمصدر
معلومات للمجتمع الجامعى - دراسة للواقع ووضع مقترحات للتطوير ، رسالة ماجستير ،كلية
الآداب ،جامعة المنصورة ، ٢٠١٥ م .

٣٧- سماح محمد محمد دويدار، تطوير الأداء الإداري بجامعة المنوفية في ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة المنوفية، ٢٠١٥ م.

٣٨- لمياء مصطفى أحمد عمرو، الإدارة الإلكترونية مدخل لتجويد العمل الإداري بجامعة المنصورة، رسالة دكتوراه، كلية التربية، قسم أصول التربية، جامعة المنصورة، ٢٠١٤ م.

39- Courville, Keith, Technology and Its Use in Education, Present Roles and Future Prospects, Online Submission, Paper presented at the Recovery School District Technology Summit (Baton Rouge, LA, Jun 6-8, 2011)

, Available on Line at, www.ERIC: ED520220.

40- Gill Ferrell, Lisa Gray, Electronic management of assessment, Available on Line at, www.jisc.ac.uk/guides/electronic-assessment-management,

4 December 2013.

41- Schroeder, Johnny & Curtis, T. " The effects of self-efficacy, outcome expectancy, ease of use , and usefulness on job performance evaluating the role of information technology, Dissertation Abstracts International, Vol. 39, No.6, pp.98-110, 2001.

٤٢- سعد غالب ياسين، "الإدارة الإلكترونية : آفاق تطبيقاتها العربية"، (الرياض : معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٥ م) ص ص ٢٣-٢٥.

٤٣- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، " متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها - دراسة تطبيقية علي ميناء دمياط " ، بحث منشور في المؤتمر العلمي السنوي العشرون ، صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية ، من ٢٠-٢٢ أبريل ٢٠٠٤ م ، (جامعة المنصورة : كلية التجارة ، ٢٠٠٤ م) ص ٨

٤٤- محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، (بيروت: مكتبة لبنان، ١٩٩٥ م) ص ١١٦،

٤٥- لويس معلوف، المنجد في اللغة والأدب والعلوم، الطبعة الثامنة عشرة، (بيروت: المطبعة الكاثوليكية، ١٩٦٥ م) ص ١٠٩،

46- Elias Chambers, Elias Learner's Dictionary, Elias Moden Publishing House, 2004, p. 416.

47-Merrian Webster, "Webster's Intermediate Dictionary", An Encyclopedia Britannice Company, Springfield, Massachusetts. U.S.A, 2004, p. 292

٤٨- علي السلمي ، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للإيزو" (القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٢ م) ص ١٨ .

٤٩- أحمد إبراهيم أحمد، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، (الإسكندرية: دارا لوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ٢٠٠٣ م) ص ١٧ .

٥٠- حسن أحمد الشافعي ، إدارة الجودة الشاملة في التربية الرياضية والبدنية، (القاهرة: دار الوفاء، ٢٠٠٣ م) ص ٧٩ .

٥١- خالد محمد الزواوي، الجودة الشاملة في التعليم وأسواق العمل في الوطن العربي، (القاهرة : مجموعة النيل العربية، ٢٠٠٣ م) ص ٤٢ .

٥٢- جميل نشوان : " تطوير كفايات المشرفين الاكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين " ورقة علمية اعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة ، مدينة رام الله في الفترة الواقعة ٣-٥/٧/٢٠٠٤ م ، على موقع :

<http://www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pep>.

٥٣- وارين شميث وجيروم فانجا ، مدير الجودة الشاملة ، ترجمة محمود عبد الحميد مرسى (الرياض: دار آفاق للإبداع العالمية للنشر والإعلام ، ١٩٩٧ م) ص ٤٠ .

٥٤- فيليب انكستون ،إدارة الجودة الشاملة- التغيير الثقافي الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة، الجزء الأول ، تعريب عبدالفتاح السيد النعماني، القاهرة : مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك"، ١٩٩٦ م، ص ٧٢ .

، Available on) 55- Margaret Rouse, Total Quality Management (TQM Line at, <http://searchcio.techtarget.com/definition/Total-Quality-Management>, September 2005.

٥٦- فريد راغب النجار ، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ،(القاهرة : أميرال للنشر والتوزيع ، ١٩٩٩ م) ص ٧٣

٥٧- مأمون الدراكة وطارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة،(عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٢ م) ص ٢٥

٥٨ - جمهورية مصر العربية ، وزارة التربية والتعليم ، قرار جمهورى رقم (٢٥) لسنة ٢٠٠٧ م بالقانون رقم ٨٢ لسنة ٢٠٠٦ م بإنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ، على موقع :

[www://knowledge.moe.gov.eg/Arabic/Services/decisions/laws/law82-2006](http://www.knowledge.moe.gov.eg/Arabic/Services/decisions/laws/law82-2006)

٥٩ - محمد رضا شندي ، "الجودة الكلية الشاملة والأيزو ٩٠٠٠ بين النظرية والتطبيق" ، (القاهرة: بيمكو للخدمات التعليمية، ١٩٩٦م) ص ص ١٣١ - ١٣٣ .

٦٠ - أحمد سيد مصطفى، "دليل المدير العربي إلى سلسلة أيزو ٩٠٠٠"، (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ١٩٩٧ م) ص ٢٥ .

٦١ - صالح ناصر عليمات، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية- التطبيق ومقترحات التطوير، الطبعة الثانية ، (عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، ٢٠١٣ م) ص ١٤ .

٦٢ - حافظ فرج أحمد ، الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية ، (القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٧ م) ص ص ٣٦ - ٣٧ .

٦٣ - فايزة بنت محمد بن حسن أخضر، " الوضع القائم للجودة في الميدان التربوي (دراسة وصفية تحليلية) ،

بحث مقدم إلى الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن) ،كلية التربية ، جامعة الملك سعود بالرياض ، اللقاء السنوي الثالث عشر ، ٢٠٠٧ م ، على موقع :

Available on line at : [www. colleges.ksu.edu.sa/education/Educational.2007](http://www.colleges.ksu.edu.sa/education/Educational.2007)

٦٤ - هند أحمد الشرييني البريرى ، مرجع سابق ، ص ٨ .

٦٥ - عبد الرحمن المديرس ، الجودة الشاملة والتميز في المؤسسات التعليمية، (عمان : دار الفرقان ، ٢٠٠١ م) ص ١٢ .

٦٦ - مريم محمد إبراهيم الشرقاوى ،إدارة المدارس بالجودة الشاملة ،(القاهرة : مكتبة النهضة المصرية، ٢٠٠٢ م) ص ٥١ .

67-Tesaputa Kowat, Somprach, Kanokorn, Application of Total Quality Management System in Thai Primary Schools, Educational Research and Reviews, v10 n11 p1535-1546 Jun 2015, Available on Line at, [www. ERIC. EJ1065148](http://www.ERIC.EJ1065148).

68- Ranjit Singh Malhi, , UNDERSTANDING TOTAL QUALITY MANAGEME, Available on Line at : www.tqm.com.my ,book Article , Ph.D,2010.

٦٩ - عمر وصفي العقيلي ، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ، (عمان : دار وائل للنشر ، ٢٠٠١ م) ص ٦٤ .

٧٠ - مصطفى أحمد ومحمد الأنصاري ، برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي ، (قطر : المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج ، ٢٠٠٢ م) ص ٣٥ .

٧١ - حسن حسين البيلاوي وآخرون ، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد -الأسس والتطبيقات ، (عمان : دار المسيرة ، ٢٠٠٦ م) ص ٣٦٣ - ٣٦٤ .

٧٢ - محمد بن شحات الخطيب ، الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم ، (الرياض : دار الخريجي للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٤ م) ص ٤٢ .

٧٣ - ضياء الدين زاهر ، إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة ، (القاهرة: دار السحاب ، ٢٠٠٥ م) ص ٦٥ .

٧٤ - جمهورية مصر العربية ، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ، وثيقة معايير ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم قبل الجامعي (٢٠١٠/٢٠١١ م) ، على موقع :

Available on line : www.Academy.moe.gov.eg/upgrade, tranning/2012.
at

٧٥ - صلاح الدين محمد توفيق و هانى محمد يونس موسى ، دور التعلم الإلكتروني فى بناء مجتمع المعرفة العربى- دراسة استشرافية ، مجلة البحوث النفسية والتربوية ، جامعة المنوفية ، العدد ١٠ ، ٢٠٠٧ م ، ص ٢ .

٧٦ - ميسون عادل منصور محمود صالح ، فعالية الإدارة الإلكترونية فى تطوير نظام قبول وإعداد الطالبات بكلية رياض أطفال فى ضوء معايير جودة التعليم الإلكتروني ، مجلة كلية التربية بالمنصورة ، جامعة المنصورة ، المجلد ٨٦ ، العدد ١٢ ، يناير ٢٠١٤ م ، ص ٢٢٥ .

٧٧ - محمد محمد الهادي، التعليم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت، (القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٥ م) ص ١١٧ .

78-Ndou,Valentina,E-Government for developing countries:opportunities and challenges,Department of Business Administration, University of Shkoder,Albania , Available on Line at : www.unpan1.un.org/intrados/groups,npan,2004.p6.
79-Fons, John, A Year without Paper : Tablet Computers in the

Classroom, Physics Teacher, v48 n7 p481-483 Oct 2010 , Available on Line at, www.ERIC: EJ912879.

٨٠- منار محمد إسماعيل بغدادي ، تطوير التعليم في ضوء تجارب بعض الدول ، (القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر ، ٢٠١٢ م) ص ٥ - ١٧ .

81- Han, Qingqing, Education for Sustainable Development and Climate Change Education in China Status Report, Journal of Education for Sustainable Development, v9 n1 p62-77 Mar 2015. Available on Line at: www.ERIC: EJ1064023.

82- Zsoldos-Marchis, Iuliana, How In-Service Teachers Develop, Electronic Lessons, Acta Didactica Napocensia, v7 n2 p61-67, 2014. Available on Line at: www.ERIC: EJ1053262.