مقال بعنــوان:

تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بضمان جودة التعليم العالي في ظل الحوكمة .

Information technology and its relationship to ensuring the quality of higher education in light of governance

إعـداد:

الدكتور: عبد الحليم خلفي

المركز الجامعي– بريكة – الجزائر–

Email: halimpsy@yahoo.fr

طالب دكتوراه: عباس ميدون

جامعة الحاج لخضر– باتنة1 – الجزائر–

Email: abbes-h@hotmail.fr

الملخص: في ظل التقدم التكنولوجي المتسارع الذي نعيشه اليوم، والذي فرض على مختلف المؤسسات بشكل عام، ومؤسسات التعليم العالي بوجه خاص استخدام التكنولوجيا وهذا لما لها من دور في زيادة سرعة انجاز الوظائف، وتفعيل التكاليف اللازمة لأداء العمل، والدقة في الأداء الوظيفي.

إن نجاح النظام التعليمي والإداري للجامعة يتوقف على التقنية الحديثة المستخدمة ونمط الحوكمة المعتمد، فباستخدام التكنولوجيا واعتماد أسلوب الحوكمة الرشيدة للجامعة يضمن السيرورة الدائمة لكل معايير التحسين والتخطيط والسرعة في التنفيذ، وتعزيز الشفافية مما يضمن جودة الخدمات الإدارية والتعليمية ويحقق رؤية والأهداف المنشودة للجامعة .

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا، تكنولوجيا المعلومات، الحوكمة الرشيدة، التسيير الإداري، جودة الخدمات التعليمية .

Abstract: In light of the rapid technological progress we are experiencing today, Which is imposed on various institutions in general and institutions of higher education in particular the use of technology, this is because of their role in speeding up the completion of jobs and to activate the costs required to perform the work, and the accuracy of the performance.

The success of the educational and administrative system of the university depends on the modern technology used and the pattern of governance adopted by using technology and adopting good governance, the university ensures a lasting process for all standards of optimization, planning and execution speed and enhancing transparency and ensuring quality of services and achieve the vision and objectives of the university .

Keywords: technology, information technology, good governance, management, quality of education services.

مقدمة:

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقة في كافة مناحي الحياة، ولعل من أبرز هذه التطورات التي ميزت عصرنا الاتجاه المتزايد والمكثف نحو استخدام التكنولوجيا وتوظيفها بقوة في معظم الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة.

وفي ظل هذا التقدم التكنولوجي المتسارع الذي نعيشه اليوم والذي فرض على المؤسسات بشكل عام، ومؤسسات التعليم العالي على وجه الخصوص استخدام التكنولوجيا في كافة الأعمال، مما جعل هذه الأخيرة تؤثر بشكل كبير على عمل هذه المؤسسات، ولما لها من دور كبير في تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها.

إن استخدام التكنولوجيا عنصر أساس وجب وجوده في مؤسسات التعليم العالي، كونه يختزل الجهد والتكاليف، ويسرع تقديم الخدمات كما ونوعا، مما يقتضي تحقيق جودة العملية التعليمية، وتميز الأداء.

ولا تحقق الجامعة أهدافها ورؤيتها، إلا من خلال استخدام التكنولوجيا وتبنيها نظما وأساليب إدارية حديثة تضمن تحقيق الحوكمة الرشيدة.

فوضوح النمط الذي تدار به المؤسسة الجامعية وتحديد أبعاده وأساليب العمل به، يمثل العمود الفقري لنجاح الجامعة في أداء رسالتها على الوجه المنشود، ذلك أن نجاح النظام الإداري والتعليمي يتوقف على التقنية الحديثة المستخدمة ونمط الحوكمة المعتمد.

إن تطبيق الحوكمة الرشيدة في الجامعة يعد من أهم الأنظمة الأساسية الحديثة والتي تهدف إلى تحقيق جودة الخدمة الإدارية والعملية التعليمية وبالتالي تحقيق الجودة الشاملة.

وفي ضوء ماسبق يتضح أهمية استخدام التكنولوجيا في الجامعة كآلية وأسلوب لتحقيق الحوكمة الرشيدة لتحسين مستوى أدائها وجودة مخرجاتها ورفع كفاءتها التنظيمية والأكاديمية.

وفي ضوء ذلك بات لزاما على مؤسسات التعليم العالي تبني استخدام احدث الأساليب الإدارية مواكبة للتطورات التقنية ومن بين تلك الأساليب أسلوب الحوكمة الرشيدة الذي ظهر في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر مواكبا للتكنولوجيا الحديثة، من هذا المنطلق نطرح التساؤل الرئيس :

إلى أي مدى يمكن أن تساهم التكنولوجيا في تسيير المؤسسة الجامعية ومن ثم تحسين جودة خدماتها التعليمية المقدمة في ظل الحوكمة الرشيدة ؟

أولا : الإطار النظري والمفاهيمي للتكنولوجيا.

1- مفهوم التكنولوجيا: تعرضت التكنولوجيا كغيرها من المفاهيم الأخرى إلى العديد من النقاشات والجدل، حيث نجد أن هناك مفاهيم ومصطلحات متعددة لها، ويعود السبب في ذلك إلى اختلاف المنطلقات الفكرية والمرجعية العلمية التي انطلق منها كل باحث في تعريفه للتكنولوجيا، وكثيرا ما نرى هذا الجدل المحتدم عند علماء اجتماع التنظيم عند دراستهم لمختلف الجوانب الإدارية والتنظيمية.

- ✓ تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظام المعلومات التي تعاون الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات: البرامج الفنية، البرامج الجاهزة، قواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحاسبات.[1]
- ✓ كما تعرف أيضا بأنها تلك الأنظمة والأجهزة التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لإيصال المعلومات وتقديمها إلى الجهات المستفيدة بأقل جهد، وأسرع وقت وأيسر السبل. [2]
- ✓ ويشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى أنها أي جهاز من أجهزة الحاسوب الأساسية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات، وتدعيمها من أجل تفعيل هذه المعلومات وتسخيرها لخدمة أهداف المنظمة. [3]
- ✓ وتعرف أيضا بأنها مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات والتي تعمل سويا من اجل الوصول إلى أهداف المنظمة. [4]
- ✓ وتعرف أيضا بأنها جميع الطرق والأجهزة والتطبيقات والوسائل المادية، والبرمجيات المستخدمة في جمع المعلومات ونقلها وتخزينها واسترجاعها ومعالجتها وإيصالها إلى مستخدميها. [5]
- ✓ كما تعرف بأنها التي تعتمد على الحاسوب والوسائل المتطورة الأخرى في معالجة البيانات، والتي يتم الحصول عليها من أجل تحقيق سرعة في معالجتها وتخزينها واستردادها وتحويلها إلى معلومات يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب. [6]

في ضوء ما تقدم من التعريفات السابقة فان تكنولوجيا المعلومات تعرف بأنها أي جهاز من أجهزة الحاسوب الأساسية والتي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات، وتسخيرها لخدمة المؤسسة.

2- أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة: تؤدي تكنولوجيا المعلومات دور كبيرا في تحديث وتطوير إدارة المؤسسة، وتؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل، ويمكن ملاحظة هذا من خلال مايلي:[7]

- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم.
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا.

كما تعود أهمية التكنولوجيا ودورها في الإدارة إلى مايلي:

- تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الصناعية الحديثة، من خلال تقلص نفوذ وسلطات الأفراد العاملين في هذه المنظمات.
- تنمية وتطوير العمليات الإدارية والمعالجة الدقيقة المبنية على أجهزة الحاسبات الالكترونية.
- التغيرات التي طرأت طلب المعلومات وعلى الطرائق والأساليب الفنية اللازمة لتشغيلها والتي زادت من أهميتها في ميدان التنمية الإدارية.

3- دوافع انتشار تكنولوجيا المعلومات: إن من أهم دوافع الانتشار الهائل لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات نلخصها فيما يلي:[8]

- **زيادة الإنتاجية:** حيث أثبتت تكنولوجيا المعلومات قدرة فائقة على تقليل كلفة الإنتاجية والخدمات من خلال تقليل العمالة وتوفير المادة الخام والبسيطة، وتقليل الفاقد في استغلال الطاقة.
- **تحسين الخدمات:** حيث لعبت تكنولوجيا المعلومات دورا حاسما في تحسين الخدمات القائمة على استخدام خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل.

- **السيطرة على التعقيد:** أثبتت تكنولوجيا المعلومات بأنها وسيلة عملية متعددة لمحاصرة ظاهرة التعقيد وباتت عاملا مساعدا وفعالا في حل الكثير من المشاكل لدى البيئة الإدارية.
- **المرونة:** ويقصد بها سرعة تكيف النظم وتجاوبها مع المتغيرات والمطالب العديدة وهذا ما توفره التكنولوجيا.

4- الفوائد والمزايا المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات: يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات العديد من الفوائد والمزايا لكل من الأفراد والإدارات والمؤسسات، ومن بين تلك الفوائد والمزايا مايلي: [9]

- **رفع مستوى الأداء:** يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثيرا ايجابيا على مستويات الأداء بالمؤسسة بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المؤسسة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- **زيادة قيمة المؤسسة:** تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا بارزا في خلق القيمة للمؤسسة بالإضافة إلى دعمها في تنفيذ استراتيجياتها وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات.
- **فعالية اتخاذ القرارات:** تيسر التكنولوجيا مهمة المسؤولين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال البيانات والمعلومات الدقيقة في الوقت المناسب.
- **تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة:** تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية، وتهتم بتعريف ما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.
- **تنمية السلوك الايجابي لأفراد المؤسسة:** من خلال التأثير الايجابي على سلوك الأفراد داخل المؤسسة ويبدو ذلك جليا من خلال تأثيرها على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المؤسسة، هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل، مما يضمن لمحيط المؤسسة الخلو من الروتين والبيروقراطية والتخلص من تعقيدات العمل اليومية، وتوفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار في الوقت المناسب ورفع مستوى الرقابة داخل المؤسسة.

ثانيا– الأطر المعرفية للحوكمة الرشيدة:

1– مفهوم الحوكمة الرشيدة: يعتبر مفهوم الحوكمة GOVERNANCE من المفاهيم التي أثارت جدلا واسعا وتباينا واضحا، سواء حول ترجمتها إلى العربية، أو تعريفها على نحو دقيق، فقد طرح المفهوم تحت مسميات عربية مختلفة منها: الحكم، الحوكمة، الحاكمة، الحاكمية، الحكمانية والإدارة الرشيدة، وقد يرجع ذلك إلى حداثة المفهوم نسبيا، والى تعدد المداخل التي اعتمدها الباحثون في تناولهم لهذا المفهوم.

فمن الناحية اللغوية تعني الحوكمة عملية التحكم والسيطرة من خلال قواعد أسس الضبط بغرض تحقيق الرشد، وتعني الحوكمة لغويا أيضا بأنه نظام ومراقبة بصورة متكاملة وعلنية تدعيما للشفافية والموضوعية والمسؤولية.[10]

وقد تعددت التعاريف المقدمة لهذا المصطلح، بحيث يدل كل مصطلح على وجهة النظر التي يتبناها مقدم هذا التعريف، فعلى سبيل المثال تعرف مؤسسة التمويل الدولية هذا المصطلح بأنه: النظام الذي يتم من خلاله إدارة المؤسسات والتحكم في أعمالها.[11]

في حين عرفته منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية: بأنه مجموعة من العلاقات فيما بين القائمين على إدارة المؤسسة، ومجلس الإدارة.[12]

وتبعا لما سبق سنحاول أن نستعرض مجموعة من التعاريف أهمها:

كما تعرف أيضا: بأنها الهياكل، الوظائف (المسؤوليات)، العمليات (الممارسات) والتقاليد المؤسسية التي تستخدمها الإدارة العليا للمؤسسة للتأكد من رسالة المؤسسة.[13]

- الحوكمة الرشيدة هي مجموعة من الأنظمة والقوانين والإجراءات التي تهدف إلى تحقيق التميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط وأهداف المؤسسة.[14]
- كما تعرف أيضا بأنها مجموعة الممارسات التنظيمية والإدارية التي تضبط العلاقة بين أصحاب المصالح المختلفة بما فيهم متلقي الخدمة، وتحمي حقوق الأطراف ذوي العلاقة من الممارسات الخاطئة للمديرين.[15]
- كما تعرف الحوكمة الرشيدة الممارسة الرشيدة لسلطات الإدارة من خلال الارتكاز على القوانين والمعايير والقواعد المنضبطة التي تحدد العلاقة بين إدارة المنظمة من ناحية وأصحاب المصالح أو الأطراف المرتبطة بالمنظمة من ناحية أخرى.[16]

- وهي أيضا قياس إنتاجية الفرد خلال فترة معينة وبيان مدى مساهمته في تحقيق أهداف الوحدة الإدارية التي يعمل بها.[17]

وفي ضوء التعريفات السابقة تعرف الحوكمة الرشيدة بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بمستوى عال من الجودة وتحسين أدائها بإتباع خطط فاعلة وأساليب مناسبة من خلال الإدارة الرشيدة.

2- أهمية الحوكمة الرشيدة: تبرز أهمية الحوكمة الرشيدة في المؤسسة من خلال أنها توفر مناخا جيدا للعمل الجماعي، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة وتعزيز المساءلة وحسن توزيع المهمات والخدمات وإدارتها، كما أنها تعمل أيضا على تخفيف المشاركة والرقابة والتحفيز، وللحوكمة الرشيدة أهمية واضحة وكبيرة في المؤسسات تتباين حسب وجهات نظر أصحاب المصلحة، لذلك يمكن النظر لأهمية الحوكمة من زوايا متعددة.[18]

- **أهميتها من منظور الإدارة** : تحدد الحوكمة الرشيدة في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة وتحقيق الجودة، وتجنب الفساد المالي والإداري، وتعزيز الثقة بين الأطراف المعنية، مما يضمن القدرة على التطوير.
- **أهميتها من وجهة نظر المجتمع:** بحيث تعتبر أداة رقابة وإشراف ذاتي، يؤدي إلى سلامة التطبيق القانوني للتشريعات القانونية، وبالتالي تحسين الإدارة، وضمان حقوق العاملين مما يحقق رضا المجتمع على المؤسسة وأدائها.
- **أهميتها من وجهة نظر العاملين:** فتأتي من كون الحوكمة الرشيدة تتضمن حقوق ومصالح العاملين دون تمييز، حيث ينظر العاملون إلى الإدارة بأنها المخول بالحقوق والمصالح الذاتية لهم وبالتالي فإنه من المسلم أن تأخذ الإدارة هذه الحقوق والمصالح بعين الاعتبار.

3- الأهداف المتوخاة من تطبيق الحوكمة الرشيدة : إن الأهداف المتوخاة من تطبيق الحوكمة الرشيدة لا يمكن حصرها في اتجاه واحد دون غيره، ومن أهم هذه الأهداف مايلي:[19]

- تعزيز فاعلية المؤسسة، وزيادة كفاءتها من خلال تكوين بيئة صالحة للعمل.
- وضع القوانين والقواعد التي يسترشد بها قيادات ومسؤولي المؤسسة في تولي الأعمال الإدارية، بما يكفل الديمقراطية والعدالة لجميع الأطراف المعنية.

- تعزيز مشاركة جميع الأطراف ذات العلاقة في عمل المؤسسة في صنع القرارات.
- تحقيق العدالة والمساواة بين العاملين، للحصول على أداء مرتفع من جميع الفئات.
- توفير حق المساءلة والمحاسبة لجميع الأطراف المستفيدة من وجود المؤسسة.
- تحقيق الشفافية من خلال العمل وفق آليات، وأطر تتسم بالوضوح، وتمكن العاملين من ممارسة أعمالهم بشكل كامل، ومساعدتهم على العطاء.

4- متطلبات تطبيق الحوكمة الرشيدة في المؤسسة: تعتبر الحوكمة من أبرز أسس الإدارة الرشيدة والشفافية والمساءلة وهي تعتمد في تطبيقها على أربعة أبعاد وهي:

- سيادة حكم القانون.
- تعزيز مفهوم الشفافية.
- الاستجابة والمشاركة والإنصاف والفاعلية والكفاءة.
- المساءلة والرؤية الإستراتيجية.

كما تحتاج الحوكمة إلى مجموعة من المقومات، والمتطلبات لدعم تطبيق قواعدها ومبادئها الأساسية المحددة من أجل إحكام الإشراف، والرقابة على السياسات، والإجراءات والقرارات التي تتخذ من قبل إدارة المؤسسات ومن أهم هذه المتطلبات نذكر مايلي:[20]

1) **القيادة الإدارية الفاعلة:** لا يمكن لحوكمة تنشد تحقيق الجودة أن تنجح دون وجود القيادات الإدارية الفاعلة التي تتبنى أهداف المؤسسة وتكون قادرة على فهمها وتنفيذها بالشكل الصحيح، ويمكن تصور عدة مواصفات يجب أن تكون متوفرة في القيادة لكي تتحقق الحوكمة، ومن هذه المواصفات مايلي:

- **الكفاءة الشخصية العالية والقدرة** على تحمل المسؤولية ومعالجة المشكلات والتعامل مع الآخرين.
- **الولاء لأهداف المؤسسة العامة** والإيمان والقناعة بتلك الأهداف.
- **وجود رغبة حقيقية في أداء العمل** وليس مجرد رغبة في تحقيق أهداف ومكاسب شخصية نتيجة تولي المناصب القيادية.
- **وجود تفاهم وتنسيق مشترك بين القيادات** وفي المواقع المختلفة.

2) **إصلاح الهياكل الإدارية** : يعتبر الإصلاح الإداري مدخلا رئيسا من مداخل تحقيق أية سياسات عامة حقيقية في مجال التنمية الإدارية، وما يتبع ذلك من تنمية شاملة في المجتمع ككل.

3) **إصلاح الهياكل الرقابية** :وذلك بإعادة هيكلة المؤسسات الرقابية التي يتمثل دورها في مكافحة الفساد من خلال تطوير التشريعات التي تضمن بشكل كامل ومستقل الردع والعقاب والتقويم.

4) **الشفافية الكاملة في العمل الإداري:** وهذا يستوجب تسهيل عملية الحصول على المعلومات المتعلقة بها، مما يسهل عملية المراقبة على أداء المؤسسات الحكومية ومساءلتها.

5) **التخطيط:** بحيث يتم تحديد الرؤية الإستشرافية للمؤسسة مع مراعاة الشمولية في سياسات وبرامج التخطيط والاستفادة من البرامج الناجحة في هذا المجال، والاهتمام بإعداد وتأهيل العناصر البشرية.

ثالثا– التكنولوجيا وأثرها على التسيير الإداري وجودة الخدمات التعليمية في ظل الحوكمة الرشيدة:

1– أثر التكنولوجيا في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء : لقد ساعد استخدام التكنولوجيا بالمؤسسة الجامعية في تحفيز موظفيها وزيادة خبراتهم من اجل تحقيق أداء أفضل يسهم في تعزيز وتحسين كفاءة وفعالية الأداء من خلال مايلي :[21]

- تحسين الأداء الوظيفي من خلال انجاز الإعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وبتكلفة اقل، وزيادة معدل أداء موظفي المؤسسة الجامعية.
- زيادة كفاءة المؤسسة الجامعية في استغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة، من خلال الاعتماد على التكنولوجيا في أداء عملياتها وأنشطتها، مما يساهم في تحسين نوعية الأداء وتقليل التفاوت بين أداء الموظفين.
- يساعد استخدام التكنولوجيا على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها البعض، والتقليل من الأخطاء، مما يسهم في زيادة انتاجية العاملين ومستوى أداء الجامعة ككل.

- تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على مسؤولي الجامعة، مما يتيح لهم استغلال الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للجامعة، و يسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة الجامعية.

2- أثر التكنولوجيا في تعزيز الشفافية والمساءلة بالمؤسسة الجامعية: لقد كان لاستخدام التكنولوجيا بالمؤسسة الجامعية الأثر البالغ في تعزيز مفهوم الشفافية والمساءلة من خلال مايلي :[22]

- نشر المعلومات والبيانات وجعلها في متناول الأساتذة والباحثين والطلبة من خلال الموقع الالكتروني للجامعة والذي من شانه تعزيز مفهوم الشفافية بمعناه الحقيقي.
- نشر مختلف التقارير حول أنشطة الجامعة عبر توظيف التكنولوجيا الحديثة، والصفحات الالكترونية، ليتمكنوا من الاطلاع عليها والتعرف على كل مستجدات الجامعة.
- الاستعانة بالتكنولوجيا في نشر الإعلانات ومسابقات التوظيف بجميع أشكالها، واستقبال مختلف البحوث العلمية.
- يؤدي استخدام التكنولوجيا في التنظيم الإداري بالجامعة إلى إضفاء السرعة في تبادل المعلومات وتوفيرها بطريقة تمكن المستويات المختلفة من اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، مما يضمن قدر من الشفافية في مختلف الأعمال التعليمية والإدارية على مستوى الجامعة.
- استخدام التكنولوجيا يشجع مسؤولي الجامعة على التوجه الى الاعتماد على اللامركزية في العمل، باعتبار أن مكونات هذه المنظومة من شانها أن تسمح بالربط بين مختلف الوحدات التنظيمية للجامعة بكيفية تسهل الرقابة على الأداء.

3- أثر التكنولوجيا في تعزيز جودة الخدمة بالمؤسسة الجامعية: مع ازدياد اعتماد مؤسسات التعليم العالي على التكنولوجيا الحديثة، وفي ظل تطور خدمات المواقع الالكترونية، أصبحت خدمة المستفيد من طلبة وأساتذة تتم من خلال الموقع، الذي يتم من خلاله تقديم الطلبات وتدقيقها حسب شروط ومحددات الخدمة، وعليه فان للتكنولوجيا الأثر البالغ في تعزيز جودة الخدمة من خلال مايلي :[23]

- **تقليص تكاليف الخدمة:** من خلال الاتصال عبر الخط، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ والتنقل الالكتروني، يتيح ذلك تخفيض تكاليف الخدمة بالمؤسسة الجامعية.

- **سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** حيث يعمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا ربحا للوقت، ودفع الإدارة للقيام بالتزاماتها مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخير.
- **الدقة:** إن استخدام التكنولوجيا بالمؤسسة الجامعية يسهل انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع من التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.
- **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة :** بتوظيف التكنولوجيا بشكل كامل في أداء الخدمة بالمؤسسة الجامعية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة.

4- أثر التكنولوجيا على جودة الخدمة التعليمية : تعتبر جودة التعليم وتحسين نوعيته من ابرز التطلعات الحضارية، حيث تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى تطوير نظامها التعليمي، وتحسين السياسات التعليمية، ويتم ذلك عن طريق الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا، فهي القوة التي تقود المؤسسات التعليمية للجودة والعمل على التطوير والتحسين المستمر والقدرة على الإبداع والابتكار، كما تطبق الجامعة الحوكمة الرشيدة بموضوعية لأنها تأخذ بمبادئ المساءلة والمشاركة والشفافية وهذا من شانه أن ينعكس إيجابا على سمعة الجامعة وصورتها وعلى جودة مخرجاتها.[24]

إن للتكنولوجيا دور مهم في الوصول إلى جودة التعليم فمعايير الجودة المطبقة على إنتاج المعلومات و برمجيات المقررات التعليمية، لها انعكاس ايجابي على تجديد وتحديث مواصفات ومعايير كل الأنشطة العملية التعليمية، مما يؤدي إلى تحسين جودة التعليم والذي يجب أن يعد في إطار منظومة الحوكمة الرشيدة، فهي مفتاح الوصول إلى تعليم عال رفيع القيمة والمستوى والمضمون.

فالتكنولوجيا تسهم في تحديث وزيادة فعالية التعليم لتحقيق أهداف التنمية الشاملة المستدامة في ظل حوكمة الجامعات، وتتمثل هذه المساهمات التي توفرها التكنولوجيا فيمايلي:[25]

- **زيادة فاعلية التعليم:** إن التكنولوجيا التعليمية المبنية على الحاسبات الآلية، وشبكات المعلومات التي توظف بطريقة ملائمة تسهم في جودة المخرجات التعليمية وزيادة فعالية

التعليم، مما تحرر الأستاذ الجامعي من الأعمال الروتينية كالأعمال المتعلقة بالتلقين والتصحيح ورصد العلاقات.

- **تحقيق العدالة والمساواة :** إن توافر التكنولوجيا في المعاهد التعليمية والجامعات يخدم حاجات المواطنين الخاصة في حق الوصول إلى الخدمات والموارد التعليمية ذات الجودة والفعالية.
- **قلة التكلفة :** تعتبر تكلفة استخدام التكنولوجيا الحديثة متواضعة وزهيدة وخاصة فيما يتعلق بميزانية التعليم العالي.
- **استخدام التكنولوجيا يساعد الجامعة على تحسين مستوى التعليم** والتوصل إلى المعلومات التي قد تستخدم في مجالات البحث العلمي المختلفة، والتي تقدم حلولا للمشكلات التي يعاني منها المجتمع اقتصاديا واجتماعيا وسياسيا وثقافيا، ناهيك عن نتائج البحوث التي تساهم في إثراء المعرفة الإنسانية.
- **تشجيع المدرس**–الأستاذ الجامعي– على تبني مواقف تربوية تجديدية تبعده عن الجمود والتقليد وتقربه من روح العصر ومسايرة التطورات العلمية والتكنولوجية.

الخاتمة:

تسهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير المؤسسات ونجاحها، الأمر الذي يدفع بهذه المؤسسات إلى بلورة رؤية واضحة حول الاستفادة من التطور الذي يشهده عالم التكنولوجيا الحديثة، وذلك لما تتمتع به التكنولوجيا من دقة في الأداء، وسرعة كبيرة في انجاز المهمات، وبالتالي فإن توظيف التكنولوجيا بشكل سليم يخدم أهداف المؤسسات بشكل عام ومؤسسات التعليم العالي بشكل خاص في تقديم الأفضل، إن لتكنولوجيا المعلومات قيمة إستراتيجية من خلال مساهمتها في إدخال تحسينات جذرية على سير أعمال المؤسسة، بشكل يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية والإدارية، والذي ينعكس بشكل ايجابي على تخفيض التكاليف وتحسين الجودة.

نظرا لما تقدمه التكنولوجيا بالمؤسسة الجامعية من خدمات ذات جودة وشفافية عالية وتسهيلات لموظفيها من خلال الخدمات الالكترونية المتكاملة والمتواصلة، فهناك ضرورة ملحة إلى إرساء دعائم الحوكمة الرشيدة نظرا لما توفره من سهولة ويسر في العمليات الإدارية والتعليمية، ومساعدة الجامعة في تحسين الأداء وزيادة الشفافية والفاعلية، وتوفير المعلومات السريعة ونشرها الكترونيا.

فعصرنة الإدارة الجامعية يعتبر من أهم الرهانات الرئيسية التي يقوم على أساسها تجسيد مبادئ الحوكمة الرشيدة والذي يضمن السيرورة الدائمة لكل معايير التحسين والتخطيط وسرعة التنفيذ والشفافية للوصول إلى مؤسسة جامعية راقية بعملها من خلال استخدامها للتكنولوجيا الحديثة، وتدعيمها لمبادئ الحوكمة الرشيدة والذي يمكن من خلاله تحسين الخدمة الإدارية والتعليمية بالمؤسسة الجامعية.

الهوامش:

[1] إدريس ثابت، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص153.

[2] المطيري فيصل، أهمية تكنولوجيا المعلومات في ضبط جودة التدقيق ومعوقات استخدامها من وجهة نظر مدققي الحسابات في دولة الكويت :رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013، ص24.

[3] Alter Steven Information System, The foundation of E-business. 4the Edition, Printice Hell, New Jersy, 2002,p14.

[4] عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص 126.

[5] سراج الوحيدي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأساليب الإدارية الحديثة في الشركات الصناعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2017، ص47.

[6] المرجع نفسه، ص47 .

[7] عبد الله حسن مسلم، مرجع سابق، ص 127.

[8] الجاسم جعفر، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص ص 122-127.

[9] عبد الله حسن مسلم، مرجع سابق، ص ص127-128.

[10] درويش عدنان حيدر، حوكمة الشركات ودور مجلس الإدارة، الطبعة الأولى، اتحاد المصارف العربية، لبنان،2007، ص14.

[11] Alamgir, M. Corporate Governance: A Risk Perspective, paper presented to: Corporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development, a conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, May 7 – 8, 2007.

[12] Jan, Cattrysse, (2008) « Reflections On Corporate Governance And The Role Of The Internal Auditors» Roularta Media Grou [on line], Available at www.papers.ssrn.com, (20/10/2008), P04.

[13] Plumptre, Tim& (others), Governance and Good Governance: International & Aboriginal Perspectives, 1999, P3.

[14] عبد الحكيم فاروق جعفر، حوكمة التعليم المفتوح منظور استراتيجي، الطبعة الأولى، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 2012، ص65.

[15] خديجة مقبول جمعان الزهراني، واقع تطبيق الحوكمة الرشيدة في الجامعات الأهلية السعودية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس فيها، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، 2011، ص45.

[16] نجوى بنت مفوز مفيز الفواز، واقع تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة في جامعات منطقة مكة المكرمة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، 2015، ص26

[17] حافظ محمد عبده، حوكمة القوى العاملة، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2011، ص 6.

[18] الربيعي جمال علي، ضوابط واليات الحوكمة في المؤسسات الجامعية، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الثاني الجامعات العربية– تحديات وطموح، مراكش، المغرب، 2008.

[19] العريني منال، واقع تطبيق الحوكمة من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية والأكاديمية العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد رقم 3، العدد، 12 ص ص 114–148.

[20] عطوة محمد ابراهيم، و فكري محمد ، حوكمة النظام التعليمي مدخل لتحقيق الجودة في التعليم، مجلة كلية التربية، العدد 79، 2012 ، جامعة المنصورة ، مصر، ص ص 503–506.

[21] الرقب إبراهيم، الحكومة الالكترونية، دار يافا للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص ص 91–92.

[22] Bruno, Lanvin, The E-Government Hand Book For Developing Countries, Washington: Center for Democracy and Technology.

[23] عبد الكريم عشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 66.

[24] عبد الكريم عشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 66.

[25] حسام محمد مازن، علم تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاته التربوية، الطبعة الأولى، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014 ص ص 25-26.

قائمة المراجع والمصادر:

1- إدريس ثابت، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.

2- أمل محمد مصطفى، دور حوكمة الجامعات في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، بحوث وأوراق مؤتمر حالة الحوكمة والإدارة العامة في الدول العربية خيارات أم تحديات ومتطلبات جديدة، عمان، الأردن، 2013.

3- الجاسم جعفر، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.

4- حافظ محمد عبده، حوكمة القوى العاملة، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2011.

5- حسام محمد مازن، علم تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاته التربوية، الطبعة الأولى، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.

6- درويش عدنان حيدر، حوكمة الشركات ودور مجلس الإدارة، الطبعة الأولى، اتحاد المصارف العربية، لبنان،2007.

7- الربيعي جمال علي، ضوابط واليات الحوكمة في المؤسسات الجامعية، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الثاني الجامعات العربية- تحديات وطموح، مراكش، المغرب، 2008.

8- الرقب إبراهيم، الحكومة الالكترونية، دار يافا للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

9- عبد الحكيم فاروق جعفر، حوكمة التعليم المفتوح منظور استراتيجي، الطبعة الأولى، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 2012.

10- عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2015.

11- العريني منال، واقع تطبيق الحوكمة من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية والأكاديمية العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد رقم 3، العدد 12 .

12- عطوة محمد ابراهيم، و فكري محمد ، حوكمة النظام التعليمي مدخل لتحقيق الجودة في التعليم، مجلة كلية التربية، العدد 79، 2012 ، جامعة المنصورة ، مصر.

13- سراج الوحيدي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأساليب الإدارية الحديثة في الشركات الصناعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2017.

14- نجوى بنت مفوز مفيز الفواز، واقع تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة في جامعات منطقة مكة المكرمة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، 2015.
15- المطيري فيصل، أهمية تكنولوجيا المعلومات في ضبط جودة التدقيق ومعوقات استخدامها من وجهة نظر مدققي الحسابات في دولة الكويت :رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013.
16- خديجة مقبول جمعان الزهراني، واقع تطبيق الحوكمة الرشيدة في الجامعات الأهلية السعودية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس فيها، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، 2011.
17- عبد الكريم عشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
18- Alamgir, M. Corporate Governance: A Risk Perspective, paper presented to: Corporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development, a conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, May 7 – 8, 2007.
19- Alter Steven Information System, The foundation of E-business. 4the Edition, Printice Hell, New Jersy, 2002.
20- Bruno, Lanvin, The E-Government Hand Book For Developing Countries, Washington: Center for Democracy and Technology.
21- Jan, Cattrysse, (2008) « Reflections On Corporate Governance And The Role Of The Internal Auditors» Roularta Media Grou [on line], Available at www.papers.ssrn.com, (20/10/2008).
22- Plumptre, Tim& (others), Governance and Good Governance: International & Aboriginal Perspectives, 1999.