نظم المعلومات الإدارية كمدخل حديث لإدارة الأزمات في المنظمة
– إدارة الأزمات المدرسية أنموذجا–

Role of information systems in school Crisis management

حسينة أقراد*
كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3
agred.hassina@univ-alger3.dz

تاريخ الاستلام: 2022/01/13 تاريخ القبول: 2022/09/01

الملخص

تعد إدارة الأزمات احد الفروع الحديثة نسبياً في مجال الإدارة، وتتضمن العديد من الأنشطة على رأسها التنبؤ بالأزمات المحتملة، والتخطيط للتعامل معها والخروج منها بأقل الخسائر الممكنة. تشكل الإدارة المدرسية واحدة من الإدارات التي تواجه أزمات عميقة تصل في بعض الحالات إلى حالة طوارئ خطيرة، تستدعي التعامل بكفاءة مع الأزمة باستخدام الأساليب الإدارية الحديثة من يقظة إستراتيجية ونظم معلومات متطورة وفعالة. من هذا المنطلق تسعى جهودها البحثية في هذه الورقة العلمية إلى تبيان الدور الفعال لنظم المعلومات الإدارية في المؤسسة في إدارة الأزمات عبر مختلف مراحلها أي قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمة.

الكلمات المفتاحية: **نظم المعلومات؛ إدارة الأزمات؛ الأزمة المدرسية؛ الإدارة؛ المنظمة؛**

Abstract

Crisis management is one of the recent branches in the field of management, the school administration must be constantly prepared to face the negative effects resulting from emergencies, limit the development of crises, predict them, and deal with them with a high degree of efficiency, using Modern management methods: strategic vigilance and advanced effective information systems. this scientific paper seek to show the effective role of management information systems in the organization in managing crises through its various stages, before, during and after the occurrence of the crisis.

Keywords**: information systems; crises; management; school crises; organization**

*المؤلف المرسل: **حسينة أقراد**، الإيميل: agredmail@gmail.com

مقدمة:

يكتسي نظام المعلومات اليوم أهمية بالغة من قبل الإدارة العليا بهدف تحقيق الانسجام والتكامل بين تكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات الإدارية، بهدف تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، فقد أصبح المدراء يتخذون قراراتهم التكنولوجية بأنفسهم نتيجة توفر نظم معلومات متكاملة ومتخصصة تسهل عملية إدارة الأعمال.

تعتبر نظم المعلومات الإدارية من أشهر أنظمة المعلومات حيث أنها تزود المنظمة بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفها وعملياتها باستخدام تكنولوجيا المعلومات، من أجل التقاط ونقل وتحويل واسترجاع ومعالجة وعرض المعلومات التي تدعم أنظمة العمل، وتزود المؤسسة بتقارير متكررة أو معدة مسبقا، وتتكون من مجموعة من الموارد المترابطة التي تعمل معا بشكل متفاعل، وتشتمل على الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والبيانات والشبكات والاتصالات، كما أنها تخص كل المعلومات حول أداء المؤسسة.

إن قدرة المنظمات على رصد ما يحصل من تغيرات في البيئة المعقدة والمتغيرة باستمرار يساعدها على التكيف مع هذه البيئة، ولكي تستطيع المنظمة التعامل مع الأزمات التي تمر بها عليها أن تتعرف على المؤشرات التي تدل عليها قبل وقوعها وتهيئة فريق عمل متخصص، وتوفير المعلومات الكافية والدقيقة والموثوق بها والمعدة بشكل مخطط بالإسناد إلى نظم المعلومات المتوفرة لدى المنظمة والإدارات.

تعد الإدارة المدرسية واحدة من الإدارات التي تواجه أزمات حقيقية في معظم دول العالم نظرا لأهمية قطاع التعليم في المجتمع، لذا يترتب على الإدارة المدرسية الاستعداد الدائم لمواجهة الآثار السلبية الناجمة من حالات الطوارئ، والحد من تطور الأزمات والتنبؤ بها والتعامل معها بدرجة عالية من الكفاءة باستخدام الأساليب الإدارية الحديثة من يقظة إستراتيجية ونظم معلومات متطورة وفعالة.

من هذا المنطلق تسعى جهودها البحثية في هذه الورقة العلمية إلى تبيان الدور الفعال لنظم المعلومات الإدارية في المؤسسة في إدارة الأزمات عبر مختلف مراحلها أي قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمة. تتمحور **الإشكالية البحثية المقترحة حول السؤال التالي: ما هو دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات المدرسية؟**

1. مفهوم نظم المعلومات الإدارية وأمن المعلومات وإدارة قواعد البيانات في المنظمة

1.1 مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

يعرف كل من "لابوان" و"هوت" "Lapointe " و" Hott " نظام المعلومات على انه مجمل الموارد البشرية والمادية الموجودة في بيئة خاصة، يتم تنظيمها بواسطة اتباع مخطط معين، يقوم

بجمع المعطيات ثم تحويلها ومعالجتها وفق تصميم معين، وبعد ذلك تخزن هذه المعطيات إلى حين استغلالها من طرف المسير، وذلك حسب حاجته للمعلومات التي يمكنه من التسيير الفعال والناجع للمنظمة.(Lapointe & Hott , 1986.p38)

يمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية بأنها نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إدارة المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط، والتنظيم والقيادة، والرقابة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرار. (الحسنية، 2002، ص58)

يمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية بأنها مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات وبثها، وتخزينها، ومعالجتها، وتوزيعها بغرض التنسيق وتأمين السيطرة المنظمة ودعم صناعة القرارات فيها و تحليل المشكلات حل الأزمات. يشمل نظام المعلومات على بيانات عن الأشخاص والأماكن والنشاطات وكل المعلومات التي تخص المنظمة والبيئة المحيطة بها.

1. 2 خصائص نظام المعلومات الإداري المثالي:

*- التشغيل والمعالجة للبيانات باستخدام معدات وبرمجيات فاعلة من أجل الحصول على المعلومات.

*- إدارة فاعلة للمعلومات والتركيز على عملية إدارة ملفات المعلومات.

*- المرونة: أي يمكن للنظام أن يعالج عمليات متنوعة تتعلق بالبيانات والمعلومات.

*- تحقيق متطلبات المستفيدين من النظام.

*- البساطة: فالنظام الناجح هو ذلك النظام الذي يتم بواسطته تسهيل وتطوير إجراءات وسبل الحصول على البيانات ومعالجتها وتوصيلها للمستفيدين بكل بساطة.

*- الاقتصادية: النظم الكفء هو النظام الذي يحقق الهدف بأقل كلفة ممكنة مقارنة بالعائد المتحقق.

*- التكامل بين عناصر النظام: وهذا يعني أن يمثل النظام وحدة متماسكة ومتكاملة من العمليات والأنشطة، بمعنى تكامل الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات الإداري بحيث يكون نشاط أي نظام فرعي مكملا لأنشطة النظم الفرعية الأخرى.

*- التوازن: يصمم نظام المعلومات الإداري بحيث يحقق التوازن في إمداد المستفيدين بالمعلومات اللازمة لتحقيق الأهداف المطلوبة، ويحقق التوازن بين دقة المعلومات وتكلفة الحصول عليها، مما يؤدي إلى توفير المعلومات الصحيحة والدقيقة للشخص المناسب، وبالكمية والوقت المطلوب. (ريغان، 2009، ص33)

1. 3 أمن المعلومات وإدارة قواعد البيانات في المنظمة

مع تزايد أهمية أمن المعلومات وأنظمة الكمبيوتر المعقدة في الأعمال دعت العديد من الشركات للتأكيد على أن تطبيقات أمن المعلومات تساعدهم على إعادة الدخول إلى البيانات في حال الكوارث الطبيعية أو الكوارث والأزمات الناتجة عن فعل الإنسان. تحتوي إدارة أمن المعلومات على مظاهر عدة كحماية البيانات، ومعالجة الأزمات، وتخطيط الطوارئ.

يشير أمن المعلومات إلى الحاجة لحماية البيانات من التوصل غير المشروع إليها أو من ضياعها المتعمد أو غير المتعمد. ويعد أمن المعلومات خاصية مهمة لنظم إدارة المعلومات، حيث لا يرحب المدراء والمسئولون بوضع البيانات الحساسة ذات الأهمية في نظم الحاسب الآلي إلا إذا اتخذت جميع الاحتياطات لحماية تلك البيانات من التوصل غير المشروع إليها، ويتعلق الوجه الآخر لأمن المعلومات بالتدمير والضياع غير المقصود للبيانات. ولتوفير أمن المعلومات يلزم في مثل هذه الحالات إعداد نسخة إضافية على الأقل من قاعدة البيانات وتخزينها في مكان آمن. (هاني محمد، ص32)

2- اثر نظم المعلومات في الاستعداد والوقاية من الأزمات

2. 1 تعريف الأزمة:

اختلف الباحثون حول تعريف الأزمة تبعا لاختلاف المجالات والمستويات التي تناولوها في دراساتهم، وقد وردت العديد من التعريفات لمفهوم الأزمة خاصة على المستوى التنظيمي، فقد وصفها "فيلبس" (Phelps 1986) بكونها حالة طارئة أو حدث مفاجئ يؤدي إلى الإخلال بنظام العمل المتبع في المنظمة مما يضعف مركزها التنافسي ويتطلب منها تحركا سريعا واهتماما شديدا، وعليه يمكن تصنيف أي حدث بأنه أزمة استنادا إلى درجة الخلل الذي يتركه هذا الحدث في سير العمل الاعتيادي للمنظمة. ويصفها "كومبس" (Coombs 2011) بأنها حدث لا يمكن التنبؤ به يهدد توقعات أصحاب المصالح، ويمكن أن يؤثر بشكل خطير في أداء المؤسسة ويولد نتائج سلبية .أما (الأعرجي ودقامسة، 2000) فيعرفان الأزمة على أنها حالة غير عادية تخرج عن نطاق التحكم والسيطرة، وتؤدي إلى توقف حركة العمل أو هبوطها إلى درجة غير معتادة، بحيث تهدد تحقيق الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وفي الوقت المحدد لذلك. كما عرفها (الحيالي،2011) على أنها حدث استثنائي أو مفاجئ قد يؤدي إلى فرص ونتائج مرغوب فيها نحو التقدم والنجاح، أو قد يقود المنظمة إلى نتائج تهدد حياتها. (زويلف،2015،ص251،250)

إن ألازمة هي حدث يؤثر أو له احتمال التأثير في المنظمة ككل. تأسيسا على ما تقدم يمكن القول أن الأزمة هي حالة غير مألوفة أو متوقعة يكتنفها عدم التأكد تؤدي إلى الخلل بالأعمال الاعتيادية للمنظمة وتهدد قدرتها على البقاء والاستمرار. فهي تمثل حالة طارئة ومفاجئة تتداخل فيها الأسباب بالنتائج، تجعل المؤسسة تعيش حالة اللااستقرار واللاتوازن وتحدث خللا في ثوابت وقيم النظام وتعرقل مسارها العادي الإنتاجي أو الخدمي؛ وقد تتجسد في الأزمة المالية أو أزمات متكررة كحوادث العمل والأخطار الصناعية والحرائق والإضرابات وغيرها، كما يمكن أن تنتقل أزمة ما من خارج محيط المؤسسة إلى داخلها، إذا كان القطاع الذي ظهرت فيه الأزمة له علاقة مباشرة بالمؤسسة مع إمكانية أن تكون هذه الأخيرة جهة أساسية لمجابهة الأزمة الخارجية، وتصاحبها سلسلة من الأحداث.

ويمكن تقسيم الأزمات التي تواجه المنظمات إلى ستة أنواع هي:

1-حسب المحتوى: معنوية، ومادية، ومعنوية ومادية.

2-حسب إمكانية الاستفادة: تنموية، وعرضية.

3-حسب شدة الأثر: شديدة الأثر، وضعيفة الأثر.

4-حسب مراحل التكوين: النشوء، والتصعيد، والتكامل، والاحتواء، والنهاية.

5-حسب البعد الزمني: متكررة الحدوث يمكن التنبؤ بها، ومفاجئة يصعب التنبؤ بها.

6-حسب كيان الضرر: دولية، وقومية، ومجتمع معين، وفردية، وتنظيمية. (العزاوي، 2009)

تعد الإدارة الجيدة للازمات التي تمر بها المنظمة أمرا حيويا لمواجهتها والتغلب عليها. وتشير إدارة الأزمات إلى النظام الذي يطبق لتجنب الحالات الطارئة وكيفية التعامل معها عند حدوثها لغرض التخفيف من آثارها المدمرة. كما تشير أيضا إلى منهجية الإدارة في التعامل مع الأزمات في ضوء الاستعداد والمعرفة والوعي والإدارة، والإمكانات المتوافرة والمهارات. (الصيرفي، 2003)

كما تشير إلى العمل الإداري المنظم للتعامل مع الأزمات وبشكل مخطط دون أن يؤثر ذلك على النشاط الاعتيادي للمنظمة (الدهان، 1992) . فهي العملية التي تتكون من مجموعة من المراحل المرتبة منطقيا، والتي يجب على الإدارة الأخذ بها عند التعامل مع الأزمة، ابتداءً بالشعور

باحتمالية حدوثها حتى الانتهاء منها، وذلك على العكس من الاعتقاد السائد لدى المنظمات بأن إدارة الأزمات هي فقط مجابهة الأزمات عند حدوثها وليس الاستعداد والتعامل معها قبل حدوثها. فموضوع إدارة الأزمات من المواضيع الحيوية التي لها تأثير على حياة وبقاء المنظمة، لذا فقد تعددت الآراء حول مفهوم إدارة الأزمات التي تختص بالتعامل مع الأزمة التي تشمل إدارة قبل حدوث الأزمة وإدارة ما بعد الأزمة. وعرفها "هيروق" (Herrerog1995) بأنها عملية الإعداد والتقدير المنظم للمشكلات المختلفة التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة وعملياتها وبقاؤها في السوق. فإدارة الأزمات تشير إلى التعامل المنهجي والمنظم مع الحالات الطارئة التي تواجه المنظمة وإدراك إدارة المنظمة أن ثمة مراحل تمر بها الأزمات التي تواجهها، مما يستوجب التعرف إلى هذه المراحل للتعامل معها.

2. 2- دور نظم المعلومات في مواجهة الأزمات:

يلعب نظام المعلومات دورا مهما في مواجهة الأزمات وذلك من خلال المراحل الآتية:

أولا- مرحلة ما قبل الأزمة:

يتمثل دور نظم المعلومات في هذه المرحلة من خلال الأتي:

- ✓ المساهمة في تحديد السياسات العامة للمنظمة وأهدافها.
- ✓ المساهمة في إعداد التقديرات الخاصة بالمخاطر والتهديدات المحتملة للازمة.
- ✓ المساهمة في تحديد الأزمات والتنبؤ بإمكانية حدوثها.
- ✓ بناء قواعد للمعلومات المناسبة لكل نوع من أنواع الأزمات التي تواجهها المنظمة.
- ✓ المساهمة في تحديد المؤشرات والشواهد التي تنبئ بحدوث الأزمة من خلال المعلومات المختلفة.
- ✓ المساهمة في إعداد فريق عمل لمواجهة الأزمة من ذوي الخبرة والتدريب في مجال إدارة الأزمات.

ثانيا- مرحلة حدوث أو وقوع الأزمة:

حيث يتمثل دور نظم المعلومات في هذه المرحلة في الأتي:

- ✓ الحفاظ على تدفق المعلومات لمراكز إدارة الأزمة في المنظمة لاتخاذ القرار المناسب لمواجهة ردود الفعل.
- ✓ تساعد في إمكانية توصل الخبراء والمستشارين وفقا للتخصصات المناسبة للازمة.

- ✓ إن المعلومات تلعب دورا هاما وفاعلا في تعديل الخطط المعدة مسبقا لمواجهة الأزمات وتطورها.
- ✓ المشاركة في إعداد البدائل وتحديد البديل المناسب لاتخاذ القرار تجاه الأزمة.

ثالثا- مرحلة ما بعد الأزمة:

ويتمثل دور نظم المعلومات في هذه المرحلة كالأتي:

- ✓ يمكن نظم المعلومات المنظمة من تحديث قاعدة المعلومات الأساسية لمراكز إدارة الأزمات المختلفة.
- ✓ المساعدة في تحليل الأزمة وأسباب حدوثها والخروج بالنتائج التي يمكن أن تستفاد منها لاحقا.
- ✓ المساعدة في تحديد الانحرافات الخاصة بمواجهة الأزمات وإمكانية تصحيحها لمواجهة الأزمات المستقبلية المشابهة.

2. 3 فعالية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات:

أصبحت المعلومات اليوم تتحكم بصورة كبيرة في كافة مظاهر الحياة وتصوراتها ذلك أن ارتفاع مكانتها يزيد في قوة المنظمة وصمودها تجاه المنافسة، فالمعلومات أضحت ذات أهمية بالغة في كافة عمليات المنظمة وأنشطتها الإدارية بدءا بتحديد الأهداف ووضع الاستراتجيات والسياسات التي تمكنها من مجابهة التحديات والتهديدات، ويمكن الإشارة إلى أهمية ودور المعلومات في معالجة الأزمات في الأتي: (مهنا، 2004)

أ. تجنب المفاجئة: ويقصد بها حدوث الأزمة أو إشارات تشير إلى إمكانية حدوث أزمة، والتي تنجم عن قصور المعلومات أو عدم دقتها أو عدم وصولها والحصول عليها في الوقت المناسب.

ب. سرعة اتخاذ القرار وتحقيق الأهداف: فتوفير المعلومات الصحيحة والدقيقة في الوقت المناسب يساهم في تجاوز الحالات السلبية المعيقة لاتخاذ القرار.

ت. ضمان التوصل إلى القرار السليم: ينبغي أن يكون لمن يعمل في مجال المعلومات، فكرة لتقييم الحالات ذات العلاقة، فتوافر المعلومات واستمرارية تحديثها يضمن تغيير الفكرة وفقا للمتغيرات التي تعد الأساس لاتخاذ القرار السليم.

ث. زيادة المرونة لمتخذي القرار لمواجهة الأزمة ومشكلاتها المحتملة: إن تدفق المعلومات واستمراريتها خلال مراحل الأزمة يعد عاملا في سرعة اتخاذ القرار المناسب وإدخال التعديلات

عليه أو اتخاذ قرارات جديدة في الوقت المناسب بما يتوافق ومتطلبات الاستجابة لواقع التغيرات التي تطرأ على الأزمة وعلى المنظمة وبيئتها.

ج. تعظيم الإمكانات والقدرات الخاصة بإدارة الأزمة: حيث يوفر نظام المعلومات أفضل الإمكانات المتاحة للحصول على مردود ايجابي لمواجهة الأزمة والتحكم في البدائل المتاحة خلال مراحل إدارة الأزمة.

3. الأزمات المدرسية مفهومها واقعها في الجزائر وفعالية نظم المعلومات في إدارتها:

3. 1 الأزمات المدرسية مفهومها خصوصيتها:

3. 1. 1 مفهوم الأزمة المدرسية:

لا يختلف تعريف مفهوم الأزمات التعليمية عن مفهوم الأزمة بشكل عام، وذلك باعتبار المؤسسة التعليمية منظمة تربوية اجتماعية وخدمية تقوم على جهود بشرية منسقة وفق إمكانيات محددة لتحقيق أهداف منشودة من خلال نشاطات معينة.

يعرفها الحملاوي على أنها خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام المدرسي، ويهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام المدرسي. (الحملاوي، 1997،ص13)

تعرف كذلك أنها فترة حرجة تتشابك فيها أحداث مختلفة تخلق حالة من عدم توازن لدى متخذ القرار، مما يسبب خللا في التفكير نتيجة الضغوط المتراكمة، ويترتب عليه سوء استغلال البدائل المتاحة وعدم استثمار القوى والإمكانيات، مما يؤدي إلى نتائج غير مرغوبة في المؤسسة التعليمية . (عطية، 2006، ص9)

3. 1. 2 خصائص الأزمات المدرسية:

*- غير متوقعة: فهي تفاجئ جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية وتؤدي إلى صدمة وتوتر، الأمر الذي يضعف من إمكانية الفعل السريع لمجابتها.

*- مهددة: الأزمة تهدد الاستقرار المؤسسة التعليمية وتضعها في مواطن الخطر.

*- التعقيد والتشابك: فالأزمة التعليمية تتصف بالتعقيد، والتداخل في عناصرها وأسبابها وقوى المصالح المؤيدة والمعارضة.

*- التوتر والاضطراب: ينشأ عن الأزمة التعليمية قلق وتوتر واضطراب يشكل مزيدا من الضغوط وتؤدي إلى تضارب قرارات إدارة المؤسسة التعليمية وتعارضها.

*- قلة المعلومات وعدم وضوح الرؤية لدى متخذ القرار: ووجود ما يشبه الضباب الكثيف الذي يحول دون رؤية أي الاتجاهات التي يجب إتباعها، وما يخفيه له هذا الاتجاه من أخطار مجهولة.

*- ضيق الوقت المتاح لمواجهة الأزمة التعليمية: فالأحداث تقع وتتصاعد بشكل متسارع، الأمر الذي يفقد أطراف الأزمة أحيانا السيطرة واستيعابه جيدا، فلا بد من تركيز الجهود لاتخاذ قرارات حاسمة وسريعة.

*- تعدد الأطراف والقوى المؤثرة في حدوث الأزمة التعليمية وتطور هذه الأزمة، وتعارض مصالحها مما يخلق صعوبات جمة في السيطرة على الأزمة واحتواءها. (يوسف،2005، ص9،10)

3. 2. مظاهر الأزمات المدرسية في الجزائر:

تتعدد مظاهر الأزمات التعليمية أو المدرسية في الجزائر فمنها تلك التي تتعلق بما يلي:

3. 2. 1 أزمات تتعلق بالتلاميذ:

تخص مختلف الظواهر السلبية والسلوكيات السلبية الممارسة من طرف التلاميذ في الوسط المدرسي كتعاطي المخدرات والترويج لها، وتحوّل الحرم المدرسي إلى ملحقة للشارع يستمدّ منه الآفات والأمراض الاجتماعية، وحيازة الطلبة للأدوات الحادة والأسلحة البيضاء، والاعتداءات الجسدية بين التلاميذ خاصة في المتوسطات والثانويات، أو اعتداءات المعلمين على التلاميذ. بالإضافة إلى الانحرافات الجنسية، ومشكلات الرسوب وتراجع مستوى التلاميذ خصوصا مع التغيير المستمر للبرامج المدرسية و تكثيف المواد التي لم يعد يستوعبها التلميذ، إضافة إلى تفاقم مشكلة التسرب المدرسي لدى شرائح واسعة من التلاميذ. وانتشار ظاهرة انتحار التلاميذ نتيجة سوء علاماتهم فقد أقدم في الأيام الماضية تلميذ في المدية على الانتحار لضعف نتائجه المدرسية.

وبعد أن كان خوف الأولياء على أبنائهم من الشارع الذي يقدم فرص الانحراف بطرق مباشرة انقلبت المعادلة اليوم وأصبح خوفهم من المحيط المدرسي، أيضا بعد أن أصبح التلميذ مروجا ومتعاطيا وتحولت بعض المدارس خاصّة الثانويات منها. إلى مسارح للجريمة والانحراف وأسواق للمتاجرة بالمخدرات وطغت عليها ممارسات ومشاهد لا تمت للوسط المدرسي بصلة. ورغم الحديث العلني عن تفشي هذه الظاهرة واستفحالها إلا أنه لم تعط لها الأهمية اللازمة بعد، ولا نزال نسمع عن تجاوزات في هذا الإطار أمام مرأى وسمع أفراد المؤسسة التربوية دون تحريك أي

ساكن، وهو الأمر الذي من شأنه تصعيد الظاهرة، فالمخدرات بمثابة الأرضية المهيأة لكل أنواع الجرائم والانحرافات الأخرى، حيث يمكن أن تقود متعاطيها وبكل بساطة إلى السرقة، الاعتداء، وغيرها من الأمراض الاجتماعية الأخرى.

أيضا التسرب المدرسي إلى جانب الحرمان العاطفي والمتغيرات الاجتماعية مثل عمل المرأة الذي يلعب دورا جد هام في انحراف الأطفال ناهيك عن هشاشة وضعف المنظومة التربوية ونقص أداء أفرادها. وفي الفترة الأخيرة كشفت دراسة أجراها مجموعة من الأطباء، عن تغلغل المخدرات داخل المؤسسات التربوية، بإحصاء قرابة 83 بالمائة من التلاميذ الذين يتعاطون هذه السموم، وخلصت الدراسة إلى أن أغلب المدمنين هم من الذكور وأن 91 بالمائة منهم يستهلكون القنب الهندي والكوكايين –بأقل كمية–، مما يستدعي تدخلا جادا للجهات المسؤولة من أجل وضع حد لتفاقم هذه الظاهرة التي أضحت تنخر المؤسسات التربوية.

وفي الشق المتعلق بالجنس الأكثر إقبالا على تعاطي المخدرات، كشفت الدراسة أن أغلب المدمنين ذكور، بنسبة 73.3 بالمائة في حين بلغت نسبة الفتيات المتمدرسات اللاتي يتعاطين المخدرات 6.7 بالمائة، كما أشارت الدراسة إلى أن 49 بالمائة من المدمنين توجهوا نحو تعاطي المخدرات بمحض إرادتهم في حين أثر رفاق السوء على 15 بالمائة من الشباب مقابل 9 بالمائة من الفتيات. في الشأن ذاته دعا الكثير من الأولياء إلى ضرورة دعم المؤسسات التربوية بمختصّين في علم النفس والاجتماع لمتابعة التلاميذ وإرشادهم بالإضافة إلى إشراك التلاميذ في نشاطات تحسيسية، وإخضاعهم لمتابعة من طرف الطب المدرسي الذي يفترض أن يدعم هو أيضا بمختصين في معالجة الإدمان.

حمّل خالد أحمد، رئيس جمعية أولياء التلاميذ، المدرسة مسؤولية انحراف التلاميذ وتعاطيهم للمخدرات وهذا بعد ضعف أداء العائلة التربوية بما فيها المساعدين التربويين، إلى جانب الأولياء الذين اعتبرهم مساهمين في استفحال الظاهرة بعدم متابعتهم لأبنائهم كما يجب، كما تحدّث عن ميثاق أخلاقيات وأدبيات التربية. وفي ذات الإطار تحدث خالد أحمد عن الفرق بين تسيير المؤسسات التربوية في السابق وحاليا، حيث كان يتم مراقبة وتفتيش محفظة التلميذ وجيوبه قبل ولوجه إلى المؤسسة من طرف الأعوان الإداريين وفي بعض الأحيان حتى من طرف الأستاذ. كما أن الظروف التي تمر بها المدرسة الجزائرية اليوم ساهمت في تمرد التلاميذ وتوجههم نحو

الانحراف، و المؤسسات التربوية تتحمل المسؤولية الكاملة لأنه حتى بالنسبة للأولياء من مهام المدرسة تنشيطهم وتوجيههم، وكما هو معروف المدرسة هي التي تربي المجتمع"، ومدارسنا اليوم لا تؤدي دورها كما يجب لذلك من الضروري أن تتكاتف الجهود من أجل أن تستعيد المدرسة الجزائرية هيبتها" .(الوسط المدرسي يتحول الى بؤرة ادمان)

3. 2. 2 أزمات تتعلق بالمعلمين:

عرفت المدرسة الجزائرية عدة توترات وأزمات في العلاقة بين المعلمين والإدارة أي الوزارة الوصية ومن ناحية أخرى بين المدرسين وأولياء التلاميذ. حيث عرف قطاع التربية إضرابات متولية نتيجة عدم استجابة الوزارة لمطالب عمال القطاع والمعلمين الذين تعددت مطالبهم في السكن الوظيفي والزيادة في الأجور ودفع المستحقات المالية، والمطالبة بتخفيض سن التقاعد، وتحسين المستوى المعيشي لعمال القطاع. والمطالبة بالمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالقطاع حيث تعتبر نقابات عمال التربية أن الوزارة تمادت في الانفراد باتخاذ القرارات المتعلقة بالإصلاحات التربوية. بالإضافة إلى ما يواجهه المعلمين من مشاكل في التكوين المستمر وفي أداء مهامهم في التدريس نتيجة كثرة المهام الموكلة للمعلم، واكتظاظ المدارس مما يزيد من صعوبة تلقي المعلومات، وضعف تحمس المعلم لأداء مهمته التعليمية، والمشاكل التي يعاني منها المعلمين يوميا نتيجة سلوكيات التلاميذ الذين يثيرون المشاكل والتشويش وعدم احترام الأستاذ.

3. 2. 3 أزمات تتعلق بالإدارة المدرسية:

يعود هذا النوع من الأزمات أساسا إلى غياب تكوين ودورات تدريبية خاصة في مجال الاتصال ومواجهة الأزمات، بالإضافة إلى غياب فلسفة واضحة لدى المعلمين، بالإضافة إلى غياب التشاركية في مناقشة القضايا التعليمية وصنع القرار وانفراد المستويات العليا للإدارة المدرسية في اتخاذ القرار والإبقاء على نموذج مركزية القرار.

الملاحظ في الآونة الأخيرة أنَّ هناك الكثير من المشاكل والعوائق التي تحد من النجاح في بعض مدارس التعليم العام، لاسيما الثانوية منها، وخاصة تلك التي تزخر بعدد هائل من الطلاب، الأمر الذي يجعل سير العمل مهددًا بالفشل الذريع، بالإضافة إلى المخرجات الطلابية غير المؤهلة مستقبلًا، ما لم نتدارك هذا الأمر الخطير، وخذوا على سبيل المثال البعض من هذه المشاكل والعوائق. ومن أهم أسباب الخلافات:

- ✓ عدم الاستقرار الإداري في تغير طاقم الإدارة، أو عدم الاتفاق حول الإجراءات في المؤسسة التعليمية.
- ✓ عدم تحقق العدل بين المدرسين – مثلًا – في شتى النشاطات.
- ✓ كثرة الطلاب وكثرة المهام بشكل يفوق طاقته.
- ✓ غياب عنصر التعاون بين عناصرها.
- ✓ عدم استقرار الجداول التعليمية والمنهاج الأسلوبي فيه.
- ✓ الدورات الداعمة التي يقوم بها المدرس لنفسه على حساب عمله.
- ✓ حركة تنقل المدرسين في عملهم وتغيير مهماتهم درءًا لتعلق الطلاب بهم.
- ✓ تأخر المدرس في متابعة الأمور التقنية، التي بات الطالب ملمًّا بها جيدًا.
- ✓ ارتباك في منهجية التعليم، بين أسلوب حديث وقديم، وخاصة من قبل المدرسين حديثي العهد بالتدريس، ومحاولتهم تطبيق ما درسوه من جديد.
- ✓ الغياب بعذر أو من غير، والاضطراب الحادث، حتى مع وجود عائد جيد.
- ✓ أعمال الصيانة في المدارس المتكررة والارتباك الذي تسبِّبه.
- ✓ عدم وجود أمانة وإخلاص بين المدرسين.
- ✓ تخلف أولياء الطلاب في التعاون مع المدرسة.
- ✓ عدم العناية والمؤازرة للمدرس في كل المناحي.

ومن المشكلات الإدارية التي تواجه إدارات المدارس وهي هامة جدًّا ما يلي:

- ♦– عدم الأخذ باقتراحات المديرين لتحسين العملية التعليمية.
- ♦– عدم وجود حوافز مادية ومعنوية للبارزين في العمل.
- ♦– كثرة تنقلات المعلمين.
- ♦– عدم اهتمام أولياء الأمور بأبنائهم.
- ♦– كثرة عدد التلاميذ في الصف الواحد.
- ♦– عدم توفير التجهيزات المدرسية، مثل: المكتبات، الملاعب، المختبرات.
- ♦– كثرة الشواغر في الدروس أثناء السنة الدراسية.
- ♦– صعوبة ضبط المعلمات للصف.

♦- عدم استقرار جدول الدروس الأسبوعي.

3. 2. 4 أزمات تتعلق بالمناهج الدراسية والامتحانات:

عرفت المناهج المدرسية في الجزائر خاصة في المرحلة الابتدائية لعديد من التعديلات نتيجة الانتقادات الموجهة لها ونتيجة فشلها في تحسين مستوى التلميذ، ومن مظاهر فشل البرامج التربوية انتشار الدروس الخصوصية رغم مجانية التعليم والغش في الامتحانات النهائية حتى امتحان البكالوريا. وتضخيم العلامات لتغطية المستوى المتدني لغالبية التلاميذ ومنه فشل المناهج في رفع مستوى التلميذ.

وإذا قدّمنا قراءات مختلفة في التربية في الجزائر فإنّنا نلاحظ بأنّ السياسة التعليميّة تفتقد إلى الرّؤية الواضحة المتكاملة للعملية التعليمية، حيث تبرز مشكلات محتوى المناهج، شكل الامتحانات وعمليّة تقييم أداء التلاميذ، الضعف العام في تدريس اللغات الأجنبية بما يساعد على التحكّم فيها، كما أنّ السياسة العامة للبلاد لا تعطي الأهميّة اللازمة للتعليم على الرّغم من توفّر الطّلب على التّعليم لغايات اقتصادية، حيث تخوض الجزائر رهان التنمية المستديمة في ظلّ توفّر الموارد المالية إلى غاية الآن. على الرّغم من محاولة الجزائر الوفاء بالتزاماتها أمام منظّمة اليونيسكو إلاّ أنّ أدائها يبقى ضعيفا للغاية إذا ما تتبعنا نتائجها في الميدان. إنّ الطابع الرّاديكالي لاستراتيجيات الإصلاح حكم على كلّ التجارب بالفشل، حيث أخفقت كلّ السياسات الإصلاحية بسبب عدم منح الفرصة لكلّ الفاعلين في عمليّة الإصلاح لاسيما المجتمع المحلّي(الأولياء، رؤساء المؤسسات التعليمية، المعلّمون)، إنّ الالتزام القويّ لهؤلاء بعمليّة الإصلاح يقود إلى النّجاح لكنّ العكس هو الذي حدث في الجزائر حيث غيّبت الوصاية هؤلاء الفاعلين الحقيقيين وحاولت فرض سياستها بالقوّة من القمّة إلى القاعدة ومن الخارج أيضا.

إنّ عمليّة تقييم نوعيّة التعليم المتاح في الجزائر تعتريها صعوبات كبيرة جدّا، فالمعلومات المتوفّرة شحيحة للغاية وقلّة البيانات والمعلومات المتاحة هي العملة المتداولة لدى الوصاية، نتيجة غياب نظام معلومات متكامل لدى الوزارة. لكن مع كلّ هذا تبيّن الدّراسات القليلة التي أجريت لاسيما من بعض المراصد العربية والعالمية بأنّ ضعف التحصيل التعليمي في اللغات والعلوم والرياضيات هو السمة المشتركة لدى كلّ أطوار التعليم العام في الجزائر، حيث يعاني التلميذ أو الطالب الجزائري من ضعف كبير إذا ما قارنا أداءه بالمعايير العالمية، وهذا لا يجعله متّهما بالقصور بقدر ما يصفه كضحيّة لفشل السياسات التعليمية المنتهجة. إنّ الافتخار بتوافر

الموارد التعليمية وبالإنجازات الكمية في نشر التعليم لا يحل المشكلة العميقة للتّعليم في الجزائر بقدر ما يصيب الرّاغبين في تحسين الأوضاع و الفاعلين الحقيقيين بالإحباط. (بلقمري)

إن احد مسببات الأزمة المدرسية في الجزائر هو كثافة الدروس التي لا تخدم التلميذ ولا الأستاذ، فالأول مطالب بجهد أكبر من قدرته العقلية والذهنية والنفسية والجسدية للاستيعاب، والثاني مطالب بتقديم جهد أكبر في توضيح الدروس. وبالنتيجة يتوجه العشرات من التلاميذ إلى تلقي الدروس الاستدراكية، وهو ما يؤثر أيضا على ميزانية الأسر التي أصبحت تعاني هي الأخرى من تبعات فشل المناهج التربوية.

ولا تزال هذه الأزمة قائمة في انتظار إعادة النظر في الدروس المقدمة للتلاميذ، خاصة مع كثافة حجم الدروس المقدمة يوميا. ومراعاة الجهاز التربوي الذي يحتاج إلى تشجيع وتكوين وتدريب ورسكلة أيضا، خصوصا وأن البرامج التربوية تتغير من سنة إلى أخرى، وهو ما يؤثر على طريقة تقديم الدروس ومستوى المدرسين والتلاميذ على حد سواء.

3. 2. 5 أزمات تتعلق بالهياكل والمؤسسات التربوية:

ظهرت عدة أزمات في قطاع التربية نتيجة الأوضاع الكارثية التي آلت إليها بعض المدارس وما تعرفه من اكتظاظ الأقسام وانعدام التدفئة، وغياب النقل المدرسي في المناطق النائية وانعدام الإطعام المدرسي. وتراهن مختلف المؤسسات التربوية، على تحقيق عام مدرسي ناجح، بفضل جملة الهياكل الجديدة التي ستخفف الضغط المسجل منذ سنوات، وتساهم في تحسين المردود التعليمي. والعديد من المقاولات المكلفة بإنجاز هياكل القطاع لم تلتزم بمواعيد التسليم، كما انه لا تتم عملية ترميم المؤسسات التربوية، لتبقى المؤسسات التربوية في وضعية لا تحسد عليها، ولا يزال العديد منها يفتقد للنظافة وأخرى أسوارها مهددة بالانهيار. (زرقين، 2016)

3. 2. 2 فعالية نظم المعلومات في إدارة الأزمات المدرسية:

يتمثل نظام المعلومات في مجموعة العناصر البشرية والآلية (التجهيزات الإجراءات والبرمجيات وقواعد المعلومات)، التي تتشكل لكي تقوم بعملية جمع وتخزين وتحليل وتصنيف وتوزيع المعلومات المتعلقة بالأزمة التعليمية من اجل حلها بفعالية، وهو الأمر الذي يتطلب توفر العنصر البشري المؤهل، القادر على التعامل مع نظام المعلومات وخاصة في موقف الأزمة التعليمية، هذا بالإضافة إلى توفر المستلزمات المادية.

تتطلب فعالية نظم المعلومات في إدارة الأزمات التعليمية فيما يلي:

- ✓ – جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالأزمة التعليمية من داخل وخارج المؤسسة التعليمية.
- ✓ – تنظيم البيانات والمعلومات وتبويبها وتصنيفها ومعالجتها
- ✓ – نقل وإيصال المعلومات إلى المستفيدين منها في موقف الأزمة التعليمية بالطريقة المناسبة.
- ✓ – الاستجابة السريعة والمرنة للأحداث والمفاجئات في موقف الأزمة التعليمية.
- ✓ – التغلب على عامل ضيق الوقت والخطر ونقص المعلومات حتى لا تنفجر الأزمة التعليمية.
- ✓ – محاولة السيطرة على موقف الأزمة التعليمية بأقل الخسائر وترشيد وتنسيق ما يبذل من جهود في التعامل مع الأزمة التعليمية.
- ✓ – ضمان صحة القرارات المتخذة في الوقت المناسب.
- ✓ – يساعد نظام المعلومات على ربط مراكز اتخاذ القرارات في الأزمة التعليمية، والتي غالبا ما تكون ميدانية تتعلق بمجريات أحداث الأزمة التعليمية لضمان تغذيتها بالمعلومات أول بأول.
- ✓ – تجاوز القنوات الرسمية الروتينية في نقل المعلومات وإفساح المجال لمبادرات وقنوات الاتصال غير رسمي لضمان إيصال المعلومات في الوقت المناسب لمراكز اتخاذ القرار.
- ✓ التحديث المستمر للمعلومات لتواكب الأزمات التعليمية الجديدة.(القحطامي، 2002،ص67)

خاتمة وتــوصيات:

أصبح نظام المعلومات اليوم محل اهتمام وتركيز من قبل الإدارة العليا بهدف تحقيق الانسجام والتكامل بين تكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات الإدارية، بهدف تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، فقد أصبح المدراء يتخذون قراراتهم التكنولوجية بأنفسهم نتيجة توفر نظم معلومات متكاملة ومتخصصة تسهل عملية إدارة الأعمال.

تعتبر نظم المعلومات الإدارية من أشهر أنظمة المعلومات حيث أنها تزود المنظمة بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفها وعملياتها، باستخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل التقاط ونقل وتحويل واسترجاع ومعالجة وعرض المعلومات التي تدعم أنظمة العمل، وتزود

المؤسسة بتقارير متكررة أو معدة مسبقا، وتتكون من مجموعة من الموارد المترابطة التي تعمل معا بشكل متفاعل وتشتمل على الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والبيانات والشبكات والاتصالات، كما أنها تخص كل المعلومات حول أداء المؤسسة. يتوجب على الإدارة المدرسية العمل على توفير نظام معلوماتي فعال، استعدادا لمواجهة الآثار السلبية الناجمة من حالات الطوارئ والحد من تطور الأزمات والتنبؤ بها، والتعامل معها بدرجة عالية من الكفاءة. باستخدام الأساليب الإدارية الحديثة من يقظة إستراتيجية ونظم معلومات متطورة وفعالة. بالإضافة إلى تدابير أخرى نوردها فيما يلي:

- توفير قاعدة بيانات خاصة بإدارة الأزمات المدرسية. وتحديد الأشخاص المحولين باستخدام قاعدة البيانات قبل وأثناء وقوع الأزمة.
- الاهتمام بمجال المعلومات وفعاليتها في إدارة الأزمة، وتفعيل نظام المعلومات وتحديثه وحمايته من الاختراق والتلف.
- على وزارة التربية أن تسعى إلى تطبيق ودعم إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية. وضرورة تعزيز وعي مديري المدارس بأهمية إدارة الأزمات والتخطيط المسبق لها والتحكم في استراتيجيات إدارتها والتغلب عليها في البيئة المدرسية قبل وأثناء وبعد حدوثها.
- تفعيل دور مديري المدارس من خلال إعطائهم الصلاحيات المناسبة والمدروسة لاتخاذ القرارات في حالة الأزمات والتدخل بسرعة لإيجاد الحلول.
- تفعيل دور الأنشطة المدرسية في التخفيف من الأزمات عن طريق قيام مديري المدارس ومدراء التربية بتوعية الهيئة التدريسية والتلاميذ حول بعض الأزمات التي يمكن أن تحدث في المدرسة وكيفية مواجهتها وكذلك تنظيم نشاطات تدريبية على طرق الإخلاء وطرق احتواء الازمات.

المراجع:

- **المؤلفات**

C. Hott & A. Lapointe .(1986) .Bureautique - fondement, gestion , implantation .paris: agence arc- INCedition.

- احمد الخطيب خالد ريغان. (2009). *ادارة المعرفة ونظم المعلومات.* عمان: دار جدار للكتاب العالمي.

- عبد الفتاح الصيرفي. (2003). مفاهيم ادارية حديثة،ط1. عمان: الدار العلمية الدولية.

- محمد نصر مهنا. (2004). إدارة الأزمات (قراءة في المنهج). الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- مصطفى يوسف. (2005). الادارة التربوية مداخل جديدة. القاهرة: دار الفكر العربي.
- سليم الحسنية. (2002). نظم المعلومات الادارية،ط2. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- اميمة الدهان. (1992). نظريات منظمات الأعمال. عمان: مطبعة الهندي.

- **الاطروحات**

- حمدون حسام الدين،حسن عطية. (2006). ممارسة مدير المدرسة لمهارات ادارة الازمة. غزة: رسالة ماجستير غير منشورة، قسم اصول التربية،جامعة غزة.
- سمحي القحطامي. (2002). دور ادارة العلاقات العامة في في التعامل مع الازمات والكوارث،الرياض: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف.
- هاني عبد الرحمن محمد. فاعلية نظم المعلومات الادارية والمحاسبة في ادارة الازمات. غزة: رسالة ماجستير الجامعة الاسلامية غزة فلسطين.

- **المقالات**

انعام محسن زويلف. (المجلد42 العدد1, 2015). نجاح نظم المعلومات المحاسبية وأثره في مراحل إدارة الأزمات. مجلة دراسات العلوم الادارية ، الصفحات ص150-251.

- **المداخلات**

- شريف منى، محمد الحملاوي. (1997). ادارة الازمات في الصناعة المصرية. المؤتمر السنوي الثاني لادارة الازمات والكوارث، (صفحة 13). جامعة عين شمس القاهرة.
- نجم العزاوي. (2009). اثر التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمة. المؤتمر العلمي الدولي السابع، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية،جامعة الزرقاء. عمان.

- **مواقع الانترنت**

- احمد بلقمري: (بلا تاريخ). مشكلة التعليم في الجزائر. تاريخ الاسترداد 10 09, 2021، من http://belgoumri-ahmed.blogspot.com/2011/10/blog-post_8463.html، .
- طه بلقندوز /ع ف الزهراء/ع.بزاعي/ وردة زرقين. (28 08, 2016). الولاة يستنفرون قواعدهم عشية الدخول المدرسي، الهياكل التربوية ضمان لموعد ناجح. تاريخ الاسترداد 21 08, 2021، من جريدة المساء: https://www.el-massa.com/dz/component/k2/25415.html،
- الوسط المدرسي يتحول الى بؤرة ادمان. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 20 09, 2021، من صوت الاحرار، العدد 9،32204-03-2016: http://sawtalahrar.net/index.php/%D.