حتمية تبني مفهوم الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الأداء بالمحيط الجامعي بالجزائر: الواقع والمأمول

د. سهيلة عبدالجبار[1] ، د. مصطفى بياض [2]

[1] المركز الجامعي -علي كافي- تندوف (الجزائر)، abdeldjebarsouhila@yahoo.fr

[2] المركز الجامعي -علي كافي- تندوف (الجزائر)، Bayadmustapha989@yahoo.com

ملخص:

نحاول من خلال هذه الورقة البحثية إبراز أهمية إدماج الإدارة الإلكترونية؛ الراجع إلى حدوث طفرة هائلة في المجال التكنولوجي على المستوى العالمي، ترتب عليها ضرورة استخدام جميع المؤسسات لأنماط إدارية حديثة تواكب هذا التطور التكنولوجي. حيث نقوم بتسليط الضوء على واقع الإدارة الالكترونية بالمحيط الجامعي بالجزائر، وعرض أهم التحديات المنوطة بهذا الموضوع واستشراف المستقبل و الآفاق من خلال معرفة آليات تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بمحيط الجامعي في الجزائر.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الجامعة، التعليم الالكتروني، التعليم العالي، الأداء.

Abstract:

Through this paper, we try to highlight the importance of electronic management. Due to the occurrence of a huge boom in the technological field at the global level, which results in the necessity for all institutions to use modern administrative styles that keep pace with this technological development. Where we shed light on the reality of electronic management in the university environment in Algeria, and present the most important challenges related to this topic and explore the future or prospects through knowing the mechanisms of activating the application of electronic management in the university in Algeria.

Keywords: E-administration, University, E-learning, Higher Education, Performance.

المقدمة:

إن التطور في تقنية الاتصالات قد أحدثت تغيرات في المنظومة الإدارية، حيث ساهمت هذه التقنيات والاتصالات في تغيير أسلوب العمل الإداري وفعاليته وأدائه، وساهمت بصورة مباشرة في التواصل الالكتروني وهذا التواصل ساهم في تطور مجالات ومسميات عمل الإدارة فظهر مفهوم الإدارة الالكترونية، مما أدى إلى الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، وترتب على ذلك التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى لعصرنة مؤسساتها، فعرفت نجاحات في بعض القطاعات كما واجهت تحديات وصعوبات في قطاعات أخرى، وهو ما دفعنا إلى القيام بدراسة وبحث يمكننا من معرفة متطلبات ومرتكزات ومعالم الإنجازات كذلك

محاولة الكشف عن بعض التحديات والمعوقات المانعة من تفعيل الإدارة الالكترونية بالمحيط الجامعي بالجزائر. ومنه تتجلى لنا الإشكالية التالية:

ما هي سبل واليات تفعيل الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر، وكيف يتم تخطي معوقات تطبيقها في ظل الأزمات والمخاطر؟

- **فرضيات الدراسة:** للإجابة على الاشكالية نقوم بطرح الفرضيتين التاليتين:
- تسعى مؤسسات التعليم العالي في الجزائر لتبني تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- توجد عدة معوقات تعرقل تطبيق الادارة الإلكترونية بمحيط الجامعي في الجزائر.

- **أهمية الدراسة:** جاءت الدراسة تزامنا مع الوضع الراهن الذي يمر به العالم جراء فيروس كورونا –كوفيد19-؛ الذي اجبر المؤسسات على غلق أبوابها مع ضرورة فتحها على الصعيد الالكتروني لا سيما منها المؤسسات التعليمية، وعليه ارتأينا التطرق إلى واقع ومعيقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالمحيط الجامعي بالجزائر وكذلك التطرق إلى السبل والحلول التي من شأنها تحسين أداء الجامعات خاصة في ظل إدارة الأزمات. وأيضا لندرة الدراسات العربية التي تناولت الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية بوجه عام والجامعية بوجه خاص، ومن ثم قد تساهم هذه الدراسة في الإثراء المعرفي والإجرائي في هذا المجال.
- **أهداف الدراسة:** تسعى هذه الدراسة إلى:
- التعرف على واقع الإدارة الالكترونية بالمحيط الجامعي بالجزائر؛
- الكشف عن المعيقات التنظيمية، التعليمية، التقنية والإدارية التي تحول دون تطبيق مسعى الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر؛
- التوصل إلى حلول وتوصيات للحد من أو التغلب على هذه العقبات، في ضوء نتائج الدراسة؛
- إستشراف المستقبل أو الآفاق وهو معرفة آليات تفعيل تطبيق الادارة الإلكترونية بمحيط الجامعي في الجزائر.

- **منهجية الدراسة:** من أجل الوصول إلى هدف البحث والإجابة على إشكالية الدراسة واختبار الفرضيات المقترحة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره، ويبدأ هذا المنهج بتحديد المشكلة ووضع الفروض وجمع البيانات والمعلومات من خلال المعلومات والمعطيات المتوفرة عن المحيط الجامعي بالجزائر وإخضاعها للتحليل والتفسير، وبالتالي الوصول إلى النتائج. وللإجابة على الإشكالية قسمنا بحثنا إلى أربع محاور، تعالج الموضوع من جوانبه النظرية والواقع، للخروج في الأخير بآليات شأنها تحسين مستوى أداء الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

أولا: مفهوم الإدارة الالكترونية

أصبح من اللازم إدراك أهمية الإدارة الالكترونية في تفعيل نشاط جل القطاعات؛ لاسيما تلك التي تقدم خدماتها للمجتمع، وهذا راجع إلى التطور التكنولوجي (التغير المشهود في تكنولوجيا الإعلام والاتصال) الذي فرض نفسه بتقديم تسهيلات لسيرورة أنشطة المجتمعات على كافة الأصعدة، ولهذا سوف نقوم من خلال هذا المحور أولا بتقديم بعض الجوانب المفاهيمية لمصطلح الإدارة الالكترونية.

1- تعريف الإدارة الالكترونية:

إن التوسع في مفهوم الإدارة الالكترونية إلى ظهور عدة تعاريف مل حسب وجهة نظره، ومن هذه التعاريف ما يلي:

- عبارة عن منهج حديث (بن حسن، 2009، صفحة 05) يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل: البريد الالكتروني، التحويلات الإلكترونية للأموال، التبادل الإلكتروني للمستندات أو الفاكس أو النشرات.
- تقوم الإدارة الالكترونية بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات التي أفرزها تزاوج علوم الحاسبات مع علوم الإتصالات (حجاب، 2004، صفحة 36).
- جهود إدارية تتضمن تبادل المعلومات و تقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية و تكلفة منخفضة عبر أجهزة الكومبيوتر و شبكات الانترنت مع ضمان سرية و امن المعلومات المتناقلة (بهجت، 1999، صفحة 4).
- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تحويلها لتكون الوسيط الأساسي للعمل فهي إدارة بلا أوراق تعتمد على الأرشيف و البريد و المفكرات الإلكترونية و تعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم لذلك تسمى أي 24/7(سليمان، 2004، صفحة 3).

– تنفيذ كافة المعاملات و الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات و قواعد البيانات باستخدام و سائل الاتصال الحديثة الإنترانت و الهواتف بما يدعم كفاءة و فعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة و مقدمها (فطيمة، 2018، صفحة 66).

– المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبَقا (توفيق، 2003، صفحة 95).

– و كتعريف امثل و أشمل للإدارة الالكترونية (توفيق، 2003، صفحة 67) هي "إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات و لزبائنها، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيَقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة مع دعم لمفهوم (ادخل على الخط و لا تدخل في الخط).

– ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريَفا إجرائيا بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت و شبكات الأعمال في التخطيط و التوجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للشركة و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة (عبود، 2004، صفحة 127).

2- **أهداف الإدارة الالكترونية:** تعمل اغلب مبادرات الإدارة الالكترونية على تحقيق انتقال، وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية، إلى العمل الالكتروني، لتجسيد عدد من الأهداف العامة نوجزها في الآتي (عشور، 2010، صفحة 16):

- إدارة الملفات، و استعراض المحتويات بدلا من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها؛
- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد؛
- اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات، حيث أن التعامل الالكتروني يتم بشكل آني دون انتظار؛
- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيداته، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددها؛
- التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة، بالآليات التقنية الحديثة؛
- التوجه نحو شفافية العمل الإداري، و شفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين، الموردين...إلخ

وبالتالي تعتبر إدارة الحكومة الإلكترونية تحولا أساسيا في مفهوم الخدمة العامة، بما يرسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح الجمهور المستفيد من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، ويزيد مفهومها عن مجرد التميز في أداء الخدمات العامة، إلى خلق التواصل مع الجمهور عن طريق المعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة، كما تتضمن تعديلات هيكلية في البناء التنظيمي للإدارة.

ومن ثم فالإدارة الالكترونية تعمل على تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة ، إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مشاريع الإدارة، عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة، والاستغناء على الموظفين غير الأكفاء، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد، وتقليل معوقات اتخاذ القرار، عن طريق توفير البيانات، وربطها بدوائر صنع القرار.

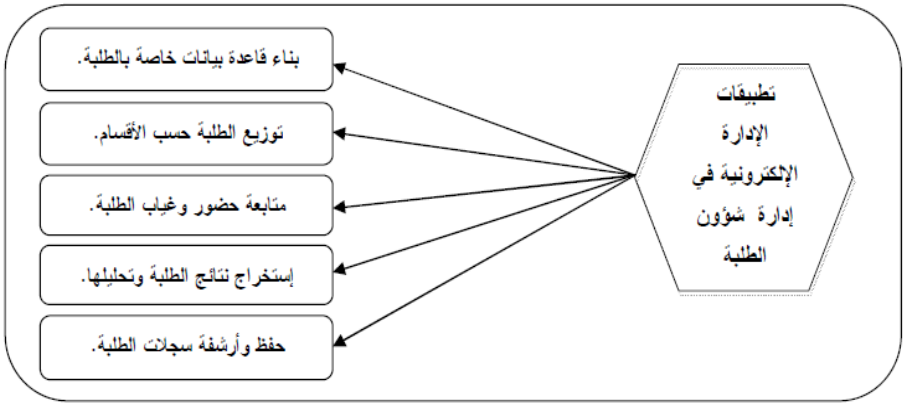
ثانيا: مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارات الجامعية

تتعدد مجالات تطبيق الغدارة الالكترونية في الدارات الجامعية، وفيما يلي نعرض أبرز النقاط التي تخص الأنشطة التي تشملها عمليات الإدارة الالكترونية:

1- **تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة شؤون الطلبة:**

يقصد بشؤون الطلبة كل ما يخص شؤونهم في المؤسسات الجامعية، من تسجيل وبيانات عامة، وخاصة بحسب ما يحق للمؤسسات الجامعية الحصول عليه، كذلك ما يهم الطلبة داخل الحرم الجامعي، وما يتعلق بمستواهم التعليمي...الخ، مما يساعد هذه المؤسسات على القيام بدورها اتجاههم (عماري، 2017، صفحة 144). والشكل الموالي يوضح مجموعة من خدمات الإدارة الالكترونية في هذا المجال:

الشكل رقم (1): تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة شؤون الطلبة

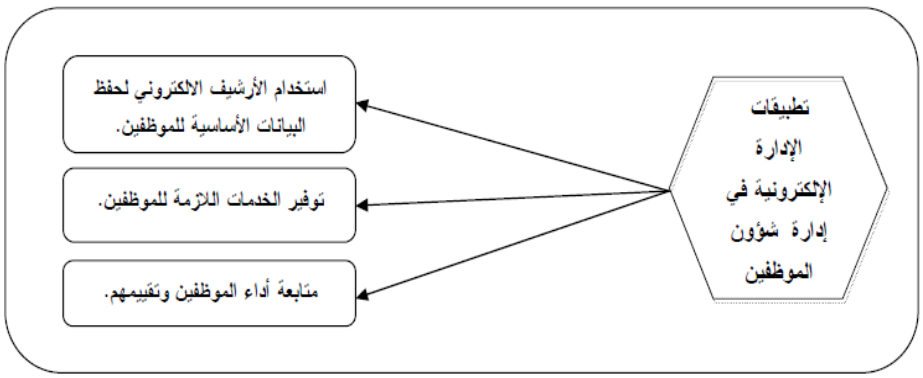


المصدر: سمير عماري، **دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي –دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية-**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيرر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017، ص145.

2- تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة شؤون الموظفين:

المقصود بشؤون الموظفين، شؤون جميع العاملين بالمؤسسات الجامعية من إداريين وأساتذة وعمداء ورؤساء أقسام وغيرهم، والذين يقومون بوظائف رئيسية داخل هذه المؤسسات بحسب المهام الموكلة إليهم. ومتابعة شؤون الموظفين عملية تحتاج إلى الكثير من الجهد والوقت، حيث أن الكثير من التعديلات يجب إدخالها باستمرار في سجلات الموظف من حيث :التعيينات الجديدة، والتنقلات والترقيات، وما يتعلق بالأمور المالية، والضمان الاجتماعي (الحربي، 2015، الصفحات 40-41). نوضح ما سبق من خلال الشكل الأتي:

الشكل رقم (2): تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة شؤون الموظفين



المصدر: سمير عماري، **دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي –دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية-**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيرر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017، ص145.

3- **تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة شؤون المؤسسات الجامعية:**

تقوم الإدارة الإلكترونية من خلال تطبيقاتها الخاصة بدور كبير في رعاية الشؤون الجامعية المختلفة، والمساعدة في التعرف إلى احتياجاتها الحالية، وتقدير احتياجاتها القادمة من خلال ما توفره من معلومات إحصائية وما تقدمه من خدمات مختلفة، من أهمها تطبيقات الاتصالات، وتتضمن تطبيقات الحاسب الآلي والبرمجيات والشبكات في استخدام شبكات الاتصال الداخلية والخارجية في إدخال البيانات

والمعلومات والملاحظات والتوجيهات التي ترتبط بأداء العمل اليومي داخل الجامعة، وتفعيل الرسائل الإخبارية والمكالمات الهاتفية الآلية والرسائل الصوتية والنصية .كما تساعد في التطبيقات المكتبية، التي تتضمن معالجة النصوص، فإدارة الجامعة تتطلب تنفيذ الأعمال الكتابية والروتينية أكثر من الأعمال التربوية في الإشراف على العملية التعليمية؛ ولذلك فإن معالج النصوص على الحاسب الآلي يخفف من عمل الإدارة الكتابي، حيث يسهم في إعداد التقارير للأعمال داخل الجامعة أو للإدارة التعليمية وحفظها واسترجاعها عند الحاجة إليها، والمساعدة في إعداد الخطط الجامعية، و السهولة في كتابة الخطابات للجهات المعنية وإرسالها بالفاكس أو البريد الإلكتروني، و المساعدة في الرجوع إلى الخطابات والمعلومات الخاصة بالشؤون الإدارية في سرعة ودقة لا تتوافر في الإدارة التقليدية التي لا تستخدم تقنية الحاسب، ومن الفوائد التي تقدمها الإدارة الإلكترونية توفير الوقت والجهد في كتابة الجدول، وإنتاجها بسرعة وبكلفة قليلة وضمان وصولها للجميع (الحربي، 2015، صفحة 41).

4- تطبيقات خاصة بمستلزمات المؤسسات الجامعية :

وتتضمن تطبيقات الإدارة الإلكترونية (عيادات، 2004، صفحة 150) في هذا الشأن إعداد قائمة في شكل جرد دوري لجميع المستلزمات الجامعية من معدات وتجهيزات مكتبية وغيرها، بحيث يتضمن هذا الجرد عدد قطع كل نوع من هذه التجهيزات، بالإضافة إلى تحديد المستعمل منها وغير المستعمل، وكذا الموجودات في المخازن.

5- **تطبيقات خاصة بالموازنات المالية للمؤسسات** :

تعتمد موازنة أي مؤسسة جامعية على الرسوم التي يدفعها الطلبة والمخصصات والمنح وغيرها، وتستطيع مختلف الإدارات الجامعية أن تستعمل الحاسوب في معالجة أمورها المالية وحفظها وتوزيعها على نشاطاتها حسب نسب معينة ورصد النفقات، وذلك حتى تسهل للجهات المخولة عملية تدقيقها والتأكد من صحته (عيادات، 2004، صفحة 151).

6- تطبيقات خاصة بالمكتبات الجامعية:

وتتضمن تطبيقات الحاسب الآلي وبرمجياته والشبكات في حوسبة المكتبات، وتوفير قاعدة بيانات للبحث عن الكتب والمصادر والمراجع، مما يساعد الطالب والمعلم من رواد المكتبة على التأكد بالسهولة من وجود كتاب معين في المكتبة، ومعرفة رقمه وتصنيفه، وفيما إذا كان معاراً أم غير معار، إلى غير ذلك من المعلومات، من خلال إدخال عنوان الكتاب أو اسم المؤلف (الحربي، 2015، صفحة 42).

ثالثا: واقع الإدارة الالكترونية في المحيط الجامعي بالجزائر

1- حصيلة نشاط الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر:

اعتمدت مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي على شبكة الإنترنت في العديد من المجالات، إذ توفر العديد من المخابر ومراكز البحث والجامعات على تغطية كاملة من طرف شبكة الإنترنت، حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل الإدارة الإلكترونية من خلال:

- ✓ معاينة النقاط "نتائج الامتحانات" عن بعد مثلا توفر جامعة محمد الأمين دباغين "سطيف02" وجامعات أخرى خدمات إلكترونية عامة بحيث يمكن معاينة نتائج الامتحانات ثم إدخال رقم التسجيل عن طريق الدخول إلى موقع الجامعة واختيار الكلية ثم الدخول إلى نتائج الامتحانات ثم إدخال الرقم السري ثم إدخال الرمز(تاريخ الازدياد) ثم ضغط الدخول.
- ✓ بوابة "SNDL": تسمح لطلبة الدراسات العليا وطلبة الماستر02 بالوصول إلى وثائق إلكترونية وطنية غنية ومتنوعة، والتي تغطي كافة المجالات في التعليم والبحث العلمي بعد التقرب من الجامعة والحصول على بيانات الدخول إلى البوابة.
- ✓ التسجيلات الجامعية: حيث وفرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي موقع إلكتروني للإعلان عن نتائج البكالوريا من خلال حجز المكان في الموقع وإدخال رقم التسجيل والانتظار من أجل استظهار النتيجة.
- ✓ للاستجابة لبرنامج الدعم الذي أطلقته الوزارة (المرسوم رقم 932 بتاريخ 28 جويلية 2016) (htt1) ، شاركت جامعة الإخوة منتوري قسنطينة في تدريب أساتذة جميع المؤسسات الجامعية في الجزائر تحت إشراف فريق من المتخصصين في هذا

المجال. وهي عبارة عن استراتيجية تدريب في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والممارسات البيداغوجية لصالح الأساتذة المعينين حديثاً لضمان جودة التعليم الذي يلبي متطلبات عروض التدريب.

✓ بوابة الكترونية للتسجيل في الماستر (2020/2019): كذلك شرعت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي في إطلاق عبر مختلف الجامعات وذلك بهدف ضمان الشفافية ومحاربة التلاعب بملفات المترشحين الموقع الخاص بالتسجيل في الماستر https://progres.mesrs.dz/webinscription/. وسيتم إدراج تطبيق جديد لاستغلاله في تسجيل طلبة خريجي ليسانس الراغبين في التسجيل في السنة أولى ماستر، التي تتم مع نهاية الموسم الجامعي، إضافة إلى ذلك تسجيل الترشح لمسابقات الدكتوراه بداية من شهر سبتمبر (htt2).

✓ منصة "موودل Moodle " وهي عبارة عن اختصار لـ (Modular Objtect Oriented Learning Environement) وهي عبارة عن منصة للتعلم عن بعد، حيث توفر للأساتذة إمكانية توسيع التدريس وجهًا لوجه من خلال تزويد الطلاب بموارد التدريس عبر الإنترنت ، بالإضافة إلى أدوات الاتصال والتقييم. والولوج للمنصة يكون بالتوثيق (تسجيل الدخول بالبريد الإلكتروني وكلمة المرور).

2- المعوقات التي تحول دون تطبيق مسعى الإدارة الالكترونية بالمحيط الجامعي بالجزائر:

على الرغم من التحول للإدارة الالكترونية في مختلف دول العالم وخاصة التعليم الالكتروني خلال الأزمات الصحية والطبيعية الماضية، إلا أنه بالنسبة لحالة الجزائر مازالت تتخبط بين ضرورة التحول ومجابهة المعيقات التي تعرفها الإدارة الالكترونية لاسيما قطاع التعليم العالي الذي أصبح عليه لزاما التوجه نحو هذا الأفق لإدارة الأزمات وحل مشكل التعلم عن بعد، ومن هاته المعيقات نجد:

✓ المعوقات الإدارية: وتتمثل في ضعف اهتمام الإدارة العليا بمتابعة تطبيق الإدارة الالكترونية ، وتعقد الإجراءات الإدارية وافتقار التشريعات واللوائح المنظمة لبرامج الإدارة الالكترونية، كذلك انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية.

✓ المعوقات التقنية : تتمثل في ارتفاع التكلفة للأجهزة والمعدات ، مشاكل التشغيل والصيانة، مقاومة العاملين للتقنية نتيجة الخوف على مصالحهم ، قلة مكاتب الخبرة والاستشارات.

✓ المعوقات البشرية : وتتمثل بقلة العاملين الذين يلمون بالمهارات الأساسية للحاسب الآلي وشبكة الانترنت .

✓ المعوقات المالية: والمتمثلة في ارتفاع تكلفة خدمة الصيانة ، قلة الموارد المالية ، محدودية المخصصات المالية للتقنية والتدريب والتطوير، نقص الأيدي الماهرة.

✓ نقص كبير في إنشاء الشبكات التي تستعمل التكنولوجيات الجديدة على مستوى التعليم العالي من أجل تحسين التعاون الوطني والجهوي والعالمي.

✓ نقص في اللوازم والأجهزة والوسائل البيداغوجية المتطورة وعدم انتشارها في أوساط النشاط البيداغوجي والبحث العلمي.

✓ لا يزال تسيير مؤسسات التعليم العالي بشكل عام يتسم بدرجة عالية من المركزية، مما يتطلب مزيدا من المرونة ومشاركة الجهات المعنية جميعها في اتخاذ القرار.

✓ *ضعف التزام الطلاب بمتابعة برامج التعليم عن بعد، يعتبر هذا من أكبر التحديات لهذا التحول من ناحية إدراج التعليم الالكتروني.*

✓ *المقاومة والرفض من قبل بعض العاملين والأساتذة لهذه التكنولوجيا الحديثة والتمسك بالأساليب التعليمية القديمة بسبب: الشعور بأن استخدام التكنولوجيا سيزيد من أعباء الأستاذ، وشعور البعض بتهديد لدوره القيادي في العملية التعليمية، عدم القدرة على الاستخدام الجيد للتكنولوجيات الحديثة، عدم الرغبة في التكيف مع الأساليب الحديثة، عدم الاهتمام بالتغيرات الحديثة.*

رابعا: أليات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي

في ظل الأزمات تلجأ الجامعات إلى اتخاذ عدة إجراءات شأنها إدارة تلك الأزمات ومنها حتى الإغلاق كما حدث جراء انتشار فيروس كورونا كوفيد-19 مع بداية سنة 2020؛ الذي اجتاحت أثاره العالم برمته، وفي محاولات للتغلب على آثار ذلك، ينصب تركيزها في اللجوء للاستفادة من التكنولوجيا وآليات التعلّم عن بعد، من خلال منصات التعلم الرقمية ، والدروس الافتراضية المقدمة عن طريق الشبكات الاجتماعية والإنترنت، إعداد مواد دراسية خاصة يتم بثها من خلال تلك المنصات. ومن جهة أخرى نجد كذلك ضرورة حضور ما يسمى بمهارات موظفي الادارة الالكترونية و مدى كفاءتهم لتسيير المهام المنوطة وتعاملهم مع الوسائل التكنولوجية والاستجابة لمتطلبات الإدارة الالكترونية.

1- تبني مفهوم التعليم الإلكتروني في قطاع التعليم العالي:

في مؤسسات التعليم العالي كالجامعات تشتمل خطوات التحول نحو التعليم الإلكتروني المقرر على خطوات إعداد المحتوى التعليمي وتحديد خطوط المحاضرات وتحديد مجموعات الطلاب المتلقية للتعليم الإلكتروني وإدارة العملية التعليمية وتقويم الطلاب وإعداد التقارير والإحصائيات.

التعليم الإلكتروني هو طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب وشبكاته ووسائطه المتعددة من صوت وصورة ورسومات وآليات بحث ومكتبات إلكترونية وكذلك بوابات الإنترنت سواء كان عن بعد أو في الفصل الدراسي، أي أن المقصود هو استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة (الموسى، 2002، صفحة 6).

كما عرف أيضا على أنه طريقة ابتكاريه (الزاحي، 2012، صفحة 58)لإيصال بيئات التعلم الميسرة، والتي تتصف بالتصميم الجيد والتفاعلية والتمركز حول المتعلم، لأي فرد وفي أي مكان أو زمان، عن طريق الانتفاع من الخصائص والمصادر المتوافرة في العديد من التقنيات الرقمية سويا مع الأنماط الأخرى من المواد التعليمية المناسبة لبيئات التعلم المفتوح والمرن.

وهناك عدة عوامل رئيسية في الخطط الموضوعة لتحويل التعليم للفضاء الإلكتروني، من أبرزها : وجود بنية تحتية، بنية تقنية مناسبة ومتاحة بالفعل ، ووجود معلمين أكفاء لديهم خبرة ودراية بالتعليم الإلكتروني والتعامل مع الطلبة عن بعد في عملية تعليمية متكاملة، وجود خطط مسبقة لمثل هذه الأزمات، توفير متطلبات التعليم عن بعد في المنازل.

2- المهارات اللازم توافرها في الهيئة الإدارية الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي:

ينبغي على جميع أعضاء الهيئة الإدارية الذين يمثلون السلطة المسؤولة عن اتخاذ القرار في الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجامعية، أن يمتلكوا الثقافة الإلكترونية حتى يتمكنوا من المشاركة الفاعلة في العمل الإداري الإلكتروني، وتتضمن الثقافة الإلكترونية مجموعة من المهارات التي ينبغي عليهم إتقانها ومنها (يونس، 2015):

- مهارة استخدام البريد الإلكتروني لتبادل الرسائل والوثائق والمعلومات والبيانات باستخدام الحاسب؛
- مهارة استخدام نظام مجموعات الأخبار والتي تعمل على ربط مجموعة من الأشخاص سوياً من خلال قوائم مخصصة لتبادل وجهات النظر؛
- توافر مهارة استخدام برامج المحادثة على الإنترنت والتي تساعد على التحدث مع الآخرين عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة؛
- 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 استخدام تطبيقات الحاسب الآلي المختلفة مثل (معالج النصوص، وقواعد البيانات، والجداول الإلكترونية، وبرامج الرسوم، والوسائط المتعددة)؛

- مهارة استخدام الماسحات الضوئية والكاميرات الرقمية؛
- مهارة القدرة على نقل الملفات الإلكترونية وإرسالها وتلقيها؛
- امتلاك القدرة على استخدام محركات البحث الإلكترونية؛
- مهارة التعامل مع شبكات الاتصال المحلية في تنفيذ المهام الإشرافية؛
- توفر مهارة تركيب وصيانة الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها وشبكات الاتصال.

3- أهمية التدريب في مجال الإدارة الإلكترونية للتعليم:

يعد العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية محورًا أساسيًا للوصول إلى أهدافها، فمهما توافرت الموارد المادية والمالية والتكنولوجية والهياكل التنظيمية، فإنها تبقى خامات تحتاج لتوافر الإنسان الكفء القادر على التعامل معها، بما يسهم في دعم الميزة التنافسية للمدرسة. وانطلاقًا من أهمية إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي الكترونيا، فلابد من الاهتمام بالموارد البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال تقدير الاحتياجات التدريبية للعاملين في مؤسسات التعليم العالي والإعلان عن هذه الاحتياجات بما يحقق جذب العاملين من ذوي التخصصات المطلوبة والمنسجمة مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية أو إعداد خطة التدريب التي تهدف إلى تحسين كفاءة المسؤولين عن أداء الأعمال الإلكترونية من خلال تزويدهم بالمعلومات وإكسابهم المهارات والاتجاهات الإيجابية المناسبة للعمل في الإدارة الإلكترونية، والاستفادة من خدماتها المختلفة. ذلك أن العاملين في مؤسسات التعليم العالي يمثلون عنصراً مهماً في تحقيق متطلباتها، ولكي تتمكن المدرسة من التحول إلى الإدارة الإلكترونية، فإنها بحاجة إلى جهود عالية في مجال تدريب الإداريين في المدارس على كيفية تحقيق مثل هذه المهمات، بحيث يصبح المديرون قادرين على اختيار الأنسب للقيام بهذه المهمات وتدريبهم عليها، كل وفق قدراته ومؤهلاته.

وبناءً على ما سبق، تنقسم الاحتياجات التدريبية اللازمة لمن سيقودون التحول إلى الإدارة الإلكترونية إلى أربعة محاور هي (يونس، 2015):

3-1- محور الاحتياجات التي تتعلق بمهارة استخدام الحاسب الآلي والإنترنت:

ويتضمن استخدام الحاسب الآلي والأجهزة الملحقة به وربطها، واستخدام شبكة الإنترنت، واستعمال البريد الإلكتروني في الأعمال الإدارية، وتنمية القدرة على استخدام البرامج الإدارية الرسمية، ومعرفة طرائق تحميل البرامج وتفعيلها على جهاز الحاسب الآلي، بالإضافة إلى التدريب على أساليب وقواعد البحث في قواعد المعلومات وشبكة الإنترنت، وأساليب التعامل مع نظم إدارة التعليم وكيفية الاستفادة من التطبيقات المتاحة في مجال الإدارة الإلكترونية.

3-2- محور الاحتياجات التي تتعلق بإدارة الشبكات والتعامل مع قواعد البيانات الإلكترونية:

ويتضمن الاحتياجات اللازمة للتعامل مع البيانات والمعلومات الإلكترونية، وطرق التعامل مع إدارة المعلومات الرقمية، وأساليب الاشتراك والاستفادة من قواعد البيانات المتاحة على شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى كيفية التعامل مع قواعد البيانات وأنواعها وأسس بنائها، وأنواع شبكات المعلومات وخصائصها، وأساليب إنشاء الشبكات الإلكترونية، ومهارات التعامل معها.

3-3- محور الاحتياجات التي تتعلق بالقدرة على حفظ البيانات واسترجاعها:

ويتضمن الاحتياجات اللازمة لمعرفة طرق تحويل السجلات الورقية إلى ملفات إلكترونية، ومعرفة أساليب الحفظ الإلكتروني للملفات، وكيفية استرجاع المعلومات من نقاط وصول مختلفة، وطرق وأساليب نقل الملفات الإلكترونية، وأساليب تنظيمها وتحديثها.

3-4- محور الاحتياجات التي تتعلق بأمن المعلومات وسرية البيانات:

ويتضمن الاحتياجات اللازمة لاكتساب مهارات وأساليب حماية كلمات السر وكيفية تغييرها، ومهارات أساليب النسخ الاحتياطي للمعلومات وكيفية إخفائها واستردادها، والإلمام بأساليب الحماية الوقائية للمعلومات، ومعرفة أنواع برامج الحماية الإلكترونية وآليات عملها، ومعرفة أخطاء البرامج والتطبيقات التي قد تؤدي إلى فقدان المعلومات، والمعرفة بأنظمة حماية الشبكات الحاسوبية، من الاختراق وطرق وأساليب تشفير المعلومات، وكيفية التعامل مع برامج الحماية من الفيروسات.

الخاتمة:

تعد الجامعات المركز الأول في التقدم والتنمية، ويقع على عاتقها كثير من المسؤوليات، وهذه المسؤوليات تعد الدليل الواضح في تحقيق أهدافها في النهوض وإعداد الطلبة إلى حياة مبنية على العلم، ومن هذا فإن هذه المسؤوليات الجمة تتطلب تكاتف الجهود في سبيل توفير الخدمات كافة المتاحة لتحقيق أهداف الجامعة، وفي ظل عصر التكنولوجيا فإن الجامعة ليست بعيدة عن تطبيق هذه التقنية وتسخيرها في تحقيق أهداف الجامعة .ومن هنا فقد سعت كثير من الجامعات إلى توظيف الإدارة الإلكترونية وتطبيقها والتي تسعى إلى تحسين العملية التعليمية وزيادة فاعليتها خلال التعامل مع كم هائل من البيانات، بعضها له صلة بالطلبة، وبعضها الآخر له صلة بالعاملين والمحاضرين ورؤساء الأقسام والعمداء.

ومما سبق، نحن هنا لا نتحدث عن مدى اكتساب الجامعات لجهاز الحاسوب والوسائل التكنولوجية وكذلك مدى توافرها على الانترنت وانترانت واكسترانات؛ بل حاولنا إسقاط الضوء على تفعيل الادراة الالكترونية التي ما زالت بعيدة نوعا ما عن تحقيق المستوى المنشود وهذا راجع لعدة عوامل المذكورة سلفا. أين نجد مثلا بعض الجامعات والمراكز الجامعية ما زالت لم تخضع لرقمنة مكتباتها؛ وهناك أخرى لا تعتمد على البريد الالكتروني للإعلام والتواصل مع عملائها من عمال، الأساتذة والطلبة، وكذلك معاناة مشكل الضغط على المنصات (كما حدث في بداية السنة الجامعية 2020/2019 بالنسبة للتسجيل في الماستر وما سببه أيضا من أخطاء في الترتيب إلى غير ذلك)، أما حاليا وتزامنا مع انتشار الوباء كوفيد-19 اضطرت مؤسسات التعليم العالي إلى غلق أبوابها استجابة لقرار الحجر الصحي؛ لكن وجدت نفسها أمام تحدي التواصل الالكتروني في مختلف مستوياته، متأخرة على مواكبته بدأ من نقص الكوادر المؤهلة لهذا النوع من الإدارة وصولا إلى مقدم ومتلقي الخدمة الالكترونية (التعليمية والجامعية) من طلبة وأساتذة وعمال. بعد ما تطرقنا إلى عرض بحثنا هذا، نعرض مجموعة من التوصيات كالتالي:

- وضع خطط إستراتيجية لتطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالي مناسبة بحيث لا تعارض السياسات والقوانين السائدة في البيئة الخارجية، لان ذلك قد يعد احد أهم المعوقات التي تعيق نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية.
- نشر ثقافة الإدارة الالكترونية والتوعية بها عن طريق إقامة الندوات والمؤتمرات الخاصة بها والتوعية بمدى فوائدها وتطبيقاتها بالمؤسسات التعليمية، مما يشجع الإدارة العليا على دعم مشروع الإدارة الالكترونية.
- أن تضع جامعة خطط فعالة لتدريب القيادات الإدارية والأكاديمية وتأهيلهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمختلف مجالاته.
- أن تبادر بإيجاد تحديث دوري، وصيانة دورية للأجهزة والبرمجيات والتقنيات المتوافرة بالجامعة، وفقا للمعايير المالية، وتوافر الكوادر البشرية المؤهلة لصيانة الأجهزة باستمرار.
- توفير الانترنت في الجامعة والإقامة الجامعية لأن من أبرز العوائق قلة شبكة الانترنت وبطء التدفق فتوفير شبكة انترنت تعمل بشكل جيد ومتاحة للأساتذة والطلبة جميعهم في كل كلية من الكليات وكذلك المكتبات الجامعية.

المراجع المستعملة:

- محمد منير حجاب. (2004). المعجم الإعلامي. دار الفجر للنشر والتوزيع.

- الحمادي بسام عبد العزيز و الحميضي و ليد سليمان. (2004). الحكومة الالكترونية: الواقع و المعوقات و سبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية. الرياض: معهد الإدارة العامة.

- بدريه الحربي. (2015). معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية بالجامعة والحلول المقترحة لها. المملكة العربية السعودية: كلية التربية.

-حسين بن محمد بن حسن. (2009). الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في قطاع الحكومي. قاعة الملك فيصل للمؤتمرات.

- حليمة الزاحي. (2012). التعليم الالكتروني بالجامعة الجزائرية مقومات التجسيد وعوائق التطبيق –دراسة ميدانية بجامعة سكيكدة-. قسنطينة: كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية،.

- سايح فطيمة. (ديسمبر, 2018). الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر. مجلة نماء للاقتصاد والتجارة (العدد الرابع).

- سمير عماري. (2017). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي –دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية-. المسيلة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف.

- عبد الرحمن توفيق. (2003). الإدارة الإلكترونية. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.

- عبد الكريم عشور. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. قسنطينة: جامعة منتوري.

- عبدالله بن عبدالعزيز الموسى. (2002). التعليم الالكتروني ، مفهومة..خصائصه...فوائدة..عوائقه. جامعة الملك سعود: كلية التربية.

- كشك محمد بهجت. (1999). مبادئ الإحصاء و استخداماتها في مجالات الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: دار الطباعة الحرة.

- مجدي محمد يونس. (2015). التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي. المؤتمر الدولي الخامس، بعنوان التربية في العصر الرقمي، 12-13 اكتوبر. كلية التربية جامعة المنوفية.

- مجدي محمد يونس. (2016). التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي. موقع تعليم جديد.

- نجم نجم عبود. (2004). الإدارة الإلكترونية. الرياض، السعودية: دار المريخ للنشر.

- يوسف أحمد عيادات. (2004). الحاسوب التعليمي وتطبيقاته التربوية. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.