مجلة جامعة سبها للعلوم البحتة والتطبيقية
Sebha University Journal of Pure & Applied Sciences
Journal homepage: www.sebhau.edu.ly/journal/index.php/jopas

الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة مؤسسات التعليم العالي في ليبيا: دراسة نظرية للتجارب العربية والأجنبية الرائدة في هذا المجال

*صلاح عبدالسلام ضو [1] و سالمة مفتاح المصراتي [2]

[1] قسم إدارة الأعمال،كلية المحاسبة، جامعة الزنتان، ليبيا
[2] قسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، ليبيا

الملخص

مع أواخر القرن العشرين وكنتيجة للتطورات التكنولوجية، حدثت طفرة هائلة ترتب عليها ضرورة إستخدام المؤسسات التعليمية لأنماط إدارية حديثة تواكب التطور التكنولوجي، حيث برزت ما يعرف "بالإدارة الإلكترونية"، والتي مكنت بعض المؤسسات التعليمية من معالجة وثائقها وعملياتها الإدارية بطريقة إلكترونية أدت إلى إنحسار المعاملات الورقية. أيضاً، تعبر جودة العملية التعليمية عن مدى توافر معايير الجودة في جميع مكوناتها والتي تعتبر من العمليات التي تحتاج الكثير من الوقت والجهد والتكلفة. المؤسسات الليبية كغيرها ملزمة بإستخدام الإدارة الالكترونية للتواصل مع جميع أنظمتها الفرعية ولضمان التفاعل المستمر لجميع مكوناتها بهدف التحسين المستمر وتحقيق أعلى معدلات الجودة. فكرة هذه الدراسة هي إعطاء تصور واضح لمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهمية تطبيقها ودورها في تحسين جودة العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الليبية، وصولاً إلى تحديد أهم الإستراتيجيات الممكن تطبيقها لتحقيق هذه الجودة. قدمت هذه الدراسة إطاراً نظرياً من خلال الإعتماد على المنهج الاستقرائي والاستنباطي والذي يضمن تحليل ملامح الوضع الراهن للادارة الإلكترونية ودورها في تحسين مستوى الجودة من خلال عرض لأهم التجارب العربية والأجنبية الرائدة في مجال الإدارة الالكترونية للاستفادة منها كتجارب لتحسين مستويات الجودة. أهم نتائج الدراسة أن الادارة الالكترونية هي مطلباً أساسياً في كل الدول التي تسعى الى الإرتقاء بالمنظومة التعليمية بالإضافة الى إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً عن طريق الإستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. أيضاً أوصت الدراسة بضرورة الإطلاع على التجارب المختلفة للإدارة الالكترونية والاستفادة من نتائج تجاربهم، وما هي متطلبات وتحديات إستخدامها فيما يخص الموارد البشرية والمادية وصناعة البرمجيات الالكترونية، بالإضافة إلى العمل على إنشاء قاعدة بيانات في وزارة التعليم العالي وربط الجامعات بها بما يوفر سرعة تبادل المعلومات والوصول إليها.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية
الجودة
مؤسسات التعليم العالي الليبية

Electronic management as an entry to improve the quality of higher education institutions in Libya: A theoretical study of pioneering Arab and foreign experiences in this field

*Salah Mabruk [1], Salma Al-Misrati [2]

[1] Department of Business Administration, Faculty of Accounting, University of Al- Zintan, Libya
[2] Department of Public Administration, Faculty of Economic, University of Benghazi, Libya

ABSTRACT

"Electronic management" appeared which enabled some educational institutions to electronically process their documents that led to a decline in paperwork. Libyan institutions are needs to use electronic management to communicate with all their sub-systems and to ensure continuous interaction of all its components. The idea of this study was giving a perception of the concept of electronic management and the importance of its application in Libyan higher education institutions, leading to identifying the most important strategies that can be applied to achieve this quality. This study presented a theoretical framework by relying on the inductive and deductive approach, which includes analyzing the features of the current situation of electronic management and its role in

Keywords:

Electronic management
Quality
Libyan higher education institutions

*Corresponding author:
E-mail addresses: Salahmabruk009@gmail.com, (S. Al-Misrati) salma.almasrite@uob.edu.ly

Article History : Received 22 December 20 - Received in revised form 20 February 21 - Accepted 24 February 21

improving the level of quality by presenting the most important Arab and foreign experiences in this field. The results of this study referred to the electronic management is a basic requirement in all countries that attempt to upgrade the educational system, in addition to the possibility of implementing all transactions electronically through the extensive use of information and communication technology. The study also recommended the necessity to get acquainted with the different experiences of electronic management and benefit from the results of their experiences, and what are the requirements and challenges of their using in terms of human and material resources and the electronic software industry, in addition to working on establishing a database in the Ministry of Higher Education and linking universities to it which provides a rapid exchange of information and access to it.

المقدمة

ظهور الحاسبات والتقنيات الأخرى في مجال التكنولوجيا مهد الطريق لبروز دور الإدارة الإلكترونية والتي من إسمها تبرز دورها وأهميتها والغرض الذي أنشأت من أجله، كإدارة فهي لاتختلف عن غيرها من الإدارات الأخرى إلا أن طبيعة عملها فهو مختلف تماماً عن باقي الإدارات الأخرى كونه يعتمد على التعامل الرقمي أكثر من التعامل الورقي. أيضاً كمفهوم فإن الإدارة الإلكترونية ليس لها زمان ولا حدود ولا مكان وتتسم بالمرونة وسهولة التعامل، حيث يتنافى مفهوم الدوام الوظيفي والمكاتب المغلقة أو القاتمة كما هي متجلية في فلسفة البيروقراطية، وبالتالي لم يعد أمام أي مؤسسة تريد أن تواكب التطورات السريعة والمتلاحقة لنظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من خيار، سوى الإتجاه نحو ما يسمى بمجتمع المعلومات والمعرفة [1]. التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي ليس ضرباً من ضروب الرفاهية، وإنما حتمية فرضتها التغيرات العالمية المستمرة في عالم التكنولوجيا، ففكرة التكامل والمشاركة والتفاعل وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لكل المؤسسات التعليمية على حد سواء، حيث ساهم التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة بتحسين جودة العملية التعليمية وبالتالي جودة المخرجات، ساهم في تزايد التوجه نحو تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية .حيث أن تطبيقها يعد فرصة لمؤسسات التعليم العالي لتطوير أدائها، بالإضافة إلى زيادة قدرتها في التعرف على مختلف جوانب الهدر في الوقت والطاقات الذهنية والمادية فيها ومواجهة كل مشكلات الإدارة التقليدية والتقليل منها [2].

مشكلة الدراسة

تعتبر التكنولوجيا الإدارية من أهم مكونات الفكر الإداري المعاصر الذي يهدف إلى الإصلاح والتطوير لمخرجات العملية التعليمية لمواكبة العصر ولكي تتماشى هذه المخرجات مع التطور الحالي والمستقبلي في المؤسسات التعليمية [3]. في هذا السياق تعتبر الإدارة الالكترونية في مقدمة تلك الأساليب التي شكلت الإطار المتناسب مع تلك المعطيات، حيث يعد هذا المصطلح مفهوماً حديثاً وحيوياً له القدرة على التغيير والتفاعل مع متطلبات الإدارة الحديثة بعيداً عن متطلباتها التي تكلف الكثير من الوقت والجهد والتكلفة [4].

إستناداً لما سبق وإنطلاقاً مما قد يحدثه تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي في ليبيا، وبما يتماشى مع المستجدات الحديثة لا سيما في ظل التوسع في إستخدام التقنيات الرقمية تتضح إشكالية الدراسة من خلال طرح السؤال التالي:

إلى أي مدى يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة مؤسسات التعليم العالي في ليبيا بالإستدلال بالتجارب العربية والأجنبية الرائدة في هذا المجال؟

أهداف الدراسة

1. عرض ومناقشة الأفكار المرتبطة بالإدارة الالكترونية وجودة العمليات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، وكل ما يتعلق بهما من مفاهيم نظرية.
2. التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها ومتطلبات تنفيذها، بالإضافة إلى إبراز أهم الممارسات الفعلية لتطبيقاتها في مؤسسات التعليم العالي الليبية.
3. التعرف على مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة العملية التعليمية تبعاً لتجارب الدول العربية والأجنبية بإعتبارها دول رائدة في هذا المجال، وتعد نموذجاً متقدماً مقارنة بالتجربة الليبية.
4. إسهام الدراسة بما ستتوصل إليه من نتائج في وضع التوصيات والمقترحات التي قد تستفيد منها المؤسسات التعليمية قيد الدراسة.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

1. تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة كونها تبحث في موضوعي الإدارة الالكترونية وجودة التعليم العالي، إذ تعد من الإتجاهات الحديثة التي تساهم في التحسين والتطوير للعملية التعليمية.
2. محدودية عدد الدراسات التي أُجريت في ليبيا حول موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بجودة العملية التعليمية حسب علم الباحثان ، مما يجعل من هذه الدراسة ذات أهمية كونها تُعنى بدراسة التجارب العربية والدولية في مجال الادراة الالكترونية كمدخل إداري حديث يسعى لتحسين جودة وأنظمة العمليات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الليبية.
3. تعمل هذه الدراسة على توفير معلومات قد تساعد في تطوير وتحسين عناصر الإدارة الإلكترونية ودورها في ضبط الجودة في أداء مؤسسات التعليم العالي ودعم دور المسؤولين والإداريين والتربويين في تحقيق أهداف هذه المؤسسات، بالإضافة إلى تقديم الاقتراحات والتوصيات الملائمة في هذا المجال.

منهجية الدراسة

إعتمدت الدراسة على المنهج الإستقرائي والإستنباطي والذي تم من خلاله الوصول إلى مجموعة من الإستنتاجات ذات العلاقة بالإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة مؤسسات التعليم العالي في ليبيا والذي مكن الباحثان من تحليل وتشخيص واقعي لهذه الفكرة، من أجل ذلك، إستعرضت الدراسة العديد من الدراسات والأبحاث والتقارير ذات العلاقة ومن مصادر مختلفة مثل الكتب، المراجع العربية والأجنبية، المجلات، فضلاً عن المواقع الالكترونية العديدة على شبكة الأنترنت. بناءً على ذلك، قام الباحثان بتحليل هذه الأفكار ومن ثم ربطها ببعضها البعض بصورة علمية ومنطقية ومقبولة تساعد في الوصول إلى نتائج وتوصيات للتعرف على مختلف المفاهيم الخاصة بالإدارة الإلكترونية وأهميتها في تحسين مستوى جودة العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الليبية، وتفتح المجال أمام مزيد من الدراسات المستقبلية في

هذا المجال.

المبحث الأول. الإدارة الإلكترونية

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية

تاريخياً، كان تطبيق الإدارة الالكترونية بشكل جزئي ، وبأساليب بسيطة ، ولم تصل إلى الصورة الرسمية في الإستخدام إلا في فترة متأخرة، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 في الولايات المتحدة الأمريكية في ولاية فلوريدا عندما تم إستخدامها في البريد المركزي الأمريكي [5]، نظراً للتطور السريع الذي حدث في مختلف المجالات والتي من ضمنها مجال الإتصالات والمعلوماتية، وفي ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية حتى تستطيع تحسين من مستوى أعمالها فإن أغلب المؤسسات الإدارية وكنتيجة طبيعة لتبقى في مستوى هذه التغيرات التكنولوجية، برز مفهوم الإدارة الإلكترونية في عالم الإدارة وهو ما يسمى بالإدارة الرقمية ، أو إدارة الحكومة الالكترونية ، أو الإدارة الالكترونية . بذلك فإن ظهور الإدارة الالكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الالكترونية ، والأعمال الالكترونية وإنتشار شبكات الانترنت [6]. في حين أشار [7]، أن الإهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية إهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل وزيادة الإهتمام بالتكنولوجيا الرقمية لخدمة الأهداف العامة لهذه الحكومات فيما يتعلق بمجالات التنمية والإقتصاد، بالإضافة إلى الجوانب الإجتماعية والسياسية. من جانب آخر، فإن نشأة الحكومة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج لتطور نوعي أفرزته الثورة المعلوماتية وما آلت إليه من تطور تكنولوجي وزيادة الحاجة إليها في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات بمختلف أنواعها [6].

ثانياً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

مفهوم الإدارة الألكترونية يشير إلى العملية التي يتم من خلالها التحول من العمل التقليدي الذي يعتمد على التعامل اليدوي والذي يستخدم في الغالب العمليات الورقية إلى العمليات الألكترونية [8]، حيث يشير هذا المفهوم إلى إنشاء منظومة عمل تعتمد بشكل كلي على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بهدف تحسين الآداء والإنتاجية ورفع جودة الخدمة المقدمة. من جانب آخر، يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم التي تثير تداخلا فيما بينه ومجموعة كبيرة من المرادفات، خاصة مصطلح الحكومة الإلكترونية، مما يستدعي تناولها بشكل أكثر تفصيلاً توضيحاً لمفهومها أولاً ولإزالة هذا الجدل من جانب آخر، فيما يلي توضيح لهذا المفهوم [9]:

1. عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها " منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي "التقليدي" إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة في هذا المجال [10].

2. في حين عرفها السالمي [11]، على أنها عملية تختص بالأنشطة ومهام المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع التقنيات التكنولوجية الحديثة للوصول إلى تحقيق الأهداف والتقليل من العمل الروتيني وتبسيط الإجراءات والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات.

3. منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE)، عرفت الإدارة الألكترونية على أنها إستخدام لتكنولوجيا الإعلام والإتصالات خصوصاً الأنترنت كوسيلة تسمح بوضع إدارة بأفضل نوعية وقادرة على التفاعل والتواصل مع مختلف الفروع بسهولة ويسر [12].

4. أخيراً، ,ومن وجهة نظر pheat [13]، أن الإدارة الإلكترونية هي تغيير إستراتيجي ذو طابع علمي وعملي يتعلق بالمنظمة، ومناخها وكل مكوناتها ويشمل ذلك الأفراد والجماعات بهدف تحقيق أعلى درجة من الجودة في تحقيق الاهداف.

ثالثاً: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

1. أهداف الإدارة الإلكترونية

تعمل أغلب المؤسسات الإدارية والتعليمية على تحقيق إنتقال سريع وتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ضمن جملة من الأهداف التي يمكن إيجازها في التالي [14]:

أ. إدارة الملفات بشكل سلس مما يسهل معه عرضها ومراجعتها بدلاً من كتابتها، بالإضافة إلى الإعتماد على البريد الإلكتروني في المراسلات بدلاً من الأداة التقليدية المتمثلة في الصادر والوارد.

ب. سرعة إنجاز المعاملات وإختصار الوقت بالإضافة إلى تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيداته.

ج. زيادة معدلات الشفافية في العمل الإداري والمعلومات بما يسهل عرضها بطريقة سلسة بين جميع الأطراف ذوي العلاقة.

2. أهمية الإدارة الإلكترونية

للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية هناك جملة من الفوائد التي تعود على هذه المؤسسات، حيث أن التركيز سيكون على التحول للأفضل في كل التعاملات الخاصة بهذه المؤسسات [15]:

أ. السرعة في إنجاز الأعمال وإنخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة أرباح الإدارة.

ب. تحسين مستوى خدمات مختلف الإدارات التابعة للحكومة وتقليل معدلات المخاطر من خلال التقليل من التعامل الورقي.

ج. زيادة إستفادة المواطنين من خلال تبسيط الإجراءات داخل مختلف الإدارات.

د. سرعة وسهولة عملية الاتصال بين المصالح المختلفة للإدارة وبين مختلف الإدارات في حد ذاتها، بالإضافة إلى زيادة معدلات الدقة في إنجاز المعاملات الإدارية.

هـ. من خلال دمج هذه التقنيات في المؤسسات المختلفة وبالذات التعليمية سيتم خلق مجتمع قادر على التعامل خلق مجتمع قادر على التعامل مع مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة.

رابعاً: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

الإعتماد على الإدارة الإلكترونية في المؤسسات عامة والتعليم بشكل خاص يحتاج إلى مجموعة من المتطلبات التي من شأنها أن تحدث التغيير المناسب في الهيكل الإداري للمؤسسة وقادر على تحديد الصلاحيات والمسؤوليات التي قد تحدث التغير في الإجراءات الجامعية وتطوير نظم التعليم والتدريب [16]. من جانبه أشار [2]، إلى أن هذه المتطلبات يمكن تصنيفها إلى متطلبات إدارية، البشرية، المالية، التكنولوجية، الأمنية، بالإضافة إلى المتطلبات القانونية.

كذلك وبشكل مفصل هناك مجموعة من المتطلبات التي لا تختلف عن السابق ذكرها، حيث أشار [5]، إلى أن المتطلبات يمكن تصنيفها إلى:

1. المتطلبات الأمنية والإدارية: والتي تشمل وضع الإستراتيجيات وخطط التأسيس، توفير البنية التحتية، تطوير النظام الإداري والخدمي وفق تحول تدريجي، متطلبات الكفاءة والمهارة والتشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

2. المتطلبات السياسية: والتي تشمل الإرادة السياسية الداعمة لهذا التحول ومساندة مشاريع الإدارة الإلكترونية.

3. المتطلبات الإقتصادية والإجتماعية: هذه النوعية تشمل خلق تعبئة إجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، كذلك توفير التغطية المالية اللازمة لهذا التحول.

4. متطلبات البنية التحتية للإتصالات: تشمل التقنيات اللازمة لهذا التحول مثل الحواسيب والهواتف والفاكسات وكل ما يتعلق بهذه الإدارة.

خامساً: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

جملة من المعوقات التي تحول دون إستخدام الإدارة الإلكترونية والتي تشمل عدم قناعة بعض المسؤولين بإستخدامها داخل المؤسسات الإدارية، بالإضافة إلى جملة من المعوقات الأخرى التي يمكن سردها في النقاط التالية [17]:

أ. المعوقات التشريعية والقانونية: والتي تشمل بعض القوانين والتشريعات التي تنظم العلاقات بين الإدارات المختلفة فيما بينها ومع طالبي هذه الخدمة من مؤسسات وأفراد وغيرها.

ب. التغيرات الثقافية والإجتماعية: والتي تطرأ على العنصر البشري نتيجة التحول من التعامل التقليدي إلى الإلكتروني وهو أكبر تحدي للإدارة الالكترونية ومن الصعوبات التي تحول دونها.

ج. المعوقات المتعلقة بالأمن والخصوصية: حيث أن إستخدام الإدارة الإلكترونية يصاحبه العديد من المخاطر مثل الإختراق والذي يستوجب من المسؤولين ضرورة التعامل بدقة وبكفاءة عالية تجنباً لمثل هذه المخاوف.

د. درجة التناسب بين الموظفين والإدارة الإلكترونية: نظراً لأن الإنطباع السائد عند إستخدام الإدارة الإلكترونية سيكون هناك تزايد في أعداد البطالة، بل على العكس من ذلك ستكون هناك فرص لخلق مزيد من فرص العمل لمن يرغب في تطوير نفسه ولديه الإستعداد على التطور.

فيما صنف [18]، المعوقات إلى مجموعة أخرى وهي تندرج تحت المعوقات الإدارية مثل غموض المفهوم ومقاومة التغيير، بالإضافة إلى المعوقات المادية والأمنية والتقنية.

سادساً: عناصر الإدارة الإلكترونية

تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات عامة يتطلب توفير عناصر أساسية تترجم أعمال إلكترونية ، وتخلق وظائف تندرج ضمن سياق التحول الالكتروني بدلاً من الإدارة التقليدية، هذه العناصر تشمل [5]:

أ. الحواسيب: وما يشمله من مكونات مادية وأنظمة وملحقاتها.

ب. البرمجيات: والتي تشمل نظم التشغيل وإدارة الشبكة والجداول الإلكترونية، بالإضافة إلى أدوات تدقيق البرمجة.

ج. صنّاع المعرفة: تشمل رأس المال الفكري والمديرون، في محاولة لخلق ثقافة تعريفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية.

سابعاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية

تقوم الإدارة الإلكترونية على مجموعة من المبادئ والأسس والتي يمكن إستخلاصها من النقاط التالية [19]:

1. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين

تستخدم الإدارة الإلكترونية مجموعة من التقنيات التي تسير بواسطة الكادر البشري بحيث تصل المؤسسة في النهاية إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية مع السرعة والتكاليف الاقل، هذا فضلاً عن إستبعاد كل الخدمات ذات الشبهات الناتجة عن بعض مظاهر الغش والمحسوبية والمحاباة.

2. ثانيا: التركيز على النتائج

المبدأ الثاني من المبادئ الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نتائج إستخدامها، والتي ينتج عنها الإستمرار والسرعة في التنفيذ بالإضافة إلى قلة التكاليف.

3. ثالثا: سهولة الاستعمال

المرونة وسهولة الإستعمال، حيث تعتمد في إستخدامها على السهولة واليسر في تطبيقها والذي يمكنها من عدم التقيد بالتوقيت والزمان المحدد.

4. تخفيض التكاليف

يجب أن تراعى التكاليف في إستخدام الأدارة الإلكترونية والتي تشمل كل الأطراف المنتفعة منها فالكل يرغب في الحصول على هذه الخدمة بكل سهولة ويسر وبأقل التكاليف، في هذا الجانب يجب على الدولة الحرص على تقديم هذه الخدمات بجودة عالية وبتكاليف تتماشى مع الوضع الإقتصادي العام لمستخدمي هذه التقنية.

ثامناً: دو افع ومراحل التحول نحو الإدارة الالكترونية

هناك مجموعة من الدوافع للتحول إلى الإدارة الإلكترونية والتي لا تعتبر دربآ من دروب الرفاهية أو من التجارب الممكن تجربتها في المؤسسات التعليمية بقدر ما هي الا ضرورة حتمية تفرضها التغييرات العالمية في مختلف المجالات خصوصآ التطور الحاصل في قطاع التعليم، حيث يمثل عامل الوقت من العوامل التنافسية بين المؤسسات في هذا الوقت، بناء على ذلك يمكن تلخيص الدوافع وراء التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية [20]:

1. زيادة درجة التعقيد في الإجراءات الإدارية وأثرها في زيادة التكلفة.

2. ضرورة التوحيد والتنسيق في البيانات الخاصة بالمؤسسة بما يمكن من توفيرها لكل العاملين.

3. القرارات والتوصيات الفورية الصادرة عن الإدارة والتي قد تربك العمل.

4. إزدياد المنافسة بين المؤسسات والذي يفرض على المؤسسة ضرورة البحث عن التميز من خلال إستخدام تقنيات حديثة.

5. أهمية الإتصال بين كل الأطراف العاملين والإدارات المختلفة.

أما فيما يتعلق بمراحل التحول من الأدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، هناك جملة من المراحل التي من الممكن الإعتماد عليها في هذا الجانب والتي تشمل [21]:

أ. مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة : من خلال تفعيل الإدارة التقليدية ، ومحاولة تنميتها وتطويرها وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية في نفس الوقت.

ب. مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل: وهي المرحلة الثانية التي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس حتى يتمكن جل الموظفين إستعمالهم والإعتماد عليهم في تسيير عملهم، بالإضافة إلى إمكانية إستخدامها من قبل المواطنين في منازلهم في إتمام معاملاتهم بكل سهولة.

ج. مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة: يتم خلال هذه المرحلة البدء في تنفيذ الإدارة الإلكترونية والذي يشمل توفر التقنيات اللازمة لذلك مثل الحواسيب بحيث تكون متاحة لجميع الموظفين لإنجاز كل المعاملات الإدارية وبسرعة ودقة.

في نفس هذا المجال وبالرجوع إلى [22]، هناك مراحل أخرى للتحول إلى الإدارة الإلكترونية والتي حددها في مجموعة من الإجراءات والتي تشمل:

- قناعة ودعم الإدارة العليا في المؤسسة وعلى مستوى الدولة ككل.
- تدريب وتأهيل الموظفين ليكونوا قادرين للعمل وفق الإدارة الإلكترونية.

• توثيق وتطوير إجراءات العمل لتتماشى مع الإدارة الحديثة وإدخال الإدارة الإلكترونية للمؤسسة.
• البنية التحتية ودورها الرئيسي لإدخال هذه التقنية بكل ما تشمله من أجهزة.
• إعادة توثيق كل البيانات الورقية وتحويها إلى إلكترونية.
• برمجة كل المعاملات الأكثر إستخداماً بصيغة إلكترونية لتقليل الهدر في إستخدام الورق.

المبحث الثاني: جودة التعليم العالي

أولاً: مفهوم جودة التعليم العالي

تعتبر مؤسسات التعليم العالي منظمات خدمية تختص بتقديم الخدمات التعليمية والبحثية والتدريبية، وتمثل المدخل الرئيسي لكل النشاطات في المجتمع سواء السياسية والاقتصادية والصناعية والخدمية، وهذا ما يؤكد على أهمية الجودة في مؤسسات التعليم العالي، فقد تعددت التعريفات حول مفهوم جودة التعليم العالي، حيث عرف معهد الجودة الأمريكي الجودة بأنها " القيام بالعمل وبشكل صحيح ومن المرة الأولى بالاعتماد على تقويم المستفيد في تعريف مدى تحسن الأداء [23]. أما عبدالرحيم [24] فقد عرف الجودة في التعليم بأنها: " جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي، وبما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات وسمات وخصائص وحدة المنتج التعليمي. من جانب آخر، ورد في المادة (11) من إعلان مؤتمر التعليم العالي الصادر عن الأمم المتحدة المنعقد في 9 أكتوبر 1998، في باريس، بأن مفهوم الجودة في التعليم العالي متعدد الأبعاد يشمل جميع وظائف وأنشطة التعليم العالي: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلاب، المباني والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، تحديد معايير للجودة معترف بها دوليا [25].

ثانياً: أهمية جودة التعليم العالي

هناك العديد من الفوائد التي يمكن تحقيقها عند تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية، ومنها ما حدده [26]:

1. وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة نظراً لكون تطبيق الجودة يحكم ضبط وتطوير مختلف النظم الإدارية.
2. التطور المستمر للمستوى العام للطلاب وفي مختلف الجوانب، بالإضافة إلى زيادة كفاية الإداريين و المعلمين والعاملين بالمؤسسات التعليمية ورفع مستوى أدائهم.
3. زيادة مستوى الوعي والانتماء للطلاب نحو المؤسسة، فضلاً عن زيادة الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق.
4. الإلتزام بتطبيق معايير الجودة الشاملة يمنح مختلف المؤسسات التعليمية مكانة متميزة على الصعيد المحلي والعالمي.
5. أخيراً، تطبيق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية يخلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر، وتشرك جميع العاملين في هذا التطوير.

ثالثاً: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة مؤسسات التعليم العالي الليبية

نظراً لما أحدثته تكنولوجيا المعلومات من تغيرات جذرية في مختلف جوانب الحياة ، فإن قطاع التعليم بشكل عام بما يتضمنه من مؤسسات التعليم العالي يجب أن يكون أكثر إستجابة لهذه التغيرات الهائلة والتطورات المتسارعة [27]، يرجع ذلك لأن مخرجات التعليم العالي ماهي إلا مدخلات قطاعات أخرى في الدولة، الأمر الذي يستدعي معه التوسع في إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أنظمة الإدارة الالكترونية ذلك لما يحققه من مزايا في مجال التعليم العالي وتطوير العملية التعليمية.

هناك جملة من الدوافع والأسباب التي أدت إلى التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي العربية بصفة عامة ومؤسسات التعليم العالي في ليبيا بصفة خاصة [28]:

1. الإتجاه الحالي للعولمة مع ترابط المجتمعات الإنسانية من خلال إستخدام الأدوات والأساليب التقنية المعرفية مثل شبكات الأنترنت والاتصال الفضائي وغيرها من الأدوات الرقمية.
2. الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والتكيف معها نظراً لتسارع التقدم التطور التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به.
3. التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات وتوقعات إجتماعية، بالإضافة إلى إنتشار الثقافة الالكترونية.

من جانب آخر، هناك مجموعة من الأسباب الأخرى التي فرضت على مؤسسات التعليم العالي ضرورة التوجه نحو تطبيق الإدارة الالكترونية، هذه الأسباب تشمل [29]:

الزيادة السريعة في عدد الطلاب المسجلين حديثاً وبشكل مستمر في مؤسسات التعليم العالي من عام لآخر، ضرورة تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، تخفيف الأعباء المادية المكلفة داخل مؤسسات التعليم العالي، التقليل من الروتين والبيروقراطية السائدة في بعض إدارات مؤسسات التعليم العالي، الموقع الجغرافي الشاسع لبعض مؤسسات التعليم العالي وإمتداد فروعها في مساحات متفرقة في بعض الأحيان.

بناء على ما سبق، وفيما يتعلق بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة مؤسسات التعليم العالي، ولكي نصل إلى الدور الحقيقي لهذه الإدارة في ذلك يمكن عرض لأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين مستوى جودة مؤسسات التعليم العالي في ليبيا بصفة عامة ، والتعليم الجامعي بصفة خاصة [30]:

أ. تنمية الإداريين علمياً ومهنياً وثقافياً لمسايرة التطورات الحديثة في ظل التغيرات التكنولوجية في تسيير العملية التعليمية بشكل مستمر من أجل التقدم العلمي وتحقيق جودة الإدارة الالكترونية وفق المعايير الدولية.

ب. أن يكون التوجه الأساسي للإدارة هو التفوق والتميز في إستثمار كافة الطاقات البشرية بشكل عالي من المهارة والتحفيز.

ج. أن ينظر للإدارة التعليمية الالكترونية بالنظرة الشاملة.

في نفس السياق، ترجع أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي الى عدة أسباب يمكن أن تساهم في تحسين وتطوير العملية التعليمية والتي يمكن تلخيصها في الآتي [29]

1. تستطيع الإدارة الإلكترونية تخفيض تكاليف المخرجات التعليمية من خلال إستخدامها للتجهيزات الحديثة والتي تمكن من تخفيض التكاليف الخاصة والمرتفعة مثل عدد الأفراد بمؤسسات التعليم العالي.
2. تقوم الإدارة الإلكترونية بزيادة رقعة التعامل مع مختلف المؤسسات على المستوى المحلي والدولي نتيجة إزالة الحواجز والقيود الجغرافية التي كانت حاضرة مع التعامل الورقي.

3. الحد من التعامل الورقي: يكمن ذلك من خلال تخزين وحفظ المعلومات المتعلقة بهذه المؤسسات في أجهزة بسيطة يمكن إستخدامها عند الحاجة إليها.

4. تحسن مستوى جودة العمليات: من خلال تبنى الجودة كمنهج متكامل والذي يعتمد على الأعمال الالكترونية التي تعزز وتكرس مفهوم إدارة الجودة الشاملة في جميع عملياتها.

رابعاً: وسائل تحسين مستويات الجودة في مؤسسات التعليم العالي

تحسين مستوى جودة التعليم العالي يتطلب توفر مجموعة من العناصر الأساسية للعملية التعليمية المتمثلة في الطالب والأستاذ، المادة والوسائل التعليمية، بالإضافة إلى بيئة التعليم. أيضاً، فإن تطبيق الإدارة الالكترونية تساهم في توفير وسائل حديثة ومتطورة تعتبر كمؤشرات لتحسين من مستوى جودة التعليم العالي والتي يمكن إجمالها في ما يلي [31]:

1. التوجه نحو إستخدام وسائل سريعة وممتعة: حيث إنعكست زيادة الطلب على الحاسوب والخدمات المرتبطة به في مؤسسات التعليم العالي على زيادة عدد الجامعات ومؤسسات التعليم العالي وذلك بالاهتمام بنشر المعلومات حول البرامج الأكاديمية والمحتويات التعليمية.

2. توفير بيئة تعليمية مرنة: تكون قادرة على الإتصال بالبرامج التعليمية في الوقت المناسب.

3. خلق مجالات جديدة للتعليم: من خلال عرض ونشر المعلومات والبرامج التعليمية عبر شبكة المعلومات بشكل أوسع.

4. توسيع شبكة الإتصالات: والذي يمكن من فتح المجال لأفاق تعليمية جديدة قادرة على التوسع بشكل أكبر بناء على التوسع في شبكة المعلومات.

خامساً: تجارب تطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية والاجنبية

إتجهت الكثير من الدول لنهج الإستفادة من الحاسب الآلي والأنترنت وفي كافة مجالات الحياة ومنها المجال التعليمي متمثلاً في الإدارة الالكترونية، من بين أكثر التجارب في هذا المجال، تعد الولايات المتحدة من رواد دول العالم فيما يتعلق بتقنية المعلومات وتطبيق الإدارة الإلكترونية، والذي مكن كل المتعاملين من الإتاحة الكاملة لجميع المعلومات والقوانين واللوائح الحكومية على شبكة الإنترنت ، بصورة تحقق لأي مستخدم التعرف الكامل على جميع القوانين التي تحكم أي موضوع أو قضية معينة. هذا الأسلوب يقضي على الاختلافات الرئيسية التي تؤثر في أداء الخدمة ويحسن من جودتها بالكيفية التي تجعل منها أكثر قبولاً [32]. أيضاً فقد كان للإدارة الإلكترونية الدور الكبير في تحسن مستوى جودة العملية التعليمية في الجامعات الأمريكية، حيث طبقت الولايات المتحدة الأمريكية نموذج الخدمات الالكترونية للجامعة الإفتراضية ، والتي كان تطبيقها في الحرم الإفتراضي بكاليفورنيا ، والذي يأخذ شكل تآلف 128 مؤسسة من مؤسسات التعليم الجامعي ، تقدم ضمنه173 برنامجاً، تغطي نحو 3462 مادة دراسية. هذا التحول له مهمة رئيسية من أهمها مساعدة الطالب عن طريق موقع موسع على الانترنت في البحث عن البرنامج الذي يناسبه ، إذ توضح شروط كل برنامج ، وإرشاد الطالب إلى الإجراءات الواجب إتباعها وتتيح ربط علاقة خدماتية جديدة بين الإدارة وطالبي خدمات [33].

بعد التجربة الأمريكية نجد أن دول الإتحاد الأوروبي كان لها السبق عبر المفوضية الأوروبية سنة 2000، حيث إعتمدت مبادرة تهدف إلى إستخدام التقنيات الرقمية والحواسيب لتحسين لعملية الإدارية والتعليمية والتي بدأت بتحسين نوعية البنية التحتية للإدارة والتعليم الإلكتروني وبالتالي تزويد كل المؤسسات الأدارية بإمكانية التعامل الإلكتروني والذي نتج عنه سهولة التعامل والوفرة في التكلفة والجهد وبالتالي رفع معدلات الجودة لمدخلات ومخرجات العملية التعليمية [34].

التجربة الكندية [35]، كانت من ضمن التجارب التي أعتمدت الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها التعليمية، حيث ساهم القطاع الصناعي الكندي على دعم وتطوير وتدريب الإداريين والعاملين والمبنية على إستخدام التكنولوجيا في الإدارة والتدريس وبالتالي تحقيق درجة كبيرة من التفاعل بين مختلف مكونات العملية التعليمية والذي ساعد هذه الأطراف على سهولة ممارسة مهامها وإنجاز وظائفها بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية.

أيضاً من بين التجارب الأخرى تلك التي أجريت في أستراليا [36]، حيث أن مؤسساتها التعليمية تتميز باللامركزية بالشكل الذي يعطي التعامل الإلكتروني المنهج الرئيسي في تعاملاته، حيث وضعت وزارة التربية والتعليم خطة لتطوير التعليم وإدخال التقنية منذ عام 1996 بحيث يتم ربط كل المؤسسات التعليمية إلكترونياً وربطها بشبكة أنترنت عبر الأقمار الصناعية والذي أدى إلى إبتكار نماذج جديدة تستخدم التكنولوجيا في إعادة التصميم والبناء وتطوير التعليم وإدخال التقنية للمدارس بحيث تكون قادرة على بناء شراكة قوية بين مختلف الأطراف سواء كانوا معلمين، طلبة، بالإضافة إلى المجتمع، فضلاً عن دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التدريس والإدارة.

كوريا الجنوبية كان لها باع طويل في مجال الإدارة الإلكترونية من خلال الاهتمام بالتعليم الجيد وتنمية القوى البشرية من خلال جعل نظامها التربوي آداة فعالة في مسيرة التنمية الشاملة، وكان من ضمن مجالات التطبيق الإدارة المدرسية والعملية التعليمية. هذه التجربة حققت العديد من النجاحات من حيث بناء مجتمع متعلم في مجال الإدارة الرقمية والفصول الذكية، بالإضافة إلى تحقيق أعلى مستوى من التحصيل العلمي في هذه المؤسسات [37].

من أهم التجارب العربية في مجال الإدارة الإلكترونية هي تجربة إمارة دبي بالإمارات العربية المتحدة والتي قطعت فيها شوطاً كبيراً، حيث يمكن القيام بالعديد من المعاملات من داخل المكاتب، إذ يمكن للطالب دفع الرسوم وكل ما يحتاج إليه من معاملات بسهولة وبالأنترنت ودون الحاجة للتعامل الورقي الممل. ونتيجة لذلك فقد كان لهذا التحول الدور الكبير في جعل دبي من أكبر المراكز التجارية العالمية، بالأضافة إلى جامعاتها والتي تقارن مخرجاتها بالدول المتقدمة [38].

من جانب آخر، كانت هناك تجربة أخرى في الجامعات الفلسطينية، حيث أستخدمت الإدارة الإلكترونية في بعض الجامعات والتي كانت تهدف إلى توظيف التقنية الحديثة لخدمة العملية الاكاديمية ومساعدة الإدارة العليا في إتخاذ القرارات، حيث تعتبر إدارة تكنولوجيا المعلومات عنصراً حيوياً وهاماً في الجامعة حتى تستطيع مواكبة التطور السريع في مجال التقنيات الحديثة وفي المجالات الأكاديمية والإدارية، بالإضافة إلى تقديم مختلف الخدمات إلى الطاقم الإداري والطلبة في هذه الجامعات، والذي بدوره ساهم في زيادة

التفاعل بين هذه الجامعات وكل الأطراف المتعاملة معها من طلبة وأكاديميين مما ساهم في تنمية معارف ومهارات الأكاديميين في مجال التكنولوجيا وغيرها والذي ساهم في تحسن مستوى جودة العملية التعليمية بهذه المؤسسات [39].

في نفس هذا السياق، تعتبر الجامعات السودانية من بين الجامعات العربية التي إنتهجت الإدارة الالكترونية كوسيلة للتطوير ولتحسين مستوى جودة خدماتها ومخرجاتها التعليمية، حيث تغيرت النظرة لإدارة الجامعة ودورها كقيادة تربوية تشرف على مؤسسة لمجتمع ينشد التطور في عالم متغير والذي يشمل التخطيط والتنظيم والرقابة الإلكترونية، بالإضافة إلى تطبيقها في إدارة شؤون الطلبة والموظفين والجامعة بالكامل والذي إنعكس على مخرجات هذه الجامعة بالكامل غير أن المعوقات المختلفة كانت تحول دون إستمرار الإعتماد عليها في كل الجامعات [40].

في الجامعات العراقية إستحوذت الإدارة الإلكترونية على إهتمام مختلف الأقسام الإدارية وذلك لأهميتها في تطوير تلك المؤسسات، ولكون الجامعات العراقية من أكثر المؤسسات إستخداماً للتكنولوجيا في مجال الإدارة وذلك بهدف تحقيق أفضل آداء وإستخدام أمثل لجميع الموارد المتاحة من خلال إستخدامها في معظم القرارات الإدارية ذات العلاقة بالطلبة لأجل تحقيق سرعة في الإنجاز وفي نفس الوقت الجودة في العملية التعليمية [41].

أيضاً، الجامعات السعودية كان لها تجربة في إستخدام الإدارة الإلكترونية، حيث أشار [42]، إلى أن هناك إلتزام من الإدارة والمسؤولين بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات والذي نتج عنه مزيد من التواصل الإلكترونى وسهولة في التعامل بين جميع الأطراف المعنية فى العملية التعليمية مثل الإدارة، المعلمين، الطلاب، أولياء الأمور، الإدارة التربوية والمالية.

سادساً: تجربة ليبيا في مجال تطبيق الادارة الالكترونية

على الرغم من أن الدولة الليبية قد أبرمت عديد الإتفاقيات الدولية مع مجموعة من المؤسسات والمنظمات مثل اليونسكو وشركة مايكروسوفت وسيسكو وساب وهواوي لدعم وربط الجامعات بشبكات إتصالات متقدمة وتوفير البرمجيات وغيرها من الخدمات التي تساهم في إدماج التقنيات المعلوماتية والحديثة ضمن الوسائل التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، إلا أن هذا الجهد لم ينعكس بالشكل المأمول على أداء التعليم العالي [43]، في الوقت الذي يعتبر فيه جل أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية يتفقون على أهمية إستخدام الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية. يمثل توجه الدولة الليبية نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال مدخلاً رئيسياً يعبر عن تغيير في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها تمكنها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة مرتفعة، حيث يمثل إنتشار الأنترنت كتقنية محورية في إستراتيجية التحول الالكتروني مرحلة هامة في الانتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتحول للخدمات الالكترونية في المؤسسات الحكومية والتعليمية في ليبيا وإعتماد مفهوم الإدارة الالكترونية، كأداة لتطوير وإصلاح مؤسسات التعليم العالي في ليبيا ، حيث عملت على الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت ومختلف التقنيات المرتبطة بها خلال إرتباطها بشبكة الانترنت أيضاً، تشير النتائج الخاصة بمعدلات إستخدام الانترنت في العملية التعليمية في ليبيا أن 75% من عينة الطلاب لم يسبق لهم التواصل مع أعضاء هيئة التدريس بواسطة الانترنت وأن أعضاء هيئة التدريس وبمعدل أكثر من النصف لم يسبق لهم التعامل مع الطلاب باستخدام الانترنت وأن إستخدامهم للانترنت أقتصر على تبادل المعلومات وإرسال التقارير العلمية المطلوبة وإعلام الطلاب بالمواعيد أو أي تغيير [44].

من جانب أخر، أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري جعل الإدارات الليبية تقوم بحوسبة العديد من النشاطات في الجامعات والوزارات الليبية، حيث توجد بعض المواقع الحكومية الليبية والتي تخلق بعض التفاعل بين وزارت الحكومة والمستفيدين إلا أن الخدمات التي تقدمها هذه المواقع تظل بسيطة ولا تذكر مقارنة بالدول والتجارب التي تم ذكرها، حيث أن الخدمات الحكومية الليبية الإلكترونية ظلت مقتصرة على بعض الإعلانات والأرشيفات الخاصة بقرارات الحكومة، بالإضافة إلى بعض الخدمات الموسمية مثل العرض والاستفسار على نتائج مرحلة التعليم الأساسي والمتوسط، إلا أن المواطن الليبي لديه الحماس والرغبة في إستخدام هذه المواقع للتواصل مع مؤسسات الدولة ومعرفة كل ما هو جديد فيما يتعلق بالمعلومات والقرارات الحكومية [45].

من خلال ما سبق، فقد لاحظ الباحثان أن إدخال الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية الليبية لازال محدوداً، فبالرغم من قناعة غالبية أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعات الليبية بأهمية الإدارة الإلكترونية إلا أن كل المؤسسات التعليمية لازالت تعتمد على التعامل الورقي في تعاملاتها نظراً لكثرة العوائق التي مازالت تقف أمام تطبيقها. هذا ما يجعل هذه الورقة على قدر كبير من الأهمية في إطارها النظري المتعلق بالجوانب الإيجابية ودورها في تحسين مستوى جودة العملية التعليمية بالأستناد إلى التجارب العربية والأجنبية التي تم عرضها والتي تؤكد على تحسن مستوى جودة الخدمات التعليمية في كل الدول التي كانت تعتمد على الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها مع مختلف الأطراف ذات العلاقة.

النتائج

1. الادارة الالكترونية هى مطلباً أساسياً فى كثير من الدول والمؤسسات والتي تسعى الى الإرتقاء بالمنظومة الادارية والتعليمية بالإضافة الى إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً عن طريق الإستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية.
2. أظهرت نتائج هذه الدراسة أن تطبيق الإدارة الالكترونية له دور كبير في الرفع من مستوى جودة العملية التعليمية، بالرغم من ضعف إستجابة مؤسسات التعليم العالي الليبية لهذا النمط وعدم تطبيقه في العمل الإداري.
3. درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية في ليبيا منخفضة ، وهذا يعود إلى عدم جاهزية هذه المؤسسات فيما يتعلق بوجود بنية تحتية ومادية وبشرية تساهم بدرجة كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، مما جعل ليبيا تتأخر في اللحاق بركب الدول العربية والأجنبية التي طبقت مدخل الإدارة الإلكترونية.
4. من خلال عرض مختلف التجارب العربية والاجنبية الرائدة في هذا المجال تبين لنا أن الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجة كبيرة في عصرنة الإدارة التقليدية في كل المؤسسات من خلال تحسين خدماتها وترقية أداء العاملين فيها وتسريع وتيرة العمل فيها والدقة في إنجاز الوظائف الإدارية والذي يقود إلى تحسين مستوى جودة خدماتها.
5. لاحظ الباحثان من خلال عرض للتجارب المختلفة أن ممارسة الإدارة الإلكترونية كان مرتفعاً ويعود ذلك إلى أن عملية التخلص من الإعتماد على

التعامل الورقي في غالبية الإجراءات المرتبطة بمعاملات الطلبة قد خطت خطوات إيجابية نحو التعاملات الإلكترونية، خاصةً فيما يتعلق بتسجيل المواد، الاطلاع على الدرجات التحصيلية ضمن الاختبارات، الجداول الدراسية والتي أصبحت تدار بطريقة إلكترونية ، كل هذه الخطوات أعطت إنطباعاً إيجابياً نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية الأمر الذي ساهم في إختصار الوقت والجهد وإيجاد وجهة نظر بدرجة عالية من القبول.

6. من خلال ما تم التطرق إليه من تجارب للدول العربية والأجنبية في مجال الإدارة الإلكترونية يتبين لنا بأن تطبيقها يعتبر نقطة إنعطاف ومرحلة حاسمة في التجسيد الفعلي والعملي لمبادئ المؤسسات التعليمية حيث ستؤثر على الفعالية التسييرية لهذه المؤسسات عبر التحول الى الخدمات الالكترونية ومن ثم الوصول الى المرفق العام الالكتروني.

التوصيات

1. الإطلاع على تجارب مختلف الدول في مجال الإدارة الالكتروني والاستفادة من نتائج تجاربهم، وما هي متطلبات وتحديات إستخدام هذه التقنيات فيما يخص الموارد البشرية والمادية وصناعة البرمجيات الالكترونية، بالإضافة إلى العمل على إنشاء قاعدة بيانات في وزارة التعليم العالي وربط الجامعات بها بما يوفر سرعة تبادل المعلومات والوصول إليها.

2. وضع التشريعات واللوائح الملائمة التي تغطي كل القضايا المتعلقة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي الليبية ، وخاصة فيما يتعلق بمستوى الأمان والخصوصية للبيانات والمعلومات لتسهيل العمل الإلكتروني، فضلاً عن تخصيص ميزانيات مالية كافية من قبل وزارة التعليم العالي لتطبيقها.

3. توفير البيئة المناسبة والمناخ المشجع لنشر ثقافة العمل الالكتروني من خلال إقامة الندوات وورش العمل وعقد المؤتمرات المتعلقة بمجال وجدوى الادراة الالكترونية، بالإضافة إلى مناقشة آليات التحول نحو الإدارة الالكترونية.

4. العمل علي تطوير آلية العمل الإداري والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي الليبية بغرض تبسيطها مع مقتضيات التعامل الالكتروني من خلال إنشاء صفحات رسمية خاصة وبناء شبكات تواصل داخلية لدى المؤسسة.

5. إستقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية مثل الخبراء في مجال تصميم وتطوير البرامج الإلكترونية للاستفادة من خبراتهم في إنتاج البرامج الإلكترونية وتحديث وصيانة الأجهزة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي.

6. إعداد دليل خاص بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهدافها وأهميتها ومجالاتها المختلفة في العمل الإداري، لما يساهم ذلك في نشر ثقافة أكبر للإدارة الإلكترونية بشكل أوسع بين مختلف الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسات التعليمية.

المراجع

[1]- دبلة، الباحث، & عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة، Sciences de l'Homme ET de la Société، ص 2015,14.

[2]- سمير، & عماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، (Doctoral dissertation, Université de M'sila)، 2017.

[3]- الصالحي، نبيل، تطوير الإدارة المدرسية بمدارس الغوث بمحافظات غزة في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه غير منشورة، البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى وجامعة عين شمس، 2003.

[4]- أحمد شاكر، محمد فتحي و آخرون ، الإدارة المدرسية في مرحلة التعليم الأساسي القاهرة، دار النهضة العربية، 1998.

[5]- عشور عبدالكريم، بوريش رياض، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية : تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري – قسنطينة، ص 12، 2010.

[6]- ياسين ، سعد غالب، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة، ص3، 2005.

[7]- العمري، سعيد بن معلا، & مشرف، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة دكتوراه، 2003.

[8]- منى برعي، مفهوم الادارة الالكترونية وتعريفها، مجلة مال وأعمال، 2020. تاريخ الزيارة: 2020/04/07 متاح على الموقع: https://mhtwyat.com

[9]- سي يوسف قاسي، الإدارة الإلكترونية: المفهوم والأهداف، استمارة المشاركة في المؤتمر العلمي الدولي حول: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع - تحديات – آفاق، جامعة محمد بوضياف – المسيلة، الجزائر، 2018.

[10]- زرزار العياشي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، العراق، مجلد 15، عدد 1، ص 30، 2013.

[11]- علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، الناشر المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، الطبعة الثالثة ، ص.135، 2013.

[12]- بوحنية قوي وعبد المجيد رمضان، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، تصدر عن جامعة ديالي، العراق، مجلد 5، عدد 1، ص5، 2016.

[13]- Sean M. P, Managing through Change, ventus publishing, P 10, 2010.

[14]- فرادي فريال، & دحماني سارة-حيمود سماح، أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية لعمال مؤسسة الضمان الاجتماعي جامعة محمد بوضياف، رسالة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، الجزائر، 2019).

[15]- زبيدي الهاشمي، قادة يحي و تمجغدين نورالدين، أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتنقيب ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، الجزائر، 2019.

[16]- بشير عبدالسلام العلاق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستشارية، أبوظبي، ص ، 2005,218.

[17]- عبدالسلام معيوف علي محمد المسماري، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية الليبية، رسالة ماجستير، كلية الإقتصاد، جامعة بنغازي، ص 46- 2012,49.

[18]- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، عمان :دار أسامة، 2010.

[19]- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، لبنان، ص: 1991,189.

[20]- رضوان رأفت، الإدارة الإلكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2004.

[21]- علي، حسن باكير، المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، الامارات العربية المتحدة، العدد 23 ، مركز الخليج للأبحاث، 2006. متاح على الموقع: http//alibakeer.maktooblog.com. تاريخ الإطلاع: 2009/01/13.

[22]- مايكل جو، الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، مجلة العلوم الإجتماعية، 2011. تاريخ الزيارة: 2011/12/18. متاح على الموقع: https://mich.yoo7.com/t48-topic

[23]- الحولي، عليان عبدالله، تصور مقترح لتحسين جودة التعليم العالي الفلسطيني، ورقة علمية مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله،3-5 يوليو، 2004.

[24]- عبد الرحيم، نجاح زكي، الجودة الشاملة في التعليم، الطبعة الاولى، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2010.

[25]- حوتيه واخرون،" معايير جودة التعليم الجامعي الالكتروني واثر الالتزام بها في الارتقاء بجودة التعليم في الدول العربية"، المؤتمر الاول لمركز التعليم المندمج: التعليم الالكتروني رؤية نحو التطوير، جامعة بني سويف، مصر، 24-26 فبراير، 2019.

[26]- الكرعاوي، مربم ابراهيم،" مدى تطبيق مبادئ ادراة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي: دراسة مقارنة بين كليات حكومية وكليات اهلية من وجهة نظر الاساتذة"، مجلة القادسية للعلوم الادراية والاقتصادية، العدد1، المجلد18، ص 85- 2016,109.

[27]- زهية لموشى، "تفعيل نظام التعليم الالكتروني كآلية لرفع مستوى الأداء فى الجامعات فى ظل تكنولوجيا المعلومات،" مركز جيل البحث العلمي. الجزائر، 2016.

[28]- مراد، احمد و بلعباس فؤاد، "دور الادراة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية: دراسة ميدانية علي جامعة المسيلة" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المسيلة، الجزائر، 2019.

[29]- عماري، سمير،" دور الادراة الالكترونية في تطوير اداء مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية" رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة المسيلة، الجزائر، 2018.

[30]- يحياوي، الهام وبوحديد، ليلي،" أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية"، مجلة التاريخ، العدد السادس، ص 321- 2017,333.

[31]- فيسة، نورة علي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة التعليم العالي "، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، العدد الاول، ص ص 58-69، 2018.

[32]- عبد القادر، عبان،" تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خضير- بسيكرة، الجزائر، 2016.

[33]- الطعامنة، محمد محمود ، طارق و العلوش، شريف الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص 98، 2004.

[34]- متولي، نبيل عبدالخالق، تجديد منظومة التعليم الثانوي في ضوء مفهوم التعليم الإلكتروني، "تصور مقترح"، مجلة كلية التربية بالزقازيق، العدد 46، ص 115-160، جامعة الزقازيق، جمهورية مصر العربية، 2004.

[35]- سعادة جودت والسرطاوي عادل، إستخدام الحاسوب والأنترنت في ميادين التربية والتعليم، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007.

[36]- بغدادي منار، تطوير التعليم في ضوء تجارب بعض الدول، القاهرة :المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012.

[37]- Zeenat H, a framework for activating the electronic management in secondary schools in Gaza governorates, A framework for activating the electronic management in secondary schools in Gaza governorates, 2016.

[38]- محمد الحمامي، نحو إدارة إلكترونية ناجحة في العالم العربي، 2012. تاريخ الزيارة: 2012/3/5. متاح على الموقع: https://drmah.weebly.com/articles/7

[39]- موقع الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين العربية، 2011. متاح على الموقع التالي: www.iugaza.edu.ps متاح على الموقع: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=736:fatshan&catid=290:studies&Itemid=105

[40]- يحيى محمدين حسب سيدو، متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات السودانية واتجاهات العاملين نحوها، دراسة حالة على جامعة القضارف، السودان، ص 11، 2015.

[41]- أبو عاشور، خليفة مصطفى و وديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 9، العدد 2، ص 199-220، 2013.

[42]- يوسف أحمد العثمان، تطوير الإدارة الإلكترونية بمدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية، دراسة حالة بمنطقة الخبر، 2015.

[43]- منصور ع، دور التعليم الجامعي في توفير احتياجات سوق العمل الليبي في ضوء التغيرات المحلية والعالمية، 2013.

[44]- هشام محمود عزمي، توظيف الإنترنت في مؤسسات التعليم العالي الليبية بين الواقع والتحديات، مجلة Cybrarians، 2016. متاح على الموقع: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=736:fatshan&catid=290:studies&Itemid=105

[45]- ادريس واخرون، المنظمات الامنية وتقنية الحكومة الالكترونية: دراسة
تطبيقية على وزارتي العدل والداخلية في ليبيا، 2012.