

**بيئة تعلم افتراضية قائمة على التدريب والممارسة
وتنمية مهارات الإدارة الإلكترونية لدى الكادر
الإداري**

شيماء مصطفى على

مدير إدارة المتابعة البولمانية

الإشراف

أ.د / زينب محمد أمين

أستاذ تكنولوجيا التعليم المتفوع، والعميد السابق لكلية التربية النوعية، جامعة
المنيا، وعضو لجنة ترقيات الأساتذة والأساتذة المساعدين تخصص
تكنولوجيا التعليم ومعلم الحاسب الآلي

أ.د / إيمان صلاح الدين صالح

أستاذ تكنولوجيا التعليم ، وكيل كلية التربية لشئون الدراسات العليا و
البحوث، جامعة حلوان.

بيئة تعلم افتراضية قائمة على التدريب والممارسة وتنمية مهارات الإدارة الإلكترونية لدى الكادر الإداري

شيماء مصطفى على^١ أ.د./ زينب محمد أمين^٢ أ.د./ إيمان صلاح الدين^٣
مستخلص البحث:

تمر المجتمعات الحديثة بثورة هائلة في شتى مناحي الحياة ، والتي ترجع إلى التطورات التي طرأت في كثير من المجالات العلمية أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات . حيث أدى ذلك إلى وجوب التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية الحديثة . ومن أهم المجالات التي تأثرت بشكل مباشر من تطور التكنولوجيا الأداء الإداري في أسلوب الإدارة وتبادل المعلومات بشكل سريع ومنظم ، كما أثر ذلك على رقى المؤسسات وتطوير أداء أعمالها من الأساليب التقليدية إلى استخدام الإدارة الإلكترونية الحديثة . لذا تتناول هذه الورقة البحثية بيئة التعلم الافتراضية (VLE) فيما يتعلق بتأثيرها على مهارات الإدارة الإلكترونية. ، حيث يتم تمكين المتدربين من التعلم والتواصل مع مدربيهم من المواقع البعيدة ، وبالتالي تحفيز فكرة بيئات التعلم الافتراضية، حيث يُنظر إلى بيئات التعلم الافتراضية على أنها بيئة قائمة على التكنولوجيا حيث يتم تمكين المتدربين من الوصول إلى التعلم خارج قاعات التدريب، وبالتالي ضمان نتائج تعليمية إيجابية.

هدف البحث الحالي إلى تنمية مهارات الإدارة الإلكترونية لدى الكادر الإداري من خلال الكشف عن أثر فاعلية بيئة تعلم قائمة على استراتيجيات التدريب والممارسة. واشتملت مهارات الإدارة الإلكترونية ؛ على مهارات برنامج الأرشيف الإلكتروني : (الصادر

^١ مدير إدارة المتابعة البرلمانية بشركة المنيا لمياه الشرب.

^٢ أستاذ تكنولوجيا التعليم المتفرغ، والعميد السابق لكلية التربية النوعية، جامعة المنيا، وعضو لجنة ترفقيات الأساتذة والأساتذة المساعدين تخصص تكنولوجيا التعليم ومعلم الحاسب الآلي.

^٣ أستاذ تكنولوجيا التعليم ، وكيل كلية التربية لشئون الدراسات العليا و البحوث، جامعة حلوان.

و الوارد ، التأشيرات ، التقارير ، تقرير متابعة ، تقرير انجاز ، الصور الضوئية: عرض الصور الضوئية ، ادخال الصور الضوئية ، البحث : بأساليب متعددة داخل البرنامج (، ولتحقيق ذلك تم تصميم بيئة تعلم قائمة على التدريب والممارسة .

وتكونت عينة البحث من (٣٠) موظفاً، واعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي لوصف وتحليل المهارات الواجب توافرها للعمل على برنامج الأرشيف الإلكتروني لدى موظفي عينة البحث وذلك لاختبار صحة الفروض ومدى تحققها. واتباع التصميم شبه التجريبي ذو المجموعة الواحدة بالتجربة. وتمثلت أدوات البحث في قائمة مهارات برنامج الأرشيف الإلكتروني، بينما تضمنت أدوات القياس الاختبار التحصيلي وبطاقة الملاحظة لتطبيقهما قبلًا وبعديًا على مجموعة البحث.

وأسفرت النتائج على فاعلية بيئة التعلم الافتراضية القائمة على التدريب والممارسة في تنمية مهارات الإدارة الإلكترونية لدى الكادر الإداري .

الكلمات المفتاحية: بيئات التعلم الافتراضية ، استراتيجية التدريب والممارسة ، مهارات الإدارة الإلكترونية .

Abstract:

Modern societies are going through a tremendous revolution in various aspects of life, which is due to the developments that have occurred in many scientific fields brought about by information and communications technology. This led to the necessity of shifting from traditional methods of doing business to modern electronic methods. One of the most important areas that has been directly affected by the development of technology is administrative performance in the management style and quick and organized exchange of information. This has also affected the progress of institutions and the development of their business performance from traditional methods to the use of modern electronic management. So This research paper examines the virtual learning environment (VLE) in relation to its impact on e-management skills. , where trainees are enabled to learn and communicate with Their coaches From remote locations, thus stimulating the idea of virtual learning environments, where virtual learning environments are viewed as a technology-based environment where trainees are enabled to access learning outside the training halls, thus ensuring positive learning outcomes.

The current research aims to develop the electronic management skills of the administrative staff by revealing the impact of the effectiveness of a learning environment based on a training and practice strategy. Electronic management skills included: On the skills of the electronic archive program: (outgoing and incoming, visas, reports, follow-up report, completion report, photos: displaying photos, inserting photos, searching: using multiple methods within the program), and to achieve this, a learning environment was designed based on training and practice .

The research sample consisted of (30) employees .The current research relied on the descriptive approach to describe and analyze the skills that must be available to work on the electronic archive program among the employees of the research sample in order to test

the validity of the hypotheses and the extent of their verification. The experiment was followed by a one-group quasi-experimental design. The research tools were the skills list of the electronic archive program, while the two measurement tools included the achievement test and the observation card to be applied before and after the research group .

The results resulted in the effectiveness of the virtual learning environment based on training and practice in developing the electronic management skills of the administrative staff.

Keywords: Virtual learning environments, training and practice strategy ,E. management skills .

مقدمة:

تواجه المؤسسات في مصر تحديات عديدة وامتزادة في إدارة المعلومات والبيانات ، وذلك في ظل تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة وكذلك التوسع السريع في استخدام التكنولوجيا الرقمية ، والذي بدوره أسهم في تغيير طبيعة الحياة وشكل المؤسسات وانتشار المعرفة الإلكترونية وظهور أنماط جديدة في ادارة المعلومات والبيانات ومنها الإدارة الإلكترونية .

حيث تكمن حاجة الجهاز الإداري الماسة إلى إحداث تغيير جذري وشامل في تنظيماته وأنظمتها ونشاطاتها، لضمان التخلص من كل جوانب ضعف الأداء والفوضى الإدارية. ويحقق إطلاق الطاقات وزيادة الإنتاج وتحسين مستوى الخدمات، مع توجيه موارد المؤسسة بشكل أكثر فعالية وإنتاجية. كذلك حاجته أيضاً إلى تبسيط الإجراءات، والتخلص من كل أنواع التعقيد والتداخل والتضارب في الاختصاصات بين الأجهزة الحكومية، التي تعرقل العمل الإداري وتزيد من تكاليفه، مما يؤدي إلى هدر الوقت والجهد والمال دون تحقيق نتائج فعلية وملموسة.

وفى هذا السياق يتضمن البحث الحالي دور الإدارة الإلكترونية كأداة فعالة لتطوير الأداء المؤسسي وتحسين كفاءة الأداء الحكومي ، وتعزيز الشفافية مما يساهم في تقديم خدمات

أكثر فعالية واستجابة للمواطنين ، وذلك بتوظيف التكنولوجيا الرقمية الحديثة في كافة القطاعات لتحقيق التكامل بالبيانات والأنظمة وفقاً لرؤية مصر ٢٠٣٠ والمشار إليها بالمحور الرابع في الرؤية وهي " بحلول عام ٢٠٣٠ يصبح الجهاز الإداري جهازاً كفء وفعال ، يحسن إدارة موارد الدولة ويتسم بالشفافية والنزاهة والمرونة ويخضع للمساءلة ويعلى من رضا المواطن ويتفاعل معه ويستجيب له ."

وانطلاقاً من محاور تنفيذ خطة الإصلاح الإداري والتي منها (ميكنة الخدمات الحكومية ، إنشاء قواعد بيانات ، الإصلاح المؤسسي ، بناء القدرات) فجاءت الحاجة الماسة إلى نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية و منها الأرشفة الإلكترونية حيث تعد المستندات والمكاتبات بمثابة حجز الزاوية لبناء قواعد بيانات ومعلومات هامة تدعم الإدارة العليا في اتخاذ القرارات ، تسهّل تنظيم وحفظ المعلومات بشكل رقمي، مما يجعل الوصول إليها أسرع وأسهل.، والحفاظ عليها وحمايتها من التلف أو الضياع أو فقدان، وتساعد في توفير الوقت والجهد والمساحات من خلال القدرة على البحث واسترجاع البيانات بضغط زر واحدة مقارنة بالأنظمة الورقية . كما أنها تدعم العمل عن بُعد والتعاون بين الفرق بشكل أكثر فعالية.

الأمر الذي يتطلب أيضاً رفع مستوى كفاءة العنصر البشري بكل قطاعات الدولة بهدف إحداث نقلة نوعية في الثقافة التنظيمية للجهاز الإداري للدولة، وكان ذلك من خلال تأهيل وتدريب العاملين تدريباً يضمن استدامة نجاح منظومة تقديم خدمات أفضل للمواطنين ووفقاً للأساليب التكنولوجية الرقمية الحديثة. الأمر الذي حدا بنا لتبنى أساليب تدريب حديثة تتناسب مع التطور التكنولوجي فكانت الحاجة إلى استخدام بيئات التعلم الافتراضية فهي فرصة ثمينة لتحسين المهارات الإدارية وتعزيز الكفاءات الرقمية.

الإحساس بمشكلة البحث:

الحاجة لتوظيف بيئات التعلم الافتراضية ، كأسلوب تكنولوجي رقمي حديث في تدريب الموظفين على مهارات الإدارة الإلكترونية ، فهدف البحث الحالي هو تقصي دور بيئات التعلم الافتراضية في تنمية مهارات الإدارة الإلكترونية لدى الكادر الإداري .

وقد تم تحديد مشكلة البحث، وصياغتها، من خلال المحاور والأبعاد الآتية:

أولاً: الحاجة إلى تصميم بيئة تعلم افتراضية قائمة على التدريب والممارسة في تنمية مهارات الإدارة الإلكترونية لدى الكادر الإداري:

وهو ما تبين من خلال الأدبيات والدراسات السابقة التي تم استعراضها على سبيل المثال دراسة كلا من :

Halvoník, D., Kapusta, J., & Munk, M. (2021)؛ Badru, A., & Ajayi, N. (2021) ؛ (Awoyemi, R. A., & Awoyemi, R. O. (2021).

والتي تناولت توظيف بيئات التعلم الافتراضية وأثرهما في نواتج تعلم ايجابية، وكذلك دراسة كلا من (الأمين وأسامة ٢٠٢٢؛ دغريد فتحي ٢٠٢١؛ على سعدى ٢٠٢١؛ مها أبو العز ٢٠١٧ (. وأوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من البحوث بهدف نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية وتوعية العاملين والمواطنين بها.

مشكلة البحث:

يمكن صياغة مشكلة البحث في العبارة التقريرية التالية:

"توجد حاجة إلى الكشف عن العلاقة بين بيئة التعلم الافتراضية قائمة على التدريب والممارسة وأثرها على تنمية مهارات الإدارة الإلكترونية لدى الكادر الإداري"

ويمكن صياغة تساؤلات البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما فاعلية بيئة تعلم قائمة على التدريب والممارسة في تنمية مهارات الإدارة

الإلكترونية لدى الكادر الإداري ؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية :

١- ما التصميم التعليمي لبيئة التعلم الافتراضية القائمة على التدريب والممارسة وتنمية

مهارات الإدارة الإلكترونية لدى الكادر الإداري؟

٢- ما فاعلية التعلم القائم على التدريب والممارسة في تنمية جوانب اداء الإدارة

الإلكترونية لدى الكادر الإداري؟

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي للتوصل إلى تنمية مهارات الإدارة الإلكترونية من خلال

الكشف عن فاعلية التعلم القائم على التدريب والممارسة في تنمية:

١- الجوانب المعرفية لمهارات الإدارة الإلكترونية لدى الكادر الإداري .

٢- الجوانب الأدائية لمهارات الإدارة الإلكترونية لدى الكادر الإداري .

أهمية البحث:

قد تسهم نتائج البحث في:

أولاً- أهميته للفرد :

- توفير كوادر بشرية لديها المعرفة والمهارات والإستعدادات للعمل بكفاءة

لتحقيق الأهداف المرجوة ، ونتاج جيل جديد قادر على التعامل مع التقنيات الرقمية الحديثة ومحققاً لأهداف التنمية المستدامة .

- إلقاء الضوء على مدى أهمية الإدارة الإلكترونية في عصر المعلومات

والإتصالات التكنولوجية الحديثة في تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف .

- تشجيع الإبتكار والتجديد وأخذ القرار وتحمل المسؤولية لدى الموظفين .

ثانياً- أهميته للمؤسسة :

- تطوير الإدارة بشكل عام وتبسيط الإجراءات الإدارية ، وتطوير الأداء الوظيفي بالمؤسسة .
- توفير البيانات والمعلومات لكافة المستفيدين اليأ وعلى مدار الساعة ومن اى مكان بسهولة وشفافية .
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وادارة كافة الموارد .
- تنظيم عمل المستندات وحفظ صور ضوئية لكافة المستندات الخاصة بالمؤسسة .
- حفظ وتخزين وأرشفة جميع خطابات ومكاتبات المؤسسة والحفاظ عليها من التلف أو الضياع .
- بناء قواعد بيانات ومعلومات كبيرة داعمة للإدارة العليا بصفة مستمرة .
- تقليل استخدام الأوراق ومنه تقليل تكلفة تصوير المستندات مما يترتب عليه خفض نفقات الإدارة الداخلية .
- التوجه نحو شفافية العمل الإداري .
- سرعة الاتصال والتواصل بين الإدارات المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى للدولة .
- احلال الأرشيف الإلكتروني محل الأرشيف الورقي بكافة مؤسسات الدولة .

ثالثاً- أهميته للمجتمع :

- يُرقى مستوى العمل الإداري فى عصر الثقافة المعلوماتية والتحول الرقمى والذى يتطلب السرعة والدقة وإنجاز المهام المتعددة .
- تطوير نمط الإدارة مما يساعد على تطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين مما يكون له مردوداً إيجابياً على أعمال ومهام الجهاز الإداري .
- رفع كفاءة الأداء وإزالة القيود التى تحد من الإنتاجية وتعيق حركة التفاعل الطبيعي بين المتغيرات المرتبطة بالإدارة ، وذلك من خلال إحداث تغيرات جذرية فاعلة فى الأوضاع والأساليب والمفاهيم الإدارية السائدة ، وفى كل مايرتبط بها ويتفاعل معها من عوامل اقتصادية واجتماعية .
- تغيير ثقافة العمل داخل الجهاز الإداري .
- تقديم مفهوم الإدارة "الجديدة" والذى يكمن فى التحول من إدارة تنفيذية روتينية إلى إدارة تتميز بطابع التفكير والبحث والإبتكار والاستناد إلى عملية التخطيط والتوجيه والتنسيق والعمل الجماعي والانتاجية والمتابعة والتقييم والمساءلة .
- بناء جسور الثقة بين المواطن ومؤسسات الدولة .

أما بالنسبة لأهمية تطبيق برنامج الأرشيف الإلكتروني يسهم ذلك فى التالي :

١- على مستوى المؤسسة :

- حفظ صور ضوئية لجميع خطابات ومكاتبات ومستندات المؤسسة مما يوفر الوقت والجهد و يُسهل العودة إلى تلك المستندات فى أى وقت وفى

- أي سنة ، والحفاظ عليها من التلف أو الضياع مما يضمن سهولة البحث والاسترجاع لها في أي وقت بكل سهولة ويسر مقارنة بالأرشيف الورقي.
- الاستغناء عن المكاتبات الورقية والإكتفاء بها إلكترونياً مما يقلل الإحتياج إلى الورق وماكينات التصوير وأجهزة الفاكس .
- ضمان استمرارية العمل في جميع الأوقات (حيث لا يتوقف العمل على غياب الموظف- نقله - احالته للمعاش) .
- رفع مستوى أداء الإدارات داخل المؤسسة لتحقيق الكفاءة والفاعلية .

٢- على مستوى الإدارات بالمؤسسة:

- سرعة الاتصال والتواصل بين الإدارات المختلفة وفروع المؤسسة مما يسهل تحويل البيانات المطلوبة بشكل سريع .
- سرعة وصول الخطابات المحولة إلى الإدارات لحظة التأشير عليها دون انتظار موظفي توزيع الخطابات .
- متابعة وتقييم الإنجاز لأعمال كل ادارة من خلال تقرير الانجاز والمتابعة لموظفي كل ادارة ،
- ضمان عمل متابعة يومية لكل الخطابات المحولة إلى الإدارات بشكل دائم ومستمر .

٣- على مستوى الجهات الخارجية والأفراد (المواطنين) :

- سرعة الاستجابة والردود على الخطابات الواردة من الجهات الخارجية ومعرفة التأشيرات المتخذة لها وما تم تنفيذه عليها .

- تحديد درجة الأهمية للخطابات الواردة ومنه الالتزام بالمواعيد المحددة للرد على الخطابات الواردة إلى المؤسسة من الجهات الخارجية فى الوقت المحدد لها .
- حفظ الثقة بين المواطن والمؤسسة حيث يضمن البرنامج للمواطنين الحفاظ على مكاتبتهم ورعاية المؤسسة لهذه المكاتبات .
- **محددات البحث:**

يقتصر البحث الحالي على:

- ١- حد بشري: عينة من الكادر الإدارى بالشركة وعددهم (٣٠) موظف.
- ٢- حد مكاني: الإدارة العامة للمكتب الفنى .
- ٣- حد موضوعي: تنمية مهارات الإدارة الإلكترونية (برنامج الأرشيف الإلكتروني).
- ٤- حد زمني: تطبيق البحث الحالي خلال العام الجامعى ٢٠٢٣/٢٠٢٤.

بيئات التعلم الافتراضية

فى ظل العصر الرقمى الذى نعيش فيه ، أصبحت بيئات التعلم الافتراضية أداة أساسية فى تطوير المهارات الإدارية والتدريبية ، فلا بد من تبنى هذه الاستراتيجيات التعليمية الحديثة حيث انها تلبي احتياجات الكادر الإداري فى المؤسسات الحديثة ، وتعزز من فعالية التدريب وتنمية المهارات.

تعريفات البيئة الافتراضية :

عرفها كلاً من محمد مجاهد (٢٠١٩ ، ص ٥٨) ؛ طارق الصعيدي (٢٠١٩ ، ص ٢٠٤ (؛ أمانى عوض (٢٠١٨ ، ص ٢١) ؛ محمد عطيه خميس (٢٠١٤ ، ص ٢) بأنها : " بيئة تغلب عليها صفة الاتصال والمشاركة الاجتماعية وتتمركز على أقطاب ثلاثة (الاتصالية ، المشاركة ، إنشاء المحتوى) ويتم تصميمها وانشائها من خلال بعض تطبيقات الحوسبة السحابية فى ضوء خصائص طلاب كلية التربية ، ووفقاً لمعايير قابلية الاستخدام

، ويتوافر بها العديد من أدوات الاتصال ، والمشاركة بهدف تسهيل التواصل بالمتعلمين ومعلميهم ، بما يتفق مع احتياجاتهم مع الويب ، وهدفها الأول هو الطلاب أنفسهم وليس المحتوى " .

"هي بيئة تشبه البيئة الواقعية إلا أنها افتراضية ، فالتعلم من خلال الاختيار بين مختلف صفحات الويب هو أنشطة تفاعلية ارتباطية والتعلم من خلال برنامج jump من خلال المحاضرات الافتراضية باستخدام شبكة الانترنت .

" بأنها نظام متكامل للتعليم عبر الويب يسمح للمتعلم بالتسجيل الإلكتروني ببيئة التعلم كما يسمح له بالتعلم عن بعد من خلال محتوى الكتروني تفاعلي تقدم من خلاله المادة العلمية في صورة وسائط متعددة وباستخدام الصور والرسومات ثلاثية الأبعاد لظواهر تحاكي الطبيعة وتجسدها في صورة افتراضية وتدار من خلال نظام ادارة يتيح التفاعل التزامني والالتزامني بين المتعلم والمعلم على حدة والمتعلم وزملائه من طرف آخر ، كما يتيح للمعلم إمكانية تتبع حالة الطلاب كل على حدة وتتيح له التقييم الموضوعي لنواتج التعلم المختلفة .

"هي حزمة برمجية تقدم من خلال الكمبيوتر والشبكات، تمثل بيئة تعليمية إلكترونية متكاملة، إنشاء المحتوى التعليمي وإدارته، وإدارة المتعلم، وعمليات التعليم وأحداثه وأنشطته وتفاعلاته، وعمليات التقويم، تساعد المعلمين على إنشاء المحتوى التعليمي، وتوصيله، وإدارته، وتمكن المعلمين والمتعلمين من الاتصال والتفاعل والتشارك، سواء أكان بطريقة متزامنة أم غير متزامنة، وتقديم المساعدة والتوجيه والدعم التعليمي والفني على الخط. ومن ثم فهي العمود الفقري للتعليم الإلكتروني".

الدراسات السابقة في بيئات التعلم الافتراضية :

١ - دراسة (Awoyemi, R. A., & Awoyemi, R. O. (2021)

تناولت بيئة التعلم الافتراضية وتأثيرها على المكتبات الأكاديمية في القرن الحادي والعشرين ، وتلقى الضوء فيما يتعلق بكيفية بناء المعلومات ونقلها والوصول إليها من قبل مستخدمي المكتبة ، حيث أتاح التطور التكنولوجي في المجال الأكاديمي تفاعلات واسعة

النطاق بين المتعلمين والمعلمين ، ومن ثم تفعيل مهام البيئات الافتراضية . لمنح المتعلمين ملكية عملية التعلم الخاصة بهم وضمان نتائج تعليمية ايجابية .

٢- دراسة (Badru, A., & Ajayi, N. (2021)

أثبتت نتائج الدراسة أن بيئة التعلم الافتراضية تعزز تعلم الدارسين وتكون لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدامها .

٣- دراسة (Halvoník, D., Kapusta, J., & Munk, M. (2021)

هدفت هذه الدراسة الى زيادة انتباه المتعلم في بيئة التعلم الافتراضية وتمثلت مجالات المنهجية المقدمة والتي كانت موضوع الدراسة هي (سلوك المتعلم أثناء التعلم) ، حيث ركز الجزء السلوكي من المنهجية على حساب الوقت المقدر لقراءة/ تعلم مادة تعليمية محددة بناءً على نموذج رياضي.وأكدت الدراسة على الفعالية التعليمية للمنهجية المقترحة لرصد انتباه المتعلمين وتحسين خبرات التعلم أثناء استخدام منصات التعلم Moodle. وتحسين حساب الوقت المقدر للمهمة في بيئة التعلم الافتراضية .

٤- دراسة (Rashid, A. H. A., Shukor, N. A., Tasir, Z., & Na, K. S. (2021)

وهدفنا الدراسة الى التحقق من تصورات المعلمين وميلهم لاستخدام بيئة التعلم الافتراضية VLE كأداة للتدريس ، وشعورهم بأنها مفيدة وسهلة الاستخدام في التدريس الأمر الذي يؤدي الى تحسين طريقة التدريس المبتكرة التي يمكن أن تزيد من اهتمام الطلاب في بناء المعرفة من خلال عملية التعلم الخاصة بهم .

٥- دراسة (Shafana, A. R. F., & Musfira, A. F. (2021)

وأشارت الدراسة إلى دور دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) مع طريقة التدريس التقليدية ، حيث وجد تأثيراً كبيراً في ممارسات التدريس والتعليم من خلال بيئة التعلم الافتراضية كأداة أساسية قوية في نظام التعليم العالي منصة Moodle/LMS لمساعدة المعلمين والطلاب لمواكبة المعايير العالمية ، وهدفت الدراسة الى معرفة آراء المتعلمين من خلال وجهات نظر مختلفة في دمج بيئة التعلم الافتراضية في وضعهم

التقليدى للدراسات ، وجدت الدراسة أن المتعلمون ايجابيون بشدة تجاه استخدام بيئات التعلم الافتراضية لإجراء دراستهم من الطريقة التقليدية لعملية التدريس والتعلم علاوة على ذلك أوصت الدراسة باتخاذ التدابير الأساسية من أجل زيادة المشاركة النشطة لبيئة التعلم الافتراضية VLE نظرا لأنها مفيدة للغاية للطرفين المعنيين .

٦- دراسة حسام الدين محمد مازن وآخرون (٢٠٢٠)

وهدفت الدراسة الى تنمية مهارات انشاء بيئات افتراضية لدى أخصائى تكنولوجيا التعليم وذلك لعلاج جوانب القصور فى الأداء وتنمية مهاراتهم التكنولوجية وتطوير أداء مهامهم فى ظل التطور المتسارع فى تكنولوجيا التعليم وعلى رأسها مهارات انشاء البيئات الافتراضية .

٧- دراسة عمرو جلال الدين وآخرون (٢٠١٧)

وهدفت الدراسة إلى استخدام استراتيجيات حديثة فى التعليم والتدريب ودمج التكنولوجيا فى العملية التعليمية بهدف رفع وتنمية الأداء المهنى والارتقاء بمستوى التعلم ، وذلك استجابة للإتجاهات الحديثة التى تنادى بضرورة مواكبة المستحدثات التكنولوجية. أهمية التعلم والتدريب من خلال بيئات التعلم الافتراضية فى تنمية التحصيل المعرفى وتحسين الجانب الأداى فى اكتساب المهارات وتنمية الإتجاهات الإيجابية لدى المتدربين وزيادة الدافعية لهم والانخراط فى التعلم والتدريب :

ذكر كلا من : (Awoyemi, R. A., & Awoyemi, R. O. (2021)؛ سالم

٢٠١٨، ؛ عبد الوهاب، ٢٠١٨، ؛ عبد العزيز ، ٢٠١٨ .

- أهمية التعلم والتدريب من خلال بيئات التعلم الافتراضى فيما يلى :
- نتج بيئة تعليمية وتدريبية تتمتع بالتشويق والاثارة والدافعية والتحفيز لإكتساب المعارف والمهارات .
- اتاحة الفرصة للمتدربين للتدريب على استخدام التكنولوجيا الحديثة ولاسيما تكنولوجيا الحاسوب مما يترتب عليه تنمية الجانب المعرفى والأداى لدى المتدربين .

- المرونة فى العملية التدريبية حيث يتوقف وقت التعلم والتدريب على المتدرب نفسه وليس وفقا لزمان محدد ، حيث يستطيع كل متدرب أن يكتسب المهارات وفقا لإمكانياته وقدراته .
- تتيح بيئات التعلم الافتراضى فرصة للمتدربين للتدريب فى جو من الخصوصية وبمعزل عن الآخرين مما لايشعرهم بالحرج أثناء التدريب فى حالة الخطأ .
- توفير الأمان من خلال بيئة آمنة لإجراء التجارب المعملية الخطرة .
- تيسير اجادة واتقان المهارات الباهظة التكلفة او التى تمثل خطرا كبيرا مثل البيئات المستخدمة لتدريب عمال محطات الطاقة النووية أو تدريب رواد الفضاء فى صيانة سفن الفضاء أو المحطات الفضائية أو تدريب الطيران . (امانى محمد عبد العزيز، ص٢٥)
- نقل العملية التعليمية والتدريبية من حيز الجمود والنظرية لحيز الحيوية والتطبيق واتاحة الفرصة للمتدرب لأن يأخذ دوره الكامل كمحور للعملية التدريبية والتفاعل معها مستفيدا من التسارع التكنولوجى الهائل محققا التفاعل الايجابى مع التكنولوجيا .(سالم ٢٠١٨، ص٢٥٧).
- يتوافر بها أدوات الاتصال والمشاركة وأنشطة تفاعلية ارتباطية لتعزيز واثراء التعليم والتدريب .

فوائد بيئات التعلم الافتراضية :

يذكرها محمد عطيه خميس (٢٠١٨ ، ص ٨٧-٨٨) أن بيئات التعلم الافتراضية تقدم امكانيات فريدة وفوائد عديدة تحل مشكلات التعليم التقليدية ومن أهمها :

- الإتاحة والوصول :

فبيئات التعلم الافتراضية متاحة طول الوقت ، ويمكن للمتعلم الوصول اليها والدخول فيها فى اى وقت واى مكان .

- المرونة والتحديث :

حيث تجعل بيئات التعلم الافتراضية المتعلم مرنا ، حيث يمكن له الدخول إلى هذه البيئات فى اى وقت ، ومن اى مكان يناسبه فى تنفيذ أنشطة التعلم .

- **تحكم المتعلم :**

حيث تقع المسؤولية عن التعلم في بيئات التعلم الافتراضية على عاتق المتعلم فهو مسئول عن تعلمه ،حيث تسمح له باختيار المقرر ،ومسار التعلم ،والأحداث التعليمية ، وتتابع المحتوى.

- **تعدد المتدربين :**

- حيث لاتتقيد بعدد محدد كما هو الحال في التعليم التقليدي ،وانما يمكن ان تتسع لتشمل أكبر عدد من المتعلمين ، ولا قيود على العدد ،حتى انها سميت الجامعات المليونية .

- **تعدد المصادر :**

حيث تتيح بيئات التعلم الافتراضية مصادر عديدة ومتنوعة ، وثرية للتعلم ، المكتوبة ،والمسموعة ، والمرئية ،من خلال المقرر الدراسي ومواد المقرر ، والعروض التعليمية ،والمناقشات ،والمندديات ،والربط بمواقع ويب مرتبطة .

- **تخصيص البرامج :**

حيث يمكن تخصيص البرامج والمقررات وفقا لحاجات المتدربين .

- **توصيل المحتوى :**

حيث يتم توصيل المحتوى الرقمي والمواد التعليمية إلى المتدربين بسهولة وبسرعة .

- **توسيع التفاعلات**

حيث يتسع نطاق التفاعلات التعليمية والاجتماعية بين المتعلم والمحتوى ؛ والمتعلم والمعلم ؛ والمتعلم وزملاؤه ؛ بشكل متزامن ، وغير متزامن .

- **دعم التعلم :**

تدعم هذه البيئات التعاون ،والتشارك ، وتقدم التكنولوجيات المناسبة لذلك .

- **العلاقات التعليمية :**

حيث تعمل هذه البيئات على تنمية العلاقات بين المتعلم والمعلم ، وبين المتعلمين أنفسهم بكافة أشكالها ، وأنواعها .

- دعم الاستقلالية :

تعتمد هذه البيئات على خفض الإعتماذية حيث أن المتدرب هو المسئول عن تعلمه .

- سهولة التحديث :

حيث تتميز هذه البيئات بسهولة التحديث .

- التكلفة والوقت :

حيث تعمل هذه البيئات على توفير وقت التعلم ، فلا ذهاب إلى المدارس والجامعات ، ولا انتظار في فصول ، وكذلك توفير التكاليف ، فلا حاجة إلى مبانى وتجهيزات مادية ، ولا سفر ، ولا مواد مطبوعة .

- تنمية المواطنة الرقمية :

حيث يؤدي استخدام هذه البيئات إلى تنمية مهارات تكنولوجيا المعلومات ، والاتصالات لدى الفرد وتنمية المواطنة الرقمية .

ثانيا - استراتيجية التدريب والممارسة (Training and Practice Strategy)

تعد استراتيجية التدريب والممارسة استراتيجية أساسية في أي مجال يتطلب تطوير المهارات والمعرفة على المدى الطويل، وتعد من أكثر الأساليب فعالية في التعليم والتطوير المهني.

مفهوم استراتيجية التدريب والممارسة :

عرفت استراتيجية التدريب والممارسة من قبل العديد من الباحثين ببدء رزوقي (٢٠٢١) ؛ اسماعيل حسونة وسليمان حرب ، (٢٠١٨) ؛ عبد الحافظ محمد (٢٠١٣) ودارت هذه التعريفات حول التالي :

➤ برامج تقدم سلسلة من التدريبات للمتعلم وتعزيز لمدى صحة استجابته أو خطئها ، وتوجيه لمراجعة الخطأ قبل الاستمرار في التدريب إلى أن يصل المتعلم إلى المستوى المطلوب في التعلم .

- عملية تهدف إلى اتخاذ القرارات الاستراتيجية المؤثرة على المدى البعيد فيما يتعلق بتنمية وتطوير العاملين في المنظمة ومدى امتلاكهم للمهارات والمعارف والكفاءات والقدرات .
- إطار تعليمي يعتمد على تدريب الأفراد على مهارات أو معارف جديدة ثم تعزيز هذه المهارات من خلال الممارسة المستمرة .
- منهجية تهدف إلى تحسين الأداء وتطوير المهارات من خلال التكرار والتدريب المكثف. تقوم هذه الاستراتيجية على مفهوم أن التعلم الفعال يتطلب ممارسة مستمرة وتجريب مستمر لتحسين الكفاءات والقدرات.
- نمط يدخل في أي نوع من التمارين سواء كانت حركية أو عقلية والتي تنجز عادة من خلال التكرار ، والهدف منها مساعدة المتعلم على التذكر واستخدام المعلومات التي تعلمها في وقت سابق ويحتاج المتعلم إلى ممارسات اضافية لتطوير مهارة معينة .

مكونات الاستراتيجية:

التدريب (Training): يشمل تعليم مهارات أو معرفة جديدة بشكل منظم، ويكون غالبًا ما يتضمن تعليمات مباشرة وتوجيه من مدرب أو معلم ، أو من خلال برامج تدريبية موجهة، والهدف من التدريب هو تحسين قدرات الفرد من خلال التعلم النظري والعملي ، وبناء أساس قوي من المعرفة والمهارات ، ويذكره (ابراهيم عباس ، ٢٠١٣) عملية اكساب المتدربين بإختلاف مستوياتهم الوظيفية مهارات ومعارف جديدة تساعدهم على امتلاك القدرة على الأداء الجيد اضافة إلى كونه عن مجموعة من الإجراءات المنظمةة والمخطط

لها لتعمل على مساعدة المتدربين في التخلص من أى سلوك أو تصرف يؤدي إلى بطف أو ضعف في الأداء.

الممارسة (Practice): تركز على تكرار المهام أو المهارات المكتسبة بشكل مستمر لتحسين الأداء وتحقيق مستوى أعلى من الإتقان. يمكن أن تكون الممارسة ذاتية (مثل مراجعة الدروس) أو موجهة (مثل التمارين التي يشرف عليها مدرب).

الخصائص:

✓ **التكرار المستمر:** يشمل التدريب المتكرر على المهام والمهارات لتحسين الأداء بشكل تدريجي.

✓ **التغذية الراجعة:** تقديم ملاحظات دورية لمساعد المتدرب على التعرف على نقاط القوة والضعف.

حيث أكدت على ذلك دراسة (Hattie, J., & Timperley, H. (2007) وأشارت الدراسة لأهمية التغذية الراجعة في عملية التدريب وكيفية تأثيرها على تحسين الأداء وتطوير المهارات .

✓ **التدريب المبني على المحاكاة:** استخدام سيناريوهات محاكاة لتكرار الظروف الحقيقية التي سيواجهها المتدرب.

✓ **تخصيص التدريب:** تصميم برامج تدريبية مخصصة لتلبية احتياجات المتدربين الفردية.

الأهداف:

حيث يوضحها كلا من: بيضاء رزوقي (٢٠٢١)
Golden, A. K., Hemmeter, M. L., & Ledford, R. A. (2020) ؛
Atadoga, A., Umoga, U. ؛ (Bilderback, S. (2024) ؛ J. R. (2024)
(J., Lottu, O. A., & Sodiya, E. O. (2024).

- **تحسين الأداء:** رفع مستوى أداء الأفراد في مهام محددة من خلال التدريب المستمر.
- **تطوير المهارات:** تعزيز المهارات الأساسية والمتقدمة لدى الأفراد.
- **زيادة الكفاءة:** تحسين سرعة ودقة الأداء من خلال التدريب المكثف.
- **تعزيز الثقة:** بناء الثقة بالنفس لدى المتدربين من خلال تحسين قدراتهم.

الإدارة الإلكترونية

مفهوم الإدارة الإلكترونية .

- وقد عُرفت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من الكتاب والمفكرين والباحثين وحتى تتضح الرؤية حول مفهوم الإدارة الإلكترونية فنقوم بعرض ما ذكره كلاً من :
رأفت رضوان (٢٠٠٤، ص ٣) ؛ غنيم (٢٠٠٤، ص ٣٠) ؛ ثابت عبد الرحمن ادريس (٢٠٠٥، ص ١١) ؛ سعد غالب ياسين (٢٠٠٥، ص ١٠) ؛ عمار بوحوش (٢٠٠٦، ص ١٨٢) ؛ نجم عبود نجم (٢٠٠٨، ص ١٢٠) ؛ العياشي (٢٠١٣، ٣٠) ؛ فاتن وفاطمة الزهراء (٢٠٢١، ص ٢١)
- " الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية. وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف ".
- " تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلاً من الاعتماد على استخدام الوسائل العادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر ".
- " نمط جديد من أنماط الإدارة، ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها، واستراتيجيتها ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي

المتمثل في التكنولوجيات الرقمية، وإنما يعود إلى البعد الإداري المتمثل بتطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة ، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري .

- " مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة".

- "مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا".

- " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".

- "منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات و المعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة"

- " منهاج حديثا ومعاصرا يعتمد على الاستخدام الواسع والعميق لتكنولوجيا المعلومات الرقمية بهدف الوصول إلى إدارة مرنة بلا أوراق ولا تعقيدات بيروقراطية، بهدف تحقيق الشفافية والنزاهة المهنية، والسرعة والدقة في الداء بأقل تكاليف عند تقديم الخدمة". وفي ضوء ما تم تعريفه نستخلص من ذلك أن الإدارة الإلكترونية :

أسلوب إداري حديث، فرضته الثورة التكنولوجية بهدف تحويل أسلوب العمل الإداري اليدوي والخدمات الإدارية التقليدية إلى أسلوب العمل الرقمي وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية و دقة متناهية، بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة و ذلك للوصول إلي إدارة مرنة بلا أوراق ولا تعقيدات بيروقراطية ، ولإضفاء الشفافية و النزاهة المهنية على العمل الإداري، لرفع مستوى أداء الإدارة لتحقيق الكفاءة والفاعلية في عمل الأجهزة الإدارية .

أهداف الإدارة الإلكترونية :

يهدف تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق أهداف نبيلة وسامية من مرونة ادارية وتبسيط الإجراءات والسرعة في اتخاذ القرارات والقضاء على البيروقراطية وذلك بهدف رفع كفاءة العمل الإداري وتأدية الخدمات اللازمة لتلبية احتياجات المواطنين والدولة بكفاءة عالية ، وقد تطرق أغلب الكتاب والباحثين والمفكرين لأهداف الإدارة الإلكترونية ، ويرى البحث الحالي انه يمكن تصنيف أهداف الإدارة الإلكترونية على المستويات التالية :

أولاً - الناتج / العائد

ثانياً- مستوى التنفيذ

ثالثاً - الرؤية والرسالة

رابعاً - القرار الإداري

خامساً- سياسات الدولة

أولاً - على مستوى الناتج / العائد :

ويمكن تصنيف أهم الأهداف للإدارة الإلكترونية على مستوى الناتج / العائد على النحو التالي :

أ- المستفيد (داخلي / خارجي) :

وهي كما ذكرتها (دغريد فتحي ٢٠٢١) أن للإدارة الإلكترونية أهداف تتعلق بفائدة المستفيدين و أصحاب المصالح الداخليين و الخارجيين للمنظمة وتتمثل في التالي :

□ تفويض السلطات والتحول نحو اللامركزية .

□ تحقيق المنفعة القصوى لأصحاب المصالح المنظمة .

□ رفع الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات للمستفيدين مع الاستغلالات المثلى للموارد

□ الإستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء الثقافة المؤسسية الإيجابية

لدى جميع العاملين .

□ التدريب و التعليم المستمر وبناء المعرفة . (رأفت رضوان ٢٠٠٤ ، ص٤) .

ب- الكفاءة :

ويقصد بها الأهداف التي تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري وتتمثل في التالي :

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة على المستوى الداخلي والخارجي .
- خفض التكاليف الإجمالية .
- اختصار الزمن المطلوب لتنفيذ مختلف الإجراءات مع السرعة فى انجاز الأعمال فى زمن قياسي .
- الحد من استخدام الأوراق فى الأعمال الإدارية .

ج- الترشيح :

ويشير إليها (سنسواى سمية ٢٠٢١) حيث تهدف الإدارة الإلكترونية إلى ترشيح استعمال المال العام والعقلنة فى انفاقه خلال تقديم الخدمات العمومية ،ذلك أن استخدام الوسائل التكنولوجية يعد أقل تكلفه مقارنة بإستخدام الوسائل الإدارية التقليدية .
ثانياً - مستوى التنفيذ :

وتشير إليها (شهرزاد بولحية، ٢٠٢١) وصنفتها إلى قسمين أهداف عامة وأهداف الخاصة بالإدارة وهى كالتالى :

أ- الأهداف العامة :

حيث تقوم أغلب مبادرات الإدارة الإلكترونية بالعمل على تحقيق الانتقال والتحول الجذري من أساليب الإدارة التقليدية إلى العمل الإلكتروني لتجسيد عدد من الأهداف العامة والتي من أهمها ما يلى :

١- ادارة الملفات :

حيث يتم ادارة الملفات وتبادلها واستعراض محتوياتها بدلاً من حفظها ومراجعة محتوى الوثائق بدلاً من كتابتها .

٢- البريد الإلكتروني :

التحول نحو الاعتماد على المراسلات بالبريد الإلكتروني بدلاً من الصادر والوارد .

٣- اختصار الوقت :

الانجاز السريع للأعمال واختصار الوقت المطلوب حيث أن التعامل الإلكتروني يتم بشكل أنى دون انتظار .

٤- الخدمة العمومية :

التحول نحو الخدمة العمومية العقلانية عن طريق تطوير الإدارة العمومية بالآليات التقنية الحديثة .

٥- بيروقراطية الإدارة (الإصلاح الإداري) :

تخفيض تعقيدات الجهاز البيروقراطي وحدته، حيث لا حاجة إلى التضخم والتعدد في المستويات الإدارية والعمل على الجوانب المتصلة بعمليات الإصلاح الإداري .

٦- شفافية الإدارة :

حيث يتفق معها (نائل عبد الحافظ العوامل ٢٠٠٣ ، ص ٢٥٠) تكريس مبدأ الشفافية سعياً إلى إدارة أفضل للمصادر الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع من أجل التنمية من خلال التوجه نحو شفافية العمل الإداري ، شفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء .

ب- الأهداف الخاصة :

١- جمهور الخدمة :

حيث أصبح الجمهور المستفيد من الخدمة هو محور اهتمام مؤسسات الدولة وهذا المفهوم التي تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيقه والتحول الأساسي في مفهوم الخدمة العمومية ليزداد مفهومها عن مجرد التميز في أداء الخدمة العمومية إلى إتاحة التواصل مع الجمهور وذلك عن طريق المعلومات، وتعزيز دور الجمهور والمواطنين في المشاركة والرقابة ، كما يتضمن ذلك تعديلات هيكلية في البناء التنظيمي للإدارة .

٢- الأيدي العاملة :

تعمل الإدارة الإلكترونية على تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي وفعال في تنفيذ هذه الإدارة ، وذلك بإعادة تأهيلهم لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المنظمة ، والإستغناء عن الموظفين غير الأكفاء وغير القادرين على التكيف مع الأوضاع الجديدة وتقليل ميعقات اتخاذ القرار عن طريق إتاحة البيانات وتوفيرها وربطها بدوائر صنع القرار .(عمار بوحوش، ص ١٩٧)

٣- الإجراءات الحكومية :

حيث تعمل الإدارة الإلكترونية على خفض تكاليف الإجراءات الحكومية وما يرتبط بها من خدمات ادارية ، وزيادة كفاءة عمل الأجهزة الإدارية من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات .

٤- الخدمات المتعددة :

حيث تعمل الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات المتعددة والمعلومات للمواطنين والمؤسسات فى أماكن تواجدهم من خلال السرعة فى انجاز الإجراءات واختصارها من خلال الدوائر الإلكترونية وتطوير آلية العمل الإدارى بإستخدام تقنيات المعلومات التى يمكن من خلالها تقديم تلك الخدمات والتوجه نحو الخدمة الذاتية ، ورفع مستوى التشاركية والإستثمار الأفضل للمورد البشرى والأهم من ذلك أن الإدارة الإلكترونية هى أداة فعالة فى يد المصلحين الإداريين وهى ماكينة لمحاربة الفساد والفاستدين .

ثالثاً - مستوى الرؤية والرسالة :

ذكرها (بوبر، قديد ٢٠٢١) وتتمثل فى التالي :

١- تبسيط الإجراءات :

وذلك بالقضاء على البيروقراطية وتبسيط الإجراءات الإدارية داخل المؤسسات .

٢- نوع المعاملات :

تحقيق الدقة فى المعاملات وذلك بفضل ثبات أداء النظام الإلكتروني وكفاءة نظام الحفظ فيه وتقليل أعباء الحفظ والتوثيق .

٣- كم المعلومات :

حيث يتضمن ذلك توفير المعلومات ، وسهولة الحصول عليها مع ترشيد الأيدى العاملة وفرز الأفراد غير الفاعلين

٤- السرية والخصوصية :

تضمن أنظمة الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات الهامة فى وجود أنظمة منع الاختراق .

٥- نوع الخدمة :

وذلك بالوصول إلى الثبات والاستقرار فى طريقة أداء الأعمال ، وتجاوز الحالة النفسية للعاملين والتي تؤثر على جودة الخدمة .

٦- اتخاذ القرار :

• تركيز دعم واتخاذ القرار فى نقاط العمل وتدعيمها بالثقة مع المتابعة والمراجعة والتصويب المستمر لتقليل ميعقات اتخاذ القرار .

• تقليص ميعقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بدوائر صنع القرار (عمار بوحوش، ١٩٧) .

• تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة .

• توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار بصورة فورية

٧- القدرة التنافسية :

بالعمل على زيادتها من خلال توافر القدرات المعلوماتية العالية لتطوير المنتجات بصفة مستمرة .

٨- نظام الأرشفة :

الغاء نظام الأرشيف الورقى المعرض للتلف والتزوير واحلال نظام الأرشيف الالكترونى مع ما يتضمنه من مرونة فى التعامل مع الوثائق وتتبع الدورة المستندية وقدرته على تصحيح الأخطاء الناتجة بكل سهولة ويسر، وكذلك سرعته فى ارسال ونشر الوثائق والمستندات لعديد من الجهات وفى وقت قصير وذلك للإستفادة منها فى أى وقت كان .

٩- اعادة الهيكلة :

بالعمل على اعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية وذلك للإرتقاء وتحسين الأداء الإدارى التقليدى المتمثل فى تقليل التكلفة والوقت اللازمين لإنجاز المعاملات الإدارية وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية . (بلقى وسواعديّة أسامة، ٢٠٢١) .

١٠- البنية التحتية :

بتقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها لكى تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والتوجيه لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية .

١١- الافادة القصوى :

وذلك من خلال استيعاب أكبر عدد ممكن من العملاء فى وقت واحد ، واتباع أسلوب موحد للتعامل مع جميع شرائح الجمهور بما يحقق المساواة فى تقديم الخدمة ، وكذلك قيام نظام الخدمات الالكترونية بالعمل على مدار الساعة مما يوفر على المستفيد الوقت والجهد والمال . (عقون اكرام ، ٢٠٢١)

رابعاً - مستوى القرار الإدارى :

وجدير بالذكر ما ذكره (سنوساوى سمييه ، ٢٠٢١) حيث تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق جملة من الأهداف والتي تمس القرار الإدارى والتي من أهمها :

١- الإلكترونية :

حيث يتطلب ذلك الانتقال من الأساليب الإدارية التقليدية إلى الأساليب الإدارية الإلكترونية والذي يضمن القضاء على الروتين والبيروقراطية المرتبطة بالأساليب الإدارية التقليدية والتي تتسم بالتعقيد والبطء فى اتخاذ القرارات الإدارية ، مقارنة بما تساهم بتحقيقه الإدارة الالكترونية وهو السرعة فى الرجوع للبيانات المحفوظة والحصول عليها فى اى زمان ومكان مع توفير كثير من الوقت والذي ينعكس على مستوى المردود المنتظر تحقيقه فى توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية لمتخذى القرار مما يزيد من كفاءة وفعالية العمل الإدارى .

٢- الشفافية :

وذلك بإضفاء الشفافية على العمل الإدارى حيث من بين أهم الأهداف التى تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيقها هو إتاحة المعلومات بشكل كبير للمعنيين بها بفضل الوسائل التكنولوجية التى تتميز بالسرعة والبساطة والفعالية فى توصيل المعلومة للجمهور .

خامساً - مستوى سياسات الدولة :

وبينما ترى (فاتن، فاطمة الزهراء ، ٢٠٢١) إلى أن هناك العديد من الأهداف التى تسعى المؤسسات إلى تحقيقها من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ويمكن تقسيمها كالتالى :

١- أهداف ادارية :

- تطوير الإدارة بشكل عام من خلال استخدام التقنيات الرقمية الحديثة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف ، وإعداد جيل جديد قادر على التعامل مع التقنيات الحديثة.
- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة من شأنه تقديم خدمات أفضل .
- توفير البيانات والمعلومات ودعم الإدارة العليا بهما ورفع مستوى الرقابة .
- إلغاء عامل المكان وإقامة المؤتمرات والندوات والاجتماعات الكترونيا .
- ٢ أهداف اجتماعية :
 - اعداد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقنى .
 - تعميق مفهوم الشفافية والابتعاد عن المحسوبية .
 - الحفاظ على حقوق الموظفين من خلال الابداع والابتكار ، والتدريب والتعلم المستمر .
 - القضاء على البيروقراطية والحد من التعقيدات اليومية .
- ٣ أهداف علمية :
 - توظيف تكنولوجيا المعلومات .
 - الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها .
 - إلغاء تأثير عامل الزمان ، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وكذلك فكرة أخذ العطل أو الأجازات لإنجاز بعض المعاملات الادارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن .
- ٤ أهداف اقتصادية :
 - تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز العمل بتكلفة مالية مناسبة .
 - تقليل تكاليف التشغيل وذلك من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة .

- استيعاب عدد كبير من العملاء في وقت واحد مقارنة بقدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخلص معاملات العملاء تكون محدودة ، كما تتطلب من العملاء في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة وطوابير مما يترتب عليه التكدس والازدحام بمقرات الأجهزة الإدارية .
- الشفافية

أوجه الاختلاف بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية :

حدد (غنيم ، ٢٠٠٤ ، ص ٣٦) مجموعة من الأسس التي تحدد الاختلافات الجوهرية بين المفهومين ، وهي كالتالي:

- ١- طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف :
تعتمد الإدارة التقليدية على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين الأطراف المختلفة للتعامل ، بينما الإدارة الإلكترونية تتم فيها الاتصالات باستخدام الشبكات الإلكترونية .
- ٢- طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل :
بموجب المفهوم التقليدي للإدارة ، علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة ، بينما تشير الإدارة الإلكترونية إلى عدم وجود علاقة مباشرة بين أطراف التعامل ، حيث تتواجد أطراف التعامل مع أو في نفس الوقت على شبكات الاتصال الإلكترونية.
- ٣- طبيعة التفاعل بين أطراف المعاملة:
تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف المعاملة يتم بالبطء النسبي ، بينما في الإدارة الإلكترونية يكون سريعاً لأنه يحقق تفاعلاً جماعياً أو موازياً بين الفرد والجماعة .
- ٤- جودة الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات:
تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على المستندات الورقية ، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أي مستندات رسمية .
- ٥- مدى إمكانية تنفيذ جميع مكونات العملية:

هناك صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصال التقليدية لتنفيذ جميع مكونات العملية ، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.

٦- نطاق خدمة العملاء:

تقدم ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع ، وفقاً لجدول عمل المنظمة ، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يومياً بشكل إلكتروني في ظل الإدارة الإلكترونية.

٧- مدى الاعتماد على القدرات المادية والبشرية:

تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود الاستخدام الأمثل للقدرات المادية والبشرية المتاحة ، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تقنية الواقع الافتراضي.

وفي نفس الصدد يذكر (على سعدى، ٢٠٢١، ص٥٨) أن من أهم الاختلافات بين الإدارة التقليدية عن الإدارة الإلكترونية وهو الانتقال من ادارة الأشياء إلى ادارة الرقميات ومن الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد ومن ادارة النشاط المادي إلى ادارة النشاط الافتراضي ، ومن التنظيم الهرمي المبني على سلسلة من الأوامر إلى التنظيم الشبكي . ويضيف (العلاق، ٢٠٠٥، ص١٧) أن الإدارة التقليدية تعتمد على التسلسل الهرمي والسرية كأسلوب ومنهج ، بينما الإدارة الإلكترونية الرقمية هي إدارة الانفتاح والشفافية والتحالفات الاستراتيجية.

صفات المدير الإلكتروني في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية :

وفي ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية كان يوجب ذلك اكساب المدير مواصفات جديدة مقارنة بصفات المدير التقليدي في ظل الإدارة التقليدية وهو ما نؤه عنه (مصطفى يوسف كافي ، ٢٠١١، ص ٩) حيث تتطلب الإدارة الإلكترونية مديراً إلكترونياً يتميز بالابتكار والقدرة على التعامل مع المعلومات ، والاعتماد على نظام الذاكرة المؤسسية لإدارة موارد المؤسسة إلكترونياً ، والسعي للتحويل إلى مجتمع بلا ورق . كما يجب أن يتميز

بضبط الحضور والانصراف والاجتماعات الكترونياً ، واعتماد دليل اتصال داخلي وصادر ووارد الكتروني (الأرشيف الإلكتروني) ، بالإضافة إلى حماية وسرية المعلومات وتداول البيانات في أقل وقت وبأقل التكاليف ، بمعنى انه مدير منفتح وديناميكي وواسع المعرفة والاطلاع ومتابع لما يحدث في مجال التطورات التقنية والاتصالات .

مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية :

أصبحت الإدارة الإلكترونية تطبق في العديد من المجالات في المنظمات على اختلاف أنواعها ، ويضيف (السالمي والسليطي ٢٠٠٨ م / ص ٢١٧) أن تأثير تكنولوجيا المعلومات على المنظمات والمجتمعات يزداد مع تطور وانتشار التكنولوجيا والتعاون، والترابط بين الإنسان والآلة ينمو بسرعة ليشمل معظم الأنشطة .

كما يؤكد أيضاً (ياسين ٢٠٠٥ م / ص. ٢٩) أن تقنية المعلومات قد غيرت كل شيء في حياة الإنسان والأعمال حتى أصبح من المستحيل تخيل وجود أي نشاط وظيفي بشري أو أي عمل جماعي منظم دون وجود أدوات وتقنيات الحاسوب .

وجدير بالذكر ما أشارت اليه (مها أبو العز ، ٢٠١٧ ص ٧١-٧٢) وأن من أهم تلك المجالات التي يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها كما حددتها وهي كالتالي :

- المجال الإداري:

مثل تبادل المستندات والمعلومات والأنظمة واللوائح والتعليمات الإلكترونية وحفظ الصور والمستندات في الأرشيف الإلكتروني مما يسهل عملية العودة لتلك المستندات في أي وقت ومن أي مكان ، وتسجيل جميع الأعمال الإدارية الواردة والصادرة ونسخها رقمياً .

- ميزانية العمل:

مثل تخطيط الموازنة ، والإعداد والمناقشة الإلكترونية ، وإعداد الجرد ربط بنود الموازنة الإلكترونية .

- الأعمال المالية:

القيام بكافة المعاملات المالية من التوثيق والتعاقد والصرف والدفع الإلكتروني من خلال الشبكة .

- المؤتمرات الإلكترونية:
حيث تعقد الاجتماعات عن بعد محليا ودوليا دون انتقال المجتمعين من أماكنهم
- المتابعة الإلكترونية:
يتم ذلك عن طريق المراقبة والمتابعة عن بعد واكتشاف الأخطاء وقت التنفيذ ، وهذا ما يوفر التوجيه أو المعالجة الفورية للأخطاء .
- الموارد البشرية:
تضمن الأعمال المتعلقة بالموارد البشرية مثل إدارة شؤون الموظفين لوظائفها المختلفة وتخصصاتها والقدرة على الرجوع إلى بيانات الموظفين وتنفيذ الأعمال الخاصة بهم إلكترونياً.
- الشراء والمخازن:
تشمل أعمال الشراء والمخازن مثل تحديد احتياجات المؤسسة ، والإعلان عن المناقصات والممارسات ، وإنشاء نظام إدارة المواد ومراقبة المخزون مع قواعد البيانات للحصول على بيانات عن أصول المستودعات من الأصناف الموردة والمنصرفة بشكل دوري ودائم.
- خدمات للجمهور :
يتضمن ذلك مجال الأعمال الذي تقدمه المؤسسة للجمهور المستفيد من خدماتها من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية أو الاستفسارات الهاتفية أو خدمات البريد الإلكتروني أو من خلال صفحات التواصل الاجتماعي.
- خدمات للمؤسسات :
ويشمل ذلك أي مجال آخر يمكن للمؤسسة القيام به مع مؤسسات أخرى وهذا إما بسبب تداخل الاختصاص أو الترابط بينهما ، مثل مؤسستين أو أكثر تشارك في تقديم خدمة واحدة للجمهور الإلكتروني.

المراجع

- محمد محمود عبد الوهاب (٢٠١٨) فاعلية استخدام بيئة تعلم افتراضية لتنمية بعض مهارات البحث العلمي لدى طلاب الدراسات العليا.
- على السيد على سالم (٢٠١٨) أثر بيئة تعلم افتراضية على تنمية مهارات التفكير الابداعي بمقرر الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات لدى تلاميذ المرحلة الاعدادية.
- أمانى محمد عبد العزيز عوض (٢٠١٨) فاعلية بيئة التعلم الافتراضية القائمة على التفاعل بين وجهة الطبط (داخلي / خارجي) واستراتيجية التعلم الإلكتروني المنظم ذاتيا (المساعدة الاجتماعية الإلكترونية / مراجعة السجلات الإلكترونية) وأثرها في تنمية مهارات استخدام الأجهزة التعليمية لدى طلاب تكنولوجيا التعليم بكلية التربية.
- عمرو جلال الدين واخرون (٢٠١٧) مهارات انتاج بيئة تعلم افتراضية ثلاثية الأبعاد لدى أخصائي تكنولوجيا التعليم – مجلة البحوث فى مجالات التربية النوعية جامعة المنيا-ع ١٠٤
- حسام الدين محمد مازن واخرون (٢٠٢٠) فاعلية برنامج تدريبي باستخدام النظرية التواصلية فى تنمية انشاء البيئات الافتراضية لدى أخصائي تكنولوجيا التعليم.
- محمد مجاهد نصر الدين (٢٠١٩) أثر تصميم بيئة تعلم افتراضية قائمة على تطبيقات الحوسبة السحابية فى تنمية مهارات تصميم وانتاج المواقع التعليمية لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية الازهرية
- بيداء أنور رزوقي (٢٠٢١) : استراتيجية التدريب والممارسة ودورها في تحصيل طلبة كلية الفنون الجميلة في مادة أسس تربية ، مجلة الدراسات المستدامة، جامعة ديالى ، مج ٣، ملحق ٢ .
- عبد الحافظ محمد سلامة (٢٠١٣) : تطبيقات الحاسوب والوسائط المتعددة في التعليم ، عمان ، دار البداية للنشر .
- ابراهيم عباس الحلابي (٢٠١٣) : تنمية الموارد البشرية واستراتيجيات تخطيطها، دار الفكر العربى ، القاهرة .
- اسماعيل عمر حسونة ، سليمان أحمد حرب (٢٠٢٨) : تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات في التعليم
- ثابت عبد الرحمن إدريس /نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة/ الدار الجامعية / الإسكندرية / ٢٠٠٩.
- احمد محمد غنيم/ الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل/ المكتبة العصرية-
- العياشى زرار (٢٠١٦) الادارة الالكترونية فلسفة جديدة فى ادارة المنظمات الحديثة.

- بشير عباس العلاق/ الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق / مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية/ أبو ظبي/ الإمارات العربية المتحدة ط١/ ٢٠٠٥ .
- بلقي محمد الأمين ، سواعدي أسامة (٢٠٢٢) أثر الثقافة التنظيمية في استخدام الإدارة الإلكترونية للمؤسسات.
- بوبكر عبد القادر ، قديد فوزية (٢٠٢١) أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية بنر مراد راييس.
- دغريد فتحى (٢٠٢١) الإدارة الإلكترونية في الجزائر الواقع واشكالية التطبيق.
- رأفت رضوان (٢٠٠٤) الإدارة الإلكترونية- رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار- القاهرة.
- سعد غالب ياسين / الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية / معهد الإدارة العامة / الرياض/ المملكة العربية السعودية/ ٢٠٠٥.
- سنوساوى سمية (٢٠٢١) الادارة الالكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة- ٧٦. - المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية المجلد: ٥٨ ، العدد: ٠٢ ، السنة: ٢٠٢١ ، الصفحة: ٤٩ .
- شهرزاد بولحية (٢٠١٨) مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد وعصرنة الخدمة العمومية والوصول الى مدى نجاح الإدارة الإلكترونية كآلية للإصلاح الإداري بالجزائر.
- عقون اكرام ، هلتالي لمياء (٢٠٢١) دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي.
- علاء عبد الرازق السالمي ، خالد إبراهيم السليطي (٢٠٠٨) الإدارة الإلكترونية –عمان-دار وائل.
- على سعدى (٢٠٢١) مزايا الإدارة الإلكترونية في جائحة كورونا.
- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بنّوت، ٢٠٠٦ ، ص ١.
- غنيم احمد محمد، الإدارة الإلكترونية ، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل ، المكتبة العصرية ، مصر ، ٢٠٠٤ ، ص ١١ ٣
- مرسيس فاتن ، فاطمة الزهراء (٢٠٢١) الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية – دراسة حالة مديرية الرقمنة والشبكات جامعة المسيلة.

- مصطفى يوسف كافي (٢٠١١) الإدارة الإلكترونية ... إدارة بلا أوراق – دار رسلان – سوريا- دمشق.
- مها أبو العز (٢٠١٧) فاعلية تصميم بيئة تدريب تفاعلية لتنمية مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين بجامعة المنصورة.
- نائل عبد الحافظ ألعوالمه / توعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي دراسة استطلاعية / مجلة الملك سعود / العدد ١٥ ص ٦/٢٠٠٣.
- نجم عبود نجم / الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمجالات / دار اليازوري للنشر / عمان/ الأردن/ ٢٠٠٨.
- المنصورة / مصر / ٢٠٠٤.

- Awoyemi, R. A., & Awoyemi, R. O. (2021). A Mediated Approach to the Virtual Learning Environment (VLE): Implications for Academic Libraries in the 21st Century. International Journal of Library and Information Services (IJLIS), 10(2), 1-10
- Badru, A., & Ajayi, N. (2021). First-Year Students' Experience With Virtual Learning Environment. In Perspectives on ICT4D and Socio-Economic Growth Opportunities in Developing Countries (pp. 366-397). IGI Global.
- Halvoník, D., Kapusta, J., & Munk, M. (2021). Improve estimated time-on-task calculation in a Virtual Learning Environment. Interactive Learning Environments, 1-16
- Rashid, A. H. A., Shukor, N. A., Tasir, Z., & Na, K. S. (2021). Teachers' Perceptions and Readiness toward the Implementation of Virtual Learning Environment. International journal of evaluation and research in education, 10(1), 209-214

- Atadoga, A., Umoga, U. J., Lottu, O. A., & Sodiya, E. O. (2024). Advancing green computing: Practices, strategies, and impact in modern software development for environmental sustainability. *World Journal of Advanced Engineering Technology and Sciences*, 11(1), 220-230.
- Bilderback, S. (2024). Integrating training for organizational sustainability: the application of Sustainable Development Goals globally. *European Journal of Training and Development*, 48(7/8), 730-748.
- Golden, A. K., Hemmeter, M. L., & Ledford, J. R. (2024). Evaluating the effects of training Plus practice-based coaching delivered via text message on teacher use of Pyramid Model practices. *Journal of Positive Behavior Interventions*, 26(1), 39-51
- Hattie, J., & Timperley, H. (2007). The power of feedback. *Review of Educational Research*, 77(1), 81-112 .
- Noe, R. A. (2020). *Employee training and development*. 8th edition.
- Shafana, A. R. F., & Musfira, A. F. (2021). Students' opinion on the use of virtual learning environment: a case study from south eastern university of Sri Lanka.