الإدارة الإلكترونية كمدخل لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين

"دراسة ميدانية على جامعة بنها"

إعـداد:

د/ هـاتم أحـمـد أبـوالنيـل د/ نسمة عبد الرسول عبد البر

مستخلص البحث

استهدف البحث الحالي تعرف الأسس العلمية التي يقوم عليها مـدخل الإدارة الإلكترونية بالجامعات، ورصد وتحليل أهم المشكلات التي تواجه الطلاب الوافدين بجامعة بنها، والتوصل إلى آليات مقترحة للحد من مشكلات الطلاب الوافدين من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

واعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي لدراسة المشـكلة؛فاهتم بوصـف الظاهرة اعتمادًا على جمع الحقائق والبيانات، ومعالجتها وتحليلها تحليلًـا كافيًـا، لاستخلاص دلالتها وتفسيرها وتحليلها، مستعينًا بتطبيق اسـتبانة لتعـرف واقـع تطبيقات الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها، بالإضافة إلـى الأسـلوب الإحصـائي لمعالجة نتائج الإطار الميداني.

وفي النهاية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، تمثلت في:

- نتائج وتوصيات خاصة بواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- نتائج وتوصيات خاصة بمتطلبات تفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية.
- نتائج وتوصيات خاصة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية، لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين.

Electronic Management Approach For Confronting The Problems Of Expatriate Studentsa Field Study On Banha University

Dr. Hanem Ahmed Abo ElNil
Dr. Nesma Abdel Rasol AbdelBar

Abstract:

The current research is targeted at identifying the electronic management approach based scientific bases at universities in addition to observing and analysing the most important dilemmas faced by expatriate students to banha university, as well asreaching a proposed mechanism to eliminate the problems of expatriate students via electronic management applications.

The current research depends on the descriptive methodology to study the problem as it cares about describing the phenomenon through collecting facts and sufficiently analysing data in order to extract it's significance plus interpreting and analysing it by using a questionnaire so that actualities of electronic management applications could be identified in banha university,as well as adopting the statistical methodology for processing the outputs of the field.

Finally, a set of conclusions and recommendations have been reached represented in the following:

- Conclusions and recommendations related to the status quo of applying electronic management.
- Conclusions and recommendations specific to requirements of applying electronic managementfunctions.
- Conclusions and recommendations related to applying electronic management in order to solve expatriatestudents related problems.

Keywords: **Electronic Management,Expatriate Students**

الإدارة الإلكترونية كمدخل لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين "دراسة ميدانية على جامعة بنها"

إعـداد:

د/ هـانم أحـمـد أبـوالنيـل د/ نسمة عبد الرسول عبد البر

مقدمـــة:

نعيش اليوم في عالم يموج بالتغيرات والتطورات المتلاحقة في مجالات الحياة شتى، وتتضح ملامح هذه التغيرات في الثورات المعرفية والتكنولوجية والمعلوماتية، وما تفرضه من تحديات؛ لأن التطور أصبح ضرورة ملحة تفرضها تحديات العصر، ومتطلبات سوق العمل، سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي والدولي، الأمر الذي يتطلب إعادة النظر في المنظومة الجامعية؛ من أجل تأهيل الخريجين القادرين على الدخول في عصر المنافسة.

وانطلاقًا من أهمية التنافس العالمي بين الجامعات، تحظى قضية تسويق الخدمات التعليمية بقدر كبير من الاهتمام، عالميًا وإقليميًا ومحليًا، فعلى الصعيد العالمي تتزايد جهود الدول للحاق بركب التنافس فيما بينها على الساحة العالمية، من أجل اجتذاب الطلاب الوافدين من دول العالم المختلفة للدراسة بها،وتشجيعهم على ذلك بأنواع عديدة من البرامج، والتي منها إدخال البعد الدولي في مناهج وأساليب التعليم والتدريب بها، فقد أصبحت سياسة تدويل التعليم إحدى أهم سياسات تعميق الروابط بين دول العالم، بالإضافة إلى كونها تسهم بشكل كبير في تمويل الجامعات المضيفة بصفة خاصة، واقتصاد الدولة بصفة عامة. (نجلاء محمد حامد، ٢٠١٣،ص٢٧٧- ٢٧٨)

وتشير الإحصاءات الصادرة عن معهد اليونسكو للإحصاء إلى أن الولايات المتحدة الأمريكية تستضيف نحو ١٨%، من إجمالي الطلاب الوافدين على مستوى العالم، في حين تستضيف كل من (المملكة المتحدة- فرنسا-وأستراليا- ألمانيا) نسبة (١١%- ٧%- ٦%- ٥%) على التوالي، وتعتبر مصر، والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة وجهات رئيسية بين الدول العربية

للطلاب الراغبين في الدراسة في التعليم العالي، واستضافت هذه البلدان الثلاثة نحو ٤% من الحصة العالمية للطلاب الذين يدرسون خارج بلدانهم، كما ارتفعت نسبة الطلاب الوافدين الذين يدرسون في المنطقة العربية من(١٢%إلى ٢٦%)، بين عامي (١٩٩٩-٢٠١٢).(منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، ٢٠١٥، ص ص ١١- ١٢)

ويعتبر نظام الوفود التعليمية ظاهرة ثقافية قديمة ممتدة عبر التاريخ، وقد عرفتها مصر على مدار تاريخها الطويل من خلال جامعة الإسكندرية والجامع الأزهر، وحديثًا في جامعاتها ومعاهدها العليا المختلفة، فقد كانت الجامعات المصرية هي القلعة التعليمية لكثير من أبناء الدول العربية والإسلامية، حتى وصل تعداد الوافدين إلى مصر عام ١٩٧٩ نحو (٣٦٥٠٠) وافد،ولكن نظرًا لظروف اقتصادية واجتماعية انعكست سلبيًا على مستوى التعليم في مصر، وافتتاح عدد كبير من الجامعات في كل الدول العربية، ما لبث أن انحصر هذا العدد حتى وصل إلى ١٠% فقط من الرقم السابق(مجلس السكان الدولي، ٢٠١٢،ص ص ١٩-٢١)،الأمر الذي يتطلب الارتقاء بمستوى التعليم الجامعي مرة أخرى، وتحقيق معايير الجودة حتى تتمكن الجامعات المصرية من جذب الطلاب الوافدين، خاصة وأن مصر تمتلك المقومات التي تسمح لها بجذب أكثر من حجم الوافدين الآن،إذ تتنوع المنشآت التعليمية والمناهج الدراسية ونظم التعليم التي تتباين ما بين الحكومي والخاص، إضافة إلى المقومات البيئية والتاريخية والتكنولوجية.(سيد سيد عبد السميع، ٢٠١٠،ص ص ١٩- ٢٠)

وتعتبر دراسة مشكلات الطلاب الوافدين، خاصة ما يتعلق منهابالجوانب الإدارية والأداءالأكاديمي، أحد الموضوعات الرئيسة المرتبطة بالكفاءة الداخلية للجامعة،لأن الجامعات المصرية تسعى إلى جذب الطلاب الوافدين، خاصة من دول العالم العربيإلا أن استقطاب الطلبة الوافدين يتطلب برامج ذات جودةعالية، ولا بد للجامعة التي ترغب في المنافسة من إدخال نظم تعليمية وأساليب إدارية حديثة، الأمر الذي يتطلب إعادة النظر في وظائفها؛ لمواجهة التحديات الإدارية والأكاديمية، والاقتصادية التي قد تؤثر على أداء الوافدين وتحصيلهم العلمي، بلقد تؤدي ببعضهم إلى الرسوب أو التسرب من الدراسة، إلى جانب استغراق فترة

زمنية أطول للتخرج، ما يؤثر على إنتاجية الجامعة وسمعتها الأكاديمية وقدرتها التنافسية، ومن هنا دعت الحاجة إلى هذا البحث الذي يهدف إلى تعرف مشكلات الطلاب الوافدين الأكاديمية، والإدارية، والاقتصادية المصاحبة لرحلتهم العلمية إلى جامعة بنها، وكيفية مواجهتها أو الحد منها من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

خاصة وأن العالم تسوده الآن حركة نشطة لاستثمار تقنية المعلومات والاتصالات في تطوير الجامعات، لتصبح مؤسسات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت في التعامل مع المستفيدين، وتقديم الخدمات التعليمية والبحثية، وإنجاز العمليات الإدارية كافة بسرعة ودقة وسهولة، فقد أصبحت القدرة التنافسية للجامعات مقترنة بمستوى الوسائط المعلوماتية، وتعد الإدارة الإلكترونية نمطًا جديدًا من الإدارة ترك أثره الواسع على المؤسسات ومجالات عملها، وهذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضًا إلى البعد الإداري المتمثل في تطوير المفاهيم الإدارية، إذ تعتبر الإدارة الإلكترونية منهجية إدارية حديثة، تقوم على أساس الاستيعاب الكامل لتقنيات المعلومات، والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة.(نبيل سعد خليل، ٢٠١٤، ص ٩٧،ص ١٠٢)

إن استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى إعادة النظر في جوهر ممارسات الجامعات، على مستوى الدعاية لها والقبول والتسجيل، وتصميم المواد التعليمية وتقديمها، ودعم الدارسين، ونظم التقويم، وتقديم الخدمات، وذلك ضمن إطار شبكة متعددة الوسائط. فالإدارة الإلكترونية تعمل على توسيع فرص جذب الوافدين من خلال شبكات الإنترنت، وتوفير فرص التعلم الإلكتروني وإتاحة الفرصة للطالب؛ لمتابعة كل ما يجري في العملية التعليمية من أنشطة،وإتاحة خيارات واسعة أمام الطلاب من خلال تطبيق مبدأ التعلم في أي مكان وزمان، كما أنها تمنح الوقت الكافي للقيادات الجامعية للقيام بمهام التخطيط، والتطوير والمتابعة بشكل أكثر كفاءة، وتقديم خدمات ميسرة للطلاب الوافدين من خلال الحاسب الآلي والشبكات، إضافة إلى تخفيف حدة البيروقراطية في قضاء المهام الإدارية، ما يقلل من المشكلات الإدارية الناجمة عن تعامل الطلاب الوافدين مع

الموظفين، وتحقيق سرعة ودقة في الاتصالات الإدارية داخل الجامعة، أو بين الجامعة وغيرها من المؤسسات الأخرى.(حافظ فرج أحمد، محمد صبري حافظ، ٢٠١٢، ص ص٢٤٧-٢٤٨)

وفي ضوء ما سبق يتضح، أن الإدارة الإلكترونية لها العديد من المميزات، التي تجعل منها أسلوبًا يمكن أن يسهم بفاعلية في التغلب على المشكلات الإدارية التي يواجهها الطلاب الوافدون، من خلال تطوير أنظمة القبول والتسجيل، وتبسيط إجراءات العمل، وكذلك المشكلات الأكاديمية من خلال تصميم المقررات الإلكترونية وتوفير فرص التعلم، وتحسين التواصل بين أعضاء هيئة التدريس وهؤلاء الطلاب من خلال التوجيه والإرشاد الأكاديمي، وكذلك التغلب على المشكلات الاقتصادية التي تتعلق بارتفاع أسعار الكتب والمراجع، وتكلفة المواصلات، والسكن والإقامة.

وتسليمًا بأهمية تطبيقات الإدارة الإلكترونية لتطوير منظومة التعليم الجامعي، فقد سعت الجامعات المصرية إلى الاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات، ومن بينها جامعة بنها، فقد أكدت الخطة الإستراتيجية لجامعة بنها، في بعدها الإستراتيجي الثاني، على أهمية تطوير كلياتها في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وإصلاح البنية التحتية الموجودة للاتصالات، وتطوير المقررات الإلكترونية، وتفعيل نظم الإدارة الإلكترونية، ومن ثم اتجه البحث الحالي إلى بحث مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية؛ للتغلب على بعض المشكلات التي يواجهها الطلاب الوافدون بجامعة بنها.

مشكلة البحث:

يخضع التعليم العالي والجامعي في جميع أنحاء العالم لعملية تدويل على نطاق غير مسبوق وبمعدل سريع، وتسعى الحكومات والمؤسسات في أرجاء العالم كافة إلى أن تتكيف مع هذا الواقع الجديد،غير أن "تقرير البنك الدولي لعام٢٠١٠"، يؤكد أن هذه الاتجاهات ليست واضحة في مصر، لأن التدويل لم يبرز كمجال يستحوذ على اهتمام السياسات الوطنية المصرية، ولايبدو أنه توجد على المستوى الحكومي سياسة عامة صريحة ومتكاملة بشأن جذب الوافدين في التعليم العالي، وعلى الرغم من أن القيد الدولي للطلاب في مصر ينمو بشدة خلال

السنوات الماضية، مرتفعًا من (٣١١٩٣ وافدًا في عام ٢٠٠٢/ ٢٠٠٣ إلى ٤١٥٩٠ وافدًا في عام ٢٠٠٦/٢٠٠٧)، بمعدل نمو سريع، فإن هذا العدد لا يمثل سوى (١.٣) في المئة من مجموع القيد في التعليم العالي في مصر للطلاب الوافدين، ويسجل أكبر عدد منهم في جامعة الأزهر بنسبة(٣٨%)، تليها الجامعات الخاصة (٣١%)، مع توزيع البقية بين الجامعات والمعاهد الحكومية. (البنك الدولي، ٢٠١٠، ص ص ٢٠٢- ٢٠٣)

وينعكس الدور البارز لمصر في العالم العربي في كون معظم الطلاب الوافدين يأتون من المنطقة العربية، ولكن يبدو أن هذه المبادرات المختلفة مدفوعة من القاعدة إلى القمة في المقام الأول، بواسطة أفراد أو مؤسسات،فقد أعربت عدة جامعات مصرية عن رغبتها في قبول طلاب وافدين/دوليين، غير أن الجامعات نفسها لا تعمل بمنهجية واضحة لجذب الطلاب الوافدين، كما يفتقر العديد منها إلى البنية الأساسية اللازمة لاستقبالهم، بالإضافة إلى أن هناك عقبات بيروقراطية كثيرة؛ ولذلك أوصى البنك الدولي بضرورة الحد من الإجراءات التنظيمية البيروقراطية غير الضرورية، المتصلة بجذب الطلاب الوافدين إلى الجامعات المصرية.(البنك الدولي، ٢٠١٠، ص ص ٢٠٢- ٢٠٣)

وفي إطار بيئة عالمية التنافس -ليس على المستوى العالمي فقط- ولكن على المستوى القومي والمحلي أيضًا، كان على الجامعات المصرية الحكومية أن تعمل على استيعاب النمو الهائل في المعرفة، والتوسع في استخدام القدرات الرقمية والحاسوبية،إلا أن العديد من التقارير الرسمية تؤكد أن الجامعات المصرية تواجه بعض المشكلات فيما يتعلق بنظم إدارتها، وتقديم خدماتها للمستفيدين، سواء ما يتعلق بالاستجابة لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، أو ما يتعلق بالطلاب الوافدين، ومنها:

- تباطؤ تطبيقات التطوير التقني في التعليم الجامعي، ما ينعكس سلبًا على أداء الجامعات، فما زال هناك قصور في أعداد الموظفين المؤهلين من الأكاديميين والإداريين، ومن الطلاب القادرين على الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

- قصور الموارد التعليمية ذات الصلة التي تناسب طبيعة التعلم الإلكتروني.(جمهورية مصر العربية، خطة التنمية الاقتصادية والاجتماعية لعام ٢٠١١/ ٢٠١٢، ص ص ٩٠- ٩١).
- تقادم النظم الإدارية المطبقة في الجامعات، وإعمال قواعد إدارية لا تتناسب وطبيعة عمل المؤسسات العلمية والبحثية.(المجالس القومية المتخصصة، ١٩٩٠- ٢٠٠٠،ص١٦٥)
- قصور المكتبات ومراكز المعلومات بالجامعات عن القيام بوظائفها؛ نتيجة لعدم الاهتمام الكافي بتدريب القوى البشرية، وقصور توافر الموارد المالية للحصول على المراجع والدوريات العلمية المتميزة، وقصور توفير العملات الصعبة لشراء الدوريات العلمية أو الاشتراك السنوي للحصول عليها. (المجالس القومية المتخصصة، ٢٠٠٢- ٢٠٠٣،ص ص ١١٠، ١١٦)
- قلة وجود نظام فعال لإدارة المعلومات.
- تكدس أعداد الجهاز الإداريما يزيد من أعباء البيروقراطية والروتين.(المجالس القومية المتخصصة، ٢٠٠٨- ٢٠٠٩، ص ص ٢٢- ٢٣)

ونتيجة لقلة الدراسات التي تناولت مشكلات الطلاب الوافدين في جامعة بنها- على وجه التحديد- فقد تم القيام بدراسة استطلاعية، تم تطبيقها على عينة من الطلاب الوافدين بجامعة بنهامن طلاب المرحلة الجامعية الأولى "الفرقة الثانية والرابعة"، بلغ قوامها (٢٠) طالبًا وطالبة، بغرض تعرف آرائهم حول أهم المشكلات التي تواجههم في أثناء فترة الدراسة بالجامعة، والتي يمكن التغلب عليها باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى وجود مجموعة من المشكلات، تم تصنيفها إلى الآتي:

❖ <u>المشكلات الأكاديمية التي تواجه الطلاب الوافدين بجامعة بنها:</u> تتعدد المشكلات الأكاديمية التي تواجه الطلاب الوافدين، ومنها ما يتعلق بالمقررات الدراسية والاختبارات، وعلاقة الطلاب بالأساتذة، والإرشاد الأكاديمي للطالب، ومن أهم المشكلات الأكاديمية التي تواجه الطلاب الوافدين <u>من وجهة نظرهم ما يلي:</u>

- الاعتماد على الجانب النظري بشكل كبير، وصعوبة بعض المقررات الدراسية.
- غياب العدالة في نظم تقويم أدائهم.
- مشكلة الامتحانات التقليدية التي تسبب بعض المشكلات النفسية والسلوكية لديهم.
- تردد الطالب في اختيار التخصص الملائم له كنتيجة لضعف التواصل فيما بينه وبين الأساتذة.
- قلة انتظام الطلاب الوافدين في الحضور من بداية العام الدراسي، الأمر الذي يؤثر على تحصيلهم الدراسي.
- غياب التواصل المباشر أو الإلكتروني بين الأستاذ الجامعي وطلابه الوافدين.
- مشكلة تكليفات الأساتذة المتعلقة بتقييم الأعمال الفصلية بالنسبة إلى الوافدين.
- اعتماد الكثير من الطلاب الوافدين على المذكرات والملخصات، والتي قد تختلف كلية عما قام عضو هيئة التدريس بشرحه.

- **المشكلات الإدارية والتكنولوجية التي تواجه الطلاب الوافدين بجامعة بنها:** تتعدد المشكلات الإدارية والتكنولوجية مثل ما يتعلق بإجراءات القبول والتسجيل في الجامعة، القوانين واللوائح الجامعية المنظمة للعمل، معاملة الموظفين للطالب،الخدمات المتوافرة والتي تقدمها الجامعة للطلاب الوافدين، ومن أهم المشكلات التي تواجه الطلاب الوافدين من وجهة نظرهم ما يلي:

- صعوبة التعامل مع قسم شئون الطلاب، وعدم وجود تواصل إلكتروني بين الطلاب الوافدين وإدارة الكلية.
- اتباع أساليب قديمة في إجراءات التسجيل، تستلزم حضور الطلاب إلى الجامعة أو توكيل من ينوب عنهم في ذلك.
- رداءة الخدمة الصحية وعدم وجود طاقم طبي مناسب للتعامل مع الحالات المرضية للطلاب الوافدين، وغياب الرعاية المناسبة لهم، مع عدم توفير سيارة إسعاف مناسبة في الكلية للتعامل مع الطوارئ.

- طول الفترة المستغرقة لاستخراج النتائج الدراسية، وصعوبة إجراءات استخراج شهادات التخرج.
- تعقد إجراءات التحويل من جامعة مصرية إلى أخرى، وصعوبة التواصل فيما بينها.
- قلة توافر المرافق المناسبة داخل الحرم الجامعي.
- الإزعاج الخارجي والأصوات العالية للمعدات وطريقة الجلوس والقاعات غير الملائمة، خاصة في أثناء فترة إجراء الامتحانات الفصلية.
- طبيعة المبنى الجامعي وبعده عن المواصفات المنشودة، وسوء تنظيم الطوابق، وعدم الاهتمام بدورات المياه.
- البطء في التعامل مع شكاوى الطلاب من قبل الهيئات المسئولة.

▪ <u>المشكلات الاقتصادية</u> التي تواجه الطلاب الوافدين بجامعة بنها: والتي تتعلق بالرسوم الجامعية، وأسعار الكتب والمراجع، وتكلفة المواصلات، والسكن والإقامة، ومن أهم المشكلات الاقتصادية التي تواجه الطلاب الوافدين من وجهة نظرهم ما يلي:

- ارتفاع قيمة الرسوم الدراسية خلال السنوات الأخيرة، وتغيير العملة المقبول الدفع بها من الجنيه الإسترليني إلى الدولار، ما شكل عبئًا على بعض الطلاب.
- ارتفاع قيمة تكاليف الإقامة والمعيشة في السنوات الأخيرة.
- قلة توافر سكن مناسب في محيط الجامعة، وعدم معرفتهم بوجود مدن جامعية خاصة بالطلاب المغتربين.
- تعقد طريقة دفع الرسوم الدراسية.

▪ <u>أهم المشكلات التي تواجه الطلاب في التعامل مع مكتب رعاية الوافدين:</u>

- قلة معرفة الطلاب بوجود مكتب خاص برعاية الطلاب الوافدين بالكلية أو بالجامعة، أو بنوعية الخدمات التي يقدمها، فقد أكدت نسبة ٩٠% من عينة الدراسة ذلك.
- لا يقدم مكتب رعاية الوافدين خدمات إلكترونية فعالة للطلاب.
- عدم وجود مواقع تواصل اجتماعي فعالة لمكتب رعاية الوافدين.

وأكدت عينة الدراسة أنه يمكن التغلب على المشكلات الأكاديمية والإدارية والاقتصادية، من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة، لإتمام عملية التسجيل واستخراج الشهادات والاعتماد على المقررات الإلكترونية والدفع الإلكتروني للرسوم الدراسية، والتواصل عبر شبكة الإنترنت بين الأساتذة والطلاب.

وفي ضوء ما سبق، تبلورت مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

كيف يمكن مواجهة مشكلات الطلاب الوافدين بجامعة بنها باستخدام مدخل الإدارة الإلكترونية؟ ويتفرع منه مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

١-ما مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات؟

٢-ما ملامح المشكلات الأكاديمية والإدارية والاقتصادية التي تواجه الطلاب الوافدين في الجامعات؟

٣-ما واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها وما أهم المشكلات التي تواجه الطلاب الوافدين بها؟

٤-ما التصور المقترح للإدارة الإلكترونية كمدخل لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين بجامعة بنها؟

فروض البحث:

تمثلت فروض البحث في الآتي:

- **الفرض الأول:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات مجموعة الجهاز الأكاديمي، ومجموعة الجهاز الإداري حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها.

- **الفرض الثاني:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد مجموعة الجهاز الأكاديمي، ومجموعة الجهاز الإداري حول المتطلبات اللازمة لتفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها.

- **الفرض الثالث:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد مجموعة الجهاز الأكاديمي، ومجموعة الجهاز الإداري حول تطبيقات الإدارة الإلكترونية لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين.

أهـــداف البحـــث:

استهدف البحث الحالي تعرف الأسس العلمية التي يقوم عليها مدخل الإدارة الإلكترونية بالجامعات، رصد وتحليل أهم المشكلات التي تواجه الطلاب الوافدين بجامعة بنها، والتوصل إلى آليات مقترحة للحد من مشكلات الطلاب الوافدين من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

أهميـــة البحـــث:

تتضح أهمية البحث فيما يلي:

- تنبثق أهمية البحث من الفئة التي يستهدفها، وهم (الطلاب الوافدون بجامعة بنها)، فهؤلاء الطلاب يمثلون قوة دافعة للجامعة لتحقيق ميزة تنافسية لها على مستوى العالم العربي والإسلامي، خاصة مع تزايد أعداد الوافدين في السنوات الأخيرة.

كما تنبع أهمية البحث من كونه قد يسهم في سد أوجه النقص في الدراسات المتعلقة بالطلبة الوافدين في الجامعات المصرية عامة، وفي جامعة بنها خاصة.

- تبصير القيادات بجامعة بنها بأهم الصعوبات والمشكلات التي تواجه الطلاب الوافدين، والإسهام في وضع حلول عملية لتلك المشكلات من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

حـــدود البحـــث:

تمثلت حدود البحث الحالي في الآتي:

١- الحد الموضوعي: وتمثل في محاولة تعرف مشكلات الطلاب الوافدين بجامعة بنها، ومواجهتها باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

٢- الحد البشري: اقتصر البحث الحالي على عينة من الطلاب الوافدين،بلغ قوامها (٢٠) طالبًا وطالبة في المرحلة الجامعية الأولى بجامعة بنها (طلاب الفرقة الثانية والرابعة)،لإجراء الدراسة الاستطلاعية، إلى جانب عينة من الجهاز الأكاديمي والإداري ببعض كليات الجامعة، لإجراء تطبيق الاستبانة بلغت نحو (٥٠) عضو هيئة تدريس، وقيادة أكاديمية تمثلت في (عميد الكلية، وكيل الكلية لشئون الطلبة)،(١٠٠) موظف إداري بشئون الطلبة وشئون الخريجين.

٣- الحد المكاني: اقتصر البحث الحالي على جامعة بنها.

٤- الحد الزمني: وهو زمن إجراء البحث في الفترة من ٢٠١٦/ ٢٠١٧، والدراسة الميدانية تم تطبيقها في الفترة من ٢٨/ ٩/ ٢٠١٧ إلى ٣٠/ ١٠/ ٢٠١٧م.

منهج البحث:

استخدم البحث الحالي المنهج الوصفي لدراسة المشكلة، فهو يهتم بوصف الظاهرة اعتمادًا على جمع الحقائق والبيانات ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا، لاستخلاص دلالتها وتفسيرها وتحليلها، مستعينًا بتطبيق استبانة لتعرف واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها، بالإضافة إلى الأسلوب الإحصائي لمعالجة نتائج الإطار الميداني.

أدوات البحث:

استعان البحث بتصميم استبانة: لتعرف متطلبات تفعيل الإدارة الإلكترونية كأحد المداخل الإدارية الحديثة، التي أخذت بها الجامعات لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين، وهي موجهة إلى عينة من الجهاز الأكاديمي والإداري بجامعة بنها بلغت نحو (١٥٠) فردًا.

مصطلحات البحث:

ارتكز البحث الحالي على المصطلحات التالية:

١-الإدارة الإلكترونية E- Management:

تعد الإدارة الإلكترونية أحد الأساليب الحديثة التي تسعى إلى تحويل المؤسسات المعاصرة إلى مؤسسات إلكترونية، تستخدم تكنولوجيا المعلومات في أداء جميع مهامها الوظيفية، ويقصد بها تلك العملية الإدارية التي تعتمد على إمكانيات الإنترنت والشبكات في التخطيط والتوجيه والرقابة على موارد المؤسسة، من أجل تحقيق أهدافها.(Hassan. N. Rawash, 2014, p215)

كما أنها تعبر عن منهجية تقوم على الاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات، في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة، لتحقيق تميزها وتمكينها من بناء قدرات تنافسية فعالة وضمان استمراريتها.(نبيل سعد خليل، ٢٠١٤، ص١٠٣)

وفي ضوء ذلك يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية إجرائيًا بأنها: "العمليات الإدارية التي تعتمد على التقنيات التكنولوجية الحديثة، وتوظيفها لتفعيل وظائف الجامعة وتحقيق تميزها، والتغلب على المشكلات الإدارية والأكاديمية والاقتصادية التي تواجه الطلاب الوافدين بجامعة بنها".

٢-الطلاب الوافدون Expatriate Students:

عرفت اليونسكو الطلاب الوافدينأو ما أطلقت عليهم "**الطلاب في حركية دولية**"بأنهم الطلاب الذين غادروا بلدهم أو أراضيهم الأصلية ويرحلون إلى بلد آخر بقصد الدراسة (معهد اليونسكو للإحصاء، ٢٠٠٦،ص ٣٣)، كما يعرف الطلاب الوافدون أيضابأنهم الطلاب القادمون إلى الجامعات المصرية من الأقطار المختلفة على المستويات العربية والإفريقية والدولية، وكيفية احتوائهم ثقافيًا في إطار عالمية الثقافة ونشرها. (نجلاء حامد، ٢٠١٢، ص ٢٨٦)

ويمكن تعريف الطلاب الوافدين إجرائيًا بأنهم: الطلاب من خارج جمهورية مصر العربية، القادمون إلى جامعة بنها لأغراض تعليمية، ولفترة زمنية محددة وهي الفترة المستغرقة لاستكمال تعليمهم الجامعي، وعلى نفقتهم الخاصة.

الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على أدبيات الفكر التربوي اتضح أن هناك مجموعة من الدراسات العلمية ذات الصلة بموضوع البحث، والتي يمكن تصنيفها إلى:

أولًا ـــ دراسات المحور الأول وتتعلق بالإدارة الإلكترونية:

١-دراسة (فاطمة سعد علي وآخرون،٢٠١٧، ص ص٩٣-١٢٠):

هدفت الدراسة إلى تعرف طبيعة الاتصال الإداري، وأهمية الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها، وتقديم بعض المقترحات التي تسهم في تطوير الاتصال الإداري داخل إدارة التعليم العام بليبيا، في ضوء الإدارة الإلكترونية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت في نتائجها إلى مجموعة من المقترحات لتطوير الاتصال الإداري في إدارة التعليم العام بليبيا، في ضوء الإدارة الإلكترونية، ومنها إعادة هيكلة إدارة التعليم وتطويرها لتتضمن الأهداف المستقبلية والمتغيرات التكنولوجية، وأهمية تثقيف وتوعية جميع القيادات

والإداريين والطلاب بأهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تسهيل العمل الإداري، مع وجود طاقم فني متخصص في صيانة وتطوير نظام الإدارة الإلكترونية في إدارة التعليم العام، وتوفير الدورات التدريبية عالية المستوى في استخدام التقنيات الحديثة، وتوفير بنية تحتية مناسبة، وكذلك تنوع الموارد المالية وإعداد الكوادر البشرية المؤهلة في مجال الإدارة الإلكترونية.

٢-دراسة (Mohamed Abdulla Jabir, Abd elrahman Elsharif Karrar, 2017, pp873-876):

هدفت الدراسة إلى تعرف تأثير نظم المعلومات الإدارية والإدارة الإلكترونية في أداء العاملين، وتحديد التأثيرات الناتجة عن استخدام هذه الأنظمة، وكذلك تعرف أهم المشكلات التي تعرقل تطبيق نظم المعلومات في الإدارة الإلكترونية في كلية النيل، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وإعداد استبانة وتطبيقها على عينة بلغت نحو (٣٠) موظفًا في الكلية، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود أثر إيجابي نتيجة لاستخدام الإدارة الإلكترونية في كلية النيل، ومنها سرعة وسهولة التواصل بين مستويات الإدارة المختلفة، سهولة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء العمل اليومي، سهولة متابعة وتقييم أداء الموظفين، وحل مشكلة الحفظ والتوثيق، كما توصلت الدراسة إلى وجود ثمة معوقات تواجه تنفيذ الإدارة الإلكترونية، ومنها ما يتعلق بالنواحي البشرية، والتنظيمية، والتقنية، والمالية مثل الافتقار للتدريب الكافي للموظفين على الاستخدام الأمثل للكمبيوتر، قلة الوعي بأهمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية ومزايا تطبيقها، وجود ضعف في تصميم الشبكة الداخلية، ضعف وصول المعلومات إلى المستفيد، ضعف أمن الشبكات الداخلي، وأوصت الدراسة بضرورة التحول إلى الإدارة الإلكترونية لتحقيق التميز في الإدارة، من خلال خطة محددة وتشكيل فرق عمل ونشر نظم المعلومات الإلكترونية واستخدام شبكة الحاسوب، للحد من الاعتماد على الأفراد وتقليل الوقت المستغرق للوصول إلى المعلومات، وتنظيم وتجهيز البنية التحتية وبناء مركز للمعلومات مجهز بخوادم لتوسيع قاعدة البيانات، وضرورة تدريب الموظفين على استخدام الكمبيوتر ونظم الإدارة

الإلكترونية، وإعادة بناء الهياكل الوظيفية لتلبية الاحتياجات المتغيرة ومراجعة القواعد واللوائح بما يتناسب مع بيئة العمل.

٣-دراسة (العياشي زرزار، ٢٠١٦، ص ص ١٨٥-٢٠٨):

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، من خلال تعرف أهمية ومزايا ومعوقات تطبيقات الإدارة الإلكترونية كتوجه إداري حديث، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت إلى أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب إعادة هندسة نظم العمل الإداري، وتحويلها إلى وظائف إدارية تشمل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وأنه توجد متطلبات إدارية مهمة لتفعيل إجراءات استخدام الإدارة الإلكترونية، منها: وضع خطط تتسم بالمرونة، وتهيئة العاملين عقليًا ونفسيًا على استخدام الإدارة الإلكترونية، وتزويد العاملين بدورات تدريبية عن تطبيقات الإدارة الإلكترونية،والتغلب على المعوقات، والتي منها نقص الحوافز المادية، وغياب الخبراء والمتخصصين، ونقص الإمكانيات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأوصت الدراسة بضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، والتزام القيادات الجامعية بنشر ثقافة العمل الإلكتروني، وضرورة اهتمام الجامعات بإدخال مواد تدريسية عن الإدارة الإلكترونية.

٤-دراسة (الطرش فيروز، ٢٠١٥، ص ص ١٢٢-١٤٤):

هدفت الدراسة إلى تعرف تأثير الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرار، والتطرق إلى الدور الفعال الذي تقوم به الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات، وتحسين علاقتها مع المستفيدين منها، وتعرف مراحل اتخاذ القرار، وتعرف أثر استخدام نظم دعم القرار على كفاءة اتخاذ القرار، واستعانت الدراسة بالمنهج الوصفي، وبينت نتائج الدراسة ضرورة انتقال المؤسسات إلى الأعمال الإلكترونية، وربط فروعها بشبكة اتصالية تضمن الانسياب السريع للمعلومات فيما بينها، وتأهيل العنصر البشري لاستخدام تقنية المعلومات في سير العمليات الإدارية، وأن الإدارة الإلكترونية تقوم على مزيج متكامل من الكفاءات البشرية، واعتماد المعلومة في الوقت والمكان المناسبين، مع وجود بنية تحتية متنوعة

مناسبة ومرنة، تحمل في طياتها توجهًا نحو العالم الرقمي وتسهيل إنجاز الأعمال إلكترونيًا.

٥-دراسة (محمد عبد الله حسن، ٢٠١٣، ص ص ٧٧٥-٨٣٨):

هدفت الدراسة إلى تعرف أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة صنعاء، ومعرفة المعوقات التي تواجه تطبيقها، والتوصل إلى الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة صنعاء، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، واستعان بتطبيق استبانة على عينة قوامها(١٦١) موظفًا إداريًا بجامعة صنعاء.وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أهمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة صنعاء ووجود معوقات لتطبيقها، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من الآليات التي يمكن من خلالها تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأوصى الباحث بضرورة وجود قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة بالجامعة، مع توفير خدمة الإنترنت وإشراك مرافق الجامعة كافة بمركزها الرئيسي، وضرورة وضع نظام للتحفيز المادي والمعنوي لدى موظفي جامعة صنعاء لاستخدام التقنيات الإلكترونية.

٦-دراسة (محمد أحمد فؤاد، محمد مسلم حسن، ٢٠٠٨، ص ص٤٣-١٢١):

هدفت الدراسة إلى تعرف واقع إدارة الجامعات المصرية، وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير بعض وظائف الإدارة الجامعية، والتوصل إلى متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات المصرية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، مع تطبيق استبانة على عينة من المسئولين من أفراد الجهاز الأكاديمي الإداري والجهاز الإداري، في إدارة بعض الجامعات المصرية وكلياتها (الأزهر- بنها- أسيوط)، وذلك للوقوف على واقع الإدارة الجامعية ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية على عينة بلغت نحو (١٥٨) عضوًا، منها (٧٠) فردًا من فئة أكاديمي إداري، (٨٨) فردًا من فئة الإداريين.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، منها: ضعف الدعم المادي اللازم لشراء البرامج والتقنيات الحديثة، وجود قصور في إدارة القوى العاملة بالجامعة،نقص الكوادر المتخصصة في التعامل مع شبكة الإنترنت، بطء إجراءات

القيد للطلاب الجدد،صعوبة استخراج بيانات الحالة أو الشهادات وقت طلبها من الجامعة، وجود مركزية شديدة في الإدارة الجامعية، كما توصلت الدراسة إلى أهمية الإدارة الإلكترونية في تطوير حفظ وتنظيم الملفات من خلال الأرشيف الإلكتروني، سرعة وسهولة إعداد التقارير ورفعها للمستويات الأعلى، زيادة كفاءة وفاعلية العمل الإداري، تقليل التكاليف المادية، وسرعة اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى أنه توجد عدة معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومنها وجود فجوة بين إمكانات الأفراد ومتطلبات مراكزهم الوظيفية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية، وضعف البنية التحتية للاتصالات، الاتجاهات السلبية لدى بعض الأفراد نحو العمل الإلكتروني، ضعف الدعم المادي لشراء البرامج والتقنيات الحديثة، والنقص في الخبرات والمهارات اللازمة للتعامل مع خدمات شبكة الإنترنت، واحتواء خطة التدريب على برامج غير ملائمة للأفراد، وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات التي تسهم في التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي تخص وظيفة التخطيط والتنظيم وصنع القرار والرقابة.

ثانيًا ـــ دراسات المحور الثاني وتتعلق بمشكلات الطلاب الوافدين:

١-دراسة (Myrna R. Olson, 2016, pp1-14.Delphine N. Banjong,):

هدفت الدراسة إلى تعرف الاتجاهات والقضايا المتعلقة بالطلاب الدوليين الذين يدرسون في الولايات المتحدة،وتأثير الطلاب الدوليين على الاقتصاد الأمريكي، بالإضافة إلى بلدان الطلاب الأجانب، والمشكلات التي يواجهها هؤلاء الطلاب إضافة إلى إيجابيات وسلبيات وجود الطلاب الدوليين في الولايات المتحدة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج المهمة منها أن معظم الطلاب الدوليين ساهموا بشكل كبير في الاقتصاد الأمريكي، خاصة في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات،لأنه لا تزال نسبة كبيرة منهم في الولايات المتحدة بعد دراستهم، والحصول على الجنسية الأمريكية، لذلك فإن أصحاب العمل وصانعي السياسات يسعون إلى جذب وإيجاد طرق للاحتفاظ بالطلاب الدوليين في الولايات

المتحدة،وذلك للحفاظ على التقدم التكنولوجي والقدرة التنافسية العالمية التي تحظى بها الولايات المتحدة، وأوصت الدراسة بضرورة قيام الولايات المتحدة بالبحث عن طرق لجذب المزيد من الطلاب من خلال خفض الرسوم الدراسية للطلاب، وتوسيع برامج المنح الدراسية، أو توسيع المناهج المدرسية، وأنه يجب على الولايات المتحدة بذل جهود مكثفة في تحديد نظام الهجرة لديها، لتسهيل حصول الطلاب الأجانب على تأشيرات لمتابعة أحلامهم الأكاديمية/ المهنية، وأن هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات حول الاحتياجات المتنوعة للطلاب الدوليين وكيفية تلبيتها، وأنه يجب تحسين السياسات التي تحكم سوق العمل في الولايات المتحدة للطلاب الدوليين، وتوفير الوصول إلى وظائف خارج الحرم الجامعي للطلاب في أثناء الدراسة.

٢- دراسة(Delphine N. Banjong, 2015, pp132-142.):

هدفت الدراسة إلى الكشف عن التحديات التي تواجه الطلاب الدوليين، مثل المشكلات الاقتصادية أو المالية، ودرجة الكفاءة في اللغة الإنجليزية، والشعور بالغربة والحنين للوطن في الولايات المتحدة الأمريكية، وتقييم كيفية تعامل هؤلاء الطلاب مع هذه الصعوبات من خلال الاستفادة من الموارد والإمكانيات المتاحة في الحرم الجامعي، مثل المركز الدولي، ومركز الإرشاد الطلابي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ لتحقيق أهدافها،مع تطبيق استبانة على عينة من الطلاب الدوليين بلغت نحو (٣٤٩) طالبًا وطالبة من جنسيات مختلفة في جامعة الغرب الأوسط، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها أن الطلاب الدوليين يواجهون مشكلات متعددة تتعلق بالتكيف الاجتماعي والاندماج، عدم كفاية الموارد المالية، ومشكلات في الحياة اليومية، والشعور بالوحدة أو الحنين إلى الوطن،والتحديات المتعلقة باستخدام التكنولوجيا المتقدمة في البيئة الجامعية، كما أكدت الدراسة على أن صعوبات التكيف هذهتؤثر على الأداء الأكاديمي للطلاب الدوليين، والكفاءة العقلية والبدنية، بالإضافة إلى أن هؤلاء الطلاب لا يسعون إلى طلب الإرشاد أو المشورة مثل الطلاب المحليين، لأن البعض منهم يجد الحرج في ذلك.

وأوصت الدراسة بضرورة تبصير الطلاب الدوليين بطبيعة أنشطة المراكز الموجودة في الحرم الجامعي وأماكن وجودها، وكيفية الحصول على المعلومات اللازمة لهم للتغلب على المشكلات التي يواجهونها، فالحصول على هذه الخدمات وهذه المعلومات يساعد على التكيف بسهولة، والحد من التحديات، وبالتالي تحسين أدائهم الجامعي.

٣-دراسة (جهاد علي السعايدة وآخرون، ٢٠١٥، ص ص ٤٩-٦٤):

هدفت الدراسة إلى تعرف المشكلات الأكاديمية والاجتماعية والنفسية التي تواجه الطلبة الخليجيين في الجامعات الأردنية، الواقعة في محافظة البلقاء التطبيقية وعمان الأهلية، وبيان الفروق في مواجهة هذه المشكلات حسب بعض المتغيرات، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) طالب خليجي، وأظهرت نتائج الدراسة أن المشكلات النفسية تحتل المرتبة الأولى عند الطلبة الخليجيين في الجامعات الأردنية ثم المشكلات الأكاديمية ثم الاجتماعية، وأن أبرز المشكلات الأكاديمية التي تواجههم هي عدم الارتياح للتخصص، وأبرز المشكلات الاجتماعية هي ارتفاع أسعار المساكن للخليجيين، أما المشكلات النفسية فأبرزها الضيق والاكتئاب نتيجة الابتعاد عن الأسرة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المشكلات الأكاديمية تعزى إلى الجامعة والعمر والدخل الشهري للطالب.

٤-دراسة (نواف أحمد سمارة، فايز محمد المجالي، ٢٠١٤،ص ص ٣٢٩-٣٥٢):

هدفت الدراسة إلى البحث في دوافع الطلبة الوافدين للالتحاق ببرامج الدراسات العليا في جامعة مؤتة في الأردن من وجهة نظرهم، والكشف عن أثر متغيرات الجنس والعمر والمستوى الدراسي والوضع الاجتماعي والوضع الوظيفي في تصنيفهم للدوافع، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم البحث المنهج الوصفي، بالإضافة إلى تصميم استبانة طبقت على عينة من الطلبة الوافدين بلغت نحو (٢١١) طالبًا وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى أن الطلبة الوافدين قد صنفوا دوافع التحاقهم ببرامج الدراسات العليا في أربعة مجالات حسب أهميتها: الدوافع العلمية، الدوافع المهنية، الدوافع النفسية والدوافع الاجتماعية والوضع الوظيفي.

٥-دراسة (إسماعيل الزيود، ٢٠١٣، ص ص٣٩٥-٤٠٩):

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تكيف الطلبة الوافدين الدارسين في الجامعات الأردنية في أربعة مجالات، هي:المجال الأكاديمي، والنفسي، والاجتماعي، والاقتصادي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم تصميم استبانة طبقت على عينة عشوائية طبقية بلغ حجمها (٣٥٠) طالبًا وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تكيف وتوافق الطلبة الوافدين تعزى لمتغير المستوى الدراسي، وتبين أن أعلى مستوى للتكيف كان في المجال الاقتصادي، يليه المجال الاجتماعي ثم المجال النفسي، وأن أقل مستوى تكيف كان في المجال الأكاديمي.

تعليق على الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة يتضح أن دراسات المحور الأول ركزت على الإدارة الإلكترونية، في حين ركزت دراسات المحور الثاني على الطلاب الوافدين/الدوليين، وبذلك نجد أن البحث الحالي يختلف عن الدراسات السابقة ويستفيد منها على النحو التالي:

تعليق على دراسات المحور الأول:

١. **محور الاهتمام:** لقد اهتمت الدراسات السابقة في المحور الأول بالإدارة الإلكترونية والبحث في أهدافها وآليات تطبيقها في الجامعات، في حين ركزت بعض الدراسات على دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الاتصالات الإدارية في التعليم العام (دراسة فاطمة سعد علي وآخرون، ٢٠١٧)، وركزت دراسة (**Mohamed Abdulla Jabir, AbdelrahmanEisharifKarrar, 2017**) على تأثير نظم المعلومات الإدارية والإدارة الإلكترونية في كفاءة العمليات الإدارية، وركزت دراسة (**لطرش فيروز، ٢٠١٥**) على الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على عملية اتخاذ القرار، وبذلك يتفق البحث الحالي مع هذه الدراسات في أهمية تطبيقات الإدارة الإلكترونية؛ للحد من مشكلات الإدارة التقليدية في الجامعات.

٢. **المنهـــــــج:** استخدمت جميع الدراسات المنهج الوصفي، ومنها ما زاوج بين المنهج الوصفي وأسلوب التحليل الإحصائي، وبذلك يتشابه البحث الحالي مع هذه الدراسات التي ركزت على المنهج الوصفي لمعالجة المشكلة.

٣. **الأدوات:** اعتمدت غالبية الدراسات على الأسلوب النظري لجمع البيانات الكمية والكيفية، وبعضها استخدم الاستبانة كما في دراسة (**Mohamed Abdulla Jabir, AbdelrahmanElsharifKarrar, 2017**)، ودراسة (**محمد عبد الله حسن، ٢٠١٣**)، ودراسة (**محمد أحمد فؤاد، محمد مسلم حسن، ٢٠٠٨**)، وبذلك يتشابه البحث مع بعض الدراسات التي اعتمدت على الاستبانة لمعالجة المشكلة.

تعليق على دراسات المحور الثاني:

١- **محـــــور الاهتمـــــام:** لقد اهتمت الدراسات السابقة في المحور الثاني بمشكلات الطلاب الوافدين/ الدوليين،والتحديات التي تواجههم في أثناء فترة دراستهم في الجامعات الوافدين إليها، مثل المشكلات الاقتصادية ودرجة الكفاءة في اللغة الإنجليزية والشعور بالغربة والحنين للوطن ومشكلات التكيف، في حين ركز البحث الحالي على المشكلات الأكاديمية، والإدارية، والاقتصادية، وكيفية الحد منها من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وهذا ما لم يتم تناوله في أي من الدراسات السابقة.

٢- **المنهـــــــج:** استخدمت جميع الدراسات المنهج الوصفي، ومنها ما زاوج بين المنهج الوصفي وأسلوب التحليل الإحصائي، وبذلك يتشابه البحث الحالي مع هذه الدراسات التي ركزت على المنهج الوصفي لمعالجة المشكلة.

٣- **الأدوات:** اعتمدت غالبية الدراسات على الأسلوب النظري لجمع البيانات الكمية والكيفية، وبعضها استخدم الاستبانة كما في دراسة (**جهاد علي السعايدة وآخرون، ٢٠١٥**)،(***Delphine N. Banjong, 2015***)، *ودراسة* (**إسماعيل الزيود، ٢٠١٣**)، وبذلك يتشابه البحث مع بعض الدراسات التي اعتمدت على الاستبانة لمعالجة المشكلة.

٤- **أوجه الإستفادة:** استفاد البحث الحالي من عرض الدراسات السابقة في انتقاء المراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتحديد معالمه وصياغة مشكلته

الأساسية، كي يأتي في إطار تكاملي مع هذه الدراسات، وتعرف الإطار النظري المتعلق بالإدارة الإلكترونية ومشكلات الطلاب الوافدين، والاستفادة من النتائج التي توصلت إليها.

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث، ويتناول المحاور التالية:

أولًا ـــ الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية اتجاهًا جديدًا في الفكر الإداري المعاصر، لأنها تعتمد على التقنيات الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات إلى الفئة المستهدفة بسهولة وكفاءة عالية، كما تعتمد على التكامل المعلوماتي بين الإدارات المختلفة بالمؤسسة لتوجيه سياسة وإجراءات العمل نحو تحقيق أهداف المؤسسة.

كما تعد المحرك الأساسي للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، وفرصة للارتقاء بالأداء، ووسيلة لرفع كفاءة الإدارات والعاملين، وتطوير أدائها وتخفيف الأعباء الإدارية عنها، إضافة إلى قدرتها على مواجهة مشكلات الإدارة التقليدية كافة، وتقديم أفضل النتائج ووضع الخطط المستقبلية، وفرض السيطرة على الأنشطة كافة بالمؤسسة، ما يحقق لها مركز تنافس متميزًا.

١-مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهدافها:

للإدارة الإلكترونية العديد من المفاهيم التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

منهجية إستراتيجية لإدارة المؤسسات من خلال تطبيق أنظمة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والذكاء الاصطناعي،كي تشدد على القيمة التي اكتسبتها المؤسسة من خلال قدرات تكنولوجيا المعلومات، وتركز على القيمة المضافة إلى التطبيقات التي من شأنها أن تعطي نوعية أفضل للخدمات، من ناحية الجودة والكفاءة والفعالية والتكلفة، بما يضمن تحقيق رؤية المؤسسة، وبذلك فهي تعتمد على الدمج ما بين المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، للقيام بجميع العمليات الإدارية الخاصة بالمؤسسات من أجل تحسين الأداء وتعزيز القدرة التنافسية. (Liu Yao,et.all, 2011,p66,58)

وتعرف أيضًا بأنها وسيلة سريعة وسهلة لتبسيط الإجراءات الإدارية وتنفيذها بكفاءة عالية، وتقديمها في أقل وقت وجهد، وذلك باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات إلكترونيًا في توجيه سياسات وإجراءات عمل الجامعة، من أجل

تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للتغيرات داخليًا وخارجيًا. (محمد عبد الله حسن، ٢٠١٣، ص٧٨٤)

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي اتجاه من الإتجاهات الحديثة في الإدارة، والتي تقوم على استخدام الإنترنت في إنجاز العمليات الإدارية (كالتخطيط والتنظيم والإشراف والرقابة) إلكترونيًا، ومن ثم فهي عملية تهدف إلى تقديم الخدمات والمعلومات عن بُعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها، وتقديمهاإلى الطلاب بسرعة وسرية عالية وبأقل تكلفة، إضافة إلى التواصل مع الطلاب الوافدين بمزيد من الشفافية والوضوح، بواسطة استثمار الطرق التكنولوجية الحديثة وأجهزة الاتصالات المتطورة.

كما أن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى تحقيق العديد من الأهداف في إطار تعاملها مع المستفيدين،بما في ذلك تبسيط إجراءات العمل وخفض التكاليف وتحسين الجودة وتسهيل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة للمؤسسة، والحد من استخدام الورق ومشكلة حفظ وتوثيق المعلومات، **وتتلخص أهداف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:**

- الحد من البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، وإتاحة المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بسرعة وفي وقت مناسب.
- توصيل الخدمات إلى المستفيدين في مكان تواجدهم بالشكل والأسلوب المناسبين، وبالسرعة والكفاءة المطلوبتين.
- تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية والخدمات وما يتعلق بها من عمليات إدارية، باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات والاتصالات.
- زيادة كفاءة عمل المؤسسة خلال تعاملها مع المستفيدين والمؤسسات المشابهة وإنشاء قنوات اتصال إضافية بينهم، من أجل التأكيد على الشفافية والوضوح، وتحقيق أقصى درجات الرضا عن الخدمة للمستفيدين.
- توفير منظومة عمل متكاملة من خلال زيادة تشابك الموارد المادية والبشرية والمعلوماتية والتكنولوجية والإدارية، بما يحقق الاستثمار الأمثل لموارد المؤسسة وتحسين أدائها.(حافظ فرج، محمد صبري، ٢٠١٢، صص ٢٥٠-٢٥١)

- الاعتماد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات عند القيام بالعمليات الإدارية.(عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، ٢٠٠٤،ص٣)

ويتضح من العرض السابق تركيز الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمة للمستفيدين بصورة مرضية وبسرعة وكفاءة عالية، ودعم مفهوم الشفافية، والتكامل بين موارد المؤسسة المادية والبشرية والتكنولوجية من أجل بلوغ أهدافها.

٢-أهمية الإدارة الإلكترونية، وخصائصها:

تمثل الإدارة الإلكترونية قفزة نوعية من الطرق التقليدية في الإدارة، وهذا يعني تقديم الخدمات باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة الأمر الذي يؤدي إلى تبسيط إجراءات العمل، وفي السنوات القليلة المقبلة سوف تصبح الإدارة الإلكترونية شرطًا أساسيًا للمؤسسات التي ترغب في اللحاق بركب المنافسة(Hassan. N. Rawash, 2014, p.215) وتتضح أهمية الإدارة الإلكترونية سواء بالنسبة إلى الطالب أو الجامعة أو المجتمع من خلال ما يلي:

- سرعة تدفق المعلومات في بيئة الجامعة.
- دمج التعليم الرقمي والبحث عن خطوة إستراتيجية إلى الحرم الجامعي الإلكتروني.
- البحث عن طرق مبسطة لإنجاز العمل وتقليل التكلفة وإعطاء المزيد من جودة الخدمة.
- الدقة والموضوعية في العمليات التي يتم إنجازها.
- تحسين التواصل بين الطالب والجامعة داخل وخارج البلاد.
- الرصد المستمر والمتابعة الداخلية والخارجية لأداء المنظمة.(Ghazi.IRaho,et.all, 2015,p.3)
- تحقيق إمكانية الاتصال بالجهات والإدارات المختلفة بالداخل أو الخارج، من خلال الشبكة العنكبوتية الرشيقة بدلًا من الشبكة الهرمية المعوقة.
- تيسير قضاء الخدمة التعليمية للمستفيدين، وتقليل المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة ولا يمتلك مهارة فن التعامل.

- توسيع فرص المشاركة في التعليم من خلال أجهزة الكمبيوتر المنزلية بدلًا من الذهاب إلى المؤسسات الجامعية أو الإدارية.

- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتقليل الإجراءات الإدارية من تعبئة العديد من النماذج، وزيارة العديد من المكاتب لإنهاء المعاملة الواحدة، والتنقل بين مختلف الأقسام التابعة للجامعة.

- تحسين الكفاءة والإنتاجية للإدارة الجامعية. (معتز إبراهيم قنبر، ٢٠١٤، ص ص ٤٠٥-٤٠٦)

- استخدام الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، والتفاعل الآني، والسرعة الفائقة، والعمل عن بعد وبلا حدود.

- العمل على رفع كفاءة الموارد البشرية وسرعة اتخاذ القرار.

- المساهمة في تحقيق اتصال أفضل وأسرع وأوسع مع الجهات المختصة والمسئولين، وتوفير المعلومات والحصول على الخدمات بسهولة ويسر. (حافظ فرج، محمد صبري، ٢٠١٢، ص ص ٢٤٨-٢٤٩)

وترتكز الإدارة الإلكترونية على العديد من الخصائص، أهمها ما يلي:

- عدم وجود علاقة مباشرة بين أطراف التعامل، فيكون التعامل من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية معًا في الوقت نفسه، فهي بمثابة الوسيط الدائم بينهم.

- التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية.

- إدارة دون ورق والتعويض بالأرشيف الإلكتروني وتطبيق المتابعة الآلية.

- إدارة بلا تنظيمات جامدة، وتعني المؤسسات الذكية أو الشبكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

- إدارة بلا مكان وزمان، كي تعتمد على المؤتمرات الإلكترونية والفيديو كونفرانس والهواتف المحمولة، والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية على مدار الـ٢٤ ساعة.

- من خلال الإدارة الإلكترونية يتم تداول البيانات والمعلومات والوثائق الإلكترونية، وذلك باستخدام شبكات الاتصال الإلكترونية والاعتماد على الرسالة الإلكترونية والصوتية.

الإدارة الإلكترونية تستوعب التقنية وتتعامل معها من منطلق إداري يقوم على التحديد الدقيق للأهداف الإستراتيجية للمؤسسة. (نبيل سعد خليل، ٢٠١٤، ص ص ١١٢-١١٣، ١٣٩)

وبناءً على ما سبق فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد الجامعة على تقليل الإجراءات الإدارية، والتحول من الأرشفة الورقية إلى الأرشفة الإلكترونية، وتوفير قاعدة بيانات ومعلومات جيدة لمراكز اتخاذ القرار، وميكنة الأعمال والمهام والمعاملات بالمؤسسة التي تسعى إلى تطبيق هذا النظام، وفتح حدود الزمان والمكان والعمل المستمر نحو تحقيق التنافسية.

٣-مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من المزايا، ومنها:

- سرعة توفير البيانات والمعلومات بالدقة والكفاءة المناسبة.
- ضمان الدقة والموضوعية في إنجاز العمل داخل المؤسسة.
- التخلص من مخاطر التعامل مع الأوراق التي تتعرض للأضرار والخسائر.
- سهولة التواصل بين الإدارات المختلفة للمؤسسة الواحدة، وبينها وبين المؤسسات الأخرى.
- التخلص من البطء والروتين وتبسيط إجراءات العمل الإداري داخل المؤسسات، الأمر الذي له أثر إيجابي على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.(Suliman Hajaia ,Atalla Roud , 2014,p.206)
- سرعة أداء الخدمات للمستفيدين مع الحفاظ على جودتها.
- تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات الورقية وتخفيض الوقت المستغرق لإنجاز مهام العمل.
- تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة، وخاصة ما يتعلق بالمعاملات الورقية.
- تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن وتقليص المخالفات، نظرًا لسهولة ويسر النظام ودقته.

- تخفيض الاستثمارات الخاصة بالإنشاءات وما شابه ذلك.(مصطفى محمود إبراهيم، ٢٠١٦،ص ٢٦٦)
- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار.
- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال، والبعد عن المجاملات الشخصية،لتقوم على عمليات دقيقة محددة ينفذها المراجع عبر قائمة من الأوامر. (محمد عبد الله حسن، ٢٠١٣، ص ٧٩٢)
- تطوير العمل الإداري بالمؤسسة بما ينسجم مع طبيعة العصر ومتطلباته وتحدياته الداخلية والخارجية.
- زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة، وكفاءتها في إرضاء المستفيدين.(فاطمة سعد وآخرون، ٢٠١٧، ص ١٠٨)

وبذلك تتضح ضرورة الأخذ بهذا المدخل الإداريلما يقدمه من مزايا، كتبسيط الإجراءات، والدقة في إنجاز العمليات المختلفة،وضمان جودة الخدمة المقدمة، وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات الإدارية المتعددة، وتقليل المحسوبية وتسهيل إجراءات الاتصال داخل وخارج الجامعة.

٤-دواعي الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لمواجهة بعض مشكلات الطلاب الوافدين:

يرجع التحول من نظم المعلومات الإدارية التقليدية، إلى نظم المعلومات الذكية، ومرونة الهياكل التنظيمية المتضمنة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية، إلى عدة أسباب منها:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة العمل الجامعي.
- ضرورة توفير وتوحيد البيانات والمعلومات المتداولة للعاملين في الجامعة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل جامعة تسعى إلى التنافس. (محمد أحمد جاويش، محمد مسلم وهبة، ٢٠٠٨، ص ص ٤٦-٤٧)

- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في صنع واتخاذ القرارات. (مصطفى محمود إبراهيم، ٢٠١٦، ص ٢٦٥)

٥-آليات التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

يحتاج التحول إلى الإدارة الإلكترونية إلى عدة آليات، ومن أهمها مايلي:

- قناعة ودعم الإدارة العليا بالجامعة بتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية.

- تدريب وتأهيل العاملين على كيفية إنجاز الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية.

- توثيق وتطوير إجراءات العمل (العمليات الإدارية)، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها، مع الأخذ في الاعتبار تقليل التكلفة وزيادة الجودة والإنتاجية.

- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية، من خلال ربط الأقسام والفروع كافة بشبكة معلومات واحدة، وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.

- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونيًا بواسطة "سكانر" وتصنيفها بهدف الرجوع إليها.

- البدء ببرمجة المعاملات الورقية الأكثر انتشارًا في جميع الأقسام إلكترونيًالتقليل استخدام الورق. (فيروز لطرش، ٢٠١٥، ص ص ١٢٦-١٢٧)

٦-معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات:

هناك بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية، نظرًا لإقبال المؤسسات على تطبيقها دون تخطيط سابق، ومن هذه المعوقات ما يلي:

- ضعف التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المتعلقة باستخدام التقنيات الحديثة، نظرًا لعدم وجود سياسة موحدة على مستوى المؤسسة.

- غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى العاملين،وعدم إدراكهم لأهميتها وفوائدها.

- نقص الوعي الثقافي والمعرفي بجوانب الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المؤسسات،إضافة إلى نقص الخبرات البشرية في مجال التقنية.

- عزوف الكفاءات المتميزة عن العمل في المنظمات الحكومية لقلة الحوافز.
- ضعف الاتصال والبنية التكنولوجية بشكلعام.
- نقص مصادر التمويل والإنفاق لتوفير البنية التحتية، لأن الإدارة الإلكترونية تتطلب إنفاقاً ماليًا كبيرًا لتحقيق الأهداف المنشودة. (فاطمة سعد وآخرون، ٢٠١٧، ص ص ١١٠ – ١١٢)
- ضعف التخطيط الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات، والذي يساعد على اتخاذ القرارات الإستراتيجية في الإدارة، وبالتالي إعطاء صورة واضحة للمستقبل والإعداد الجيد له.
- قلة جاهزية المؤسسات لحماية سرية وأمن المعلومات.
- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض العاملين، والخوف من التعامل مع التقنيات التكنولوجية.
- قلة برامج التدريب في مجال التقنيات الحديثة المتطورة.
- غياب وجود بيئة عمل إلكترونية وفق أطر قانونية، وقصور التشريعات والقوانين اللازمة، مثل:عدم وجود التشريعات القانونية لاعتماد التوقيع الإلكتروني، والتعامل مع البريد الإلكتروني، والتحقق من شخصية طالب الخدمة. (أحمد سعد، محمد مصطفى، ٢٠١٣، ص ص ١٧ – ٢٠)

ويمكن تصنيف المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة العربية إلى ما يلي:

- **المعوقات التكنولوجية:** وتشمل جميع الأمور ذات الصلة بواقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدام الإنترنت، وتطوير إنتاج البرمجيات، وخدمات تكنولوجيا المعلومات، ويمكننا القول إن العالم العربي لا يزال في مستوى متدنٍ في استخدام التكنولوجيا الحديثة، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر، بالمقارنة مع بقية دول العالم.

المعوقات الثقافية: وتتعلق بدراسة الثقافة التنظيمية لكل مؤسسة، وتشمل الاختلافات الإدارية وأساليب وطبيعة العمل، فالثقافة التنظيمية تشير إلى مجموعة القيم والتقاليد المشتركة بين جميع العاملين بطريقة واضحة،وتتطور هذه الثقافة مع

نمو وتطور المنظمة، وتتفاعل مع النسيج الاجتماعي والثقافي الذي توجد فيه، ويجلب العاملين إلي المؤسسة قيمهم وعاداتهم وتقاليدهم التي تؤثر بدورها على الثقافة التنظيمية لمنظمتهم، ولا سيما أساليبهم في أداء الواجبات ومواكبة مستوى الأداء الذي تستهدفه المؤسسة، وبذلك تشكل الثقافة التنظيمية عنصراً مهمًّا في تطوير مشاريع الإدارة الإلكترونية وأدواتها، وتتطلب الإدارة الإلكترونية انتشار ثقافة الابتكار، مع أخذ نظرة أعمق إلى واقع المؤسسة، وينبغي أن ينظر هذا التفكير في جميع العوامل المتغيرة في البيئة الخارجية التي تؤثر على عمل المؤسسة، والتي تتطلب إدخال تغيرات جوهرية في الثقافة التنظيمية للمؤسسة. (Huthaifa Abd elkarim Ali, Sammani Abd ulmutalib Ahmed, 2013,pp.35-36)

- **معوقات تنظيمية:** وتتضمن طبيعة الهيكل التنظيمي، وضعف النظم الإدارية،والإدارة المركزية الثابتة، وجمود اللوائح والتشريعات.

- **معوقات مالية وفنية:** بما في ذلك قلة توافر المختبرات لتطبيقها، وبطء خدمات الإنترنت، وعدم كفاية الأمن لحماية المستخدم، ونقص الصيانة، ونقص الموارد المالية، وارتفاع تكلفة الأجهزة والإنترنت والاتصالات وغيرها.

- **معوقات بشرية:**وتتضمن طبيعة العنصر البشري وثقافة الأبواب المغلقة وانعدام الثقة في الحماية وسرية وأمن المعاملات الشخصية، وعدم وجود حوافز لموظفي هيئةالتدريس، وضعف بعض أعضاء هيئة التدريس في اللغة الإنجليزية. (Suliman Hajaia ,Atalla Roud, 2014,p.206)

وبذلك يتضح تعدد المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ فبعضها معوقات إدارية وتنظيمية وبشرية، وأخرى تقنية ومادية، وأخرى قانونية وتشريعية، ونجد أن هذه المعوقات تختلف في درجة تأثيرها على تطبيق هذا المدخل الإداري الجديد؛ لذلك لابد من الاطلاع على تجارب رائدة في تطبيق هذا المدخل لتفادي هذه المعوقات وتحقيق الأهداف المنشودة منها.

٧-وظائف الإدارة الإلكترونية في الجامعة:

- التخطيط الإلكتروني:

لا يختلف التخطيط الإلكتروني كثيرًا عن التخطيط التقليدي، فكلاهما ينص على وضع الأهداف وتحديد الوسائل اللازمة لتحقيقها، ولكنهما يختلفان في الآليات والممارسات.(موسى عبد الناصر، محمد قريشي، ٢٠١١، ص ٩٣)

كما أن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية التي تعتمد على التخطيط من أعلى إلى أسفل، والذي يقلل فرص المشاركة وجودة الإدارة قد تم تجاوزها تمامًا في ظل الإدارة الإلكترونية، أي الكل يعمل في الاتجاهات الشبكية كافة، والتخطيط يكون أفقيًا، بمعنى أن المديرين والعاملين يخططون وينفذون معًا، وبذلك تزداد فرص المشاركة والتعاون وجودة الأداء. (العياشيزرزار، ٢٠١٦، ص ص ١٩٨-١٩٩)

ويوضح الجدول التالي الفروق بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكترونيفي الأهداف والأفق الزمني والمشاركين في وضع الخطة: (نجم عبود نجم، ٢٠٠٤، ص ٢٤٣.):

جدول(١) يوضح الفرق بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني

التخطيط التقليدي	التخطيط الإلكتروني
خطة واحدة توجه أعمال واتجاه المؤسسة.	خطط متعددة استجابة للظروف المختلفة.
خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد لا يقل أمدها عن سنة واحدة.	خطط قصيرة وآنية (أمدها أيام، أسابيع أو شهر أو فصل).
الخطة تحدد الأهداف ومراحل ووسائل تنفيذها.	الخطة قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشد الاتجاه ولا يقيده.
الالتزام بالخطة ضروري لجميع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه.	الخطة مرنة جدًا من أجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات.
الخطة تركز على قدرات المؤسسة.	الخطة تركز على الأسواق المتغيرة والمستفيدين وحاجاتهم الآنية والمحتملة.
المخاطر تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة.	المخاطر تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة.

الابتكار ضروري من أجل وضع الخطة الأفضل.	الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة.
المديرونهم المخططون والعاملون هم المنفذون (مدخل التخطيط من أعلى– أسفل).	المخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين (مدخل الجميع في كل الاتجاهات الشبكية).
الأهداف محددة واضحة وقابلة للقياس.	الأهداف عامة، غامضة، واحتمالية بدرجة عالية.
الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح.	الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وفي المستفيدين.
معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء وتعزيزه.	الثقة هي الأداة الرئيسية فيما هو مطلوب إنجاحه من أجل المؤسسة.

وبذلك يتضح أن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد، ويتميز بالمرونة والاستجابة للتغيرات السريعة، والتخطيط ينتقل من المستويات العليا إلى المستويات التنفيذية، بالإضافة إلى مشاركة المستفيد في التخطيط ووضع الأهداف.

- **التنظيم الإلكتروني:**

يعد التنظيم القوة الأكثر صلابة في الإدارة، فهو الذي يعطي للمؤسسة شخصيتها وميزتها، ويتضح التنظيم الإلكتروني بالمقارنة بين عناصر التنظيم في ظل الإدارة التقليدية وعناصره في ظل الإدارة الإلكترونية كما هو موضح بجدول (٢):

عناصر التنظيم	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الهيكل التنظيمي	التنظيم الهرمي في الاتصالات (العمودي) القائم على الوحدات الثابتة والرسمية، وتكون من أعلى إلى أسفل (هرمية)، والمستفيد ليس له خيار فيما يقدم إليه من خدمات.	التنظيم الشبكي التشاركي القائم على الفرق والوحدات المصغرة، والاتصالات الأفقية والمستفيد يشارك في تحديد وتنظيم ما يقدم إليه من خدمات.
التقسيم الإداري	التقسيم على أساس الأقسام أو الوحدات.	التنظيم القائم على الفرق والتحالفات الداخلية والخارجية.
سلسلة الأوامر	السلطة خطية.	السلطات استشارية وفرق العمل مدارة ذاتيًا.
الرسمية	اللوائح والقواعد والإجراءات محددة سلفًا.	السياسات مرنة وتصل الفرق بالإدارة الذاتية وبمرونة.
المركزية واللا مركزية	السلطة مركزة في مستوى الإدارة العليا.	وجود عدة مراكز للسلطة، وبدلًا من توزيع السلطة بنبغيأنتكون هناك وحدات لها سلطة مستقلة.

(من إعداد الباحثتين بالاعتماد على محمد أحمد جاويش، محمد مسلم وهبه، ٢٠٠٨، ص ص ٧٠-٧٢)

ويتضح من الجدول السابق ضرورة تبسيط الهيكل التنظيمي بتقسيم المؤسسة إلى مجموعة من الوحدات الإستراتيجية وفرق عمل ذاتية الإدارة، واستثمار فرق العمل الطارئة بدلًا من التقسيمات التنظيمية الدائمة، ومن ثم يتم التحول إلى التنظيم الشبكي، لكي يكون الربط آنيًا بين الوحدات الإستراتيجية وفرق العمل المختلفة، بوسائط إلكترونية تسمح بالتواصل والتفاعل والتنسيق المستمر والعمل المشترك وتبادل المعلومات بينهم، وبذلك تصبح الهياكل التنظيمية قائمة على أساس التدفقات المعلوماتية وتتمتع بالتواصل والاندماجية بدلًا من التجزؤ والانعزالية.

- **الإشراف الإلكتروني:**

يُعد الإشراف الإلكتروني نمطًا إشرافيًا يتضمن ممارسات إشرافية تعتمد على استخدام الوسائط الإلكترونية، مثل الحاسب الآلي وشبكة المعلومات، بهدف تحقيق التواصل بين عضو هيئة التدريس والمتعلم في أي وقت بشكل متزامن أو غير متزامن،لتبادل المعلومات والخبرات في أقل وقت وجهد ممكنين. (محمود إبراهيم خلف الله، ٢٠١٤، ص ٢٩٢)

ويعرف أيضًا بأنه عملية إشرافية تهدف إلى تقديم خدمات فنية متعددة،تشمل المعلم والمتعلم والبيئة التعليمية، وذلك من أجل تحسين الظروف التعليمية، وزيادة فعالية التعليم وتحقيق أهدافه عبر الوسائل المباشرة وغير المباشرة للتواصل الإلكتروني.(مرضي العنزي، أحمد المسعد، ٢٠١٣، ص ٥٠٧)

كما يعرف بأنه أحد الاتجاهات الحديثة في الإشراف التربوي، يعتمد على استخدام وسائل سمعية وبصرية وإلكترونية ووحدات فيديو، بالإضافة إلى استخدام الإنترنت وتقنياته الحديثة من برامج الصوت والصورة، وقواعد بيانات كقناة اتصال بين المعلم والمتعلم والمؤسسات التعليمية لتبادل المعلومات والخبرات فيمابينهم بأقصروقت وأقل جهد. (فايزة عبد العليم الجويدي، ٢٠١٥، ص ص ١٣٩-١٤٠)

وتنحصر كفايات الإشراف الإلكتروني في عدة مجالات منها: (مرضي العنزي، أحمد المسعد، ٢٠١٣، ص ٥٠٩)

- الكفايات المهارية لاستخدام تقنيات التعليم الإلكتروني.
- كفايات البحث عن الأدوات الإلكترونية.
- كفايات تخطيط وتصميم التعليم الإلكتروني.
- كفايات تصميم المواقع الإلكترونية والتعليمية وتطويرها.
- كفايات تقويم التعليم الإلكتروني.

- **الرقابة الإلكترونية:**

وتعني الرقابة الفورية بالاستخدام الفعال لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الإنترنت، بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية وشاملة، ومن ثم تقليص الفجوة الزمنية بين ظهور الانحراف وتصحيحه، أي اكتشاف الانحرافات أول بأول وتصحيحها من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والمستفيدين من الخدمة، وهذا ما يزيد من قدرة الرقابة الإلكترونية على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة، وسير القرارات المتنوعة، وتصحيح الأخطاء، وبذلك فإن الصبغة الإلكترونية للرقابة تحقق للجامعة مزايا عديدة، منها:(موسى عبد الناصر، محمد قريشي، ٢٠١١، ص ٩٥)

- تحقيق الرقابة الفورية بالتقارير بدلًا من الرقابة الدفترية.
- تحقيق الرقابة الدورية والمتجددة بما يولد تدفقًا مستمرًا للمعلومات الرقابية في كل وقت، بدلًا من الرقابة الدورية المتقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة وبشكل فردي.
- تحفيز العلاقات القائمة على الثقة، ما يقلل الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.
- التحول من الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة إلى الرقابة بالنتائج.
- تساعد على انخراط جميع العاملين في معرفة ماذا يوجد بالمؤسسة إلى حد كبير، من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في أعمال المؤسسة.

٨-مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في شئون الطلاب الوافدين:

تتعدد مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويمكن إيجاز ذلك فيما يلي:

- **إجراءات القبول والتسجيل:** ويتضمن هذا المجال تيسير إجراءات القبول أو التخرج من خلال شبكة الإنترنت، ويتم ذلك بتصميم قاعدة بيانات لمرحلتي البكالوريوس والليسانس والدراسات العليا، وإتاحة الدخول عليها من خلال الرابط الإلكتروني المخصص للمرحلة بكل كلية، على أن تتضمن: (إيناس إبراهيم حويل، ٢٠٠٩، ص ٥٦)

- معايير وشروط القبول بالكليات المختلفة.
- لوائح المرحلة الجامعية الأولى والدراسات العليا لكل كلية.
- تحديد مواعيد الدراسة والجداول الدراسية.
- الدعاية والإعلان للتخصصات ذات الأهمية في كل كلية، والتي لا يقبل عليها الطلاب.
- البريد الإلكتروني لأعضاء هيئة التدريس لتيسير تواصل الطلاب معهم.
- توصيف للبرامج والمقررات الدراسية الموجودة في كل قسم بكليات الجامعة، متضمنة أهداف كل مقرر ونتائج التعلم المرجوة ووسائل التقويم وجدولها الزمني، وكذلك بنك للأسئلة لكل مقرر.

- **بناء قواعد بيانات عن الطلاب:**

وبعد خطوة القبول والتسجيل تقوم إدارة الوافدين ببناء قواعد بيانات عن الطلاب بكل كلية طبقًا لأقسام الدراسة، وإعداد ملف خاص لكل طالب مسجل به كل ما يتعلق بحياته العلمية والتدريسية ونماذج من شهاداته وبياناته الشخصية، إضافة إلى إعداد ملف للخدمات العامة التي يحتاج إليها كل طالب، وملف للخدمات التي لا تتطلب أجرًا ماليًّا نظير الحصول عليها، وملف للخدمات التي تتطلب أجرًا ماليًّا للحصول عليها مع إيضاح كيفية دفع هذه المبالغ، وبعدها يتم تحويل جميع البيانات الخاصة بالطلاب إلى بيانات إلكترونية ثم وضعها على شبكة الإنترنت، على أن تشمل قائمة هذه البيانات (بيانات شخصية خاصة بكل طالب، وبيانات بالخدمات العامة لجميع الطلاب سواء كانت تعليمية أو تدريسية،أو خدمات تتعلق بالأنشطة المختلفة، وبيانات ونماذج للطلبات أو الشهادات أو بيانات

بالخدمات الخاصة التي تخص كل طالب على حدة). (شادية جابر كيلاني، ٢٠٠٦، ص ص ٤١٧-٤٢٠)

- **توزيع الطلاب حسب الأقسام:**

وفي هذا المجال يتم فرز ملفات طلاب كل كلية على حدة وتوزيع الطلاب طبقًا لأقسام الدراسة المختارة، وتخصيص موقع إلكتروني لطلاب كل كلية يتم من خلاله:(إيناس إبراهيم حويل، ٢٠٠٩، ص ٥٦)

- الإعلان عن الأنشطة التي تتبناها الجامعة والكلية، والخدمات والتيسيرات التي تقدمها.
- اطلاعهم على اللوائح والقوانين والقواعد المنظمة لشئونهم.
- استقبال شكاوى الطلاب وآرائهم ومقترحاتهم للتطوير والرد عليها.
- تشجيع الطلاب على تسجيل البريد الإلكتروني الخاص بهم، لتوفير إمكانية التواصل معهم حتى في فترات الإجازة.
- تيسير دخول الطلاب على المكتبة الإلكترونية من داخل وخارج الحرم الجامعي.
- توفير المقررات الدراسية إلكترونيًا وتيسير دخول الطلاب عليها وتحميلها وحفظها.

- **التواصل والإرشاد الأكاديمي:**

ويقصد به الخدمات الإرشادية التي يقوم بها المرشد الجامعي لتنمية الطالب معرفيًا ومهنيًا، وحل المشكلات التي تعوق تقدم تحصيله الدراسي سواء كانت أكاديمية أو إدارية وتنظيمية،أو اجتماعية ونفسية، إضافة إلى إكسابه المهارات والاتجاهات والخبرات الإيجابية وفقًا للائحة الجامعة، ويتم الإرشاد عن طريق الاتصال والتواصل بين المرشد والطالب، وعن طريق التفاعل بين الطالب ووسائل الإرشاد الإلكتروني الأخرى. (نادية المطيري، هيفاء المبيريك، ٢٠١٤، ص ١٠٠)

كما يعرف على أنه جملة الخدمات الإرشادية والتوجيهية التي تقدم لطلاب التعليم الجامعي من قبل أعضاء هيئة التدريس، أو مكاتب التوجيه والإرشاد المختصة داخل الكلية، والتي تقدم في مجالات عملهم المهنية والنفسية والاجتماعية

والتربوية، بغرض التغلب على مايواجهونه من مشكلات تعوقهم عن تحقيق تقدمهم الدراسي. (هناء أحمد محمود عبد العال، عزام عبد النبي أحمد، ٢٠١٠، ص ٦٤٣)

وبذلك يحتاج الطالب إلى الإرشاد الأكاديمي طوال فترة دراسته، بدءًا من الالتحاق بالجامعة لفهم النظام والمعلومات المتصلة به، من متطلبات وعمليات التسجيل والقواعد واللوائح، ثم فترة التسجيل ليجد من يعاونه في اختيار القسم العلمي المناسب له والمقررات التي يتطلبها برنامج دراسته.

- **التطبيقات المكتبية:**

وتشمل تطبيقات الحاسب الآلي وبرمجياته والشبكات في توفير قاعدة بيانات للبحث عن الكتب والمراجع وتنظيم الاستعارة والزيارة، وإعداد العروض التقديمية للدروس والوسائل التعليمية وتنظيمها وربط الجامعة بالمكتبات العالمية، كما تشمل التطبيقات في معالجة النصوص، وأنظمة الملفات والوثائق، وقواعد البيانات، والبريد الإلكتروني والصوتي والرسوم البيانية للتمثيل والنتائج الطلابية والجداول الإلكترونية، وبرامج الناشر المكتبي والوسائط المتعددة. (أحمد إبراهيم عبد العليم وآخرون، ٢٠١٢، ص ٣٣)

- **التعليم الإلكتروني:**

تقوم فلسفة التعليم الإلكتروني على إتاحة التعليم بصفة عامة والتعليم الجامعي بصفة، خاصة للجميع، طالما أن قدراتهم وإمكاناتهم تمكنهم من النجاح في التعليم، وذلك للعمل على تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية بين جميع المتعلمين، ويعني:

- تقديم محتوى تعليمي عبر الوسائط المعتمدة على الكمبيوتر وشبكاته إلى المتعلم،على نحو يتيح له إمكانية التفاعل النشط مع هذا المحتوى ومع المعلم وأقرانه بصورة متزامنة أو غير متزامنة، وفي الوقت والمكان وبالسرعة التي تناسب ظروف وقدرات كل متعلم، إضافة إلى إمكانية إدارة هذا التعليم أيضًا من خلال تلك الوسائط.(عبد العزيز طلبه، ٢٠١٥، ص ص١٤، ١٩)

- أحد أساليب التعليم الذي يتم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسوب، وإنترنت، ومكتبات إلكترونية لتجاوز عنصري الزمان والمكان، من أجل

تحقيق عملية التعليم بأقصر وقت وأقل جهد وأعظم فائدة. (أحمد بطاح، ٢٠١٧،ص ١٩٦)

- نظام تعليمي يعتمد في تحقيق أهدافه على أجهزة الكمبيوتر والشبكات الإلكترونية، مما يتيح للمتعلمين عملية التعلم الذاتي ويوفر بيئة تعليمية تفاعلية متعددة المصادر، بهدف تحقيق الأهداف المحددة، وهو يهتم بتقديم المقررات التعليمية، كما يهتم بتقديم البرامج التدريبية في أثناء الخدمة. (أسامة سعيد علي وآخرون، ٢٠٠٩،ص ٤٣٦)

وهنا نشير إلى أن المحتوى أو المقرر الإلكتروني هو المقرر القائم على التكامل بين المادة التعليمية وتكنولوجيا التعليم الإلكتروني، في تصميمه وإنشائه وتطبيقه وتقويمه، ويدرس الطالب محتوياته تكنولوجيًا وتفاعليًا مع عضو هيئة التدريس في أي وقت وأي مكان يريد. (الغريب زاهر،٢٠٠٩، ص ٨٦)

ويعتمد نجاح وفاعلية التعليم الإلكتروني على مجموعة من السمات منها: (طارق عبد الرؤوف، ٢٠١٥،ص ص ٦٦، ٧٠، ٧٣)

- تعرف سلوكيات واحتياجات المتعلمين، ومراعاة المحتوى الإلكتروني لاحتياجات وخصائص المتعلمين وفروقهم الفردية لمراعاة التنوع في تقديم المواد الدراسية عبر (الويب أو الأسطوانات المدمجة أو المواد المطبوعة).

- المرونة في عرض المعلومات والمادة التعليمية، وأنشطة التعلم، وتنوع الاختبارات والبدائل المتاحة للطلاب عبر تكنولوجيا التعليم الإلكتروني.

- تغيير دور المعلم من الملقي والملقن والمصدر الوحيد للمعلومات إلى دور الموجه والمشرف، وتحول دور المتعلم من متلقٍّ للمعلومة إلى باحث عنها.

ويتضح من العرض السابق أن الأخذ بنظام التعليم الإلكتروني يستلزم توفير بنية تحتية تكنولوجية، لإتاحة مجتمع معلوماتي متطور، وبيئة تعلم تفاعلية متعددة المصادر، يتغير فيها دور كل من المعلم والمتعلم.

ثانيًا ـــ الطلاب الوافدون المفهوم– الأهمية– المشكلات:

يعد جذب الطلاب الوافدين هدفًا متزايد الأهمية لسياسات الحكومات، وينظر إليه باعتباره مساهمة في تحسين نوعية التعليم، وفي تبادل أفضل للموارد التعليمية عبر الحدود بشكل عام، وربما كان الحراك الأكاديمي الخارجي النمط الأكثر

شيوعًا بين أنماط تدويل التعليم، فقد درس ما لايقل عن أربعة ملايين طالب خارج بلدانهم الأصلية في عام ٢٠١٢، وتوجد أعلى نسبة لحراك الطلابفي دول آسيا الوسطى. (منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة،٢٠١٥، ص ص ١١-١٢)، وفيما يلي توضيح لمفهوم وأهمية ومشكلات الطلاب الوافدين:

١-مفهوم الطالب الوافد:

هناك العديد من المصطلحات التي ترتبط بمفهوم الطلاب الوافدين، ومنها:

- **الحراك الأكاديمي mobility academic:** الذي يعرف بأنه فترة الدراسة والتدريس والبحث في دولة أخرى غير البلد الأصلي للطالب والهيئة التدريسية، وتكون هذه الفترة مدة زمنية محددة على أن يعود الطالب أو عضو هيئة التدريس بعد انتهاء تلك الفترة إلى موطنه، ولا يشمل مصطلح الحراك الأكاديمي الهجرة من دولة إلى أخرى. وقد يتحقق الحراك الأكاديمي في إطار برامج التبادل الدولي.(بيوميضحاوي، ٢٠١٤، ص ص ٩٧-٩٨)
- **الطالب الدولي international student:** يستخدم هذا المصطلح لوصف الطلاب الذين سافروا إلى بلد آخر بهدف استكمال التعليم العالي(Scudamore Rachel, 2013, p. 3)

كما يعرف بأنه الفرد المقيم بصفة دائمة في دولة أخرى غير تلك التي ينوي الدراسة بها، ويعتبر وجوده في الدولة المضيفة لأغراض تعليمية فقط وفقًا لتأشيرة طالب مؤقتة.(بيومي ضحاوي، ٢٠١٤، ص ص ٩٧-٩٨)

- **الطلاب في حركية دولية:** هم الطلاب الذين يدرسون في بلدان أجنبية لا يقيمون فيها إقامة دائمة، وبذلك فقد عدل عن المفهوم التقليدي للطلاب الأجانب، ومن خلال مصطلح الطلاب في حركية دولية، يسعىمعهد اليونسكو للإحصاء إلى التركيز -على وجه التحديد- على العوامل التربوية، التي يمكن أن تدفع أو تجذب طالبًا إلى الخارج، والغرض هو التمييز بين هذه التدفقات من الطلاب وبين أنماط أخرى من الهجرة، والذي يركز -بصفة عامة- على معيار المواطنة، ويمكن تعريفهم وفقًا لمجموعة من الخصائص، وهي:

✓ **المواطنة:** يمكن اعتبار الطلاب "في حركية دولية" إذا لم يكونوا مواطنين في البلد المضيف الذي يتابعون فيه دراستهم.

✓ **الإقامة الدائمة:** يمكن اعتبار الطلبة في حركية دولية إذا لم يكونوا من المقيمين الدائمين في البلد المضيف الذي يتابعون فيه دراستهم.

✓ **التعليم السابق:** يمكن اعتبار الطلاب في حركية دولية إذا كانوا قد حصلوا على مؤهل مكنهم من ولوج مستوى الدراسة الحالي من بلد آخر.(معهد اليونسكو للإحصاء، ٢٠٠٦،ص ٣٣- ٣٤)

▪ **التعليم العابر للأوطان:** يعرف بأنه جميع أنواع البرامج التعليمية بما فيها برامج التعليم عن بعد، التي يكون فيه الطلاب موجودين في بلد يختلف عن البلد الذي توجد فيه المؤسسة التعليمية المانحة للدرجة العلمية، فالتعليم العابر للأوطان ينطوي على عبور أنظمة تعليم عالٍ في بلد ما للحدود الوطنية لبلد آخر. (وائل معلا، ٢٠١٤،ص ٥٩-٦٠)

ويتضح مما سبق أن مصطلح الطالب الوافد يتداخل مع مصطلحات أخرى، فبعض الدراسات تشير إليه "بالطالب الدولي"**International Student** باعتباره طالبًا يفد للدراسة من دولة أخرى، والبعض يعتبره "طالبًا أجنبيًا" **Foreign Student** أي غريبًا عن الدولة التي وفد إليها للدراسة، ويشير إليه البحث الحالي"بالطالب الوافد" **Expatriate Student** وعلى الرغم من اختلاف تلك المصطلحات،فإنها تتفق جميعها بأنه ذلك الطالب القادم من دولة أخرى، غير تلك التي يدرس بها، وهو مقيم فيها إقامة مؤقتة على أن يعود إلى موطنه الأصلي بعد حصوله على الدرجة العلمية التي يسعى إليها.

٢-أهمية وفوائد جذب الطلاب الوافدين:

لقد توجهت العديد من الدول نحو التوسع في جذب الطلاب الوافدين خاصة في مرحلة التعليم العالي، قناعة منها أن جذب الوافدين يمثل إحدى أهم الصيغ التجديدية لتحقيق التنافسية والريادة العالمية للجامعات (بيومي ضحاوي، ٢٠١٤، ص ١٠٩)، وتعد جودة التعليم الجامعي، وقيمة الرسوم الدراسية التي تفرضها الجامعات،وتكاليف المعيشة في الدول، وسوق العمل بالنسبة إلى الخريجين هي المحددات الرئيسية التي تشكل خيارات الطلاب الوافدين حول تحديد مكان الانخراط في الدراسات الخارجية، وذلك إلى جانب مراعاة عوامل أخرى مثل

مستوى الصحة والأمن القومي بشكل عام. (Delphine N. Banjong, Myrna R. Olson, 2016,p.6)

ويزداد تنافس البلدان المتقدمة على الطلاب في سوق التعليم الدولي، وذلك ليس لاعتبارات اقتصادية فحسب، فالعوائد الاقتصادية ليست هي العوامل الوحيدة في قرار استقبال الطلاب الوافدين، (اليونسكو، ٢٠١٢، ص ٤٦)، فقد تعد سياسة جذب الوافدين في التعليم الجامعي إحدى أهم سياسات تعميق الروابط الثقافية والاقتصادية والسياسية بين دول العالم، كما أنها قد تكون أهم الوسائل التي تمكن الطلاب من المنافسة عالميًا.(نجلاء محمد، ٢٠١٢،ص ٢٧٨)

وقد أكدت العديد من الدراسات أهمية الطلاب الوافدين/الدوليين، سواء بالنسبة إلى البلدان المضيفة أو بالنسبة إلى البلد الأم،أو إلى الطلاب أنفسهم،ومنها ما يلي:

- يسهم الطلاب الوافدون في تعزيز اقتصاد الدولة المضيفة، من خلال الرسوم الدراسية العالية التي تفرضها الجامعات وتكاليف المعيشة.

- أن جذب وإيجاد طرق للاحتفاظ بالطلاب الدوليين بعد التخرج أمر بالغ الأهمية، للحفاظ على التقدم التكنولوجي والقدرة التنافسية العالمية بالنسبة إلى الدولة المضيفة.

- أن الدراسة في الخارج لها فوائد كثيرة بالنسبة إلى الطلاب الدوليين أنفسهم، منها أنها تعزز الوعي الذاتي، وتبني الثقة بالنفس والاستقلالية، وتوسع رؤية الطالب للعالم،وتعزز الكفاءة بين الثقافات،وتحسن التنشئة الاجتماعية، وتزيد من فرص العمل، وقد تحسن الدراسة في الخارج مهارات اللغة، أو تؤدي إلى تعلم لغة أجنبية.

- يؤثر الطلاب الدوليون على بلدانهم المضيفة بطرق عديدة، منها تعزيز التنوع الثقافي من خلال التفاعل الاجتماعي المتبادل بين الطلاب الدوليين والطلبة المحليين، فيتعرض الطلاب للثقافة الأجنبية ويتعلم الطلاب الأجانب بالمثل الثقافة الغربية، وتشمل هذه التنشئة الاجتماعية أيضًا تفاعلات الطلاب الدوليين من مختلف البلدان الأجنبية، والنتيجة النهائية هي مزيج من الثقافات المتعددة.

- تتجاوز فوائد الطلاب الدوليين في البلدان المضيفة التنوع الثقافي للتأثير على اقتصادات تلك البلدان، لأنها تحقق مكاسب مالية للبلدان المضيفة لها، وأشار

تقرير خدمات التعليم العالمي لعام ٢٠١٥م إلى أن الطلبة الدوليين جلبوا نحو ٢٧ مليار دولار أمريكي إلى الاقتصاد الأمريكي في عام ٢٠١٤م، مقارنة بـ٢٤ مليار دولار في العام السابق، أي بزيادة قدرها (١٢٪).

(Delphine N. Banjong ,Myrna R. Olson, 2016,pp. 1-14)

- تحسين التفاهم المتبادل بين البلدان وغرس ثقافة جديدة في نفوس الطلاب الوافدين.

- تعد وسيلة فعالة بالنسبة إلى البلد الأم، وذلك لتوسيع أنظمة التعليم وزيادة التوسع في البرامج والمجالات التي تكون فيها الموارد البشرية المحلية محدودة. (m.kritz, 2012, p.15)mary

ويتضح مما سبق أن قدرة الجامعة على جذب الطلاب الوافدين يحقق لها العديد من الفوائد، سواء ما يتعلق منها بتحقيق نمو في الموارد الذاتية، أو ما يتعلق بتحسين قدرتها التنافسية بين الجامعات، الأمر الذي يتطلب تحسين جودة الخدمات التعليمية والبحثية المقدمة، بالإضافة إلى تعرف مشكلات الطلاب الوافدين والبحث عن حلول لها.

٣-<u>أهم المشكلات التي تواجه الطلاب الوافدين في الجامعات:</u>

غالبًا ما يكون التكيف مع بيئة جديدة صعبًا نوعًا ما، ويواجه الطلاب الوافدون صعوبات كثيرة في أثناء انتقالهم إلى البلدان المضيفة لهم سعيًا وراء التعليم، ومن بين المشكلات التي يواجهها هؤلاء الطلاب الشعور بالوحدة والحنين إلى الوطن، إلى جانب الضغط المالي والصدمة الثقافية والصعوبات اللغوية،إضافة إلى القلق والاكتئاب ، ولا تؤدي التحديات التي يواجهها الطلاب الوافدون إلى القلق والاكتئاب فحسب، بل قد تؤثر أيضًا على أدائهم الأكاديمي. Delphine N. (Banjong, Myrna R. Olson, 2016, pp.6-8)

فالطلاب الوافدون يأتون من مختلف البلدان ذات الخلفيات والخبرات المختلفة ، يملكون أنواعًا مختلفة من المهارات والمعارف، وبالتالي، فإن لديهم شعورًا بالقلق إزاء التعود على طرق جديدة للتعلم والتفكير، ويواجه الطلاب -خاصة في المرحلة الجامعية الأولى- صعوبات أكثر تتعلق بالتكيف مع الوضع الجديد، وهم في ذلك يواجهون تحديات مختلفة، في: الثقافة، ومشكلات التواصل، وفقدان الدعم

الاجتماعي، والصعوبات اللغوية، والمشكلات الأكاديمية، والمالية، والنفسية، والصحية، والترفيهية. (BaharakTalebloo, Roselan Bin Baki, 2013, p.138)

هذا عن الطلاب الوافدين بوجه عام أما الطلاب الوافدون العرب، فكثير ممن ذهب منهم إلى الخارج للدراسة في الجامعات يواجهون المصاعب وينخفض أداؤهم، بل وقد يتركون الدراسة؛ لا لأنهم يعانون من تدني الذكاء، بل بسبب عامل قاهر لا يرحم، وهو عامل الإعاقة اللغوية فهم يسمعون المحاضرات ويقرأون ويكتبون بلغة لا يتقنونها، وهذا يعوق الأداء الأكاديمي ويجعل الطالب يستغرق وقتًا أطول في أداء مهامه الدراسية.(محمد علي الخولي،دون سنة، ص ٢١٨)

وعلى الرغم من التطورات التي مرت بها العملية التعليمية داخل الجامعات، فإنه لا يزال الطلاب -بصفة عامة- والوافدون بصفة خاصة، يواجهون مجموعة من المشكلات نظرًا للاختلافات النسبية بين النظم الدراسية في الدول، ويمكن تصنيف أهم المشكلات التي يواجهها الوافدون إلى مشكلات أكاديمية، إدارية، واقتصادية، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

١-المشكلات الأكاديمية Academic Problems:

تشير المشكلات الأكاديمية إلى تلك الصعوبات التي تتعلق بالنظام الأكاديمي، وبيئة التعليم والتعلم، مثل ضعف الإعداد الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس، وقلة ما يتيحه لهم أعضاء هيئة التدريس من الوقت، وعدم وجود إرشاد أكاديمي فعال، إضافة إلى ردود الفعل غير الواضحة بالنسبة إليهم كنتيجة لاستعمال تعبيرات لا يفهمونها، والخلفية الثقافية المتباينة، والتمييز القائم على نوع الجنس.(BaharakTalebloo, Roselan Bin Baki, 2013, p. 142)

وتعد المشكلات الأكاديمية من أهم المشكلات التي تواجه الطلبة الوافدين في التعليم الجامعي ، فلا يقتصر تأثيرها على الطالب بل يمتد إلى مستوى إنتاجية الجامعة التي ينتمي إليها، وقد تطرقت العديد من الأدبيات المتعلقة بالمشكلات الأكاديمية إلى عدد من العوامل التي لها تأثير مباشر وغير مباشر على حدة هذه المشكلات، وتصنف المشكلات الأكاديمية إلى:

- **المشكلات المرتبطة بالأساتذة والإرشاد الأكاديمي:** ومنها ضعف العلاقة بين الأساتذة والطلاب، قلة قيام المرشد الأكاديمي بتوجيه الطلاب لتسجيل المقررات حسب الخطة الدراسية، مع عدم شرح جوانب الغموض فيما يتعلق باللوائح الدراسية للطلاب، بالإضافة إلى المشكلات التي تتعلق بإدارة المحاضرة وقلة الإلتزام بالساعات المكتبية، ضعف اهتمام الأساتذة بالمشكلات الدراسية التي يواجهها الطلاب،ضعف الكفاءة الأكاديمية لبعض الأساتذة، وكثرة الغياب عن المحاضرات.

- **مشكلات تتعلق بالمقررات الدراسية والاختبارات:**وتمثلت في عدم تزويد الطلاب بخطط دراسية واضحة للمقرر في بداية الفصل الدراسي، استخدام طرق تدريس تقليدية، وضعف تمكن بعض الأساتذة من المادة العلمية في التخصص، وجود حشو بالمقررات الدراسية لا فائدة منه،وقلة مراعاة الأسس العلمية لإعداد الاختبارات من ناحية الشمول والوضوح. (سلطانة إبراهيم الدمياطي،٢٠١٠،ص ص١٠٣-١٠٤)

- **المشكلات المرتبطة بالطلاب:** وتتمثل في القلق المرتفع من الدراسة والاختبارات، عدم القدرة على تنظيم الوقت، ضعف مفهوم الذات الأكاديمي، وعدم الرغبة في التخصص، كثرة الغياب عن المحاضرات بعذر أو من دون.(عبد المحسن بن سالم العقيلي، السيد محمد أبو هاشم، ب ت، ص ص٣٢-٣٤)

- **المشكلات المرتبطة باللغة أو اللهجة:** إن ضعف إجادة اللغة التي يتعامل بها الوافدون في البلد الذي يدرسون فيه ، يحد من قدرتهم على المشاركة الكاملة في التعلم، ومحاولة التكيف مع لهجة مختلفة من الأساتذة المحليين يصعد التحدي أمام الطلاب الوافدين، لأن فهم اللغة المحلية يساعد الطلاب الدوليين على التفاعل مع البيئة الجامعية. (Zuria Mahmuda,et.all,2010,p.289)

٢- المشكلات الإدارية والتكنولوجية:

توجد مجموعة من المشكلات التي تواجه الطلاب الوافدين فيما يتعلق بالنواحي الإدارية، خاصة ما يتعلق بالقبول والتسجيل وإجراءات الموافقة الأمنية، وقد اتخذت الجامعات خطوات تجاه ذلك، من خلال إنشاء مكاتب لرعاية الطلاب الوافدين بالجامعات لتمثل حلقة وصل بين إدارة الجامعة وبين الملحقيات الثقافية

للدول؛ وذلك للوصول إلى خدمة تعليمية جيدة تقدم للطالب الوافد بداية من إجراءات الجوازات والتسجيل بالجامعة، ثم التسكين في المباني المخصصة لهم بالمدن الجامعية.

وتهدف مكاتب إدارة شئون الطلاب الوافدين إلى متابعة الشئون الأكاديمية والاجتماعية والإدارية للطلاب، وحل المشكلات التي تواجههم داخل وخارج الجامعة، لذلك فإن الأمر يستلزم تزويد موظفي هذه المكاتب بالمهارات المهنية اللازمة للتعامل مع هذه الشريحة من الطلاب،والإلمام بطبيعة المهام الوظيفية المنوطة بهم. (صلاح حمدان اللوزي، ٢٠٠٨، ص ١٣٦)،لأن بعض الطلاب يواجهون صعوبات تتعلق بكيفية التعامل والتواصل مع الإداريين بالجامعة. (Minerva R, Brauss, et.all, 2015,p.56)

لذلك فالأمر يتطلب تحسين كفاءة وفعالية هذه المكاتب لتحقيق جودة الخدمة للمستفيدين، ومن ذلك العمل على تفعيل الموقع الإلكتروني لمكاتب إدارة شئون الوافدين،كي يتضمن التعريف بأهدافها وخدماتها المقدمة إلى الطلاب الوافدين، كما أن ذلك من شأنه أن يدعم سمعة الجامعة،ويزود هذه المكاتب بالأجهزة اللازمة لزيادة كفاءة وسرعة العمل، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر الحديثة والفاكس وشبكات الإنترنت السلكية واللاسلكية وأجهزة العرض، والعمل على توثيق الصلة ما بين الطلاب وهذه المكاتب وبينها وبين الكليات الجامعية.(صلاح حمدان اللوزي،٢٠٠٨، ص ١٥٢)

أما بالنسبة إلى التحديات التكنولوجية فقد وجد ارتباط سلبي كبير بين الضغوطات التي يعاني منها الطلاب الوافدون وأدائهم الأكاديمي، وتعد العقبة التالية التي تواجه الطلبة الوافدين هي التكنولوجيا، لأن مواجهة التكنولوجيا المتقدمة يمكن أن تكون سببًا في إضعاف معنويات الطالب عندما لا يكون قادرًا على استيعاب هذه التكنولوجيا، فالطلاب الوافدون خاصة من البلدان النامية، كثيرًا ما يواجهون تكنولوجيا جديدة غير مألوفة بالنسبة إليهم عندما يسافرون للدراسة في البلدان الغربية، فكان بعض هؤلاء الطلاب غير قادرين على استخدام التكنولوجيا للتفاعل مع الأساتذة، أو تحميل المواد الإلكترونية، أو القيام بالتكليفات، وكثيرًا ما

تؤدي هذه التحديات إلى الإحباط وضعف الأداء الأكاديمي.-Pp.132 142)Banjong,2015,(Delphine N.

٣- المشكلات الاقتصادية:

تعد المشكلات الاقتصادية والضغوط المالية إحدى أهم المشكلات التي يواجهها الطلاب الوافدون، خاصة من الدول النامية،لأن الضغط المالي يؤثر سلبًا على مستوى أداء الطلبة الوافدين، وقد تحول تلك الضغوط دون إتمام الدراسة الجامعية، فعادة ما تفرض الجامعات المضيفة رسومًا دراسية مضاعفة على الطلاب الوافدين، على أن يتم الدفع بالعملات الأجنبية، ومع اختلاف أسعار الصرف نجد أن مبلغًا صغيرًا من المال بعملة البلد المضيف يعادل مبلغًا كبيرًا من المال في بلدهم.

pp.132-142)(Delphine N. Banjong, 2015,

وقد أشار العديد من الطلاب الوافدين إلى معاناتهم من تأخر الحوالات المالية والمرسلة إليهم من قبل أسرهم ، ما يؤثر سلبًا على عملية تسجيلهم، كما أشار العديد منهم إلى أنهم يتعرضون أحيانًا لصعوبات مادية قاسية لمواجهة تكاليف المعيشة وتسديد الرسوم الجامعية، نظرًا لسوء أوضاعهم الاقتصادية؛ لذا من الضروري العمل على إيجاد صندوق خاص لإقراض الطلبة في الحالات الطارئة، وتقديم بعض المساعدات المادية للحالات الإنسانية، وألا يتم استثناء الطلبة الوافدين من المنح التي تقدمها الجامعة، خاصة المتميزين منهم، والسماح لهم بإيجاد فرص عمل مناسبة لتساعدهم على تكاليف المعيشة. (صلاح حمدان اللوزي، ٢٠٠٨، ص ١٥٣)

المحور الثالث: واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية ورعاية الطلاب الوافدين في جامعة بنها:

كانت جامعة بنها فرعًا لجامعة الزقازيق منذ عام ١٩٧٦ بقرار رئيس الجمهورية رقم(١١٤٢)،بتاريخ ٢٥/ ١١/ ١٩٧٦، وكانت تضم خمس كليات (الزراعة بمشتهر، الهندسة بشبرا، التجارة، والطب البشري، والتربية ببنها)، وأسست كلية الزراعة عام ١٩١١م، والتي تعتبر من أقدم كليات الزراعة على مستوى الجمهورية، ثم صدر القرار الجمهوري رقم ٨٤ لسنة (٢٠٠٥) بفصل

فرع جامعة الزقازيق ببنها، وأصبحت جامعة مستقلة، وتضم جامعة بنها عدد (١٥) كلية، وتعتبر جامعة بنها الثالثة عشرة في ترتيب النشأة بين الجامعات الحكومية، ويشغل الحرم الجامعي عدة أماكن بمدن بنها ومشتهر وشبرا، وقد تم تخصيص عدد(١٠٨) فدادين بمدينة العبور لجامعة بنها لمواجهة التوسعات المستقبلية للجامعة، كما تضم جامعة بنها بعض الوحدات الخدمية كالإدارة العامة لرعاية الطلاب، وثلاث مدن جامعية للطلاب بمدن بنها ومشتهر وشبرا، ومدينتين للطالبات بمدينتي بنها وشبرا، وعدد (٣٦) مركزًا ووحدة ذات طابع خاص، والتي تخدم الجامعة والمجتمع موزعة على إدارة الجامعة وكلياتها، وتنطلق جامعة بنها في فلسفتها من وجود رؤية واضحة، تتمثل في أن تكون نموذجًا رائدًا للجامعات المصرية في التعليم والبحث العلمي والحياة الجامعية والمجتمعية، والوصول إلى العالمية في بعض المجالات. (جامعة بنها، الخطة الإستراتيجية لجامعة بنها ٢٠١٠-٢٠١٥)

واهتمت جامعة بنها بتطوير إدارة الجامعة وجميع الكليات التابعة لها في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف التي وضعتها في الخطة الإستراتيجية ٢٠١٠-٢٠١٥ ومنها:

- استكمال وإصلاح البنية التحتية الموجودة للاتصالات.
- إنشاء شبكة اتصالات عالية السرعة وآمنة.
- استكمال الاحتياج من أجهزة الحاسب وملحقاتها.
- إنشاء بوابة إلكترونية، والتي استطاعت أن تحقق إنجازات مهمة في التصنيف العالميwebometrics للمواقع الجامعية والتعليمية، وتهتم بالتحديث الدوري للخدمات والبيانات المنشورة.
- تفعيل استخدام المكتبات الرقمية وتحقيق مجموعة من الإنجازات في هذا المجال.
- تطوير مقررات إلكترونية، والتي بلغت الآن نحو (٣١) مقررًا إلكترونيًا بكليات الجامعة، والتي يوضحها الجدول التالي:

جدول (٣) المقررات الإلكترونية بكليات جامعة بنها

الكلية	القسم	المقرر
الزراعة	الوراثة	الأمان الحيوي
	المحاصيل	أساسيات إنتاج المحاصيل
الآداب	علم النفس	مقدمة علم النفس
	الإعلام	الكتابة للراديو والتليفزيون
	التاريخ	تاريخ الأمريكتين
	التاريخ والآثار	تاريخ الدولة العثمانية
	اللغة الإنجليزية	مقرر الصوتيات
التمريض	الطفيليات الطبية	(الطفيليات الطبية باراسيتولوجي)
	تمريض النساء والتوليد	تمريض النساء والتوليد
الطب	الصحة العامة	الصحة العامة
الطب البيطري	الكيمياء الحيوية	الكيمياء الحيوية العامة١
	التوليد والتناسل والتلقيح الاصطناعي	الولادة(التلقيح الاصطناعي ونقل الأجنة)
	طب الحيوان	أمراض الباطنة (طب الحيوانات المنزلية والبرية١)
العلوم	الفيزياء	الفيزياء العامة ٢ (خواص مادة وحرارة)
		الفيزياء الحيوية
التربية	التربية المقارنة والإدارة التعليمية	الإدارة المدرسية والصفية
	الصحة النفسية	سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة
		علم نفس النمو
الهندسة	كهرباء إلكترونيات وحاسبات	الدوائر المنطقية
	الهندسة الكهربية	هندسة قوى كهربية
هندسة شبرا	الرياضيات والفيزياء الهندسية	رياضيات هندسية (١)
التربية النوعية	التربية الفنية	استخدام الحاسب الآلي في التربية الفنية
	الاقتصاد المنزلي	أسس تصميم الملابس
	الإعلام التربوي	مسرحة المناهج
التربية الرياضية	الرياضات المائية	سباحة ٣
	الجمباز العام	نظريات وتطبيقات الجمباز والتمرينات والعروض
	الجودو	المنازلات والرياضات المائية
	المواد الصحية	الإصابات الرياضية
الحاسبات والمعلومات	أجهزة الحاسب	التصميم المنطقي
المعهد العالي للتكنولوجيا	العلوم الأساسية	فيزياء ١

المصـــــــدر: جامعـــــــة بنهـــــا: مركـــــز التعلـــــيم الإلكتروني، http://belc.bu.edu.eg/produce_e_courses.html

ومن بيانات الجدول السابق يتضح أن:

- تتصدر كلية الآداب القائمة في إنتاج المقررات الإلكترونية ، فقد بلغت نحو ستة مقررات في أقسام مختلفة.

- لا يوجد أي مقررات إلكترونية في كليتي التجارة والحقوق - في الوقت الذي يوجد بهما أكبر نسبة من الطلاب سواء المصريين أو الوافدين- فيمكن أن تقدم العديد من المقررات الإلكترونية لتخدم فئة عريضة من الطلاب.

- على الرغم من أن كلية الحاسبات والمعلومات من أكثر الكليات ارتباطًا بمجال التكنولوجيا الحديثة، فلا يوجد بها سوى مقرر إلكتروني واحد فقط، وقد يكون ذلك بسبب حداثة نشأتها.

- على الرغم من تحول مسمى المعهد العالي للتكنولوجيا ببنها إلى كلية الهندسة، فما زال يسمى بهذا الاسم في هذه الإحصائيات، الأمر الذي يتطلب تعديل ذلك.

- كما يلاحظ تناثر تلك المقررات بين كليات الجامعة، فكل كلية تقدم مقررًا واحدًا أو أكثر في أقسام مختلفة، وفقًا لسنوات الدراسة في المرحلة الجامعية الأولى، أي لا يتم تقديمها لتخصص معين كي يكون نواة لوجود برنامج دراسي يتم تصميم مقرراته إلكترونيًا ليتم تقديمه عن بعد.

ومن خلال عمل الباحثتين في تدريس مقرر الإدارة المدرسية والصفية للفرقة الثانية عام بكلية التربية بجامعة بنها، وهو أحد المقررات التي تم تصميمها إلكترونيًا، فقد كانت هناك عدة معوقات في هذا الجانب، منها تأخر الجهات المسئولة في تقديم التسهيلات اللازمة لذلك من إنشاء حسابات لدخول الطلاب على الموقع الخاص بذلك، وحاجة الطلاب إلى التدريب على استخدام الحاسب الآلي، وفي الدخول على الموقع الرسمي للتعليم الإلكتروني، ووجود مشكلات فنية بالأجهزة المستخدمة، إلى جانب وجود صعوبات في تحميل المادة العلمية لمحتوى المقرر، وحفظها لتيسير اطلاع الطلاب عليها في أوقات عدم الاتصال المباشر بالشبكة، الأمر الذي يتطلب إيجاد آليات مناسبة للتغلب على ذلك.

- **رعاية الطلاب الوافدين بجامعة بنها:**

قامت جامعة بنها بإنشاء مكتب رعاية الوافدين في مدخل مجمع الكليات بمدينة بنها، رغبة منها في الحفاظ على مكانتها كواحدة من أعرق الجامعات

العربية والإفريقية، وزيادة قدرتها التنافسية على المستوى الإقليمي والدولي، لما في ذلك من أثر أكيد في تحسين جودة العملية التعليمية والارتقاء بمستوى أساتذتها وطلابها والهيكل الإداري بها. (جامعة بنها: مكتب رعاية الوافدين (http://www.bu.edu.eg/student/fogin_office.php

ويحرص المكتب على تقديم مختلف الخدمات للطلاب الوافدين وتسهيل الإجراءات الإدارية الخاصة بتسجيلهم وقيدهم بالجامعة، ومن ناحية أخرى يسعى مكتب الوافدين إلى أن يكون كيانًا رائدًا ومتميزًا وطموحًا، موثوقًا فيه إداريًا وإنسانيًا وتكنولوجيًا في منظومة جامعة بنها، كمؤسسة تعليمية وبحثية معتمدة وفقًا لمعايير الجودة العالمية، وقد جاءت هذه الفكرة من منطلق اهتمام جامعة بنها برعاية الطلاب الوافدين للدراسة بها، بتخصصاتها كافة بمرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا، وتم تخصيص مكان لمكتب رعاية الوافدين لاستقبال الطلاب به بالحرم الجامعي، وتحسين الخدمة المقدمة للطلاب الوافدين لتحسين العلاقات الدولية في مجال التعليم والبحوث، ومساعدة الطلاب على الاندماج في الحياة الجامعية. (جامعة بنها، ٢٠١٦، مكتب رعاية الوافدين،متاح على(http://www.bu.edu.eg/student/fogin_office.php

ويهدف مكتب رعاية الوافدين بجامعة بنها إلى تحقيق عدة أهداف، منها:

- دعم صورة جامعة بنها كواحدة من أعرق الجامعات المصرية.
- توفير المعلومات الخاصة بالبرامج الدراسية كافة في الكلية وشروط الالتحاق بها.
- تيسير ومتابعة إجراءات القيد والتسجيل والتخرج للطلاب الوافدين.
- نشر ثقافة أهمية الطلاب الوافدين ورعايتهم داخل الجامعة، ولدى أوساط أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب الوافدين المسجلين بالجامعة بالفعل.
- توفير الرعاية الكاملة للطلاب الوافدين داخل الجامعة.
- المساعدة في حل المشكلات الدراسية والإقامة وغيرها داخل وخارج الجامعة.

وقد سعت جامعة بنها إلى جذب الطلاب الوافدين، وشهدت السنوات الأخيرة تطورًا ملحوظًا في أعداد الطلاب الوافدين إلى جامعة بنها، وفيما يلي بيان

إحصائي لعدد الطلاب الوافدين تبعًا لكل كلية والمرحلة الدراسية.(الجدول عداد الباحثتين بالاعتماد على جامعة بنها، دليل الوافدين ٢٠١٣/٢٠١٤، ص ص ٥٢-٥٥)http://www.bu.edu.eg/portal/index.php?act=75

جدول (٤) تطور أعدادالطلاب الوافدين لجامعة بنها في الفترة ٢٠١٢/ ٢٠١٣-٢٠١٥/ ٢٠١٦

اسم الكلية	٢٠١٣/٢٠١٢		الاجمالي	٢٠١٦/٢٠١٥		الإجمالي
	طلاب المرحلة الجامعية الأولى	طلاب دراسات عليا		مرحلة جامعية أولى	طلاب الدراسات العليا	
كلية الطب البيطري	–	٢	٢	–	١٤	١٤
كلية التربية الرياضية	٩	٧٣	٨٢	٤٠٩	٦٤٩	١٠٥٨
كلية الهندسة بشبرا	٩	١٤	٢٣	١٥٧	١٦٤	٣٢١
كلية التجارة	١٣٤	٧٩	٢١٣	٦٢٥	٤٧٦	١١٠١
كلية الهندسة بينها	٧	–	٧	٢١	٢٥	٤٦
كلية الزراعة	١	–	١	٧	٥٠	٥٧
كلية العلوم	٢	٧	٩	٢	٧٠	٧٢
كلية التربية	٢٢	٥٨	٨٠	٩٨	١٠١٨	١١١٦
كلية الآداب	٣٢	٨٨	١٢٠	٧٧٤	٥٢٨	١٣٠٢
كلية التربية النوعية	٣	–	٣	١٣	١٠٨	١٢١
كلية الحقوق	٣٤٦	٢٧	٣٧٣	١١٠٦	٣٥٩	١٤٦٥
كلية الطب البشري	٢٣	٩٣	١١٦	١٥١	٥١٥	٦٦٦
كلية التمريض	–	–	–	–	٥	٥
كلية الحاسبات والمعلومات	١	–	١	٣٧	٨٦	١٢٣
كلية الفنون التطبيقية	–	–	–	٠	٠	٠
الإجمالي	٥٨٩	٤٤١	١٠٣٠	٣٤٠٠	٤٠٦٧	٧٤٦٧

ويتضح من بيانات الجدول السابق ما يلي:

- هناك تطور ملحوظ في نسبة أعداد الطلاب الوافدين إلى جامعة بنها في جميع كلياتها بشكل عام،فقد ارتفع عدد الطلاب من (١٠٣٠) طالبًا في عام

٢٠١٢/ ٢٠١٣ إلى (٧٤٦٧) طالبًا، عام ٢٠١٥/ ٢٠١٦ بنسبة زيادة تبلغ سبعة أضعاف فيما بين العامين.

- تتصدر كلية الحقوق جميع كليات الجامعة،فيما يتعلقبنسبة عدد الوافدين في عام ٢٠١٥/ ٢٠١٦، فقد بلغت نحو (١٤٦٥) طالبًا، تليها كلية الآداب (١٣٠٢) طالب، تليها كلية التربية (١١١٦) طالبًا، ثم كلية التجارة (١١٠١) طلاب، ثم كلية التربية الرياضية (١٠٥٨) طالبًا.

- بينما لا تزال كلية الفنون التطبيقية لا يوجد بها طلاب وافدون نظرًا لحداثة نشأتها.

- يوجد إقبال من الطلاب الوافدين على كلية الحاسبات والمعلومات، على الرغم من حداثة نشأتها،فقد تطور عدد المقيدين بها من طالب واحد إلى (١٢٣) طالبًا في عام ٢٠١٥/ ٢٠١٦.

المحور الرابع ـــ الدراسة الميدانية:

لكي تتضح الصورة عن واقع الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها، تم إجراء دراسة ميدانية لتعرف المتطلبات التي يجب توافرها لتفعيل أسلوب الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال تطبيق استبانة مع عينة من العاملين بالجهاز الأكاديمي والإداري بكليات (التربية- الحقوق- التجارة- الآداب- التربية الرياضية- إدارة الجامعة- مكتب إدارة الوافدين) بالجامعة، ولقد سارت الدراسة الميدانية على النحو التالي:

١-الهدف من الدراسة الميدانية:

هدفت الدراسة الميدانية إلى ما يلي:

- تعرف واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها.
- تعرف متطلبات تفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها.
- تعرف تطبيقات الإدارة الإلكترونية لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين بجامعة بنها.

٢- تصميم وإعداد أداة الدراسة الميدانية:

استخدم البحث الحالي الاستبانة كإحدى الأدوات التي تفيد في الحصول على المعلومات والبيانات التي تغطي جوانب موضوع البحث كافة، من خلال إجابة

أفراد العينة على بنودها، ولقد تم بناء الاستبانة من خلال الإطار النظري للبحث، وكذلك في ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، وتكونت الاستبانة في صورتها المبدئية من المحاور التالية:

- **المحور الأول:** واقع الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها، وتضمن (١٨) عبارة.
- **المحور الثاني:** متطلبات تفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها، وتكون من أربعةأبعاد، وتضمن (٢٥) عبارة.
- **المحور الثالث:** تطبيقات الإدارة الإلكترونية لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين، وتضمن (١٥) عبارة.

وفي ضوء آراء وملاحظات المحكمين فقد تم إعادة بناء الاستبانة وإعدادها لتكون في صورتها النهائية.[١]

-صدق الاستبانة:

تعتبر الاستبانة صادقة إذا استطاعت قياس ما وضعت لقياسه، وللتأكد من صدق الاستبانة المستخدمة تم عرضها على نخبة من المحكمين، من أعضاء هيئة التدريس؛ لإبداء رأيهم حول مدى مناسبة الأداة في تحقيق أهداف البحث، ووضوح عباراتها وشموليتها، ومدى انتمائها إلى الأبعاد المحددة لها، وتم تعديل الاستبانة في ضوء مقترحاتهم؛ لتكون في صورتها النهائية، ولقد تمثلت التعديلات في الآتي:

- تم تصحيح استجابات محاور الاستبانة من مقياس ليكرت الرباعي إلى الثلاثي، فهي : كبيرة، متوسطة، ضعيفة، وبذلك تم حذف استجابة ضعيفة جدًا.
- إجراء بعض التعديلات اللغوية لعبارات الاستبانة، واختصار العبارات الطويلة والمركبة وإعادة صياغة بعض العبارات غير المفهومة.
- تم حذف (٣) عبارات من المحور الأول وأصبح (١٥)، (٣) من المحور الثاني فأصبح (٢٢) عبارة، (١) من المحور الثالث فأصبح (١٤) عبارة، وذلك لتكرارهم بصياغة مختلفة إلى حد ما.

---

(١) ملحق رقم (١) الصورة النهائية للاستبانة.

-ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة "الموثوقية"، بمعنى الحصول على النتائج نفسها تقريبًا، إذا أعيد تطبيقها على العينة نفسها في فترات مختلفة وفي الظروف نفسها، وذلك بعد مضي فترة زمنية معينة، وللثبات أهميته في توضيح دقة الاستبانة في القياس واتساقها وعدم تناقضها فيما تسفر عنه من نتائج.

ولحساب ثبات الاستبانة تم تطبيقها على عينة استطلاعية بلغ قوامها (٣٠) عضوًا من الجهاز الأكاديمي، و(٢٠) فردًا من الجهاز الإداري، وتم حساب معامل الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ، وباستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وهذا مايوضحه الجدول التالي:

جدول (٥) معامل ثبات الاستبانة

العينة / محاور الاستبانة	عدد المفردات	الجهاز الأكاديمي	الجهاز الإداري
المحور الأول: واقع الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها.	١٥	٠.٧٩	٠.٩١
المحور الثاني: متطلبات تفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها.	٢٢	٠.٧٠	٠.٨٦
المحور الثالث: تطبيقاتالإدارة الإلكترونية لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين.	١٤	٠.٧٥	٠.٨٥
الاستبانة	٥١	٠.٧٧	٠.٨٤

ويتبين من هذا الجدول ارتفاع معامل ثبات ألفا لأبعاد الاستبانة والاستبانة كلها؛ ما يدل ذلك على ثبات الاستبانة.

-عينة البحث:

يعد اختيار عينة البحث من الخطوات المهمة لإتمام البحث، لما لها من تأثير على دقة النتائج التي تحدد فعالية البحث، ويتوقف نجاح اختيار العينة بطريقة صحيحة على أهداف البحث وخطوات تنفيذه ومجتمع البحث الأصلي، ولتحديد

الحجم المناسب للعينة أهمية كبيرة، وذلك بسبب أن دراسة مجتمع البحث الأصلي كله يتطلب وقتًا طويلًا وجهدًا شاقًا وتكاليف مادية باهظة، في الوقت الذي يمكن فيه للعينة التي يختارها البحث أن تحقق أهداف البحث التي يمكن أن يحققها المجتمع الأصلي.

ولقد اعتمد البحث الحالي على عينة مقصودة من الجهاز الأكاديمي، والمتمثلة في: (وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب، وعميد الكلية، وبعض أعضاء هيئة التدريس)، والجهاز الإداري بشئون الطلاب وشئون الخريجين، ويتضح ذلك في الجدول التالي:

جدول(٦) توزيع أفراد عينة البحث من كليات جامعة بنها

كليات جامعة بنها	الجهاز الأكاديمي	الجهاز الإداري
التربية	١٥	١٧
الحقوق	٦	٧
التجارة	٧	١٠
الآداب	٧	٢٢
التربية الرياضية	١٥	٨
إدارة الجامعة	–	٣٠
مكتب إدارة الوافدين بمجمع الكليات	–	٣
مكتب إدارة الوافدين بكلية الحقوق	–	٣
الإجمالي	٥٠	١٠٠

رابعًا ـــــ إجراءات تطبيق الاستبانة:

تم تصحيح الإستجابات للمحاور الثلاثة للاستبانة وفقًا لمقياس ليكرت الثلاثي على النحو التالي:

- موافق بدرجة كبيرة = ٣
- موافق بدرجة متوسطة = ٢
- موافق بدرجة ضعيفة = ١

المعالجة الإحصائية:

اعتمد التحليل الإحصائي للبيانات على استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، والذي يفيد في إعداد البيانات على نحو يساعد على فهمها، واستخدام المعالجات الإحصائية التي تؤكد صحة النتائج التي يتم التوصل إليها،على أنيتم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- حساب التكرارات ونسبتها المئوية لاستجابات أفراد العينة.
- حساب التقدير الرقمي لكل مفردة من خلال المعادلة التالية:

التقدير الرقمي = (ك ١ × ٣) +(ك ٢ × ٢) + (ك ٣ × ١) إذ:

- ك١ مجموعة تكرارات أوافق بدرجة كبيرة.
- ك٢ مجموعة تكرارات أوافق بدرجة متوسطة.
- ك٣ مجموعة تكرارات أوافق بدرجة ضعيفة.

- حساب الوزن النسبي لكل مفردة من خلال المعادلة التالية:

$$\text{الوزن النسبي} = \frac{\text{التقدير الرقمي}}{\text{ن}} \times ١٠٠$$

- إذ (ن) عدد أفراد العينة، ويساوي (١٠٠) فرد من الهيئة الإدارية، و(٥٠) عضوًامنالأكاديميين بكليات جامعة بنها.
- حساب الانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة.
- حساب قيمة كا٢ باستخدام برنامج SPSS، لحساب الدلالة الاحصائية بين التكرارات الواقعية والتكرارات المتوقعة بين درجات العينتين (الأكاديميين، والإداريين).
- تحدد مرتبة عبارات الاستبانة.
- حساب اختبار ت باستخدام برامج SPSS، وذلك لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطي درجات أفراد الجهاز الأكاديمي ومتوسطي درجات الجهاز الإداري، وذلك للتحقق من صحة الفروض.

المحور الخامس: تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها:

تتضح نتائج الدراسة الميدانية من خلال عرض التحليل الإحصائي الذي تم إجراؤه على محاور الاستبانة، وفيما يلي عرض لهذه النتائج بالتفصيل:

❖ المحور الأول: هدف هذا المحور هو تعرف واقع الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها، ويندرج تحت هذا المحور (١٥) عبارة يوضحها

جدول رقم (٧)

واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها

م	العبارة	العينة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		التقدير الرقمي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	كا٢	الدلالة	الترتيب حسب المرتبة
			ك١	%	ك٢	%	ك٣	%						
١	توجد وحدة لإدارة المعلومات بالهيكل التنظيمي بالجامعة.	الجهاز الأكاديمي	٥	١٠	٣٢	٦٤	١٣	٢٦	٩٢	١٨٤	٠.٥٨	٢٣.١	٠.٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٥٦	٥٦	٢٩	٢٩	١٥	١٥	٢٤١	٢٤١	٠.٧٤	٢٦.١	٠.٠٠٠	١
٢	تتوافر بالجامعة قاعدة معلومات تحتوي على جميع الإحصاءات والإجراءات الإدارية ونظم القبول والتسجيل التي تقدمها والشهادات والدرجات العلمية التي تمنحها والبرامج الدراسية.	الجهاز الأكاديمي	١	٢	٢٩	٥٨	٢٠	٤٠	٨١	١٦٢	٠.٥٣	٢٤.٥	٠.٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	١٨	١٨	٢٨	٢٨	٥٤	٥٤	١٦٤	١٦٤	٠.٧٧	٢٠.٧	٠.٠٠٠	٣
٣	توجد آلية واضحة لحفظ وتنظيم الملفات من خلال الأرشيف الإلكتروني.	الجهاز الأكاديمي	٢	٤	٢١	٤٢	٢٧	٥٤	٧٥	١٥٠	٠.٥٨	٢٠.٤	٠.٠٠٠	٣
		الجهاز	١١	١١	١٩	١٩	٧٠	٧٠	١٤١	١٤١	٠.٦٨	٦١.٥	٠.٠٠٠	٣

		الإداري												
٤	يوجد نظام معلومات واتصالات يسمح للمستفيدين للحصول على الخدمة المقدمة بسهولة.	الجهاز الأكاديمي	٣	٦	٣٤	٦٨	١٣	٢١	٩٠	١٨٠	٠.٥٣	٣٠.١	٠.٠٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	١٢	١٢	٢٩	٢٩	٥٩	٥٩	١٥٣	١٥٣	٠.٧٠	٣٣.٩	٠.٠٠٠٠	٢
٥	تتوافر بالجامعة خدمة المكتبات الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٩	١٢	١٠	٢٠	٣٤	٦٨	٧٢	١٤٤	٠.٧٠	٢٧.٥	٠.٠٠٠٠	٣
		الجهاز الإداري	٢٢	٢٢	٥٦	٥٦	٢٢	٢٢	٢٠٠	٢٠٠	٠.٦٧	٢٣.١	٠.٠٠٠٠	٢
٦	تتوافر لدى الجامعة الكوادر المتخصصة في التعامل مع خدمات شبكة الإنترنت.	الجهاز الأكاديمي	٦	١٢	٢١	٤٢	٢٣	٤٦	٨٣	١٦٦	٠.٦٨	١٠.٤	٠.٠٠٠٦	٣
		الجهاز الإداري	٤٥	٤٥	٣٣	٣٣	٢٧	٢٧	٢٢٣	٢٢٣	٠.٧٩	٧.٩	٠.٠٠١٩	١
٧	توجد بنية تحتية مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة وكلياتها.	الجهاز الأكاديمي	١١	٢	٢٧	٥٤	٢٢	٤٤	٧٩	١٥٨	٠.٥٤	٢٢.٨	٠.٠٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	١٦	١٦	٢٤	٢٤	٦٠	٦٠	١٥٦	١٥٦	٠.٧٦	٣٢.٩	٠.٠٠٠٠	٢
٨	تخصص الجامعة بعض الموازنة الماليةلشراء البرامج والتقنيات الحديثة.	الجهاز الأكاديمي	٤	٨	٢٣	٤٦	٢٣	٤٦	٨١	١٦٢	٠.٦٤	١٤.٤	٠.٠٠٠١	٢
		الجهاز الإداري	١٧	١٧	٤٤	٤٤	٣٩	٣٩	١٧٨	١٧٨	٠.٧٢	١٢.٤	٠.٠٠٠٢	٢
٩	توجد خطة لنشر ثقافة التحول الرقمي	الجهاز	٤	٨	٢٤	٤٨	٢٢	٤٤	٨٢	١٦٤	٠.٦٣	١٤.٦	٠.٠٠٠١	٢

	في أعمال الإدارة الجامعية.	الأكاديمي											
		الجهاز الإداري	٨	٨	٣٠	٣٠	٦٢	٦٢	١٤٦	١٤٦	٠.٦٤	٤٤.٢	٠.٠٠٠	٣
١٠	يوجد نظام فعال لتشجيع المتميزين في مجال الإدارة الإلكترونية	الجهاز الأكاديمي	٥	١٠	٢٣	٤٦	٢٢	٤٤	٨٣	١٦٦	٠.٦٦	١٢.٣	٠.٠٠٢	٢
		الجهاز الإداري	١٠	١٠	١٨	١٨	٧٢	٧٢	١٣٨	١٣٨	٠.٦٦	٦٨.٢	٠.٠٠٠	٣
١١	يوجد تحديث دوري لجميع الأجهزة والبرمجيات والتقنيات المتوافرة بالجامعة.	الجهاز الأكاديمي	٥	١٠	٢٥	٥٠	٢٠	٤٠	٨٥	١٧٠	٠.٦٥	١٣.٠	٠.٠٠٢	٢
		الجهاز الإداري	١٥	١٥	١٤	١٤	٧١	٧١	١٤٤	١٤٤	٠.٧٤	٦٣.٩	٠.٠٠٠	٣
١٢	يوجد نظام صيانة دورية لجميع الأجهزة والبرمجيات بكليات الجامعة.	الجهاز الأكاديمي	٨	١٦	١٣	٢٦	٢٩	٥٨	٧٩	١٥٨	٠.٧٦	١٤.٤	٠.٠٠١	٢
		الجهاز الإداري	١٧	١٧	٣١	٣١	٥٧	٥٧	١٥٥	١٥٥	٠.٧٠	٣٠.٦	٠.٠٠٠	٣
١٣	يوجد خطط تدريبية فعالة لتدريب أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالجامعة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٥	١٠	٢٤	٤٨	٢١	٤٢	٨٤	١٦٨	٠.٦٥	١٢.٥	٠.٠٠٢	٢
		الجهاز الإداري	١٥	١٥	٢٧	٢٧	٥٨	٥٨	١٥٧	١٥٧	٠.٧٤	٢٩.٥	٠.٠٠٠	٣
١٤	تهتم الجامعة بتوفير مصادر التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد.	الجهاز الأكاديمي	٢	٤	٢٦	٥٢	٢٢	٤٤	٨٠	١٦٠	٠.٥٧	١٩.٨	٠.٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	١٠	٢١	٤٨	٤٨	٤٢	٤٢	١٦٨	١٦٨	٠.٦٥	٢٥.٠٤	٠.٠٠٠	٢

١٥	توفر الجامعة المقررات الدراسية الإلكترونية على نحو كاف.	الجهاز الأكاديمي	٤	٨	١٧	٣٤	٢٩	٥٨	٧٥	١٥٠	٠.٦٤	١٨.٨٠	٠.٠٠٠	دال
		الجهاز الإداري	١١	١١	٤٧	٤٧	٤٢	٤٢	١٦٩	١٦٩	٠.٦٦	٢٢.٨	٠.٠٥٠	دال

ومن تحليل البيانات الواردة في الجدول السابق يتضح أن:

تتدرج عينة الجهاز الأكاديمي في تقديراتها الرقمية وتتقارب في أوزانها النسبية؛ فهي تتراوح بين (١٨٤-١٤٤)، كما جاءت قيم كـ٢ لعبارات هذا المحور دالة إحصائيًا عند مستوى (٠.٠٠٥، ٠.٠٠١)، ما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التكرارات الواقعية والتكرارات المتوقعة، الأمر الذي يدل على واقعية عبارات هذا المحور. وتمثلت عبارات المرتبة الأولى في وجود وحدة لإدارة المعلومات بالهيكل التنظيمي بالجامعة، فقد وافق عليها أفراد العينة بدرجة كبيرة بنسبة (١٠%) وبدرجة متوسطة بنسبة (٦٤%) وبدرجة ضعيفة بنسبة (٢٦%)،تليه عبارة: "وجود نظام معلومات واتصالات يسمح للمستفيدين الحصول على الخدمة المقدمة، فقد وافق عليها أفراد العينة بدرجة كبيرة بنسبة (٦%) وبدرجة متوسطة بنسبة (٦٨%) وبدرجة ضعيفة بنسبة (٢٦%)، ما يؤكد الحاجة إلى تفعيل نظام المعلومات والاتصالات من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

كما تمثلت عبارات المرتبة الثانية على الترتيب فيما يلي: وجود نظام صيانة دورية لجميع الأجهزة والبرمجيات بكليات الجامعة،فقد كانت الموافقة عليها بدرجة كبيرة بنسبة (١٦%)، تليها: "توافر الكوادر المتخصصة في التعامل مع خدمات شبكة الإنترنت، وكانت الموافقة عليها بدرجة كبيرة بنسبة (١٢%)"، يليها وجود نظام فعال لتشجيع المتميزين في مجال الإدارة الإلكترونية، وجود تحديث دوري لجميع الأجهزة والبرمجيات، وجود خطط تدريبية فعالة لتدريب أعضاء هيئة التدريس والعاملين، فقد كانت درجة الموافقة على هذه العبارات بدرجة كبيرة بنسبة (١٠%)، تليها: "تخصص الجامعة بعض الموارد المالية لشراء البرامج والتقنيات الحديثة"، ووجود خطة لنشر ثقافة التحول الرقمي، فقد كانت درجة الموافقة عليهما بدرجة كبيرة بنسبة (٨%)، يليها: "اهتمام الجامعة بتوفير مصادر التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، فقد كانت درجة الموافقة عليها بدرجة كبيرة بنسبة ٤%"، يليها توافر قاعدة معلومات لجميع الإحصاءات، ووجود بنية تحتية مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية،لأن درجة الموافقة عليها كانت بدرجة كبيرة بنسبة (٢%)، ويؤكد ذلك أن الواقع ملائم إلى حد ما لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

كما تمثلت عبارات المرتبة الثالثة في توافر خدمة المكتبات الرقمية التي وافق عليها أفراد العينة بدرجة كبيرة بنسبة (١٢%)، ثم توافر المقررات الإلكترونية التي وافق عليها أفراد العينة بدرجة كبيرة بنسبة (٨%)، ثم وجود آلية لحفظ وتنظيم الملفات من خلال الأرشيف الإلكتروني، والتي وافق عليها أفراد العينة بدرجة كبيرة بنسبة (٤%). ويتضح من ذلك أن الخدمات الإلكترونية المقدمة ضعيفة، ومن ثم ضرورة اهتمام الجامعة بتفعيل الخدمات الإلكترونية.

ويؤكد ذلك أيضًا أفراد عينة الإداريين، والتي تتدرج في تقديراتها الرقمية وتتقارب في أوزانها النسبية، فهي تتراوح بين (٢٤١-١٣٨)، كما جاءت قيم كـ٢ لعبارات هذا المحور دالة إحصائيًا عند مستوى (٠.٠١)، فيما عدا عبارة: "تخصص الجامعة بعض الموارد المالية لشراء البرامج والتقنيات الحديثة، فهي دالة عند مستوى (٠.٠٥)"، وعبارة "توافر الكوادر المتخصصة للتعامل مع شبكة الإنترنت"، فكانت غير دالة إحصائيًا، ويعني ذلك عدم إجماع أفراد العينة على درجة موافقة معينة، ويدل ذلك على وجود ثمة قصور يتعلق بواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها، وتمثلت عبارات المرتبة الأولى في وجود وحدة لإدارة المعلومات بالهيكل التنظيمي بالجامعة، وبذلك تتفق مع عينة القيادات الأكاديمية في ذلك، تليها عبارة "تتوافر لدى الجامعة الكوادر المتخصصة في التعامل مع خدمات شبكة الإنترنت، فهناك٤٥% من أفراد العينة توافق عليها بدرجة كبيرة، و٣٣ % من أفراد العينة توافق عليها بدرجة متوسطة، و٢٢ % من أفراد العينة توافق عليها بدرجة ضعيفة"، ما يؤكد ضرورة استثمار العنصر البشري الموجود بالجامعة وتدريبه للتعامل مع البيئة التكنولوجية الحديثة.

بينما تمثلت عبارات المرتبة الثانية في توافر خدمة المكتبات الإلكترونية، واهتمام الجامعة بمصادر التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد، وتوافر المقررات الإلكترونية، تخصص الجامعة بعض الموارد المالية لشراء البرامج والتقنيات الحديثة، وبذلك تتفق مع عينة الجهاز الأكاديمي في ذلك، بينما تختلف في أن عبارة "توافر المقررات الإلكترونية واهتمام الجامعة بمصادر التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد بالنسبة إلى الأكاديميين تقع في المرتبة الثالثة، كما جاءت عبارات

المحور في المرتبة الثالثة"، ما يؤكد ضرورة تطوير جامعة بنها لكي يتم تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بها.

ويتضح من ذلك ضرورة تفعيل دور وحدة إدارة المعلومات المدرجة ضمن الهيكل التنظيمي للجامعة، وضرورة توفير الكوادر المتخصصة في التعامل مع خدمات شبكة الإنترنت، وضرورة تحديث نظام المعلومات والاتصالات المتاح على نحو يسمح بالحصول على الخدمة بسهولة.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (محمد أحمد فؤاد، محمد مسلم حسن، ٢٠٠٨) والتي هدفت إلى تعرف واقع إدارة الجامعات المصرية ومنها جامعة بنها، فقد أكدت أن هناك ضعفاً في الدعم المادي اللازم لشراء البرامج والتقنيات الحديثة، وجود قصور في إدارة القوى العاملة بالجامعة، نقص الكوادر المتخصصة في التعامل مع شبكة الإنترنت، وضعف البنية التحتية للاتصالات.

❖ **المحور الثاني: هدف هذا المحور هو تعرف متطلبات تفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها، ويندرج تحت هذا المحور (٢٢) عبارة يوضحها.**

المتطلبات اللازمة لتفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها

جدول رقم (٨)

م	العبارة	العينة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		التقدير الرقمي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	كا٢	الدلالة	الترتيب حسب المرتبة
			ك١	%	ك٢	%	ك٣	%						
	البعد الأول: متطلبات خاصة بالتخطيط الإلكتروني، وتشمل:													
١	تبني الجامعة التخطيط الإستراتيجي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٤٨	٩٦	٢	٤	٠	٠	١٤٨	٢٩٦	٠.١٩	٤٢.٣	٠.٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	٧٤	٧٤	٢٥	٢٥	١	١	٢٧٣	٢٧٣	٠.٤٧	٨٣.١	٠.٠٠٠	٣
٢	تعديل التشريعات واللوائح الجامعية الحالية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية.	الجهاز الأكاديمي	٤٧	٩٤	٣	٦	٠	٠	١٤٧	٢٩٤	٠.٢٤	٣٨.٧	٠.٠٠٠	٣
		الجهاز الإداري	٨٠	٨٠	٢٠	٢٠	٠	٠	٢٨٠	٢٨٠	٠.٤٠	٣٦.٠	٠.٠٠٠	٢
٣	مشاركة المرؤوسين في صنع القرار الخاص بتطبيق الإدارة الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٤٩	٩٨	١	٢	٠	٠	١٤٩	٢٩٨	٠.١٤	٤٦.١	٠.٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٧٦	٧٦	٢٣	٢٣	١	١	٢٧٥	٢٧٥	٠.٤٥	٨٩.١	٠.٠٠٠	٣
٤	وجود خطة لنشر ثقافة الإدارة الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٤٧	٩٤	٣	٦	٠	٠	١٤٧	٢٩٤	٠.٢٤	٣٨.٧	٠.٠٠٠	٣
		الجهاز الإداري	٨٤	٨٤	١٤	١٤	٢	٢	٢٨٢	٢٨٢	٠.٤٤	١١٧.٦	٠.٠٠٠	١
٥	وضع خطط متكاملة لتطوير الكفاءات البشرية وزيادة قدرتها على تطبيق الإدارة الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٤٨	٩٦	٢	٤	٠	٠	١٤٨	٢٩٦	٠.١٩	٤٢.٣	٠.٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	٨٧	٨٧	١٢	١٢	١	١	٢٨٦	٢٨٦	٠.٣٨	١٣١.٤	٠.٠٠٠	١
٦	استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم	الجهاز الأكاديمي	٤٨	٩٦	٢	٤	٠	٠	١٤٨	٢٩٦	٠.١٩	٤٢.٣	٠.٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	٧٧	٧٧	٢١	٢١	٢	٢	٢٧٥	٢٧٥	٠.٤٨	٩١.٢	٠.٠٠٠	٣

	المعلومات الإدارية والبرمجيات.												
٧	رصد الميزانيات الكافية لتوفير المتطلبات اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٤٨	٩٦	٢	٤	٠	٠	١٤٨	٢٩٦	٠.١٩	٤٢.٣	٠.٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	٨٠	٨٠	٢٠	٢٠	٠	٠	٢٨٠	٢٨٠	٠.٤٠	٣٦.٠	٠.٠٠٠	٢
البعد الثاني: متطلبات خاصة بالتنظيم الإلكتروني، وتشمل:														
١	توفير البنية الأساسية المناسبة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٤٧	٩٤	٣	٦	٠	٠	١٤٧	٢٩٤	٠.٢٤	٣٨.٧	٠.٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	٨٣	٨٣	١٧	١٧	٠	٠	٢٨٣	٢٨٣	٠.٣٨	٤٣.٥	٠.٠٠٠	١
٢	تطوير هياكل ونظم العمل الجامعي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٤٨	٩٦	٢	٤	٠	٠	١٤٨	٢٩٦	٠.١٩	٤٢.٣	٠.٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨٤	٨٤	١٤	١٤	٢	٢	٢٨٢	٢٨٢	٠.٤٤	١١٧.٧	٠.٠٠٠	٢
٣	وضع خطة لسد الفجوة بين إمكانات الأفراد ومتطلبات مراكزهم الوظيفية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٤٦	٩٢	٤	٨	٠	٠	١٤٦	٢٩٢	٠.٢٧	٣٥.٣	٠.٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	٧٩	٧٩	٢١	٢١	٠	٠	٢٧٩	٢٧٩	٠.٤٠	٣٣.٦	٠.٠٠٠	٣
٤	توفير النماذج الإلكترونية اللازمة للأعمال الإدارية والأنشطة التعليمية المختلفة داخل الجامعة.	الجهاز الأكاديمي	٤٩	٩٨	١	٢	٠	٠	١٤٩	٢٩٨	٠.١٤	٤٦.١	٠.٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨١	٨١	١٨	١٨	١	١	٢٨٠	٢٨٠	٠.٤٣	١٠٦.٦	٠.٠٠٠	٣

	تطوير مراكز تأهيل وتدريب الأفراد العاملين بالجامعة من أجل تطوير أدائهم.	الجهاز الأكاديمي	٤٩	٩٨	١	٢	٠	٠	١٤٩	٢٩٨	٠.١٤	٤٦.١	٠.٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨٤	٨٤	١٥	١٥	١	١	٢٨٣	٢٨٣	٠.٤٠	١١٨.٥	٠.٠٠٠	١
	ربط كليات الجامعة بشبكة اتصالات داخلية وخارجية تخدم العاملين وتقدم المعلومات التي يحتاجونها.	الجهاز الأكاديمي	٤٦	٩٢	٤	٨	٠	٠	١٤٦	٢٩٢	٠.٢٧	٣٥.٣	٠.٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	٨٤	٨٤	١٦	١٦	٠	٠	٢٨٤	٢٨٤	٠.٣٧	٤٦.٢	٠.٠٠٠	١
البعد الثالث: متطلبات خاصة بالإشراف الإلكتروني، وتشمل:														
١	تطوير البنية الأساسية لعملية الإشراف الإلكتروني لسرعة تبادل المعلومات والخبرات.	الجهاز الأكاديمي	٤٩	٩٨	١	٢	٠	٠	١٤٩	٢٩٨	٠.١٤	٤٦.١	٠.٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨٥	٨٥	١٥	١٥	٠	٠	٢٨٥	٢٨٥	٠.٣٦	٤٩.٠	٠.٠٠٠	١
٢	توافر الموارد البشرية القادرة على التعامل وتنظيم العمل الإشرافي وتنفيذه في النظام الإلكتروني الجديد.	الجهاز الأكاديمي	٤٨	٩٦	٢	٤	٠	٠	١٤٨	٢٩٦	٠.١٩	٤٢.٣	٠.٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨٤	٨٤	١٦	١٦	٠	٠	٢٨٤	٢٨٤	٠.٣٧	٤٦.٢	٠.٠٠٠	١
٣	توفير قنوات اتصال بين الطالب والجامعة لتقديم خدمات فنية متعددة؛ من أجل تحسين الظروف التعليمية.	الجهاز الأكاديمي	٤٨	٩٦	١	٢	١	٢	١٤٧	٢٩٤	٠.٣١	٨٨.٤	٠.٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨١	٨١	١٨	١٨	١	١	٢٨٠	٢٨٠	٠.٤٣	١٠٦.٢	٠.٠٠٠	٢

٤	توفير البيئة الداعمة لخطوات تنفيذ الإستراتيجية اللازمة للإشراف الإلكتروني.	الجهاز الأكاديمي	٤١	٨٢	٩	١٨	٠	٠	١٤١	٢٨٢	٠.٣٩	٢٠.٥	٠.٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	٨٥	٨٥	١٤	١٤	١	١	٢٨٤	٢٨٤	٠.٣٩	١٢٢.٦	٠.٠٠٠	١
البعد الرابع: متطلبات خاصة بالرقابة الإلكترونية، وتشمل:														
١	وجود قسم متخصص في إدارة نظم المعلومات لمتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٤٦	٩٢	٣	٦	١	٢	١٤٥	٢٩٠	٠.٣٦	٧٧.٦	٠.٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨٠	٨٠	٢٠	٢٠	٠	٠	٢٨٠	٢٨٠	٠.٤٠	٣٦.٠	٠.٠٠٠	١
٢	وضع اللوائح والإجراءات للحد من الاستخدامات السلبية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٤٣	٨٦	٧	١٤	٠	٠	١٤٣	٢٨٦	٠.٣٥	٢٥.٩	٠.٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨٩	٨٩	١١	١١	٠	٠	٢٨٩	٢٨٩	٠.٣١	٦٠.٨	٠.٠٠٠	١
٣	تصميم أساليب إلكترونية لمراقبة أداء الأعمال والأنشطة والوظائف المختلفة بالجامعة.	الجهاز الأكاديمي	٤٣	٨٦	٥	١٠	٢	٤	١٤١	٢٨٢	٠.٤٨	٦٢.٧	٠.٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	٧٩	٧٩	٢٠	٢٠	١	١	٢٨٧	٢٨٧	٠.٤٤	٩٩.٣	٠.٠٠٠	١
٤	توفير أحدث البرامج ونظم الحماية المتطقة بالحاسب الآلي وبرامج لمخترقي الأنظمة الإلكترونية لحماية	الجهاز الأكاديمي	٤٤	٨٨	٣	٦	٣	٦	١٤١	٢٨٢	٠.٥٢	٦٧.٣	٠.٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	٧٣	٧٣	٢٥	٢٥	٢	٢	٢٧١	٢٧١	٠.٤٩	٧٨.٧	٠.٠٠٠	٢

	المعلومات الخاصة بالجامعة.												
٥	الحفاظ على سرية المعلومات وعدم إفشائها للأطراف غير المصرح لها بالاطلاع عليها.	الجهاز الأكاديمي	٣٨	٧٦	١٢	٢٤	٠	٠	١٣٨	٢٧٦	٠.٤٣	١٣.٥	٠.٠٠٠	٣
		الجهاز الإداري	٦١	٦١	٣٩	٣٩	٠	٠	٢٦١	٢٦١	٠.٤٩	٤.٨	٠.٠٢٨	٣

ومن تحليل البيانات الواردة في الجدول السابق يتضح أن:

يهتم هذا المحور بتعرف المتطلبات اللازمة لتفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية، ويندرج تحته (٤) أبعاد منقسمة إلى (٢٢) عبارة، وفيما يلي عرض نتائج كل بعد:

- **البعد الأول: متطلبات خاصة بالتخطيط الإلكتروني:** ويندرج تحته (٧) عبارات كما هو موضح بالجدول السابق، ومن خلال تحليل البيانات الواردة في هذا الجدول يتضح ما يلي:

تتدرج عينة الجهاز الأكاديمي في تقديراتها الرقمية وتتقارب في أوزانها النسبية فتتراوح بين (٢٩٨-٢٩٤)، كما تتدرج قيم الانحراف المعياري وتقع في مدى يتراوح بين (٠.١٤- ٠.٢٤) ويدل ذلك على أن الانحراف المعياري، أي مقدار التباين قريب جدًا بالنسبة إلى عبارات هذا البعد، ما يؤكد واقعية هذه العبارات، وضرورة الأخذ بها كمتطلبات للتخطيط الإلكتروني، كما جاءت قيم كـ٢ لعبارات هذا البعد دالة إحصائيًا عند مستوى ٠.٠١، ما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التكرارات الواقعية والتكرارات المتوقعة لهذه العبارات، ما يدل على واقعية عبارات هذا البعد، وجاء ترتيب متطلبات التخطيط وفقًا لمرتبتها كما يلي: مشاركة المرؤوسين في وضع القرار الخاص بتطبيق الإدارة الإلكترونية، تبني التخطيط الإستراتيجي والتحول الرقمي، ووضع خطط متكاملة لتطوير الكفاءات البشرية وزيادة قدرتها على تطبيق الإدارة الإلكترونية، استقطاب أفضل الكفاءات، رصد الميزانيات الكافية، تعديل التشريعات واللوائح الجامعية، وجود خطة لنشر ثقافة الإدارة الإلكترونية.

كما تتدرج عينة الإداريين في تقديراتها الرقمية وتتقارب في أوزانها النسبية، فتتراوح بين (٢٨٦-٢٧٣)، كما تتدرج قيم الانحراف المعياري وتقع في مدى يتراوح بين (٠.٣٨-٠.٤٧)، كما جاءت قيم كـ٢ لعبارات هذا البعد أيضًا دالة إحصائيًا عند مستوى ٠.٠١، إلا أنها اختلفت مع عينة القيادات الأكاديمية في ترتيب متطلبات التخطيط في المرتبة، فيكون كالتالي: وضع خطط لتطوير الكفاءات البشرية، وجود خطة لنشر ثقافة الإدارة الإلكترونية، تعديل التشريعات

واللوائح، رصد الميزانيات الكافية لاستقطاب أفضل الكفاءات، مشاركة المرؤوسين، تبني التخطيط الإستراتيجي.

ويتضح من ذلك عدم إجماع آراء كل من عينتي الجهاز الأكاديمي والإداري على ترتيب متطلبات التخطيط على حسب مرتبة العبارات، كما يندرج تحت هذا البعد (٧) عبارات، منها (١) عبارة في المرتبة الأولى، (٤) عبارة في المرتبة الثانية، (٢) عبارة في المرتبة الثالثة، وذلك بالنسبة إلى عينة الجهاز الأكاديمي، أما بالنسبة إلى الإداريين فتقع (٢) عبارة في المرتبة الأولى، (٢) عبارة في المرتبة الثانية، (٣) في المرتبة الثالثة.

- **البعد الثاني: متطلبات خاصة بالتنظيم الإلكتروني**، ويندرج تحته (٦) عبارات كما في الجدول السابق، ومن تحليل البيانات الواردة خلال هذا الجدول يتضح ما يلي:

تتدرج عينة الجهاز الأكاديمي في تقديراتها الرقمية وتتقارب في أوزانها النسبية،فتتراوح بين (٢٩٨-٢٩٢)، كما أن مقدار التباين أو الانحراف المعياري لعبارات هذا البعد قليل جدًا، فيقع في مدى يتراوح بين (٠.١٤- ٠.٢٧)،ما يؤكد واقعية هذه العبارات وضرورة الأخذ بها كمتطلبات للتنظيم الإلكتروني، كما جاءت قيم كا٢ لعبارات هذا المحور دالة إحصائيًا عند مستوى ٠.٠١، ما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التكرارات الواقعية والتكرارات المتوقعة لهذه العبارات، ويدل ذلك على واقعية هذه المتطلبات، وجاء ترتيب متطلبات التنظيم الإلكتروني وفقًا لمرتبتها كما يلي: تطوير مراكز تأهيل وتدريب الأفراد العاملين بالجامعة من أجل تطوير أدائهم، توفير النماذج الإلكترونية اللازمة للأعمال، تطوير هياكل ونظم العمل الجامعي، توفير البنية الأساسية، وضع خطة لسد الفجوة بين إمكانيات الأفراد ووظائفهم الجديدة، ربط كليات الجامعة بشبكة اتصالات داخلية وخارجية تخدم العاملين.

وتتدرج عينة الإداريين في تقديراتها الرقمية وتتقارب في أوزانها النسبية، فتتراوح بين (٢٨٤-٢٧٩)،كما تتدرج قيم الانحراف المعياري وتقع في مدى يتراوح بين (٠.٣٨-٠.٤٤)، كما جاءت قيم كا٢ لعبارات هذا البعد دالة عند مستوى ٠.٠١، إلا أنها اختلفت مع عينة الأكاديميين في الترتيب حسب المرتبة،

فجاءت متطلبات التنظيم كما يلي تطوير مراكز تأهيل وتدريب الأفراد العاملين بالجامعة، من أجل تطوير أدائهم، توفير النماذج الإلكترونية اللازمة للأعمال، وضع خطة لسد الفجوة بين إمكانيات الأفراد ووظائفهم الجديدة.

ويتضح من ذلك إجماع آراء كل من عينة الأكاديميين، والإداريين على أن متطلبات عملية التنظيم الإلكتروني تتمثل في تطوير مراكز تأهيل وتدريب الأفراد العاملين بالجامعة، من أجل تطوير أدائهم،لأن هذه العبارة تقع في المرتبة الأولى بالنسبة إلى العينتين ما يؤكد أهمية هذا المتطلب.

- **البعد الثالث: متطلبات خاصة بالإشراف الإلكتروني:** ويندرج تحته (٤) عبارات كما في الجدول السابق، ومن تحليل البيانات الواردة بالجدول يتضح ما يلي:

تتدرج عينة الجهاز الأكاديمي في تقديراتها الرقمية وتتقارب في أوزانها النسبية،فتتراوح بين (٢٩٨-٢٨٢)، كما أن مقدار التباين أو الانحراف المعياري لعبارات هذا البعد قليل جدًا، فهو يقع في مدى يتراوح بين (٠.١٤- ٠.٣٩)،ما يؤكد واقعية هذه العبارات وضرورة الأخذ بها كمتطلبات للإشراف الإلكتروني، كما جاءت قيم كـ٢ لعبارات هذا البعد دالة إحصائيًا عند مستوى ٠.٠١، ما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التكرارات الواقعية والتكرارات المتوقعة لهذه العبارات، كما جاءت المتطلبات كلها في المرتبة الأولى، فيما عدا العبارة رقم (٤) والتي جاءت في المرتبة الثانية، فقد وافق عليها أفراد العينة بدرجة كبيرة بنسبة (٨٢%) وبدرجة متوسطة بنسبة (١٨%).

تتدرج أيضًا عينة الإداريين في تقديراتها الرقمية وتتقارب في أوزانها النسبية، فتتراوح بين (٢٨٥-٢٨٠)، كما تتدرج قيم الانحراف المعياري فهي تقع في مدى يتراوح بين (٠.٣١- ٠.٤٣)، كما جاءت قيم كـ٢ لعبارات هذا البعد دالة إحصائيًا عند مستوى ٠.٠١، كما جاءت المتطلبات كلها في المرتبة الأولى فيما عدا العبارة رقم (٣) والتي جاءت في المرتبة الثانية، فقد وافق عليها أفراد العينة بدرجة كبيرة بنسبة (٨١%)، وبدرجة متوسطة بنسبة (١٨%)، وضعيفة بنسبة (١%).

ويتضح من ذلك إجماع آراء كل من عينة الجهاز الأكاديمي والإداري على أن أول متطلبات عملية الإشراف الإلكتروني يتمثل في:"تطوير البنية الأساسية لعملية الإشراف الإلكتروني لسرعة تبادل المعلومات والخبرات"، وهي تقع في المرتبة الأولى لكلا العينتين.

- **البعد الرابع متطلبات خاصة بالرقابة الإلكترونية:** وتتدرج تحته(٥) عبارات، ومن تحليل البيانات الواردة بالجدول يتضح ما يلي:

تتدرج عينة الجهاز الأكاديمي في تقديراتها الرقمية وتتقارب في أوزانها النسبية، فتتراوح بين (٢٩٠-٢٧٦)، كما أن مقدار التباين أو الانحراف المعياري لعبارات هذا البعد قليل جدًا،فهي تقع في مدى يتراوح بين (٠.٣١- ٠.٥٢)، ما يؤكد واقعية هذه العبارات وضرورة الأخذ بها كمتطلبات للرقابة الإلكترونية، كما جاءت قيم كـ٢ لعبارات هذا البعد دالة إحصائيًا عند مستوى ٠.٠١، ما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التكرارات الواقعية والتكرارات المتوقعة لهذه العبارات، ويدل ذلك على واقعية هذه المتطلبات، كما جاءت عبارات هذا البعد حسب مرتبتها على النحو التالي: وجود قسم متخصص في إدارة نظم المعلومات، وضع اللوائح والإجراءات للحد من الاستخدامات السلبية للإدارة الإلكترونية، توفير أحدث البرامج ونظم الحماية، تصميم أساليب إلكترونية لمراقبة أداء الأعمال، وأخيرًا الحفاظ على سرية المعلومات.

وتتدرج أيضًا عينة الإداريين في تقديراتها الرقمية وتتقارب في أوزانها النسبية،فتتراوح بين (٢٨٩-٢٦١)، كما أن مقدار التباين أو الانحراف المعياري لعبارات هذا البعد قليل جدًا، فهي تقع في مدى يتراوح بين (٠.٣١- ٠.٤٩)، ما يؤكد واقعية هذه العبارات وضرورة الأخذ بها كمتطلبات للرقابة الإلكترونية، كما جاءت قيم كـ٢ لعبارات هذا البعد دالة إحصائيًا عند مستوى ٠.٠١، عدا العبارة رقم (٥) فهي دالة عند مستوى ٠.٠٥، كما جاءت عبارات هذا البعد حسب مرتبتها على النحو التالي: وضع اللوائح والإجراءات للحد من الاستخدامات السلبية للإدارة الإلكترونية، توفير أحدث البرامج ونظم الحماية، وجود قسم متخصص في إدارة نظم المعلومات، تصميم أساليب إلكترونية لمراقبة أداء الأعمال، وأخيرًا الحفاظ على سرية المعلومات.

ويتضح من ذلك أنه على الرغم من اختلاف آراء العينتين في ترتيب العبارات حسب أهميتها، فإن هناك اتفاقًا فيما بين العينتين على أهمية هذه المتطلبات، لأن هناك اتفاقًا على أن أكثر المتطلبات أهمية، والتي تقع في المرتبة الأولى هي "وجود قسم متخصص في إدارة نظم المعلومات"، وضع اللوائح والإجراءات للحد من الاستخدامات السلبية للإدارة الإلكترونية، أما بالنسبة إلى عبارة "تصميم أساليب إلكترونية لمراقبة أداء الأعمال"، فهي تقع في المرتبة الأولى بالنسبة إلى الإداريين، بينما تقع في المرتبة الثانية بالنسبة إلى عينة الأكاديميين، وتلي ذلك عبارات المرتبة الثانية للعينتين، وهي"توفير أحدث البرامج ونظم الحماية"، ثم عبارات المرتبة الثالثة للعينتين وهي "الحفاظ على سرية المعلومات وعدم إفشائها".

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (فاطمة سعد علي وآخرون، ٢٠١٧، ودراسة (العياشي زرزار، ٢٠١٦، ودراسة Mohamed Abdulla Jabir, AbdelrahmanElsharif Karrar2017,) فقد أكدت أنه توجد متطلبات إدارية مهمة، لتفعيل إجراءات استخدام الإدارة الإلكترونية، منها وضع خطط تتسم بالمرونة وتهيئة العاملين عقليًا ونفسيًا على استخدام الإدارة الإلكترونية، وتزويد العاملين بدورات تدريبية عن تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وضرورة تدريب الموظفين على استخدام الكمبيوتر ونظم الإدارة الإلكترونية، وإعادة بناء الهياكل الوظيفية لتلبية الاحتياجات المتغيرة ومراجعة القواعد واللوائح، بما يتناسب مع بيئة العمل.

❖ المحور الثالث: هدف هذا المحور تعرف تطبيقات الإدارة الإلكترونية لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين، ويندرج تحت هذا المحور (١٤) عبارة يوضحها.

جدول (٩) *تطبيقات الإدارة الإلكترونية لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين*

م	العبارة	العينة	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		التقدير الرقمي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	كا٢	الدلالة	الترتيب حسب المرتبة
			ك١	%	ك٢	%	ك٣	%						
١	توفير بيئة تعليمية أفضل من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التعليم والتعلم.	الجهاز الأكاديمي	٤٧	٩٤	٣	٦	٠	٠	١٤٧	٢٩٤	٠.٢٣	٣٨.٧	٠.٠٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨٧	٨٧	١٣	١٣	٠	٠	٢٨٧	٢٨٧	٠.٣٤	٥٤.٨	٠.٠٠٠٠	١
٢	تيسير إجراءات القبول والتسجيل واستخراج شهادات التخرج من خلال الملفات الإلكترونية للطلاب.	الجهاز الأكاديمي	٤٩	٩٨	١	٢	٠	٠	١٤٩	٢٩٨	٠.١٤	٤٦.١	٠.٠٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨٦	٨٦	١٣	١٣	١	١	٢٨٥	٢٨٥	٠.٣٩	١٢٦.٩	٠.٠٠٠٠	١
٣	تسهيل فرص اطلاع الطلاب الوافدين على الأنشطة التي ترعاها الجامعة والخدمات والتسهيلات التي تقدمها لهم.	الجهاز الأكاديمي	٤٩	٩٨	١	٢	٠	٠	١٤٩	٢٩٨	٠.١٤	٤٦.١	٠.٠٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨٥	٨٥	١٥	١٥	٠	٠	٢٨٥	٢٨٥	٠.٣٦	٤٩.٠	٠.٠٠٠٠	١
	تيسير عملية البحث والاطلاع من خلال المكتبة الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٤٩	٩٨	١	٢	٠	٠	١٤٩	٢٩٨	٠.١٤	٤٦.١	٠.٠٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨٣	٨٣	١٧	١٧	٠	٠	٢٨٣	٢٨٣	٠.٣٨	٤٣.٦	٠.٠٠٠٠	٢
٥	تيسير عملية الإرشاد التربوي والأكاديمي من خلال التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٤٣	٨٦	٦	١٢	١	٢	١٤٢	٢٨٤	٠.٤٢	٦٣.٢	٠.٠٠٠٠	٣
		الجهاز الإداري	٨٥	٨٥	١٥	١٥	٠	٠	٢٨٥	٢٨٥	٠.٣٦	٤٩.٠	٠.٠٠٠٠	١
٦	إيجاد مواقع على شبكة الإنترنت لاستقبال	الجهاز	٤٨	٩٦	١	٢	١	٢	١٤٧	٢٩٤	٠.٣١	٨٨.٤	٠.٠٠٠٠	١

	آراء وشكاوى الطلاب الوافدين والرد عليها.	الأكاديمي												
		الجهاز الإداري	٨٣	٨٣	١٧	١٧	٠	٠	٢٨٣	٢٨٣	٠.٣٨	٤٣.٦	٠.٠٠٠	٢
٧	توافر بنوك للأسئلة وتيسير عملية اطلاع الطلاب عليها للاستفادة منها في عملية التقويم الإلكتروني.	الجهاز الأكاديمي	٤٧	٩٤	٢	٤	١	٢	١٤٦	٢٩٢	٠.٣٤	٨٢.٨	٠.٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	٨٩	٨٩	١١	١١	٠	٠	٢٨٩	٢٨٩	٠.٣١	٦٠.٨	٠.٠٠٠	١
٨	تسهيل اطلاع الطلاب الوافدين على توصيف المقررات الدراسية التي تقدمها الجامعة.	الجهاز الأكاديمي	٤٨	٩٦	١	٢	١	٢	١٤٧	٢٩٤	٠.٣١	٨٨.٤	٠.٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨٢	٨٢	١٨	١٨	٠	٠	٢٨٢	٢٨٢	٠.٣٩	٤٠.٩	٠.٠٠٠	٢
٩	عمل قاعدة بيانات تفصيلية عن أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، متضمنة درجاتهم العلمية وأنشطتهم وكذلك البريد الإلكتروني لتحسين التواصل بين الأساتذة والطلاب.	الجهاز الأكاديمي	٤٤	٨٨	٥	١٠	١	٢	١٤٣	٢٨٦	٠.٤٠	٦٧.٧	٠.٠٠٠	٣
		الجهاز الإداري	٨٤	٨٤	١٦	١٦	٠	٠	٢٨٤	٢٨٤	٠.٣٧	٤٦.٢	٠.٠٠٠	٢
١٠	توافر المقررات الدراسية إلكترونيًا وتيسير دخول الطلاب عليها.	الجهاز الأكاديمي	٤٨	٩٦	١	٢	١	٢	١٤٧	٢٩٤	٠.٣١	٨٨.٤	٠.٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨٠	٨٠	٢٠	٢٠	٠	٠	٢٨٠	٢٨٠	٠.٤٠	٣٦.٠	٠.٠٠٠	٢
١١	تخصيص مواقع إلكترونية للطلاب الوافدين يتم من خلالها إطلاعهم على اللوائح المنظمة لشئونهم، ونشر الأخبار المتصلة بهم واستقبال شكاواهم.	الجهاز الأكاديمي	٤٧	٩٤	٢	٤	١	٢	١٤٦	٢٩٢	٠.٣٤	٨٢.٨	٠.٠٠٠	٢
		الجهاز الإداري	٨٠	٨٠	١٧	١٧	١	١	٢٨١	٢٨١	٠.٤٢	١١٠.٤	٠.٠٠٠	٢
١٢	تقديم الدعم المادي والمعنوي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين على تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية.	الجهاز الأكاديمي	٤٨	٩٦	١	٢	١	٢	١٤٧	٢٩٤	٠.٣١	٨٨.٤	٠.٠٠٠	١
		الجهاز الإداري	٨١	٨١	١٨	١٨	١	١	٢٨٠	٢٨٠	٠.٤٣	١٠٦.١	٠.٠٠٠	٢
١	تفعيل دور مكتب رعاية شئون الوافدين	الجهاز	٤٧	٩٤	٢	٤	١	٢	١٤٦	٢٩٢	٠.٣٤	٨٢.٨	٠.٠٠٠	٢

٣	بالجامعة من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية.	الأكاديمي											
		الجهاز الإداري	٨٦	٨٦	١٤	١٤	٠	٠	٢٨٦	٢٨٦	٠.٣٥٠	٥١.٨	٠.٠٠٠	١
٤	الدفع الإلكتروني للرسوم الدراسية.	الجهاز الأكاديمي	٤٢	٨٤	١٤	٧	١٠	٢	١٤١	٢٨٢	٠.٤٤	٥٨.٨	٠.٠٠٠	٣
		الجهاز الإداري	٧٩	٧٩	١٩	١٩	٢	٢	٢٧٧	٢٧٧	٠.٤٧	٩٨.٢	٠.٠٠٠	٣

ومن تحليل البيانات الواردة في الجدول السابق يتضح أن:

يهتم هذا المحور بتعرف تطبيقات الإدارة الإلكترونية لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين، وتتدرج تحته (١٤) عبارة، ومن خلال تحليل البيانات الواردة بالجدول يتضح ما يلي:

تتدرج عينة الأكاديميين في تقديراتها الرقمية وتتقارب في أوزانها النسبية، فتتراوح بين (٢٩٨-٢٨٢)، كما أن مقدار التباين أو الانحراف المعياري لعبارات هذا المحور قليل جدًا، فهي تقع في مدى يتراوح بين (٠.١٤- ٠.٤٤)، ما يؤكد واقعية هذه العبارات وضرورة الأخذ بها كمتطلبات لتطبيقات الإدارة الإلكترونية للتغلب على مشكلات الطلاب الوافدين، كما جاءت قيم كا٢ لعبارات هذا البعد دالة إحصائيًا عند مستوى ٠.٠١، ما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية، ما يدل على واقعية عبارات هذا المحور، كما جاءت العبارات (١، ٢، ٣، ٤، ٨، ٩، ١٠، ١٢)، كمتطلبات في المرتبة الأولى، في حين جاءت العبارات (٧، ١١، ١٣) في المرتبة الثانية، كما جاءت العبارات (٥، ٩، ١٤) في المرتبة الثالثة.

وتتدرج أيضًا عينة الإداريين في تقديراتها الرقمية وتتقارب في أوزانها النسبية، فتتراوح بين (٢٩٨-٢٧٧)، كما جاءت قيم كا٢ لعبارات هذا المحور دالة إحصائيًا عند مستوى٠.٠١، ما يدل على واقعية عبارات هذا المحور، كما أن مقدار التباين أو الانحراف المعياري لعبارات تقع في مدى يتراوح بين (٠.٣١- ٠.٤٧)، ما يؤكد واقعية هذه العبارات وضرورة الأخذ بها كمتطلبات لتطبيقات الإدارة الإلكترونية للتغلب على مشكلات الطلاب الوافدين، كما جاءت بعض العبارات قوية وهي عبارات المرتبة الأولى وتتمثل في العبارات (١، ٢، ٣، ٥، ٧، ١٣)، والبعض الآخر عبارات متوسطة وهي العبارات رقم (٤، ٦، ٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢) ثم جاءت العبارة رقم (١٤) في المرتبة الثالثة.

ويتضح من ذلك إجماع العينتين أن أكثر المتطلبات أهمية والتي تقع في المرتبة الأولى تمثل العبارات (١، ٢، ٣)، وأضيف إلى هذه المرتبة من وجهة نظر الأكاديميين العبارات (٦، ٨، ٤، ١٠، ١٢)، أما من وجهة نظر الإداريين أضيفت العبارات (٥، ٧، ١٣)، يليها المتطلبات المتوسطة والتي تقع في المرتبة الثانية، فقد أجمع أفراد العينتين على العبارة رقم (١١)، وأضيف إلى هذه المرتبة

من وجهة نظر الأكاديميين العبارة (٧، ١٣) بينما من وجهة نظر الإداريين أضيفت العبارة (٤، ٦، ٨، ٩، ١٠، ١٢)، يليها المتطلبات الأقل أهمية والتي تقع في المرتبة الثالثة، فقد أجمع أفراد العينتين على العبارة رقم (١٤)، أما من وجهة نظر الأكاديميين فأضيفت العبارة رقم (١١، ١٣) كمتطلبات أقل أهمية، ويؤكد ذلك وضوح العبارات وواقعيتها وترابط آراء كل عينة بل وآراء العينتين معًا.

وفي ضوء ما سبق يتضح، أن الإدارة الإلكترونية لها العديد من المميزات، التي يمكن أن تسهم بفاعلية في التغلب على المشكلات التي يواجهها الطلاب الوافدين، من خلال تطوير أنظمة القبول والتسجيل، وتبسيط إجراءات العمل، توفير المقررات الدراسية إلكترونيًا وتيسير دخول الطلاب عليها وتوفير فرص التعلم، تسهيل اطلاع الطلاب الوافدين على توصيف المقررات الدراسية التي تقدمها الجامعة، وتحسين التواصل بين أعضاء هيئة التدريس وهؤلاء الطلاب، من خلال التوجيه والإرشاد الأكاديمي، وكذلك التغلب على المشكلات التي تتعلق بارتفاع أسعار الكتب والمراجع، وتكلفة المواصلات، والسكن والإقامة، من خلال الاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

❖ **التحقق من صحة الفروض:**

تم التحقق من صحة فروض البحث من خلال حساب قيمة الانحراف المعياري، واختبار ت لدلالة الفروق بين متوسطي درجات المجموعتين لمحاور الدراسة الميدانية، وجاءت النتائج كالتالي:

- **الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد مجموعة الجهاز الأكاديمي، ومجموعة الجهاز الإداري حول واقع الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها.**

لاختبار صحة الفرض الأول تم حساب قيمة ت لدلالة الفروق، بين متوسطي درجات أفراد مجموعة الجهاز الأكاديمي، ومجموعة الجهاز الإداري حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها، وظهرت النتائج كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول (١٠) نتائج اختبار ت لدلالة الفروق بين المجموعتين حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها.

العينة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة (٠,٠١)
الجهاز الأكاديمي	٥٠	٢٤.٤	٤.٣٧	٠.٨٧	١٤٨	غير دالة
الجهاز الإداري	١٠٠	٢٥.٣	٦.٧٦			

يتضح من الجدول السابق عدم صحة الفرض الأول الذي يقتضي وجود فروق ذات دلالة إحصائية، بين متوسطي درجات مجموعة الجهاز الأكاديمي، ومجموعة الجهاز الإداري حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها، فقد جاءت قيمة (ت) (٠.٨٧) وذلك لدرجة حرية (١٤٨) ولمستوى دلالة (٠.٣٨٨)، وهي قيمة غير دالة إحصائيًا، ومعنى هذا أنه لا توجد فروق بين المجموعتين حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها، وهذا يدل على ضرورة الأخذ بأوجه القصور الموجودة في الواقع من وجهة نظر العينتين، والتغلب عليها من أجل تبني مدخل الإدارة الإلكترونية.

- **الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية، بين متوسطي درجات أفراد مجموعة الجهاز الأكاديمي، ومجموعة الإداريين حول المتطلبات اللازمة لتفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها.**

لاختبار صحة الفرض الثاني تم حساب قيمة ت لدلالة الفروق، بين متوسطي درجات أفراد مجموعة الجهاز الأكاديمي، ومجموعة الإداريين حول المتطلبات اللازمة لتفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها، وظهرت النتائج كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول (١١) نتائج إختبار ت لدلالة الفروق بين المجموعتين حول المتطلبات اللازمة لتفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها.

العينة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة (٠,٠١)
الجهاز الأكاديمي	٥٠	٦٤.٣	٢.٥٢	٣.٤٨	١٤٨	دالة
الجهاز الإداري	١٠٠	٦١.٥	٥.٢٢			

يتضح من الجدول السابق صحة الفرض الثاني الذي يقتضي وجود فروق ذات دلالة إحصائية، بين متوسطي درجات مجموعة الجهاز الأكاديمي، ومجموعة الإداريين حول المتطلبات اللازمة لتفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها، فقد جاءت قيمة (ت) (٣.٤٨)، وذلك لدرجة حرية (١٤٨) ولمستوى دلالة (٠.٠٠١) وهي قيمة دالة إحصائيًا، ومعنى هذا أنه توجد فروق بين المجموعتين حول المتطلبات اللازمة لتفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها، وذلك لصالح الجهاز الأكاديمي، وهذا يدل على قلة وعي الإداريين بأهمية توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق عمليات الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنظيم وإشراف ورقابة، وذلك لقلة وعيهم بدورها المهم في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، بداية من تبني التخطيط الإستراتيجي، ومشاركة المرؤوسين، وتعديل التشريعات واللوائح، ووجود خطة لنشر ثقافة الإدارة الإلكترونية، ورصد الميزانيات الكافية لاستقطاب الكفاءات البشرية، ووضع الخطط لتطويرهم، وضرورة تطوير مراكز تأهيل وتدريب العاملين بالجامعة، وضرورة تطوير البنية الأساسية لعملية الإشراف الإلكتروني، ووضع الإجراءات واللوائح للحد من الاستخدامات السلبية للإدارة الإلكترونية.

- **الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد مجموعة الجهاز الأكاديمي، ومجموعة الإداريين حول تطبيقات الإدارة الإلكترونية لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين.**

لاختبار صحة الفرض الثالث تم حساب قيمة ت لدلالة الفروق، بين متوسطي درجات أفراد مجموعة الأكاديميين، ومجموعة الإداريين حولتطبيقاتالإدارة الإلكترونية لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين، وظهرت النتائج كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول (١٢) نتائج اختبار ت لدلالة الفروق بين المجموعتين حول تطبيقات الإدارة الإلكترونية لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين.

العينة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة (٠,٠١)
الجهاز الأكاديمي	٥٠	٤٠.٩	١.٨٤	٢.٦٧	١٤٨	دالة
الجهاز الإداري	١٠٠	٣٩.٦	٣.٠٤			

يتضح من الجدول السابق صحة الفرض الثالث الذي يقتضي وجود فروق ذات دلالة إحصائية، بين متوسطي درجات مجموعة الأكاديميين ومجموعة الإداريين حول تطبيقات الإدارة الإلكترونية لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين، فقد جاءت قيمة (ت) (٢.٦٧)، وذلك لدرجة حرية (١٤٨) ولمستوى دلالة (٠.٠٠٩)، وهي قيمة دالة إحصائيًا، ومعنى هذا أنه توجد فروق بين المجموعتين حول تطبيقات الإدارة الإلكترونية لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين، وذلك لصالحالجهاز الأكاديمي وهذا يدل على قلة وعي الإداريين بأهمية تطبيقات الإدارة الإلكترونية، من أجل مواجهة مشكلات الطلاب الوافدين الأكاديمية والتكنولوجية والاقتصادية، كتيسير إجراءات القبول والتسجيل إلكترونيًا، تيسير عمليات الإرشاد التربوي والأكاديمي من خلال التقنيات الحديثة، توفير المقررات الدراسية إلكترونيًا، تفعيل دور مكتب الوافدين بالجامعة لتقديم الخدمات كافة إلكترونيًا.

المحور السادس: نتائج وتوصيات البحث:

لقد كشف البحث في إطاره النظري ودراسته الميدانية عن مجموعة من النتائج التي تخص واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها، والتي في ضوئها يمكن استخلاص مجموعة من التوصيات وهي على النحو التالي:

١-نتائج وتوصيات خاصة بواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية:

أوضحت نتائج الإطار الميداني أن واقع الإدارة الإلكترونية يعاني من بعض المشكلات أهمها:

- ضعف دور وحدة إدارة المعلومات بالجامعة في نشر ثقافة التحول الرقمي.
- قلة استغلال البنية التحتية بالجامعة وكلياتها لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ضآلة الموارد المالية المخصصة لشراء البرامج والتقنيات الحديثة لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ضعف نظام الحوافز والمكافآت المتبع لتشجيع المتميزين تكنولوجيًا.
- عدم وجود خطط تدريبية فعالة للعاملين بالجامعة بأهمية الإدارة الإلكترونية ومزايا تطبيقها.

وفي ضوء النتائج السابقة يوصي البحث بالآتي:

- ضرورة تفعيل وحدة إدارة المعلومات بالجامعة.
- ضرورة تنمية القيادات الإدارية وتحفيزهم على الإبداع والابتكار.
- ضرورة وضع آليات فعالة للأجور والحوافز لتشجيع المتميزين في استخدام التقنيات الإلكترونية.
- ضرورة وضع برامج تدريبية تعمل على رفع كفاءة العاملين وامتلاك الكفايات الفنية للتعامل مع تطبيقات وبرامج الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى ضرورة عقد الندوات وورش العمل، لزيادة وعي العاملين بأهمية الإدارة الإلكترونية ومزايا تطبيقها.
- ضرورة استغلال البنية التحتية الموجودة والعمل على تطويرها.
- ضرورة تخصيص جزء مناسب من الموارد الذاتية للجامعة، لتحديث البرامج والتقنيات التكنولوجية.

٢-نتائج وتوصيات خاصة بمتطلبات تفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية:

توصل البحث الحالي من خلال الدراسة الميدانية إلى مجموعة من النتائج، والتي يمكن توضيحها فيما يلي:

- **متطلبات خاصة بالتخطيط الإلكتروني**، وتمثلت أهم هذه المتطلبات في: تبني التخطيط الإستراتيجي للتحول الرقمي، ومشاركة المرؤوسين في وضع

القرارات الخاصة بتطبيق الإدارة الإلكترونية، ووضع خطط متكاملة لتطوير الكفاءات البشرية وزيادة قدرتها على تطبيق الإدارة الإلكترونية، ورصد الميزانيات الكافية، وتعديل التشريعات واللوائح، وهذا مأأبرزه جدول رقم (8).

وفي ضوء النتائج السابقة يوصي البحث بالآتي:

- ضرورة تبني التخطيط الإلكتروني لاستناده إلى معرفة جديدة (كنظم دعم القرار، النظم الخبيرة، نظم الشبكات).
- ضرورة مشاركة المرؤوسين في صنع القرارات المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك لإلزامهم بتحمل مسئولية تطبيقها.
- ضرورة مراجعة اللوائح والتشريعات بما يتناسب مع بيئة الإدارة الإلكترونية.

▪ **متطلبات خاصة بالتنظيم الإلكتروني**، وتمثلت أهم هذه المتطلبات في: تطوير هياكل ونظم العمل الجامعي، وضع خطة لسد الفجوة بين إمكانات الأفراد ووظائفهم الجديدة، ربط كليات الجامعة بشبكة اتصالات داخلية وخارجية تخدم العاملين، وهذا مأأبرزه جدول رقم (٨).

وفي ضوء النتائج السابقة يوصي البحث بالآتي:

- ضرورة إعادة بناء الهياكل الوظيفية لتلبية الإحتياجات المتغيرة.
- ضرورة توظيف مزايا الإنترنت في التشبيك الواسع وتبادل البيانات الإلكترونية داخليًا وخارجيًا، وبالتالي التحول إلى نمط التنظيم بلا حدود.
- ضرورة تحديث برامج التدريب لتلبية الاحتياجات الفعلية للعاملين في ضوء وظائفهم الجديدة في البيئة الإلكترونية.

▪ **متطلبات خاصة بالإشراف الإلكتروني**، وتمثلت أهم هذه المتطلبات في: توفير البنية الأساسية لعملية الإشراف الإلكتروني، توافر الموارد البشرية القادرة على التعامل وتنظيم الإشراف الإلكتروني، توفير قنوات اتصال بين الطالب والجامعة لتقديم خدمات إلكترونية متعددة، توفير البيئة الداعمة للإشراف الإلكتروني، وهذا مأأبرزه جدول رقم (٨).

وفي ضوء النتائج السابقة يوصي البحث بالآتي:

- ضرورة تجهيز البنية التحتية الإلكترونية، وتزويدها بالأجهزة عالية الإرسال والاستقبال والإنترنت، التي تساعد على تفعيل هذا النمط الإشرافي الجديد.

- ضرورة إنشاء قسم خاص بالإشراف الإلكتروني بالجامعة وتزويده بالمتخصصين (فريق الدعم الفني)، والقادرين على التعامل وتنظيم الإشراف الإلكتروني.

- ضرورة استغلال التقنيات الحديثة لتعديد قنوات الاتصال بين الطلاب والجامعة، مثل: (البريد الإلكتروني- الموقع الإلكتروني- غرف المحادثة- القوائم البريدية والإخبارية- قواعد البيانات).

- ضرورة توفير البيئة الداعمة للإشراف الإلكتروني بدءًا من الإدارة العليا إلى الإدارة التنفيذية بجميع الكوادر البشرية بها.

▪ **متطلبات خاصة بالرقابة الإلكترونية**، وتمثلت أهم هذه المتطلبات في: وضع اللوائح والإجراءات للحد من الاستخدامات السلبية للإدارة الإلكترونية، توافر أحدث البرامج ونظم الحماية، تصميم أساليب إلكترونية لمراقبة أداء الأعمال، وهذا مأبرزه جدول رقم (٨).

وفي ضوء النتائج السابقة يوصي البحث بالآتي:

- ضرورة وضع لوائح مرنة للحد من الاستخدامات السلبية للإدارة الإلكترونية.

- ضرورة استخدام نظم رقابة إلكترونية تتسم بالكفاءة والفعالية، وتعتمد على أحدث البرامج ونظم الحماية.

- ضرورة استخدام الضوابط الرقابية في حدود فعاليتها وحدودها الاقتصادية.

٣-نتائج وتوصيات خاصة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين، وتمثلت في:

- توفير بيئة تعليمية أفضل من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- توفير المقررات الدراسية إلكترونيًا وتيسير الدخول عليها.
- تطوير أنظمة القبول والتسجيل وتبسيط إجراءات العمل.
- تيسير عملية البحث والاطلاع من خلال المكتبة الإلكترونية.
- تقديم الدعم المادي والمعنوي للعاملين لتبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- تفعيل دور مكتب رعاية الوافدين بالجامعة.

وفي ضوء النتائج السابقة يوصي البحث بالآتي:

- ضرورة تفعيل دور وحدات تكنولوجيا المعلومات الموجودة بكليات الجامعة لتوفير بيئة تعليمية أفضل.
- ضرورة الاستعانة بكلية الحاسبات والمعلومات بالجامعة في تصميم قواعد بيانات، وإتاحة الدخول عليها من خلال الرابط الإلكتروني المخصص للمرحلة بكل كلية، للتسجيل الإلكتروني وتوفير المقررات الدراسية وخدمات أخرى.
- ضرورة التوسع في إنشاء المكتبات الإلكترونية والاستفادة من التعاون العلمي بين الجامعات المحلية والعالمية في ذلك.
- ضرورة تزويد مكتب رعاية الوافدين بالبنية التحتية المناسبة، والكفاءات البشرية المؤهلة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتعامل بكفاءة مع الوافدين، وضرورة وضع آلية مناسبة لتقويمه باستمرار من أجل الارتقاء بأدائه في تقديم الخدمات المتعددة.

المحور السابع ـــــ التصـــــــــور المقـــــــــــــــرح:

تأسيسًا على ما أسفر عنه البحث الحالي من نتائج، وبعد أن كشفت الدراسة الميدانية عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها، يقدم البحث تصورًا مقترحًا لتفعيل الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها، بهدف مواجهة بعض مشكلات الطلاب الوافدين بالجامعة، ويستلزم ذلك ضرورة اتخاذ خطوات إجرائية تعمل على مواجهة المشكلات التي يواجهها الطلاب الوافدون، من خلال استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية؛ لإيجاد حلول مبتكرة لها، الأمر الذي يؤدي إلى تطوير أدائهم، ويؤدي إلى تحسين القدرة التنافسية للجامعة لمواجهة التغيرات الحالية.

١- مفهوم التصور المقترح:

يقصد بالتصور المقترح ذلك الإطار العام الذي يوضح كيفية تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية، لمواجهة بعض مشكلات الطلاب الوافدين، من خلال مجموعة من الإجراءات والآليات المقترحة.

٢- فلسفة التصور المقترح:

تنطلق فلسفة التصور المقترح من حقيقة أن العالم تسوده الآن حركة نشطة لاستثمار تقنية المعلومات والاتصالات، فقد أصبح توظيف التكنولوجيا الحديثة أمرًا لا بد منه في إدارة الجامعة لوظائفها، كما أن اتساع نطاق الخدمات التي تقدمها جامعة بنها للمستفيدين، يفرض عليها فهم التغيرات الحالية والمستقبلية وتحسين تلك الخدمات، كما أن تزايد أعداد الطلاب الوافدين إلى جامعة بنها في السنوات القليلة الماضية -(٧٤٦٧) طالبًا وطالبة-يحتم عليها الاستجابة السريعة لاحتياجاتهم، وتعرف مشكلاتهم والبحث عن حلول عملية لها، من خلال تفعيل تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

٣- منطلقات التصور المقترح:

ينطلق التصور المقترح من الواقع الحالي للمشكلات الأكاديمية، والإدارية، والتكنولوجية، والاقتصادية التي تواجه الطلاب الوافدين، فيما يتعلق بتطبيقات الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها من وجهة نظرهم ومنها:

- صعوبة التواصل الإلكتروني بين الطلاب الوافدين وإدارة كليات الجامعة بأقسامها المختلفة.
- اتباع أساليب قديمة في إجراءات التسجيل، لأن ذلك يستلزم حضور الطلاب إلى الجامعة أو توكيل من ينوب عنهم في ذلك.
- قصور الدور التربوي والتوجيهي والإرشادي بين الطالب الوافد وأعضاء هيئة التدريس.
- البطء في التعامل مع شكاوى الطلاب من قبل الهيئات المسئولة.
- طول الفترة المستغرقة لاستخراج النتائج الدراسية الفصلية، وكذلك استخراج الشهادات.
- تعقد طريقة دفع الرسوم الدراسية.

- قلة معرفة الطلاب بوجود مكتب خاص برعاية الطلاب الوافدين بالكلية أو بالجامعة، أو بنوعية الخدمات التي يقدمها.
- لا يقدم مكتب رعاية الوافدين خدمات إلكترونية فعالة للطلاب.
- عدم وجود مواقع تواصل اجتماعي فعالة لمكتب رعاية الوافدين.

٤- مقومات تطبيق التصور المقترح:

هناك مجموعة من المقومات التي تساعد على تطبيق التصور المقترح، وكلما توافرت تلك المقومات أمكن مواجهة مشكلات الطلاب الوافدين، من خلال تفعيل تطبيقات الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها، وتتمثل فيما يلي:

- قناعة القيادات الجامعية بأهمية الطلاب الوافدين كمصدر لتوفير قدر من الموارد المالية الذاتية بالعملة الأجنبية، بالنسبة إلى الجامعة، خاصة مع تزايد أعدادهم في الفترة الزمنية الأخيرة،بالإضافة إلى تحسين القدرة التنافسية للجامعة، الأمر الذي يحتم ضرورة تلبية احتياجاتهم من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- توفير الدعم المالي اللازم لإدخال التقنيات الحديثة،وتقديم خدمات ميسرة للطلاب الوافدين، من خلال الحاسب الآلي والشبكات، مثل التوسع في توفير فرص التعلم الإلكتروني، وفي تصميم المقررات الإلكترونية وتقديمها عبر موقع الجامعة.
- توفير مناخ تنظيمي تسوده الثقة والشفافية والالتزام بين القيادات الجامعية وأعضاء هيئة التدريس، فيما يتعلق بتشجيعهم على تقديم الأفكار الإبداعية التي تتعلق بالتعامل مع الطلاب الوافدين.

٥- عناصر التصور المقترح:

لما كان البحث يستهدف تفعيل الإدارة الإلكترونية بجامعة بنها، فإنه يجب توافر مجموعة من المتطلبات اللازمة لتفعيل عملية تطبيق التصور المقترح، والتي تتمثل في الآتي:

أولًا ـــ المتطلبات اللازمة لتفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية في جامعة بنها:

أ) متطلبات خاصة بالتخطيط الإلكتروني:

تقوم الجامعة باتخاذ مجموعة من الإجراءات منها:

- توفير قواعد بيانات كافية يعتمد عليها في عملية التخطيط وصناعة القرارات.

- تيسير مشاركة العاملين في صنع القرار الخاص بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

- الالتزام بما جاء في الخطة الإستراتيجية للجامعة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية.

- تعديل التشريعات واللوائح الجامعية الحالية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية.

- وجود خطة لنشر ثقافة الإدارة الإلكترونية.

- وضع خطط متكاملة لتطوير الكفاءات البشرية وزيادة قدرتها على تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات الإدارية والبرمجيات.

- رصد الميزانيات الكافية لتوفير المتطلبات اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

ب) متطلبات خاصة بالتنظيم الإلكتروني:

تقوم الجامعة باتخاذ مجموعة من الإجراءات منها:

- توفير البنية الأساسية المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

- تطوير هياكل ونظم العمل الجامعي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية.

- تصميم قاعدة بيانات إلكترونية عن الهيكل الإداري لكل كليات الجامعة، وتوصيف مسئوليات واختصاصات العاملين بها.

- بناء شبكة اتصالات داخلية تربط بين الجامعة وكلياتها، والاعتماد على النشرات والمراسلات الإلكترونية بدلًا من الورقية؛ لتبادل ومتابعة ما يستجد من أمور.

- وضع خطة لسد الفجوة بين إمكانات الأفراد ومتطلبات مراكزهم الوظيفية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- توفير النماذج الإلكترونية اللازمة للأعمال الإدارية والأنشطة التعليمية المختلفة داخل الجامعة.
- تطوير مراكز تأهيل وتدريب الأفراد العاملين بالجامعة من أجل تطوير أدائهم.
- ربط كليات الجامعة بشبكة اتصالات داخلية وخارجية تخدم العاملين وتقدم المعلومات التي يحتاجون إليها.

ج) متطلبات خاصة بالرقابة الإلكترونية:

تقوم الجامعة باتخاذ مجموعة من الإجراءات، منها:

- وجود قسم متخصص في إدارة نظم المعلومات لمتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الجامعة وكلياتها.
- تفعيل دور وحدات تكنولوجيا المعلومات الموجودة في كليات الجامعة.
- وضع اللوائح والإجراءات المنظمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تصميم أساليب إلكترونية لمراقبة أداء الأعمال والأنشطة والوظائف المختلفة بالجامعة.
- توفير أحدث البرامج ونظم الحماية المتعلقة بالحاسب الآلي لمخترقي الأنظمة الإلكترونية، لحماية المعلومات الخاصة بالجامعة.
- الحفاظ على سرية المعلومات وعدم إفشائها للأطراف غير المصرح لها بالاطلاع عليها.

ثانيًا ـــ تطبيقات الإدارة الإلكترونية لمواجهة مشكلات الطلاب الوافدين "الأكاديمية والإدارية والتكنولوجية والاقتصادية":

تتعدد المشكلات التي تواجه الطلاب الوافدين كما أكدتها الدراسة الاستطلاعية التي أجراها البحث الحالي، ومنها الأكاديمية والإدارية والتكنولوجية والاقتصادية، ويمكن التغلب على تلك المشكلات من خلال اتخاذ الجامعة مجموعة من الإجراءات، منها ما يتعلق بـــــــــــــ:

- **إجراءات القبول والتسجيل بالنسبة إلى الطلاب الوافدين:** ويتضمن هذا المجال ما يلي:

-تيسير إجراءات القبول والتسجيل من خلال شبكة الإنترنت، ويتم ذلك بتصميم قاعدة بيانات، وإتاحة الدخول عليها من خلال الرابط الإلكتروني المخصص للمرحلة بكل كلية، وذلك للتغلب على المعوقات التي يمكن أن يواجهها الطلاب الوافدون فيما يتعلق بوقت ومكان التسجيل في الكليات المختلفة.

-الإعلان عن معايير وشروط القبول بالكليات المختلفة لتيسير اطلاع الوافدين عليها واختيار ما يناسبهم منها.

- تحديث لوائح المرحلة الجامعية الأولى لكل كلية وما يتعلق بالمقررات والنظم الدراسية.

- تحديد مواعيد الدراسة والجداول الدراسية والإعلان عنها إلكترونيًا.

- الدعاية والإعلان للتخصصات ذات الأهمية في كل كلية،والترويج لها إلكترونيًا لجذب الطلاب الوافدين إليها.

- تحديث دليل الطالب الوافد بصفة دورية كل عام، حتى يسهل اطلاع الوافدين على ما يستجد من لوائح وتعليمات.

- توفير الجامعة وسائل مواصلات مناسبة تخصص للطلاب الوافدين الجدد في مواعيد محددة، لنقلهم إلى الجامعة لاستكمال إجراءات التسجيل مقابل بعض الرسوم الرمزية.

- – إتاحة التعامل مع بطاقات الدفع الإلكتروني للرسوم الدراسية.

- **بناء قواعد بيانات عن الطلاب:** ويتضمن هذا المجال ما يلي:

- تقوم إدارة الوافدين ببناء قواعد بيانات إلكترونية عن الطلاب بكل كلية، طبقًاللمرحلة الجامعية ووفقًا لأقسام الدراسة بها، ويتم وضعها على الموقع الرسمي للكلية.

- إعداد ملف إلكتروني خاص لكل طالب مسجل به كل ما يتعلق بحياته العلمية والتدريسية ونماذج من شهاداته وبياناته الشخصية.

- إعداد ملف للخدمات العامة التي يحتاج إليها كل طالب، سواء كانت تعليمية أو تدريسية أو خدمات تتعلق بالأنشطة المختلفة.

- استخراج بطاقة لكل طالب لها رقم كودي، ورقم سري خاص بكل طالب يختاره بنفسه، والتي ستكون أساسًا للتعامل من خلال الموقع الشبكي للكلية.

- استقبال شكاوى الطلاب الوافدين وآرائهم ومقترحاتهم للتطوير، والرد عليها من خلال البريد الإلكتروني الخاص بهم، لتوفير إمكانية التواصل معهم، ويمكن أن يتم ذلك من خلال مكتب رعاية شئون الوافدين بالجامعة بالتنسيق مع كليات الجامعة المختلفة.

- **التواصل والإرشاد الأكاديمي:** ويتضمن هذا المجال ما يلي:

- تيسير عملية الإرشاد التربوي والأكاديمي، من خلال التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية.

- تفعيل قاعدة البيانات -الموجودة بالفعل- عن أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، متضمنة درجاتهم العلمية وأنشطتهم وكذلك البريد الإلكتروني، وذلك لتحسين التواصل الإلكتروني بين الأساتذة والطلاب الوافدين.

- تخصيص مواقع إلكترونية للطلاب الوافدين يتم من خلالها إطلاعهم على اللوائح المنظمة لشئونهم، ونشر الأخبار المتصلة بهم.

- تسهيل فرص اطلاع الطلاب الوافدين على الخدمات والتسهيلات التي تقدمها الجامعة لهم.

- تقديم الدعم المادي والمعنوي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين على تبني فلسفة الإرشاد الإلكتروني.

- متابعة الطلاب في دراساتهم والعمل على مساعدتهم في التخلص من المشكلات التي تعوق نجاحهم.

- **التطبيقات المكتبية:** ويتضمن هذا المجال ما يلي:

- التوسع في إنشاء المكتبات الإلكترونية، والاستفادة من التعاون العلمي بين الجامعات المحلية والعالمية في ذلك.

- تيسير عملية البحث والاطلاع من خلال المكتبة الإلكترونية، سواء من داخل الجامعة أو من خارجها.

- توفير قاعدة بيانات للبحث عن الكتب والمراجع.

- إيجاد آلية مناسبة لتنظيم إمكانية اطلاع الطلاب الوافدون على قواعد البيانات العالمية.

- تفعيل دور وحدات تكنولوجيا المعلومات الموجودة في كليات الجامعة لتدريب الطلاب الوافدين على مهارات البحث الإلكتروني، والدخول على قواعد البيانات، بالتعاون مع أعضاء هيئة التدريس.
- تقديم المزيد من الدورات التدريبية للعامين بالمكتبات في مجال تكنولوجيا المعلومات.

▪ **التعليم الإلكتروني:** ويتضمن هذا المجال ما يلي:

- توفير بيئة تعليمية أفضل من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التعلم.
- تسهيل اطلاع الطلاب الوافدين على توصيف المقررات الدراسية التي تقدمها كل كلية.
- التوسع في تصميم المقررات الدراسية إلكترونيًا.
- تيسير دخول الطلاب على المقررات الإلكترونية المتاحة حاليًا في الجامعة، وتحميلها وحفظها وفق آليات معينة يقوم بها فريق الإعداد.
- تحفيز أعضاء هيئة التدريس ماديًا ومعنويًا على نشر محاضراتهم إلكترونيًا، لتحسين عملية التعليم والتعلم، والتخلص من قيود الزمان والمكان التي قد يواجهها الطلاب الوافدون.
- توفير بيئة تعليمية تفاعلية متعددة المصادر، بهدف تحسين الأداء الأكاديمي للطلاب الوافدين.
- اتباع نظم تقويم تعتمد على الحاسب الآلي والشبكات بدلًا من الاختبارات التقليدية.
- توفير بنوك للأسئلة وتيسير عملية اطلاع الطلاب عليها للاستفادة منها في عملية التقويم الإلكتروني.
- توفير بنية تحتية تكنولوجية مناسبة لتصميم المقررات الإلكترونية.
- تقديم الدعم المالي اللازم لأعضاء هيئة التدريس لتحويل مقرراتهم الدراسية إلكترونيًا.

▪ **تفعيل دور مكتب رعاية الوافدين بجامعة بنها:**

قامت جامعة بنها بتأسيس مكتب خاص برعاية الطلاب الوافدين بمدخل مجمع الكليات، بجوار مبنى التربية العسكرية، إلى جانب إنشاء مكتب آخر بكلية الحقوق، فهي تعتبر من أكثر كليات الجامعة جذبًا للوافدين- وتم تصميم موقع إلكتروني لهذا المكتب، إلا أن الدراسة الاستطلاعية التي أجراها البحث الحالي أكدت قلة معرفة الطلاب بوجود مكتب خاص برعاية الطلاب الوافدين بالكلية أو بالجامعة، أو بنوعية الخدمات التي يقدمها؛ فقد أكدت نسبة ٩٠% من عينة الدراسة ذلك، وأنه لا يقدم خدمات إلكترونية فعالة للطلاب مع عدم وجود مواقع تواصل اجتماعي فعالة لمكتب رعاية الوافدين.

ويتطلب تفعيل دور مكتب رعاية الوافدين اتخاذ عدة إجراءات، منها:

- تزويد مكتب رعاية الوافدين بالبنية التحتية المناسبة لتحسين كفاءة العمل به، بما في ذلك أجهزة كمبيوتر حديثة وفاكس وشبكات، بالإضافة إلى ضرورة توفير مكان مناسب نظرًا لضيق المساحة المخصصة للمكتب بمدخل مجمع الكليات.
- استقطاب واختيار وتدريب العاملين بالمكتب على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، للتعامل بكفاءة مع الوافدين.
- إنشاء بريد إلكتروني رسمي لكل الموظفين في المكتب، وإعلام الوافدين به من خلال نشره في دليل الوافدين، أو من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة، وذلك لتحسين التواصل معهم والرد على استفساراتهم.
- تعريف الطلاب الوافدين بالخدمات الحالية التي تقدمها كل كلية، ووصف كيفية الحصول عليها.
- تيسير ومتابعة إجراءات القيد والتسجيل والتخرج للطلاب الوافدين.
- توفير الرعاية الصحية والاجتماعية للطلاب الوافدين داخل كليات الجامعة، وخاصة في أثناء فترة الامتحانات مع وجود سيارة إسعاف داخل مبنى الامتحانات.
- المساعدة في حل مشكلات الإقامة والسكن وغيرها داخل وخارج محيط الجامعة.

- تبصير الطلاب الوافدين بوجود المدن الجامعية للطلبة وكذلك للطالبات وشروط التقدم إليها وتكلفتها، والتي بالطبع تقل عما ينفقه الطلاب على الإقامة في الفنادق وغيرها، ما قد يخفف عن كاهلهم نفقات الدراسة والإقامة.

- عمل إحصائيات سنوية عن أعداد الطلاب الوافدين المقبولين والمقيدين وفقًا للكليات المختلفة، والتأكد من صحة البيانات وتدقيقها باستمرار.

- إيجاد آلية معينة لعمل دراسة تقويمية لمكتب رعاية الطلاب الوافدين من وجهة نظرهم بهدف تحسين الأداء، وقد يكون ذلك من خلال تصميم استطلاع رأي الطلاب في الخدمات المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني للمكتب.

و) معوقات تطبيق التصور المقترح وكيفية التغلب عليها:

هناك بعض العوامل التي قد تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي تتمثل في:

- مقاومة العاملين بالجامعة للتغيير وضعف استجابتهم لما يكلفون به من أعمال يتم تنفيذها إلكترونيًا، والخوف من التغيير والتحول نحو أسلوب إداري جديد، وذلك نتيجة لما ألفته الإدارة من مهام يتم القيام بها بشكل تقليدي.
- غياب الرؤية الواضحة لكيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- نقص الموارد المادية اللازمة لعملية التطوير من تحديث الأجهزة وتصميم المقررات الإلكترونية.
- قلة الاهتمام بعملية التدريب وضعف العائد منها.

وللتغلب على هذه المعوقات فإن هناك عدة أمور يجب مراعاتها، وتتمثل فيما يلي:

- توفير القيادة الجيدة التي تدعم وتساند فريق العمل.
- مشاركة جميع العاملين والقيادات في عملية التطوير.
- ربط الترقيات بمعدل جودة الأداء، كي يكون هناك حافزًا قويًا للأفراد لتطوير ما يقومون به من أعمال.
- اختيار وتدريب أكثر العاملين خبرة وإيمانًا بضرورة التغيير للوضع الراهن.

المراجع:

أولًا ـــ المراجع العربية:

١- أحمد إبراهيم عبد العليم إبراهيم وآخرون:"متطلبات تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين"، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، السعودية، الجزء (١)، العدد (٢٩)،سبتمبر ٢٠١٢ م.

٢- أحمد بطاح: قضايا معاصرة في التعليم العالي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٧.

٣- أحمد سعد محمد طيب، محمد مصطفى القصيمي: "تشخيص معوقات تطبيق نماذج الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية: دراسة استطلاعية لآراء الموظفين في عدد من المدارس الأهلية في مدينة الموصل"، مجلة تنمية الرافدين، العراق، المجلد (٣٥)، العدد (١١٤)،٢٠١٣.

٤- أسامة سعيد علي هزاوي وآخرون: تكنولوجيا التعليم والمستحدثات التكنولوجية، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٩.

٥- إسماعيل الزيود: "مدى تكيف الطلبة الوافدين الدارسين في الجامعات الأردنية حيال الظروف المعيشية والدراسية"، المجلة الأردنية في العلوم الاجتماعية، الأردن، مجلد (٦)، ع(٣) ٢٠١٣.

٦- إيناس إبراهيم أحمد حويل: "الإدارة الإلكترونية وجودة أداء الجامعة لوظائفها دراسة ميدانية"، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد (٢٥)،العدد (٢)، يوليو، ٢٠٠٩.

٧- البنك الدولي، منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي: "مراجعات لسياسات التعليم العالي في مصر"، ٢٠١٠.

٨- جامعة بنها: دليل الوافدين جامعة بنها ٢٠١٣/ ٢٠١٤، مكتب رعاية الوافدين، مركز النشر والتوزيع،جامعة بنها، ٢٠١٤.

٩- جمهورية مصر العربية: خطة التنمية الاقتصادية والاجتماعية لعام ٢٠١١/ ٢٠١٢ للعام الخامس من الخطة، وزارة التخطيط، ٢٠١١.

١٠-جهاد علي السعايدة، أمل العواودة، هناء الحديدي: "مشكلات الطلبة الوافدين من دول الخليج العربي في الجامعات الأردنية من وجهة نظرهم"،مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الأردن مجلد (٤٢)، ع (١)، ٢٠١٥.

١١-حافظ فرج أحمد، محمد صبري حافظ : إدارة المؤسسات التربوية، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠١٢.

١٢-سلطانة إبراهيم الدمياطي: المشكلات الأكاديمية لطالبات جامعة طيبة وعلاقتها بمستوى الأداء- دراسة ميدانية ، الندوة العلمية بعنوان : " التعليم العالي للفتاة الأبعاد و التطلعات " ، في الفترة من ٤/ ١٠/ ٢٠١٠ ، جامعة طيبة ، المدينة المنورة ، ٢٠١٠.

١٣-سيد سيد عبد السميع: "دراسة تحليلية عن الطلاب الوافدين في مصر حتى عام ٢٠١٠"، مراجعة برلنتي صليب،الإدارة العامة للبحوث الثقافية، إدارة الدراسات والبحوث، القاهرة،٢٠١٠.

١٤- شادية جابر محمد كيلاني:"نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لطلاب كلية التربية"، مجلة كلية التربية بالمنصورة، الجزء الأول، العدد (٦٠)، يناير، ٢٠٠٦.

١٥-صلاح حمدان اللوزي:"تقييم مكتب رعاية شئون الوافدين في الجامعة الأردنية"، مجلة جامعة مؤتة للبحوث والدراسات والعلوم الإنسانية والاجتماعية، مج ٢٣،ع ٤، ٢٠٠٨.

١٦-طارق عبد الرؤوف عامر: التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي: اتجاهات عالمية معاصرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٥.

١٧-عبد الحميد عبد الفتاح المغربي:"متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها- دراسة تطبيقية على ميناء دمياط"، المؤتمر العلمي السنوي الدولي العشرون: صناعة الخدمات في الوطن العربي-رؤية مستقبلية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، أبريل، ٢٠٠٤.

١٨- عبد العزيز طلبة عبد الحميد: التعليم الإلكتروني ومستحدثات تكنولوجيا التعليم، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، ٢٠١٠.

١٩-عبد المحسن بن سالم العقيلي، السيد محمد أبو هاشم: المشكلات الأكاديمية لدى طلاب الكليات الإنسانية بجامعة الملك سعود في ضوء بعض المتغيرات، كلية التربية، جامعة الملك سعود، د.ت متاح على
faculty.ksu.edu.sa/70810/DocLib1

٢٠-العياشي زرزار:"الإدارة الإلكترونية: فلسفة جديدة في إدارة المنظمات الحديثة"، مجلة بحوث في الاقتصاد والتسيير، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، المغرب، العدد الخامس، يونيو، ٢٠١٦.

٢١-الغريب زاهر إسماعيل: المقررات الإلكترونية (تصميمها- إنتاجها- نشرها- تطبيقها- تقويمها)، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٩.

٢٢-فاطمة سعد علي وآخرون: "تطوير الاتصال الإداري في إدارة التعليم العام في ليبيا في ضوء الإدارة الإلكترونية"، مجلة القراءة والمعرفة، القاهرة، ع (١٨٧)، مايو ٢٠١٧.

٢٣-فايزة عبد العليم الجويدي:"الإشراف الإلكتروني بالتعليم قبل الجامعي في كل من المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية وإمكانية الإفادة منه في مصر- دراسة مقارنة"، مجلة التربية- الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، العدد السادس، السنة الثانية، ٢٠١٥.

٢٤-فيروز لطرش:"الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في عملية اتخاذ القرار"، مجلة دراسات وأبحاث- جامعة الجلفة، الجزائر، العدد (٢٠)، سبتمبر ٢٠١٥.

٢٥-المجالس القومية المتخصصة:"النهوض بالدراسات العليا في الجامعات"، المجلس القومي للتعليم والبحث العلمي والتكنولوجيا، الدورة (٢٧)، ١٩٩٠-٢٠٠٠.

٢٦-المجالس القومية المتخصصة: "تحديث الإدارة الجامعية"، المجلس القومي للتعليم والبحث العلمي والتكنولوجيا، الدورة (٣٦)، ٢٠٠٨-٢٠٠٩.

٢٧-المجالس القومية المتخصصة:"تعظيم دور المكتبات ومراكز المعلومات في الجامعات"، المجلس القومي للتعليم والبحث العلمي والتكنولوجيا، الدورة (٣٠)، ٢٠٠٢-٢٠٠٣.

٢٨- مجلس السكان الدولي: التعليم العالي في مصر: هل تؤدي المجانية إلى تكافؤ الفرص؟ تحرير أسماء البدوي، مجلس السكان الدولي، القاهرة،٢٠١٢.

٢٩- محمد أحمد جاويش، محمد مسلم وهبة:"تطوير إدارة الجامعات المصرية في ضوء الإدارة الإلكترونية"، مجلة كلية التربية بالزقازيق، العدد (٥٨)، يناير، ٢٠٠٨.

٣٠- محمد أحمد فؤاد، محمد مسلم حسن:"تطوير إدارة الجامعات المصرية في ضوء الإدارة الإلكترونية"، مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق، ع (٥٨)،يناير٢٠٠٨.

٣١- محمد عبد الله حسن حميد:"إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة صنعاء" مجلة كلية التربية– جامعة عين شمس، الجزء الأول، العدد (٣٧)، ٢٠١٣.

٣٢- محمد علي الخولي: الحياة مع لغتين الثنائية اللغوية، دار الفلاح، الأردن، دون سنة.

٣٣- محمود إبراهيم خلف الله:"تصور مقترح لتطبيق الإشراف الإلكتروني على الطلبة المعلمين بكلية التربية– جامعة الأقصى"، مجلة جامعة الأقصى– سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد (١٨)، العدد (٢)، يونيو، ٢٠١٤.

٣٤- مرضي بن مهنا العنزي،أحمد بن زيد المسعد:"كفايات الإشراف الإلكتروني اللازمة للمشرف التربوي ودرجة توافرها" مجلة كلية التربية– جامعة الأزهر، القاهرة، الجزء الأول، العدد (١٥٦)، ٢٠١٣.

٣٥- مصطفى محمود محمودإبراهيم:"الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق"، مجلة الخدمة الاجتماعية– الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة، العدد (٥٥)، يناير ٢٠١٦.

٣٦- معتز إبراهيم قنبر: "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية"، مجلة عالم التربية، القاهرة، العدد (٤٨)، السنة (١٥)، أكتوبر ٢٠١٤.

٣٧- معهد اليونسكو للإحصاء: الموجز التعليمي العالمي مقارنة إحصائيات التعليم عبر العالم، اليونسكو، ٢٠٠٦.

٣٨- منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة: "مشروع تقرير أولي عن اتفاقية عالمية للاعتراف بمؤهلات التعليم العالي"، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة،باريس،٢٠١٥.

٣٩- موسى عبد الناصر، محمد قريشي: "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة الجزائر"، مجلة الباحث، الجزائر، العدد (٩)، ٢٠١١.

٤٠- نادية محمد المطيري، هيفاء فهد المبيريك:"معوقات ممارسة عضو هيئة التدريس للإرشاد الأكاديمي في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الطالبات"، مجلة رسالة التربية وعلم النفس، السعودية، العدد (٤٥)، أغسطس، ٢٠١٤.

٤١- نبيل سعد خليل: إدارة المؤسسات التربوية في بداية الألفية الثالثة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٤.

٤٢- نجلاء محمد حامد:"التعليم الجامعي المصري والتنافسية العالمية، التحديات والفرص، دراسة تطبيقية على الطلاب الوافدين بمعهد الدراسات التربوية بجامعة القاهرة"،مجلة مستقبل التربية العربية،المركز العربي للتعليم والتنمية (أسد)، بالتعاون العلمي مع كلية التربية جامعة عين شمس، مكتب التربية العربي لدول الخليج، جامعة المنصورة، مجلد (١٩)، ع(٧٥)،يناير ٢٠١٣.

٤٣- نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، ٢٠٠٤.

٤٤- نواف أحمد سمارة، فايز محمد المجالي: "دوافع التحاق الطلبة الوافدين ببرامج الدراسات العليا في جامعة مؤتة"، مجلة العلوم التربوية والنفسية،مجلد (١٥)،ع(٣)، سبتمبر ٢٠١٤.

٤٥- هناء أحمد محمود عبد العال، عزام عبد النبي أحمد: "تفعيل خدمات الإرشاد الأكاديمي بالتعليم الجامعي المصري في ضوء الخبرة الأمريكية"، المؤتمر العلمي السنوي الثامن عشر: اتجاهات معاصرة في تطوير التعليم في الوطن العربي، المنعقد في الفترة ٦-٧ فبراير، المجلد الثاني، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بالتعاون مع كلية التربية- جامعة بني سويف، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠١٠.

٤٦- وائل معلا: قضايا معاصرة في التعليم العالي، منشورات الهيئة العامة السورية للكتاب، دمشق، ٢٠١٤.

ثانيًا ـــ المراجع الأجنبية:

1. BaharakTalebloo, Roselan Bin Baki, " Challenges Faced by International Postgraduate Students during their First Year of Studies", International Journal of Humanities and Social Science,Vol. 3, No. 13, July 2013.

2. Delphine N. Banjong ,Myrna R. Olson, "Issues and Trends of International Students in the United States",International Journal of Education ,Vol. 4, No. 1, 2016.

3. Delphine N. Banjong,:"International Students' Enhanced Academic Performance: Effects of Campus Resources", Journal of International Students, Vol. 5, No. 1,2015.

4. Fatimah Hashim, GaziMahabubulAlam, SaedahSiraj: "E-management for administrative efficiency in Higher Education through participatory decision-making", WSEAS Transactions on Communications, Issue 2, Volume 9, February 2010.

5. Ghazi.I.Raho,MuzhirShaban Al- Ani,KhattabM.Ali Al-Heeti: "E-University Environment Based on E- management", , International Journal of Computational Engineering Research (IJCER), Volume (5), Issue(4) ,April,2015.

6. Hassan. N. Rawash: "Electronic Management's Contribution to the Development of Managerial Functions", Academic Research International,Vol.(5) ,September, 2014.

7. HuthaifaAbdelkarim Ali Ellatif, SammaniAbdulmutalib Ahmed: "E-Management Configuration, Functions and Role in

Improving Performance of Arab Institutions and Organization", International Journal of Computer Applications, Volume (80), No.(6), October, 2013.

8. Liu Yao,et.all: "E-management development and deployment strategy for future organization", African Journal of Business Management, Vol. (5), No.(16), August, 2011.

9. Minerva R. Brauss, et.all, "International Students in Higher Education: Educational and Social Experiences", Institute for Learning Styles Journal, Vol. 1, 2015.

10. Mohamed Abdulla Jabir, AbdelrahmanElsharifKarrar": The Impact of Using Information Systems in E-Management of Higher Education Organizations",International Journal of Science and Research (IJSR), Volume 6, Issue 1, January 2017.

11. Rachel Scudamor:"Engaging home and international students: A guide for new lecturers",theHigher Education Academy, February 2013.

12. SulimanHajaia, AtallaRoud: "The Obstacles of Applying Electronic Administration in Tafila Technical University(TTU) from the Faculty Staff Members' Perspectives", International Journal of Humanities and Social Science, Vol.(4), No.(11), September, 2014.

13. ZuriaMahmuda,et.all, "Challenges for International Students in Malaysia: Culture, Climate and Care", Procedia Social and Behavioral Sciences, 2010.