تفعيل الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي كآلية لترشيد الخدمة العمومية

بن تريعة مها
طالبة دكتوراه قانون خاص جامعة المدية

ملخص

يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر من أهم آليات تطوير علاقة المواطن بالإدارة و هو بمثابة استراتيجية وطنية شاملة و متكاملة لتأطير السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والإتصال، تم تطبيقها في الجامعات الجزائرية، و تطلب ذلك توافر العديد من الإمكانات ، و انعكست أهميتها بالإيجاب على مستوى إدارة الجامعة و كذا على مستوى التعليم و التعلم، ومع ذلك فهي لم تبلغ بعد الدرجة المثلى بسبب بعض المعوقات التي ينبغي إزالتها لضمان نجاح الإدارة الإلكترونية في كل الجامعات الجزائرية.

Abstract

The application of electronic management in Algeria is one of the most important mechanisms for developing the citizen's relationship with management. It is a comprehensive and integrated national strategy for framing the national policy of information and communication technology, Has been applied in the Algerian universities, and this requires the availability of many potentials, and reflected the importance of the positive at the level of the University administration, as well as at the level of education and learning, However, it has not yet reached the optimum level due to some of the obstacles that must be eliminated to ensure the success of e-governance in all Algerian universities.

مقدمة :

إن التقدم الحضاري لأي بلد يقاس بجودة الخدمات التي تقدمها الإدارة، و يعتبر قطاع التعليم العالي من بين إدارات الدولة التي تقدم خدماتها لفئة معينة من المجتمع، وعلى العموم، تقوم الخدمة العمومية على معايير تتمثل في المساواة أي أن الجميع لهم الحق في تلقي الخدمة العموميّة وكذا الديمومة أي أنّ ما يميّز الخدمة العموميّة أنّها لا تنتهي؛ كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس، و أهم معيار هو مواكبة التطورو أشكال التقدم، ولا سيّما التكنولوجية، و قد شهدالعالم خلال القرن الماضي تطورات متسارعة و تحولات كبيرة شملت مختلف نواحي الحياة أصبحت فيه تكنولوجيا المعلومات جزء لا يتجزء من البناء التنظيمي للمؤسسات و قد عملت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي على مواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة، و هذا من خلال تفعيل الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية .

مشكل الدراسة : أمام انتشار تكنولوجيا المعلومات أصبح من الضروري دراسة أثرها في إدارة قطاع التعليم العالي و مردود هذه التكنولوجيا على تحسين الأداء البشري و الأداء التنظيمي و بعبارةأخرى مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية المقدمة من طرف قطاع التعليم العالي و البحث العلمي

بداية سنقوم بتوضيح مختصر لمفهوم الإدارة الإلكترونية بصفة عامة، و متطلبات تطبيقها، ثم نعرج لانعكاساتها على الجامعات الجزائرية سواء من حيث التعليم و التعلم أو على مستوى إدارة الجامعة

المبحث الأول :ماهية الإدارية الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، تم تطبيقها في الجزائر في الإدارات العمومية بما في ذلك الجامعات، و كان ذلك مقترن بمجموعة من المتطلبات

المطلب 1 : مفهوم الإدارة الإلكترونية

أدت التطورات في مجال الاتصالات إلى التفكير الجدي من قبل الدول في الإستفادة من الإدارة الإلكترونية باستخدام الحاسوب و شبكات الأنترنيت في إنجاز الأعمال و تقديم الخدمات إلى المواطنين بطريقة إلكترونية [1]

إن المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية هو الإستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا [2]

و قد قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوما للإدارة الإلتكرونية أنها " عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات و التي لديها القدرة على تغيير و تحويل العلاقات بين المواطنين ومختلف المؤسسات الحكومية، حيث تقدم هذه التكنولوجيا خدمات أفضل للمواطنين و تمكين هؤلاء من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية و إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات [3]

و تطبيق الإدارة الإلتكترونية من أحدث مداخل الإصلاح الإداري الرامية لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين باستخدام التكنولوجيا الحديثة من خلال الزيادة في الكفاءة و فعالية أداء العمل الإداري[4]، يهدف هذا التطبيق عموما لخلق جو ملائم و ظروف حسنة لممارسة العمل الإداري، وتسهيل عمليات خزن و استرجاع المعلومات، و كذا تعميم الشفافية و الإبتعاد عن المحسوبية والبيروقراطية و كسب ثقة المواطنين من خلال التقليل من التعقيدات الإدارية و تسريع إنجاز الأعمال، و التقليل من كلفة الإجراءات الإدارية، كما يهدف لتسهيل طريقة الحصول على الخدمات و المعلومات في أي وقت

المطلب 2 : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن نجاح الإدارة الإلكترونية مرتبط بمجموعة من المتطلبات اللازمة له، من مستلزمات بشرية و مالية و تنظيمية و تقنية من تكنولوجيا المعلومات و البنى التحتية المناسبة، فالتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسوب و شبكة الأنترنيت رغم كونها عناصر أساسية للإدارة الإلكترونية، ولكنها بالدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات جامعية إدارية واعية تستهدف التطوير و تدعمه [5]

-ـ متطلبات بشرية :إن الرفع من كفاءة القوى العاملة التقنية و الفنية أصبحت ضرورة و مطلب أساسي في التحول الإلكتروني نحو الإدارة الإلكترونية[6]، فنجاح تطبيقها يتطلب تأهيل كوادر بشرية و تدريبها على العمل في هذا المجال والرفع من المستوى التأهيلي لها حتى تكون متوافقة مع المستجدات، فالعنصر البشري في حاجة إلى التدريب المستمرمما يتقضي بالضرورة من الإدارات

إدخال التغيير و التطوير للعنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من أداء العمل بكفاءة و فعالية[7]

-ـ متطلبات مالية : الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث يهدف إلى تطوير الأداء الجامعي، لكن هذا الأسلوب يتطلب توفير أموال طائلة لكي تضمن له الإستمرار و النجاح و بلوغ الأهداف المنشودة و في هذا الإطار اهتمت منظمة اليونيسكو بدراسة مشروع الجامعة الإفتراضية، و من بين التحديات طرحت مسألة التكلفة الباهضة، وهنا يمكن تسجيل الدور الرائد للممون ليباد و ما يقوم به من دور هام في تغطية الشبكية و محاولة تعميم النفاذ عليها[8]، كما يتطلب هذا الأسلوب التخطيط المالي الرشيد و رصد المخصصات الكافية مما يقتضي إعادة النظر في نظام الأولويات و توفير الموال الكافية لإجراء التحول المطلوب و ضمان ديمومة التمويل المستمر من خلال توفير بنى تحتية ملائمة لإقامة مشروع الإدارة الإلكترونية[9]

-ـ متطلبات تقنية : كثرت وتنوعت الأدوات و المنتجات الخاصة بأنظمة تقنية المعلومات والإتصالات، و تتمثل المتطلبات التقنية بشكل رئيسي في:

-ـ البنية التحتية : وتشمل توفر الأجهزة الحاسوبية المتطورة

-ـ شبكات الحاسوب الآلي المترابطة : و هي تعتمد على التواصل بين عدد من الحواسيب التي يتم تبادل المعلومات فيما بينها، والتي عن طريقها يتم الوصول إلى البيانات و المعلومات

. توفير خدمات الأنترنيت و تأمينها لكافة أرجاء البلاد[10]

-ـ متطلبات تنظيمية : تطبيق الإدارة الإلتكترونية يحتاج تشريعات خاصة تحكمه و تقدم له التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيق أهدافه على أفضل وجه ممكن، و بما يضمن أمن و سرية المعلومات [11]

المبحث الثاني : إنعكاسات الإدارة الإلكترونية على الجامعات

تعد الإدارة الإلكترونية اتجاها عصريا يتوافق مع طبيعة متغيرات العصر و متطلباته، و تسعى كافة النظم التربوية للأخذ به لسرعة تحقيق أهدافها، و قد أصبحت التحولات التكنولوجية في نظام التعليم العالي أمرا واقعا مع انتشار الإنترنيت، وأصبح هناك وعي متنام و التزام بإعداد الدارسين

للمشاركة الفعالة في اقتصاد المعرفة العالمي المتنامي بسرعة، كما أصبح التعليم القائم على التكنولوجيا من الحلول الفعالة للتوسع في التعليم، كما أن استخدام التكنولوجيا يساهم في دعم عالمية الجامعات، كما يؤثر في جميع عناصر الجامعة و لاسيما نظم الإدارة بها (12)

و تعتبر أكاديمية جورجيا الطبية من أكبر الشبكات العالمية في العالم حيث يوجد فيها أكثر من 200 فصل دراسي في مختلف أنحاء العالم مرتبط بهذه الأكاديمية خلال سنة 1995، و من خلال هذه الشبكة يستطيع الطلبة أخذ عدد من المواد و الإختبار بها .

و قد علق على تطبيقات الانترنيت في مجال التعليم بيل جيتس سنة 1998 و هو صاحب شركة مايكروسفت العالمية بقوله : " إن طريق المعلومات السريع سوف يساعد على رفع المقاييس التعليمية لكل فرد في الأجيال القادمة، و سوف يتيح الطريق ظهور طرائق جديدة للتدريس و مجالا أوسع بكثير للاختيار ... و سوف يمثل التعلم باستخدام الحاسوب نقطة الإنطلاق نحو التعلم المستمر من الحاسوب، وسوف يقوم مدرسو المستقبل الجيدون بما هو أكثر من تعريف الطلاب بكيفية العثور على المعلومات ..."(13)

و قد عملت وزارة التعليم العالي في الجزائر على مواكبة التغيير الحاصل في مجال الإدارة العامة، و ذلك بالإرتقاء بنموذج إداري الكتروني يتماشى و أهداف منظومة التعليم العالي و البحث العلمي و في ذلك توجه واضح للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلاب و الأساتذة من خلال الربط بين العديد من الجامعات و في هذا الإطار تم إنشاء شركة (SWAN INFORMATIQUE) في سنة 1991 و هذا لتقديم الدعم لميدان التعليم و الجامعة، تقوم هذه الشركة بالتكفل بوضع أنظمة للإتصال بواسطة الأقمار الصناعية بسرعات عالية، مع تكلفة منخفضة و إقامة نظام يضطلع بمهمة الربط بين الجامعات و المدارس لرفع مستوى الإتصال و تقويته فيما بينها (14)

ينعكس تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية على مستوى التعليم و التعلم،و كذا على مستوى إدارة الجامعة :

أولا إنعكاسات الإدارة الإلكترونية على مستوى التعليم و التعلم :

تعتمد الجامعات الجزائرية على تقنية الإدارة الإلكترونية في المجالات التالية :

1 التعليم عن بعد ـ ماستر ـ:

ساهمت الإدارة الإلكترونية في إيجاد سبيل للتعليم عن بعد، و تم تطبيقه في الجامعات في إطار الحصول على شهادات عليا (ماستر) و بواسطتها لن يحتاج الأستاذ الجامعي أن يقف أمام الطلاب لإلقاء محاضرته، و لا يحتاج الطالب أن يذهب إلى الجامعة، بل حلت محلها طريقة الدراسة الإلكترونية، من خلال توفير خدمات الدروس المقررة و تقديم نشاطات دورية،

أصبحت تشكل فضاء للطالب لتبادل الأفكار و المناقشات، و آخر مع الأساتذة لطرح التساؤلات، فالإدارة الإلكترونية توفر إتصالا فعالا بين أعضاء هيئة التدريس و الطلاب

2خدمات المكتبة الإلكترونية :

تسعى المكتبات عموما و المكتبات الجامعية على الخصوص لتحسين مستوى أداءها ونوعية خدماتها، وتسخر في سبيل ذلك كل الإمكانيات البشرية والمادية وحتى السبل والمنهجيات الإدارية . وفي ظل الإنتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في كل مجالات الحياةتم الإعتماد على أساليب إلكترونية لإدارة المهام والنشاطات داخل المكتبة فقد تم إعادة هيكلة المكاتب الجامعية قصد خدمة إحتياجات الجامعة قبل كل شيء وخدمة المستفيد،و هذا بتوفير قاعدة بيانات للبحث عن الكتب و المصادر و المراجع

فمن خلال مكتبة افتراضية يتم تحميل كتب إلكترونية تشبه الكتب العادية لكن ما يميزها أنها مصممة بشكل رقمي يمكن من قراءته بالحاسوب و التنقل بين صفحاته و استخدام خاصية البحث و الطباعة، فهو عرض محتوى الكتاب في صورة رقمية عبر المواقع الإلتكترونية(15)

تم القضاء على طوابير الطلاب للبحث يدويا فيصناديق صغيرة تتعب النظر و ترهق الجسد لطول فترة البحث، التي قد لا تؤدي إلى أي نتيجة رغم توفر مراجع تجاوزهاالطالب دون أن يلاحظها، و أصبح البحث يتم عبر إدخال كلمة واحدة من الموضوع المراد البحث فيه أو إسم المؤلف ليجد الطالب كل المراجع الموجودة في المكتبة مزودة بالشفرة لتسهيل البحث عنه من قبل الموظفين القائمين على المكتبة مما يؤمن خيارات عدة، كما أن رسائل التخرج و الماجسيتير والماستر و الدكتوراه أصبحت تقدم في شكل أقراص و يتم إدراجها في الموقع حتى يتمكن الطالب أو

الباحث من تحميلها و الإستفادة منها مما وفر عناء نسخها سواء من حيث ربح الوقت و السرعة في الحصول على المعلومة أو من حيث التكاليف المادية،

-. يمكن من خلال الخدمة الإلكترونية في مكتبات الجامعة على معرفة الكتب التي تم إعارتها وحساب فترة الإعارة تلقائيا و الكتب التي تأخر الطالب في إرجاعها في الوقت مما يسمح بتطبيق العقوبات كمنعه من السحب لمدة معينة

-. كما يحتوي موقع الجامعة على مركز البحث العلمي و التقني (centre de recherche et d'information scientifique et technique)، و الذي كان من بين أهدافه الأساسية إقامة شبكة وطنية و ربطها بشبكات إقليمية و دولية [16]، و هذا ما ساعد الباحث على العثور على كتب و مذكرات و حتى قوانين دول أخرى مما يساعده على إثراء بحثه

و عليه فقد ساهم الإعتماد على الإدارة الإلكترونية في الجامعات في إختصار الزمن و التقليل من الجهد و تعدد المصادر المعرفية، كما رفع من القدرة على تخزين المعارف بكميات غير محدودة،فضلا عن سهولة التواصل بين الطلاب و بين الطلاب و أساتذتهم[17]

المطلب الثاني ـ إنعكاسات الإدارة الإلكترونية على إدارة الجامعات :

للإدارة الإلكترونية في الجامعات دور كبير في رعاية الشؤون الجامعية المختلفة، حيث تستطيع الجامعات أن تطور وظائفها من خلال تطبيقها للإدارة الإلكترونية في المجالات التالية:

1 التسجيلات الجامعية : فالطالب الناجح في شهادة البكالوريا يستفيد من الخدمة الإلكترونية عن طريق تسجيله في الجامعة عن طريق الإنترنيت، كما أن توجيه الطالب يكون آليا دون تدخل عوامل أخرى، حيث أصبح توجيه الطلاب يتم بكل حيادية وشفافية و في وقت وجيز من خلال المعالجة الإلكترونية للمعطيات، هذا و يمكن للطالب الطعن في هذا التوجيه، و بذلك فإن الخدمة الإلكترونية ساهمت في القضاء على ظاهرة البيروقراطية و الطابور في المراكز الجامعية، فلم يعد على للطالب حاجة للتنقل إلى الجامعة، كما ساهمت هذه الخدمة في ترشيد استخدام الموارد داخل الجامعات حيث أن هذه الخدمة وضعت حدا لتكاليف استقبال الطلبة الجدد بما فيها التكاليف المالية و البشرية .

كما ساهمت الإدارة الإلكترونية في توفير وقت إضافي يمكن استغلاله في مقابلة الإحتياجات الخاصة لكل طالب وجها لوجه بدلا من معالجة الإستمارات داخل المكاتب

2 النشر الإلكتروني : يمكن الإستفادة من خدمات أخرى و هذا من خلال موقع الجامعة والإعلانات عليه مما يسهل التواصل بين إدارة الجامعة و الموظفين من جهة و الطلبة من جهة أخرى و يكون ذلك بتزويدهم بكل المعلومات حول جدول المحاضرات و الإعلان عن النتائج، كما يتم الإعلان عبر الموقع عن مسابقات توظيف في الجامعة و كذا كل المواعيد التي ستنعقد بالجامعة من مجلس علمي و ملتقيات أو ندوات فكرية و علمية سواء كانت دولية أو وطنية،

فضلا عن عرض معلومات إدارية متمثلة في العنوان و أرقام الهاتف و البريد الإلكتروني لتسهيل التواصل بين زوار الموقع و إدارة الجامعة

خاتمة

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، والمشكلات و التحديات التي تواجه الجزائر في هذا المجال لا تكمن في المشاركة في تكنولوجيا المعلومات فقط و لكنها تكمن أيضا في كيفية التطبيق الفعال لهذه التكنولوجيا الذي يتطلب تظافر جهود متعددة و كذا وضوح الرؤية الإستراتيجية للإدارة

إنجازات :

حقق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر نجاحا ملحوظا في العديد من مؤسسات التعليم العالي من خلال:

- تقريب الإدارة من المواطن : فالهدف الأول من الإدارة الإلكترونية في كل القطاعات و قطاع التعليم العالي على الخصوص هو تقريب الإدارة من الطالب و تسهيل حصوله على الخدمات
- تحقيق مزايا تتمثل في السرعة و الفعالية و ربح الوقت و الإقتصاد و البساطة
- تخفيف الأعباء عن الطالب و تخفيف الجهد مما يدعم الشفافية و العمل في وضوح تام والإبتعاد عن المحسوبية و البيروقراطية مما يساهم في الإرتقاء بمستوى الجامعات
- التقليل من التعقيدات الإدارية و تسريع إنجاز الأعمال و المهام المختلفة

توصيات :

إن التقنية تتغير دائما، و بشكل سريع و هائل، و مواكبة التكنولوجيا ليس هو العامل الرئيسي في نجاح الإدارة الإلكترونية، بل إن تحديد مسار العمل و الإلتزام بخطة تنفيذ معتمدة ومدروسة هو العامل الرئيسي و يكون اختيار التكتولوجيا بناء على هذا الأساس، فكيفية استخدام التكنولوجيا هو المحدد لنجاح الإدارة الإلكترونية، لذلك نوصي بما يلي :

-. العمل على محو أمية الحاسوب عبر إعطاء دورات و ندوات و محاظرات تتعلق بموضوع التحول للعمل الإلكتروني، و التركيز على مقرر الحاسوب كمادة أساسية في المنهج الدراسي بدء من المرحلة الإبتدائية حتى الجامعة

-. توفير دعم مالي يساعد في تطبيق استخدام الإدارة الإلكترونية في الجامعات

-. تجهيز البنى التجتية للجامعة من أجهزة حاسوب و ملحقاتها و شبكات الإتصال و البرامج و التطبيقات

-. إعادة بناء الهيكل التنظيمي للجامعة بما يتوافق مع التحول الإلكتروني

-. الإستفادة من تجارب الجامعات الأخرى في تطبيق الإدارة الإلكترونية

-. العمل على إزالة كل المعوقات التي تحول دون نجاح الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائري

-نخلص إلى أن الجامعات الجزائرية لديها محاولات فعلية وواقعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بها فتعميم الإدارة الإلكترونية ليس شكلا عصريا للحياة تسعى لتقمصه بقدر ما هو حاجة ماسة، ودافع للإدارة في تجاوز واقعها و الإنطلاق إلى آفاق العالمية

المراجع :

1 . بدر محمد السيد القزاز، الإدارة الإلكترونية و دورها في مكافحة الفساد الإداري، دار الفكر الجامعي، مصر 2016، ص22

2- علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، الإدارة الإلتكترونية، دار وائل للنشر عمان 2008، ص 32

3 – بدر محمد السيد قزاز، مرجع سابق، ص 24

4 – فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين،مجلة الاقتصاد الجديد مجلد 02- العدد 15 ، الجزائر 2016 ص 315

[5] –ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير ، جامعة الدول العربية، معهد البحوث العربية للتربية و الثقافة و العلوم، القاهرة 2011، ص 55

6 –عشور كريم ،دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، كلية الحقوق،جامعة قسنطينة 2010،ص 135

7 –حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، دار وائل للنشر الطبعة الأولى 2014، ص 28

8 – عشور كريم، مرجع سابق، ص 145

9 – ساري عوض الحسنات، مرجع سابق، ص 59

10 – حمدي القبيلات، مرجع سابق، ص 29

11 – نفس المرجع، ص 30

12 – ساري عوض الحسنات، مرجع سابق، ص 43

13 – الملتقى العربي الثالث لتطور العلاقة بين القانونيين والإداريين . أثر تكنولوجيا المعلومات على النشاط القانوني و الإداري، 15،17 ديسمبر 2003 شرم الشيخ . جمهورية مصر العربية 2004 ، ص 12

14 – عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 126

15 – تركي بن صالح بن عبد الكريم الكراني الغامدي، فعالية استخدام التطبيقات الإلكترونية في الإشراف التربوي . مذكرة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان 2011، صَ 125

16 – عشور كريم، مرجع سابق، ص 117

17 – تركي بن صالح بن عبد الكريم الكراني الغامدي، مرجع سابق، ص 95