وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي – تبسة LARBI TEBESSI- TEBESSA UNIVERCITY

كلية الحقوق والعلوم السياسية UNIVERCITE LARBI TEBESSI - TEBESSA

قسم: الحقوق

تخصص: قانون إداري

مذكرة متممة لنيل شهادة الماستر "ل م د"

العنوان:

الرقمنة الإدارية لتعزيز الخدمة العمومية

إعداد الطالب: فريد بوعمرة

إشراف الدكتورة: خذيري حنان

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
خميسي بوقطوف	أ.محاضر قسم أ	رئيسا
حنان خذيري	أ.محاضر قسم ب	مشرفا ومقررا
حورية سعايدية	أ. محاضر قسم ب	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022/2021

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي – تبسة LARBI TEBESSI- TEBESSA UNIVERCITY

كلية الحقوق والعلوم السياسية UNIVERCITE LARBI TEBESSI - TEBESSA

قسم: الحقوق

تخصص: قانون إداري

مذكرة متممة لنيل شهادة الماستر "ل م د"

العنوان:

الرقمنة الإدارية لتعزيز الخدمة العمومية

إعداد الطالب: فريد بوعمرة

إشراف الدكتورة: خذيري حنان

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
خميسي بوقطوف	أ.محاضر قسم أ	رئيسا
حنان خذيري	أ.محاضر قسم ب	مشرفا ومقررا
حورية سعايدية	أ. محاضر قسم ب	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022/2021

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهـــــــداء

إلى عائلتي، "القاعدة الآمنة التي نقلع منها ونهبط إليها حين نقرر الطيران إلى أي شيء في الحياة من عمل أو دراسة، ولا شيء يقدم عليها أو يقدم على أنقاضها، فمن اجلها نبني نجاحاتنا فهي الهدف والغاية، منها نبدأ ومنها نعود".

والدي الحبيبان أحمد، زينة، أطباء المهنة والحياة اللذان علماني خياطة الجروح دون أن تظهر الندب، ودعماني لأصعد السلم بتوازن وثبات دون أن تزل قدماي.

وما زالا يحيطاني بدعواتهما القدرية في جوف الليل، وعرفاني أن اللّه وحده ذو الفضل والمنة، وكل عمل دون إرضاء وجهه الكريم زائل.

إلى من لهم حق عليا اعترافا بفضلهم وتقديرا لجميلهم إخوتي، كلّ باسمه

إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل بجهد أو نصيحته أو بدعوة في ظهر الغيب

فريـد بوعـمـرة

شكـر وتقـديـر

قال تعالى (ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه) (لقمان:12)

وقال رسوله الكريم عليه أفضل الصلاة والسلام: "من لم يشكر الناس، لم يشكر الله عز وجل"

احمد الله تعالى حمدا كثيرا طيبا مباركا ملئ السموات والأرض على ما أكرمني به من إتمام هذه المذكرة.

ثم أتوجه بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من:

*الدكتورة الفاضلة/ خذيري حنان، حفظها الله وأطال في عمرها، لتفضلها الكريم بالإشراف على هذه المذكرة، وتكرمها بنصحي وتوجيهي.

*أعضاء لجنة المناقشة الكرام: الدكتور الفاضل/ بوقطوف خميسي رئيس اللجنة

والدكتورة الفاضلة/ سعايدية حورية مناقشة، حفظهما الله لتفضلهما بقبول مناقشة هذه المذكرة.

*كما نتوجه بخالص الشكر إلى كافة أساتذتنا الكرام بقسم الحقوق تخصص قانون إداري بجامعة الشيخ العربي التبسي – تبسة- على ما قدموه لنا طيلة فترة تكويننا

وبصفة خاصة: الدكتورة الفاضل/ رئيسة التخصص،سماعلي عواطف.

مقدمة

مقدمة:

تسعى العديد من الدول على اختلاف تطورها الكبير في تقنيات الحاس وب والبرمجيات والاتصالات عبر وسائل تكنولوجية حديثة، إلى رفع وتحسين الخدمة العمومية تماشيا مع التحولات والتطورات الاقتصادية الجديدة في العالم، إلا أن هذا التوجه السريع نحو رقمنة الخدمة العمومية في العديد من الدول المتقدمة أو التي مازالت في طريق النمو، يرجع إلى مدى استعداد الدولة لتبني هذي الأنظمة التكنولوجية الحديثة.

وبالتالي إن تطبيق نظام الرقمنة في تحسين وتطوير الأداء الفعلي للخدمة العمومية له مبررات اقتصادية واجتماعية وتكنولوجية تتوقف على كيفية تطبيقها الفعلي، فالتقدم العلمي الهائل الذي يشهده العالم في مختلف القطاعات بما فيها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، والذي يتطلب منا التفكير جليا في كيفيات واليات العملية التعليمية تكون أكثر مرونة باعتبار هذه الأخيرة عملية متجدد ومستمرة، أي عليها أن تواكب التطور والتغير المعرفي الذي يشهده عصرنا الحالي.

وعليه فالتسارع المعرفي العالمي في مختلف المفاهيم الحديثة للتعليم العالي، أدى إلى ظهور التعليم الالكتروني الذي أصبح محورا أساسي لصياغة الحاضر التعليمي وتشكيل معالمه في المستقبل،وخاصة في ظل السياسة المتبعة من طرف الوصاية في إطار انفتاح الجامعة على محيطها الاجتماعي والاقتصادي وبالتالي ظهرت في الجزائر العديد من الاستراتيجيات لدمج الرقمنة الإدارية في المؤسسات الإدارية لتحقيق التنمية المستدامة، حيث شهد قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر تطورا ملحوظا، وهو ما عملت به وزارة التعليم العالي على إدخال أنظمة رقمية تعمل على زيادة كفاءة المؤسسات الجامعية وفعاليتها بما يواكب متغيرات العالم الجديد.

أولا- أهمية الموضوع:

يعتبر موضوع الرقمنة الإدارية لتعزيز الخدمة العمومية موضوعا ذو أهمية بالغة لا نستطيع تجاهلها ويمكننا توضيحها على المستويين النظري والعملي.

1- الأهمية النظرية:

تتصرف أهمية دراسة موضوع الرقمنة الإدارية لتعزيز الخدمة العمومية إلى البحث في طبيعة الخدمة التي تقدمها المرافق العامة مثلا قطاع التعليم العالي ومدى إمكانية الرقي به في إطار الرقمنة الإدارية، ومواكبتها لمتطلبات العصرنة والحداثة في مختلف الجوانب من أجل تحسين الخدمة العمومية للأفراد وتكمن الأهمية الخاصة للموضوع في معرفة مدى تطبيق الرقمنة الإدارية التعليم العالي والبحث العلمي.

2-الأهمية العملية:

تنحصر الاهمية العملية لموضوع الرقمنة الإدارية لتعزيز الخدمة العمومية في تقريب الإدارة من المواطن، تخفيف العبء على الإدارة، السرعة وربح الوقت والتقليل من هدر المال العام

ثانيا-أسباب اختيار الموضوع:

يعود اختيار الموضوع إلى دوافع ذاتية وموضوعية، نذكر منها:

1 - الدوافع الذاتية:

الرغبة والميول في البحث في هذا الموضوع نتيجة كثرة تداول الأهمية المرجوة من الرقمنة الإدارية، وكذلك إشباع الفضول العلمي من خلال معرفة مدى تطور الرقمنة الإدارية على مستوى المرافق العامة.

2 - الدوافع الموضوعية:

حداثة الموضوع وقلة الدراسات السابقة جعل التفكير منصب حول مناقشته ووضعه كمرجعية إضافية. إلى جانب قيمة الموضوع في الوقت الراهن الذي يصبو إلى تحسين الخدمة العمومية وتطويرها ومحاولة تقريب الإدارة من المواطن.

ثالثا- أهداف الدراسة:

يهدف بحثنا في هذا الموضوع إلى جملة من الأهداف يمكن حصرها في تسليط الضوء على الرقمنة الإدارية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ورقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، من خلال التعرض إلى الأطر المفاهمية لكل من الرقمنة الإدارية، والخدمة العمومية وتأثير الرقمنة على قطاع التعليم العالي في الجزائر.

رابعا- إشكالية البحث:

إن الرقمنة الإدارية باعتبارها حديثة إلا أنها قد أفرزت تأثيرات عديدة على النموذج التقليدي، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية، والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الالكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة العمومية، ومما لاشك فيه فإن عصرنة الإدارة الجزائرية بصفة عامة والإدارة الجامعية بصفة خاصة والانتقال بها تدريجيا إلى مستوى الإدارة الرقمية أصبح يشكل مقصدا من مقاصد تطوير الأداء الرقمي الذي يستهدف قطاع التعليم العالي، هذا ما يجعل ضرورة طرح الاشكالية الرئيسية:

الى أي مدى وفق المشرع الجزائري في إرساء تنظيم قانوني يكفل تحسين الخدمة العمومية عن طريق تطبيق ألية الرقمنة الادارية؟

خامسا-الدراسات السابقة:

بالرغم من أهمية الموضوع إلا أنه لم يلق الاهتمام الذي يستحقه،والدليل على ذلك ندرة الدراسات القانونية المتخصصة في مجال القانون الإداري.وما وجد من دراسات لموضوع الرقمنة الإدارية والخدمة العمومية يمكن ذكر أطروحة الدكتوراه الموسومة ب "الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وافاق "،للباحث بوزكري الجيلالي، والتي نوقشت سنة 2016/2015 بجامعة جامعة الجزائر3.

وتتمحور إشكالية هذه الأطروحة حول "إلى أي مدى استجابت المؤسسات الجزائرية لتطبيقات الإدارة الالكترونية، وما هي التطلعات التي تسعى لتحقيقها"، وتمت الإجابة عليها في بابين : تضمن الباب الأول "أساسيات الإدارة الالكترونية وسبل دعمها "،أما الباب الثاني فقد تناول"التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية".

كذلك يصح لنا ذكر مذكرة ماجستير موسومة ب " التعليم الالكتروني بالجامعة الجزائرية – التجسيد وعوائق التطبيق- "للباحثة حليمة الزاحي"، نوقشت سنة2012/2011 بجامعة قسنطينة التي تتمحور إشكالاتها حول " ما هي مختلف الإمكانيات التي وفرتها جامعة 20اوت 1955 بسكيكدة من اجل تسهيل تطبيق التعليم العالي؟ مامدى تقبل نمط التعليم الالكتروني من طرف

الطلبة والأساتذة من اجل الاندماج فيه؟ وما هي جملة التسهيلات أو الدعم الذي يقدمه التعليم الالكتروني للعملية التعليمية الجامعية؟" فكانت الإجابة على هذه الإشكالية بالتطرق إلى "تكنولوجيا ووسائل التعليم" (الفصل الأول)،"التعليم الالكتروني بين تعدد المفاهيم وتطوير مخرجات التعليم"(الفصل الثاني)،"تصميم التعليم في البيئة الالكترونية"(الفصل الثالث)،"التعليم الالكتروني بين معايير التصميم وجودة البرنامج"(الفصل الرابع).

سادسا- المناهج المتبعة:

بخصوص المقاربة المنهجية لدراستنا،اعتمدنا مزج منهجين بصفة نسبية وهو المنهج الوصفي كون الموضوع يفرض استعراض بعض التصورات والمفاهيم الاصطلاحية والقانونية وذلك في حدود مايقتضيه هذا الاستعراض.

والثاني المنهج التحليلي،وهو المتبع بصفة رئيسية كونه الأنسب لمعالجة مختلف العناصر الأساسية للبحث المؤسس على استقراءالنصوص القانونية والتنظيمية المختلفة التي تشكل محل دراستنا.

سابعا- الصعوبات المعترضة:

من بين الصعوبات التي اعترضتنا في إنجاز هذه الدراسة، قلة المراجع المتوفرة في الرقمنة الإدارية باعتباره نظام جديد في مجال الخدمة العمومية، وكذلك نذكر صعوبة تجاوب الإدارات التي حاولنا التقرب منها للحصول على معلومات تفيدنا بشهادات (دراسات إدارية،إحصائيات،برامج إلكترونية) صالحة لاستغلالها في بحث أكاديمي يكون مدعم ميدانيا.

ثامنا- خطة البحث:

تناولنا موضوع بحثنا ضمن خطة ثنائية في فصلين، خصصنا الفصل الأول " لدور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية " عرضنا فيه "الإطار المفاهيمي للرقمنة الإدارية والخدمة العمومية"(المبحث الأول) و "الإطار التنظيمي للرقمنة الإدارية في مجال الخدمة العمومية" (المبحث الثاني) وتطرقنا في الفصل الثاني إلى " نطاق تطبيق الرقمنة الإدارية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي"،خصصنا هذا الفصل لمعالجة، "دور الرقمنة الإدارية في عصرنة

وحوكمة التعليم العالي والبحث العلمي" (المبحث الأول) و"تطبيقات الرقمنة الإدارية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي" (المبحث الثاني).

الفصل الأول

دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية

تمثل الرقمنة تحولا شاملا في المرتكزات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل هي عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية، المعلوماتية، المالية، التشريعية، البيئية، البشرية وغيرها، وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيقها وإخراجها إلى حيز الواقع العملي، كما تحظى الرقمنة بأهمية كبرى نظرا لمساهمتها في تحقيق التنمية والتقدم ومواكبة التطور التكنولوجي، فهي تمثل نمط عصريا جديدا في التعامل مع اختزان المعلومات واسترجاعها و وضعها في خدمة المستفيدين، وهذه نتيجة التطورات المذهلة والسريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تعد الخدمة العمومية من بين أهم العوامل الأساسية في تحقيق التنمية والنهوض بالدول، فعلى هذه الأخيرة إعطاء نظرة شاملة لهذا القطاع الذي أصبح مه مشا في بعض الدول، وتعد الجزائر من بين الدول التي سعت من اجل تطوير وعصرنة أساليب تقديمها للخدمة العمومية وكذا وسائل عملها، من اجل مسح كل الصفات السلبية التي ارتبطت بالمرفق العام من سوء تسيير وبيروقراطية ورداءة الخدمات المقدمة وتعقيد للإجراءات الإدارية، وهو الأمر الذي لا يأتي إلا من خلال تبني أساليب جديدة تضمن جودة الخدمة العمومية.

وعليه وفي محاولة منا لاستعراض التطور الحاصل في هذا الشأن، سنقوم بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين، نعالج في الأول الإطار المفاهيمي للرقمنة الإدارية والخدمة العمومية، وفي الثاني الإطار التنظيمي للرقمنة الإدارية في مجال الخدمة العمومية.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة الإدارية والخدمة العمومية:

في ظل التطور العلمي والتكنولوجي الكبير الذي يمس مختلف جوانب الحياة ومنها الإدارة العمومية، تعمل الحوكمة الجزائرية على الارتقاء بالخدمات العمومية عبر رقمنة الإدارة واستخدام التكنولوجيات الحديثة والعصرية، وهذا بقصد ربح الوقت والجهد والتكلفة ومواكبة المتطلبات المجتمعية المتزايدة، مع محاولة الالتحاق بركب العالم المتطور.

لذا تقتضي دراسة هذا المبحث تقسيمه إلى مطلبين نتناول بالشرح في المطلب الأول مفهوم الرقمنة الإدارية، ثم مفهوم الخدمة العمومية في المطلب الثاني.

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة الإدارية:

لقد أدى التطور السريع للتقنيات الحديثة إلى بروز نموذج إداري جديد فرضه التنافس والتحدي المتزايد أمام النظم الإدارية البيروقراطية لتحسين أعمالها وجودة خدماتها[1]، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب من خلال تقسيمه إلى ثلاث فروع وهي على التوالي.

الفرع الأول: تعريف الرقمنة الإدارية:

إن مفهوم الرقمنة الإدارية مرتبطا كثيرا بالإدارة الالكترونية حيث يشير الكثير من الباحثين إلى نفس المعنى للمفهومين فالرقمنة الإدارية هي الإدارة الالكترونية، حيث تعرف على أنها إستراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

[1] عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، العدد 7، 2017، ص38.

كما يمكن تعريفها على أنها عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية تنفد بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق ومن هنا نقول أن الرقمنة الإدارية هي تتمثل في استغلال الوسائل الالكترونية الحديثة في تقديم الخدمات الإدارية من اجل تسهيل المعاملات الإدارية وتوفير الوقت والجهد.

أيضا عرفها بعض المختصين بأنها إدارة بلا ورق ووسيلة لرفع أداء وكفاءة السلطة وتعتمد أساسا على وسائل التكنولوجية الحديثة والمتطورة، وفي نفس السياق ذهب فريق من الفقهاء إلى تعريفها على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز الخدمات والمعاملات الإدارية وبالتالي تعبر عن قدرة القطاعات الحكومية على تقديم الخدمات والمعلومات المطلوبة للمواطنين والمستفيدين بالوسائل الالكترونية الحديثة[1].

ومن هنا نقول إنّ الإدارة الالكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الوسائل التقنية الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية الكترونيا عبر الشبكات وتقديم الخدمات الآلية في كل زمان ومكان من أجل تحقيق أهداف المؤسسة بأقلّ وقت وجهد وتكلفة وتطوير العمليات الإدارية.

الفرع الثاني: أهمية الرقمنة الإدارية:

إنّ الاهتمام بالتكنولوجيا سيعطي الإدارة دفعة قوية لتنظيم وترشيد أعمالها حيث يرى العديد من الخبراء إن عصرنة الإدارة تحمل أبعادا اقتصادية حيث إن الأموال الهائلة التي كانت تخصص سابقا لاقتناء الأوراق يمكن أن توظف في جوانب أخرى يحتاجها المواطن في مجال التنمية وفي هدا الشأن يقول خبير اقتصاديأن تنمية مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع استخدامها بشكل فعال سيدفع نحو إدارة فعالة قوية لتنظيم وترشيد أعمالها كما أشار أيضا أن الرقمنة الإدارية وتعميمها في كل القطاعات أصبحت ضرورة لا مفر منها وسيكون لهما أثر إيجابي على حياة المواطن وعلى مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد لا سيما في ظل

[1] عبد السلام عبد اللاوي، المرجع السابق، ص62-63.

التطورات التكنولوجيا الهائلة والسريعة التي يشهدها العالم مضيفا أن هذا التوجه بات ضروريا لتهيئة الظروف لبناء إدارة جزائرية قوية.[1]

ويرى ذات الخبير إن الهدف المتوخى من عصرنه ورقمنه الإدارة هو الوصول إلى إدارة الكترونية إلى جانب تسهيل حصول المواطن على وثائقه في وقت زمني وجيزوبلغة الأرقام فـإن نسبة تغطية البلديات المقدرة ب 145 بلدية بالوسائل التكنولوجية قدر في البلديات الكبرى 90 بالمائة خاصة في العاصمة والولايات المجاورة وبالنسبة للبلديات النائية توجد وسائل تعرقل العملية من أهمها خطوط شبكة الانترنت.

الفرع الثالث: أهداف الرقمنة الإدارية:

يمكن حصر مجل أهداف الرقمنة الإدارية فيما يلي:

- تحسين ظروف الاستقبال والعلاقة بين الإدارة والمواطن.
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلّق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى انتظار في صفوف طويلة.[2]

- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد ممكن يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.

[1] سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقها العربية، السعودية 2012، ص 36.

[2] فاروق سيد حسن، الشبكات الرقمية للخدمات المتكاملة، بيروت، دور الراتب الجامعة، ص22.

– إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق لأكثر من جهة في اقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

– فتح المجال للولوج التدريجي إلى عالم الإدارة الالكترونية.

– السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات.

– إعفاء المواطن من تقديم الوثائق الموجودة بياناتها في قاعدة المعطيات ما لم يتم تغيرها بما في دلك ملخص شهادة الميلاد الخاصة S12.

– تقليص الأخطاء الناتجة عن الحجز لان الحل يعتمد على الاطلاع المباشر على البيانات الموجودة في القاعدة المركزية.

– إلغاء عملية اخذ البيانات البيومترية للمواطنين الحائزين سلفا على وثائق بيومترية ماعدا في الحالات الضرورية التقنية أو التنظيمية.

– إعفاء المواطن من الملء اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية.

– السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات.[1]

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية:

ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة دورها الهادف لإشباع الحاجات العامة للمجتمع من خلال ممارسة وظائف وأنشطة في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية بغرض زيادة رفاهية المجتمع وبالتالي تحقيق التنمية الاقتصادية [2] لذا سنحاول التطرق إلى من خلال هذا المطلب الى ثلاث فروع أساسية وهي على التوالي.

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية:

يقصد بـمصطلح الخدمة العمومية تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للإفراد من طرف الجهات

[1] سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص23.

[2] د/عالم الهام مصطفى، الحوكمة الالكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية، العدد2، أكتوبر 2018م، ص 222.

الإدارية والمنظمات العامة[1]. كما يقصد بها مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدول أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تميز حيث تقوم هذه الخدمة على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين كما أنها عمل رسمي صادر عن المؤسسات والدولة ومختلف الوزارات والهيئات ومجالس البلدية ومراكز الشرطة والمحاكم وغيرها.

وفي نفس السياق، يعرفها خبراء الإدارة على أنها :"الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون رفع مستوى المعيشة للمواطنين" .[2] كما ذهب فريق آخر الى أنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا نجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل الحكام[3].

الفرع الثاني: أنواع الخدمة العمومية:

هناك عدة تقسيمات للخدمة العمومية وهذا حسب أهميتها للأفراد والمجتمع أو حسب القائم على تقديمها فمن بين هذه التقسيمات ما يلي:

أ/- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل الخدمات الصحية والتعليمية وهيخدمات يستفيد منها بعض شرائح المجتمع ولكن المنفعة تعود على المجتمع ككل وهي خدمات يتعين على الدولة أن توفرها مهما ارتفعت تكلفتها.

ب/- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف توزيعهم على ارض الدولة الواحدة باختلاف فئات المجتمع وطبقته (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل خدمات النقل العمومي والإدارة والمياه).

---

[1] حرشاو مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر،مذكرة ماجستير، في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016.

[2] محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة (القضايا والاستراتيجيات)، جامعة الكويت،1997، ص31.

[3] غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد12، جامعة الشهيد حمة لخضر،2016، ص180.

ج/- خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية: وهي خدمات يستفيد منها بعض شرائح المجتمع ولكن المنفعة تعود على المجتمع ككل، منها ليست بالخدمات الضرورية لحياة الأفراد، لكن يتعين على الدولة التشجيع للإقبال عليها، ومن هذه الخدمات، المكتبات العامة، والمتاحف، والمنتزهات ومنها التي يمكن للأفراد أن يؤدوها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات، قد يعرض سلامة المجتمع مما يستدعي تدخل السلطات العمومية لتوفيرها كخدمات الإسكان[1].

الفرع الثالث: معايير الخدمة العمومية:

من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي توصل إليها معظم العلماء الباحثين في مجال علم الإدارة العمومية أكدوا أن كل عملية التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها والمتمثلة في المعايير التالية:

أ/- معيار المساواة:

يعبر هذا المعيار عن التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي...، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات مماثلة.

ب/- معيار الاستمرارية:

هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان الاستمرارية والرفاهية الاجتماعية والرقي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، ولهذا يتعين على الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس، كما يستوجب كذلك في حالات الاضطراب الشرعي لعمال القطاع العمومي الالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في كل أو بعض نشاطات الخدمة العمومية.

[1] عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي والتنمية المحلية، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2001، ص61.

ج/-معيار التطور:

إن هذا المعيار يتمثل في مسايرة الخدمة العمومية لتطور المجتمع في جميع المجالات وتلبية احتياجات طالبي الخدمة[1].

د/- معيار المجانية النسبية:

امتداد لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدماتالعمومية التي يكون الوصول إليها مجانا للجميع مثلا: خدمة الأمن والصحة...، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد بحيث تتعدد التسعيرات وتتدرج إلى غاية أسفل السلع، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل الحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية، كالسكن، التامين، السياحة، والترفيه...، ويكون هذا التسعير خاضعا تقريبي قابل للمراجعة دوريا.[2]

و/- معيار الشمولية:

انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورية من اغلب الأحيان، ومن ثم فان هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بالشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

هـ/- معيار الفعالية:

الخدمة العمومية في كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض

[1] مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، 2015،ص18.

[2] ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، البوابة الالكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الالكترونية، مجلة المالية والأسواق، جامعة التكوين المتواصل، تسيمسيلت، ص 101.

الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن وشق الطرق في المناطق ذات النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فان مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

ي/- مبدأ التضامن:

الخدمة العمومية ما هي إلا التعبير على التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل، لذا فالخدمة العمومية تهدف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي والمتمثل في:

-مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية ماديا وماليا في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش(الفئات المعوزة).[1]

-مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.

-مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.

المبحث الثاني: الاطار التنظيمي للرقمنة الادارية في مجال الخدمة العمومية

تسعى دوما المرافق العمومية نحو تقديم خدمات أفضل للمواطنين من خلال مواكبة التغييرات الطارئة في البنية التي تنشط بها والتطورات الحاصلة على مستوى التكنولوجيات المستخدمة، حيث توجهت نحو رقمنة إدارتها وتعاملاتها وتقديم الكثير من الخدمات الكترونيات الأمر الذي ساهم في تحسين جودة خدماتها، وعليه تقتضي دراسة هذا المبحث تقسيمه الى مطلبين، نتناول في الأول متطلبات تطبيق الرقمنة في المجال الإداري ، وفي الثاني نعالج الآثار المترتبة على تبني الرقمنة في مجال الخدمة العمومية.

[1] زهير عبد الكريم الكايد، الحكمانية قضايا وتطبيقات، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003، ص167.

المطلب الأول: متطلبات تطبيق الرقمنة في المجال الإداري:

عند البدء في أي مشروع لابد له من احتياجات ومتطلبات حتى يتمكن هذا المشروع من تحقيق الأهداف التي انشأ من اجلها.

الفرع الأول: الأساس القانوني لتحسين الخدمة العمومية:

أصبح تحسين الخدمات العمومية ورفع مستوى جودتها ضرورة ملحة وانشغالا مهما لدى السلطات العمومية وهو ما يستدعي تجسيدها في واقع المجتمع من خلال تضمين فكرة التحسين في عديدة النصوص القانونية والتي تشكل أساس هذه الفكرة. لذا سنتطرق في هذا الفرع إلى أحكام الدستور والقوانين التي جاءت لتجسد فكرة تحسين الخدمة العمومية.

أولا – الدستور:

نص الدستور الجزائري في عديد المواد على الخدمة العمومية كحق للمواطن وواجب على الدولة توفيرها من خلال مؤسساتها ، حيث تستمد الدولة شرعيتها من إدارة الشعب وتكون في خدمته، وذلك من خلال تسخير أجهزتها وموظفيها للسهر على تقديم تلك الخدمات، وبالرجوع لنص المادة 7/112 من الدستور[1] نجد أنه من صلاحيات الوزير الأول السهر على حسن سير الإدارة العمومية، وباعتبار هذه الأخيرة تؤدي وظائف تقديم الخدمات لجمهور المواطنين فإن سهر الوزير الأول على حسن سيرها من خلال إصدار المراسيم والتعليمات التي تضمن حسن أداء العمل الإداري في مختلف الإدارات وقطاعات النشاط من شأنه أن يسهم في تحسين جودة ونوعية الخدمات التي تقدمها، وهو ما يثبت أهمية وضرورة تحسين الخدمات العمومية.

ثانيا–القوانين:

1/– القانون رقم 12–07 المتضمن قانون الولاية:

[1] راجع المادة 7/112 من التعديل الدستوري، 2020، الصادر بموجب المرسوم الرئاسي: 422/20، المؤرخ في 2020/12/30، في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، (ج رقم 82، المؤرخة في 2020/12/30.

الولاية كوحدة إقليمية بالإضافة إلى دورها كدائرة إدارية غير ممركزة ل لدولة تتولى تنفيذ السياسات العمومية، تساهم مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية في عديد المجالات، كما تقوم على حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين [1]، من خلال تفعيل دور المرافق الخدمية في تقديم خدمات أكثر جودة تلبي حاجة المواطن المحلي وهو ما يعبر عن ضرورة تحسين الخدمة العمومية.

2/- القانون رقم 11-10 المتضمن قانون البلدية:

إن القانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية جاء في نص المادة 03 في الفقرة الثانية منها على أن البلدية تساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه، وهذا ما يبرز فكرة تحسين الخدمة العمومية ودور الدولة والبلدية في ذلك.[2]

3/- القانون رقم 06-06 المتعلق بالقانون التوجيهي للمدينة:

نص القانون التوجيهي للمدينة في مادته 10 على تحسين ظرف وإطار المعيشة للسكان فيما يتعلق بالجانب الاجتماعي، كما نصت المادة 11 على توفير وتدعيم الخدمة العمومية وتحسين نوعيتها في مجال التسيير في إطار سياسة المدينة لتحقيق التنمية المستدامة، وبذلك نجد أساسا قانونيا أخر لفكرة تحسين الخدمة العمومية.[3]

الفرع الثاني: المتطلبات التقنية والأمنية:

أولا -المتطلبات التقنية:

ضرورة إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات، لغرض تحديثها كي يستجيب للتغيير المنشود لتقديم الخدمة الالكترونية، ومن المهم الإشارة في هذا الجانب إلى

[1] راجع المادة1 من قانون الولاية 12-07 مؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433هـ الموافق 21 فبراير سنة 2012.

[2] القانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية، المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو 2011.

[3] القانون رقم 06-06، المؤرخ في 2006/02/20، المتضمن القانون التوجيهي للمدينة، ج ر العدد 15، صادرة في 2006/03/12.

ضرورة ارتباط الإدارة الالكترونية بجميع الأنظمة الالكترونية، الحديثة وشبكات الاتصالات والمعلومات لأنها تعد من العناصر المهمة والضرورية لنجاح تطبيقات الإدارة الالكترونية، وارتباطها بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات.

فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية، كما تتنوع أنماطها مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة مثل ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأكشاك، التلفاز التفاعلي، خدمات الهاتف الخلوي المتكاملة مع الانترنت وتقنياتها مثل خدمات الرسائل (SMS) وبروتوكول الاتصال بالانترنت (WAP) والوسائل المعلوماتية الأخرى، أو استخدام أدوات، ونظم تكنولوجيا المعلومات، وتقنيات شبكات الانترنت، ويمكن حصر أهم هذه الشبكات الالكترونية فيما يلي:

1-الانترنت:

وهي عبارة عن مجموعة من ملايين الحواسيب منتشرة في ألاف الأماكن حول العالم، ويمكن لمستخدم هذه الحواسيب استخدام حواسيب أخرى للمشاركة في الملفات [1]، وذلك بسبب وجود بروتوكولات تسهل عملية التشارك، فشبكة الانترنت أصبح تأثيرها يمتد إلى كل المجالات، مما يحتم على كل المنظمات، ضرورة الارتباط بشبكة الانترنت والاستفادة من خدماتها، وهناك عدة خدمات وتطبيقات لشبكة الانترنت تتمثل في ما يلي:

أ - **البريد الالكتروني (Electronic Mail):** وهو من أهم وأوسع الخدمات انتشارا عبر الشبكة العالمية وتستخدم لأغراض مهنية ووظيفية وشخصية مختلفة.

[1] سميرة مطر المسعودي، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، المملكة المتحد: الجامعة الافتراضية الدولية،(د.س.ن)، ص40-41.

ب – **قوائم النقاش (List Serve):**

وهو برنامج يعمل على متابعة وصيانة قوائم ومنتديات النقاش حيث يعقد مستخدمو هذه الخدمة مناقشات حول موضوع من الموضوعات، عن طريق استخدام بريدهم الالكتروني.

ج –**المجموعات الإخبارية (News Group):**

وهي خدمة لتبادل الأخبار والآراء التي تخص موضوع من الموضوعات، مئات الألوف من المستخدمين الموزعين في مناطق العالم المختلفة.

د– **الدخول إلى شبكات المعلومات وفهارس المكتبات :** أصبح من الممكن الدخول على العديد من شبكات المعلومات البحثية الأكاديمية وغير الأكاديمية المحسوبة على المستوى الإقليمي، وفي مناطق العالم المختلفة كذلك من الممكن الدخول على فهارس المكتبات العالمية الكبرى.

هـ– **برنامج إلكتروني:** وهو برنامج تطبيقي يستخدم لوضع وعرض صفحات الويب، متضمنا ذلك الرسوم والوسائط المعتمدة،حيث أصبحت برامج التصفح أداة قياسية للانترنت، كما تعد شبكة الويب العالمية واجهة المستخدم الرسومية للانترنت التي تزود المستخدمين بواجهة بسيطة، ثابتة لنطاق واسع من المعلومات المتنوعة.

ومنه فشبكة الانترنت تطلق على التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الانترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري، وتحسين آليات مشاركة الموارد المعلومات، والاستفادة من تقنيات الحواسيب المشتركة بالإضافة إلى ذلك يمكن لشبكة الانترنت أن تحقق للمنظمات عدة مزايا منها.[1]

–توفير المعلومات في الوقت والمكان المناسبين وفقا لاحتياجات العاملين.

–تحسين مستوى الاتصالات.

–تدريب وإعادة تعليم العاملين في المنظمة.

–دعم التفاعلات على المستوى العالمي.

[1] سميرة مطر المسعودي، المرجع السابق، ص42.

هذا ما يعني أنّ شبكة الانترنت لا تعمل وحدها، وإنما تعمل من خلال تكنولوجيا الانترنت وترتبط عادة بشبكة المنظمة الخارجية والاكسترانت، ومن شبكتي (الانترانت والاكسترانت) تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمنظمة إلى مستوى العمل والإدارة الالكترونية في بيئتها الداخلية وفي إدارة علاقاته مع بيئتها الخارجية.

2 – الاكسترانت:

هي عبارة عن الشبكة التي تربط شبكات الانترانت الخاصة بالشركات والعملاء ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم أعمال مشتركة، وتؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها مع الحفاظ على الخصوصية الانترانت المحلية لكل شركة، كما أن شبكة الاكسترانت تستند إلى تقنيات الانترنت وتتوجه إلى المستفيدين في البيئة الخارجية ولكن ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تريدها الشركة.

حيث أتاحت للشركات أن تشترك في نظمها وشبكاتها المحلية مع جماعات أو شركات متباعدة جغرافيا وبتكلفة منخفضة للغاية، كما أتاح هذا النوع من الشبكات للشركات التعامل مع موردي المواد الخام والتعامل مع الموزعين والمستفيدين بشكل متميز لكي تحقق المنظمات الأهداف المبتغاة منها، والوصول إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية، يتطلب وجود قيادات إدارية تتعامل بكفاءة.[1]

ثانيا– المتطلبات الأمنية:

لقد أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات، إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق، حيث أن التطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي،

[1] سميرة مطر المسعودي، المرجع السابق، ص43.

لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية منظومات الحواسيب من أي خرق أو تخريب وتكمن أهمية تأمين حماية وخصوصية المنظمات والأفراد في:

1- يجب تحديد مجموعة من القواعد التي تحكم خصوصية البيانات والمعلومات وجودتهاوتكاملها ويمكن القول في ضوء ما سبق، أن توفير هذه المتطلبات جميعها ضرورة لا غنى عنها نظرا لأهمية تبني مثل هذه التقنيات الحديثة والسعي، لمحاولة توفير متطلبات تطبيقها داخل المنظمات والتصدي لكل العقبات التي تعترض تبنيها.

ولتطبيق تكنولوجيا المعلومات وتعزيز وعي الناس والمسئولين ببنية وأداء ومزايا تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها وتطوير البنية الأساسية الكافية لشبكات العمل والاتصالات وحث المديرين والموظفين وتدريبهم، لتحقيق التطبيق الفعال لإدارة الالكترونية.

3-حماية أمن المعلومات الالكترونية عن طريق ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالجهةأو المؤسسة أو المنظمة التي تدار الكترونيا في مأمن من الوصول إليها والتلاعب بها، والأمر نفسه ينطبق على المؤسسة نفسها والعاملين فيها، وأجهزة الحاسوب المستخدمة ووسائط التخزين التي تحوي أسرار المؤسسة وبياناتها وذلك بتأمين أكثر من وسيلة جماعية كالبرامج المضادة للقرصنة لضمان سلامة المعلومات التي تعد اغلب ماتملكه المؤسسة[1].

الفرع الثالث: المتطلبات الإدارية:

إن فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة، بالإضافة إلى ذلك، يتوجب على كل الإدارات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في المنظمات، مع ضرورة تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية، بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات المختلفة.

[1] بوزكري جيلالي، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة لنيل شهادة دكتورا علوم التسيير تخصص إدارة أعمال وتسويق، جامعة الجزائر، 2016، ص92.

وتتطلب الإدارة وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة أفقية وعمودية باتصالاتها، وقبل ذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والزيادة في الأداء وانجاز الأعمال بكفاءة عالية، كذلك تأكيد وتفعيل دور القطاع الخاص جنبا إلى جنب مع القطاع الحكومي من خلال توفير مجموعة من المتطلبات التنظيمية من أهمها ما يلي:

1- تحديد درجة مساهمة كل عملية أو وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة.

2- استيعاب العمليات الغير ضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متماشيا مع متطلبات التحول للأعمال الالكترونية.

3- إضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول إلى الأعمال الالكترونية.

4- توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة منه.

وعليه مما تقدم يعد أمرا جوهريا لتطبيق الإدارة الالكترونية إذ تساهم في التطوير والتغيير وتدعيمه وتأخذ بكل جديد من خلال استخدام الحداثة في الأساليب الإدارية، لذا تتطلب الإدارة الالكترونية لتحقيق الأهداف المرجوة منها وجود إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعم الأساليب الإدارية الحديثة [1]، إلى جانب ذلك ينبغي على الاداريين التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعيقة لكل تطور، كما تحتاج الإدارة الالكترونية أيضا إلى تطوير وتبسيط الإجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية.

يضاف إلى ذلك الوعي بنماذج وأساليب إدارة المنظمة بطريقة كفؤة وفاعلة ومعرفة الصلاحيات والمستويات الإدارية في المؤسسة يساعد كثيرا في تخطيط وتطبيق نظم وأدوات الإدارة الالكترونية، وعلى العكس من ذلك، يكون من نتائج غياب الوعي بنماذج وأساليب إدارة المنظمة والفشل في إدارتها بطريقة كفؤة وفاعلة ما يؤدي إلي حدوث فجوة كبيرة بين تطوير مشروع

[1] ناصر عويد عطية العقابي، خلود هادي عبود الربيعي، تحليل متطلبات الإدارة الالكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS)، جامعة بغداد، 2018، ص71.

الإدارة الالكترونية والصلاحيات الممنوحة للعاملين بما يزيد من مقاومة الأفراد العاملين لهذا التغير الجدري الجديد،مما قد يؤدي إلى انحدار المؤسسة[1].

المطلب الثاني: الآثار المترتبة على تبني الرقمنة في مجال الخدمة العمومية:

ينجر عن الآثار المترتبة على تبني الرقمنة الإدارية في مجال الخدمة العمومية مظاهر نعتمد عليها كأساس لتطبي ق الرقمنة على الخدمة العمومية ومعوقات يمكن ذكرها في هذا المطلب عن طريق الفرعين الآتيين.

الفرع الأول: مظاهر تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية:

تتمثل المظاهر التي نعتمد عليها كأساس لتطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية في:

أولا- فعالية الخدمة العمومية:

إن التوجه للخدمات العامة الرقمية (الالكترونية)، وجعلها بالقرب من المواطنين، سيمكن الإدارة القائمة على توفير الخدمة العمومية من خلال:

1- تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، بدرجة عالية من الراحة والملائمة[2] مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر مع المستفيد.

2- السرعة في انجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها، والسهر على إشباع رغبة المواطن.

3- قلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية زيادة إلى توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي.

---

[2] شريفة رفاع، نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية، مجلة الباحث، 06، جامعة بجاية، 2008، ص12.

4-فعالية منظمات الخدمة العامة وحرص هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطن باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة.

5-تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في ارض الواقع.

6- تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة مثال ذلك: كدفع الفواتير عن طريق بطاقات الت أمين بدون التنقل إلى مراكز الهاتف والغاز، لتسديد الرسوم والفواتير المطلوبة.

7- استسقاء الرائي حول الخدمات داخل المؤسسة ويتم ذلك بقياس الرأي حول التمكين من تنظيم المواعيد وتسجيل أهم الأحداث اليومية.

8- توحيد نماذج العمل المستخدمة بتوحيد الشكل العام للمخرجات من تقارير ودراسات ونماذج العمل الداخلية.

9- الإعلان عن أهم الأنشطة التي تقوم بها قطاعات وإدارات المؤسسة.

10- إقبال العاملين الغير متمكنين على تعلم استخدام الحاسوب للبقاء في دائرة الاتصال الجديدة.

11- التحويل من مجرد استخدام النظام إلى الاعتماد عليه.

12- التوثيق الكامل لأنشطة المؤسسة ومخرجاتها على مدار الأعوام وبناء ذاكرة معلوماتية[1]حقيقية تقوم على النتائج التالية:

- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا.
- توفير الاحتياجات المعلوماتية من قبل الإدارات.
- تقليل المراسلات البريدية وتكلفة وسائل قفل البيانات.
- تقليل تكلفة تصوير المستندات القابلة للتداول العام.
- تقليل وخفض نفقات الإدارة الداخلية.
- إعطاء فرص لتطوير أداء الأعمال في الإدارات المختلفة.

[1] شريفة رفاع، المرجع السابق، ص12.

– تحقيق مبدأ شفافية التعاملات الداخلية.

– الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد، حيث تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الالكترونية من خلال انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، وتحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة ، أما سرعة الاستجابة واحترام المواعيد فتتحقق بدورها من خلال استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة.

– تقليص تكاليف الخدمة: ويمكن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشباك الالكتروني.

– سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة.

الفرع الثاني: معوقات تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية:

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزيئات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى إلا أن هذه النتائج لا تخلو من العديد من التحديات والعراقيل التي تحول دون تحسين الخدمة العمومية، وتحد من فعالية تحقيق الأهداف، التي أدخلت من أجلها هذه التكنولوجيا الحديثة، وتشمل المعوقات داخلية تخص المنظمة وأخرى خارجية تخص البيئة المحيطة بالمنظمة.[1]

أولا – المعوقات الإدارية:

بالرغم من دخول تغييرات جديدة تتماشى والتطورات الحديثة على الأسلوب التقليدي للإدارةفي العديد من الدول، إلا أن أغلبيتها لا تزال تعاني العديد من العراقيل والمشاكل، التي تحول دون تقدم الإدارة التقليدية، وبالتالي تطور المنظمة، ومن أهم العراقيل الإدارية في الاتي:

1– الرؤية: يقوم التغيير على أسس فعالة، من خلال التواصل مع البيئة الداخلية والخارجية التي يتم فيها تحديد الأهداف الرئيسية، حيث تلعب ثقافة المنظمة دورا وتحديا حقيقيا مبني على:

[1] شريفة رفاع، المرجع السابق، ص12.

- معلومات عن أداء المنظمة الحالي.
- رسالة المنظمة الحالية والمستقبلية وكذلك أهدافها وتطلعاتها الحالية والمستقبلية.
- رؤية واضحة عما ستكون عليه المنظمة في المستقبل، وما ينبغي عليها انجازه وأساليب تحقيق.
- معلومات عن التقدم الذي حققته المنظمة على مدى سنوات عملها.

2-التخطيط: يساعد التخطيط على التوجه الصحيح لمستقبل المنظمة، كاستراتيجية واضحة[1] يتم من خلالها تحقيق الأهداف المسطرة مستقبلا، إلا أن هذا العمل يتطلب دراسة جيدة تضمن النجاح للمنظمة، حيث تواجه عملية التخطيطكذلك بعض العراقيل، التي تحد من دخول عصر المعلومات وما تفرضه التكنولوجيا الحديثة ومن ابرز هذه العراقيل فيما يأتي:

- ندرة المعلومات والبيانات الإحصائية الضرورية.
- النقص في الكوادر البشرية المتخصصة.
- البيروقراطية والتعقيدات الإدارية.

إن أهمية التخطيط في ظل وجود استراتيجيات واضحة، تقوم على التفكير الإبداعي لن تتمكن المنظمة من تطوير ميزتها التنافسية والحفاظ على مركزها.

3- معوقات تتعلق بالإجراءات والأساليب الإدارية:

تعد الإجراءات والأساليب الإدارية الروتينية، عائقا أمام عصرنه الإدارة التي تعتمد على إجراءات سهلة تقوم على مبدأ الشفافية والوضوح حسب ما تتطلبه تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي يجب على المنظمات أن تقوم بتغييرات هيكلية وتنظيمية نوعية فيما يخص الإجراءات التقليدية، مع رفع مستوى الكفاءات وتحسين الإنتاج من خلال استعمال الأجهزة التكنولوجية الحديثة وتأهيل أفرادها للتصدي لكل التحديات التي تقف أمام الإداريين للتأقلم والتطورات التكنولوجية الحديثة.

[1] سميرة مطر المسعودي، المرجع السابق، ص.49

ثانيا- المعوقات التقنية:

لعبت التقنية التكنولوجية الحديثة دورا واضحا في مجال المعلومات في العديد من الدول المتقدمة، حسب موقعها التنافسي فيما بينها، بعكس الدول النامية التي لم تستطيع التقدم في هذا المجال، بسبب ضعف البنية التحتية في هذا المجال، لوجود عراقيل تقنية تعيق تطبيق التكنولوجيا على مستوى الإداري للمنظمة منها:

- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها.
- اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل [1] صعوبة بالربط بينها.
- عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين.

ومن أهم أسباب محدودية استخدام الانترنت في الأقطار العربية مايلي:

- هدم انجاز البنى التحتية والشبكات المطلوبة للاتصالات.
- قلة الوعي بما تتيحه الشبكة من فرص معرفية وبحثية واستثمارية.
- محدودية انتشار استخدام الحواسيب في المجالات الحياتية المختلفة.
- ارتفاع كلف الاشتراك أحيانا.

الأمن المعلوماتي: أصبحت قضية حماية المعلومات والمحافظة على سريتها من الفيروسات والاختراقات بكافة أشكالها أمرا يشغل الكثير من المنظمات في عدم وجود بيئة الكترونية آمنة حيث أدى الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وزيادة شبكات الاتصالات والمعلومات بشكل مذهل في الآونة الأخيرة، إلى إيجاد أنظمة وأساليب تحمي المعلومات من الاختراق والتخريب، وهذا حسب الحاجة لاستخدام الحواسيب المعلومات المخزونة فيه، فهو يعد من أهم العوائق التي تعاني منه اغلب الدول، بالإضافة إلى ما سبق فان المخاطر التي تواجه خصوصية البيانات الخاصة بالأفراد في كافة التعاملات الالكترونية، تتطلب مرتكزات لحماية المعلومات في البيئة الرقمية وهي كالآتي:

[1] سميرة مطر المسعودي، المرجع السابق، ص50.

– البعد التقني ويتضمن ذلك توفير أدوات حماية تقنية تتيح للمستخدم التعامل مع البيئة الرقمية بقدر من الثقة والأمن.

– البعد القانوني ويتمثل في توفير التشريعات اللازمة لتنظيم مسائل الحماية.

– البعد التوعوي للحماية ويتضمن تثقيف وتوعية الأفراد بالمخاطر التي تتعرض لها البيانات والتعرف على أهم الوسائل اللازمة لضمان حمايتها من أي شخص لديه القدرة على التعامل.

مع أنظمة الحاسوب الآلي والشبكات على تخطي أي إجراءات أو أنظمة حماية اتخذت لحماية تلك الحاسبات أو الشبكات عبر اختراق الأجهزة، اختراق الموقع، اختراق البريد ومن جهة أخرى لابد من التأكد على قضية أساسية وهي حماية المعلومات المنظمة وإستراتيجيتها والحفاظ عليها والتعامل معها بشكل سري ووفق الضوابط التالية:

– الأمن: وهي حماية البيانات من التخريب والاختراق.

– التكامل: وهي حماية أجهزة الحواسيب والنظم المتصلة بها من الأخطار الخارجية.[1]

– السرية: وتعني عدم إفشاء المعلومات من قبل المستفيدين من النظام وتطبق عليهم النواحي القانونية في حالة مخالفة ذلك.

– التزامن: وهو ضمان استمرار دقة المعلومات عند إجراء التحديثات عليها ووهناك عدة تقنيات حديثة تتخذ لحماية ممتلكات المنظمة من معلومات وبرامج، وبالتالي تساعد على تحقيق الأمن المعلوماتي وزيادة الثقة في كافة التعاملات الالكترونية ومنها:

– جدار الحماية: وهو عبارة عن نظام حماية أمنية الانترنت (fier Wall) عن طريق بناء بوابة أو حاجز عازل بين الشبكات الداخلية وشبكة الانترنت، كما أن تقنية جدار الحماية تستطيع أن تقوم بالعديد من الأمور نجزها في ما يلي:

– فرض السياسة الأمنية في ما يخص استفادة المستخدمين من خدمات الانترنت يسمح بهذه الخدمات أو يمنعها تبعا لسياسة الأمنية لشركة.

– تسجيل وقائع الاستخدام بدقة طالما أن كل الرسائل والأوامر تمر به عند خروجها إلى الانترنت أو قدومها منها.

[1] سمير مطر المسعودي، المرجع السابق، ص51.

- الحد من درجة تعرض الشبكة للأخطار.

- التشفير (التعمية): يعد التشفير احد النظم الأساسية في تحقيق تأميم وحماية كل أعمال ومعاملات الإدارة الالكترونية ويمكن من خلال التشفير التغلب على العديد من الأخطار وهي محاولات تعديل البيانات المنقولة بالشبكة.

- انتحال شخصية المستخدم الحقيقي.

- التوقيع الالكتروني الذي هو عبارة عن مجموعة من البيانات، التي تأخذ هيئة حروف أو أرقام أو رموز مدرجة بشكل الكتروني أو رقمي، وله طابع منفرد مما يسمح بتحديد شخصية الموقع عن غيره.

ثالثا- المعوقات القانونية والأخلاقية:

دقة البيانات والوثائق والسجلات وأصالتها وإمكانية التحقق من أصالتهما وإدارة حقوق الملكية الفكرية والحقوق الاقتصادية ومراقبة المواد المعهود بها إلى مقدمي خدمات وحماية البيانات الشخصية (منع تتبع البيانات الشخصية)، والحق في النسيان والحق في الانتفاع بالمعلومات وجمع الأدلة الالكترونية والمحافظة على المعلومات الرقمية في إطار المنازعات القضائية والإيداع القانوني والمسؤولية المهنية والمؤسسية واليقين القانوني والاستثناءات التي تطبق على حقوق المؤلف لضمان.[1]

[1] سميرة مطر المسعودي، المرجع السابق، ص51، 52.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما تقدم يمكننا أن نستخلص أن الخدمة العمومية تعتبر الركيزة الأساسية لبناء دولة قانونية فهي من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن وتحقيق استقرار المجتمع بصفة عامة، وذلك من خلال تسهيل اتصال بالمواطن وسرعة استجابة لمتطلباته، ومن جهة أخرى اعتماد الرقمنة يساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية، والجزائر بدورها سعت إلى تطبيقها في عدة قطاعات مهمة مثل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي التي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الالكترونية.

ومن ثم المساهمة في تخفيف حجم الملفات المطلوبة من المواطن وتسهيل مساعيه اليومية.وتحسين عمل وأداء الإدارات العمومية قصد تحسين تقديم الخدمة العمومية، فالرقمنة لها دورا فعالا في تحسين الخدمة العمومية، بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة ومتطلبات العمل في البيئة المعرفية من جهة أخرى، هو الأمر الذي أدىإلى حصول تطورات جذرية على مستوى الهياكل التنظيمية للمنظمات، والأنشطة والمهام التي تقوم بها، وكذا القائمين عليها، من حيث العلاقات والأنماط السلوكية، فضلا عن الإمكانات والموارد التي يجري استخدامها من أجل تحقيق أهداف محددة، من خلال إعطاء صورة واضحة عن أهمية المعلومات في هيكلها وبنائها التنظيمي.

الفصل الثاني

نطاق تطبيق الرقمنة الإدارية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي

إنّ التطور السريع في مجال شبكة المعلومات "الانترنت" أدى إلى تطوير العملية التعليمية باستخدام أساليب حديثة كان نتاجها ما يسمى بالرقمنة، فاستخدام الرقمنة يعد من الاتجاهات الحديثة في المنظومة التعليمية بصفة عامة وقطاع التعليم العالي بصفة خاصة وإدماج الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي ضرورة فرضتها الثورة التكنولوجية العالمية، وكذا عملية التحويل الرقمي للمعلومات التي أدمجت في جميع المجالات الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية....

فكان لزاما على الدولة الجزائرية الاتجاه نحو تبني سياسة جديدة لتسيير قطاعاتها وعلى رأسها التعليم العالي والبحث العلمي، بحيث تكون الرقمنة في هذه السياسة إحدى أهم الآليات المعول عليها في تطوير التعليم العالي والوصول به إلى مراتب متقدمة وفق المعايير والتصنيفات العالمية، والمعول عليها أيضا كرافد لتحسين نظم الحوكمة في مؤسسات التعليم العالي من خلال ما يوفره التسيير الرقمي من مرونة في تدفق المعلومات ويسر في تنفيذ العمليات وبالتالي الوصول إلى تحقيق أهداف القطاع بسرعة ودقة متناهية.

وعليه تقتضي دراسة هذا الفصل تقسيمه الى مبحثين أساسيين هما: دور الرقمنة الإدارية في عصرنة وحوكمة التعليم العالي والبحث العلمي(المبحث الأول)، و تطبيقات الرقمنة الإدارية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي (المبحث الثاني).

المبحث الأول: دور الرقمنة الإدارية في عصرنة وحوكمة التعليم العالي والبحث العلمي:

حتى يتسنى لنا إبراز دور الرقمنة الإدارية في تحقيق مستويات متقدمة من التطور على مستوى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، ورصد تأثيرها على نظام حوكمتها، قمنا بتقسيم هذا المبحث الى مطلبين أساسيين نعالج في الاول ضوابط وتوجهات الرقمنة الإدارية في قطاع التعليم العالي، وفي الثاني نتناول خصائص ودواعي استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي.

المطلب الأول: ضوابط وتوجهات الرقمنة الإدارية في التعليم العالي:

الرقمنة إحدى أهم الآليات المعول عليها في تطوير التعليم العالي والبحث العلمي، والوصول به إلى مراتب متقدمة وفق المعايير والتصنيفات العالمية، والمعول عليها كرافد لتحسين نظم الحوكمة في مؤسسات التعليم العالي وعصرنته من خلال ما يوفره التسيير الرقمي من مرونة في تدفق المعلومات ويسر في تنفيذ العمليات وبالتالي الوصول إلى تحقيق أهداف القطاع بسرعة ودقة متناهية ، وعليه قسمنا هذا المطلب الى الفروع الاتية وهي على التوالي:

الفرع الأول: مساهمة الرقمنة في عصرنة التعليم العالي:

تبعا لتوجه الحكومة الجزائرية نحو تجسيد مفهوم الإدارة الالكترونية في جل قطاعاتها، كان لزاما على مختلف الوزارات في الدولة ومن بينها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العمل على صنع بيئة رقمية [1] خاصة وان التحول الرقمي أصبح آلية فعالة وضرورة للنهوض بالتعليم العالي وعصرنته في ظل توجهه نحو مفاهيم التعليم الالكتروني والجامعات الافتراضية، وكل المسارات الجديدة التي سطرت ونفذت من قبل الدول المتقدمة، والتي عملت الجزائر على تجسيدها داخل جامعاتها حيث أصدرت الوزارة

[1] قرار وزاري رقم 102، (2010-04)، يتضمن إنشاء وحدة تسيير مشروع إنشاء الشبكة المعلوماتية القطاعية للتعليم العالي والبحث العلمي.

الوصية التعليمة [1] تؤكد على ضرورة استعمال وسائل الرقمنة في تسيير الجامعات من خلال إجراءات بسيطة، كعدم استعمال الفاكس استبداله بالبريد الالكتروني، كذلك تحويل الدوريات والنشرات إلى صيغة رقمية للتقليل من تكاليف الطباعة، وعدم شراء الدوريات والمجالات المتوفرة عبر الانترنت والاطلاع عليها من خلال البوابة الرقمية لمركز البحث والتطوير Cerist، كما عمد رؤساء الجامعات [2] إلى إصدار مقررات تقضي بإنشاء لجان قيادة محلية لرقمنة المؤسسات الجامعية التي يرأسونها، وكذلك دعم مجال التعليم والبحث العلمي والتكوين عن طريق المنصة الرقمية التي سمحت بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التموقع المادي ، وأتاحت توفر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان بسرعة ودقة متناهية[3]، وما المنصة الرقمية إلا صورة من صور توظيف الرقمنة في التعليم العالي والتي تهدف إلى عصرنة العمل البيداغوجي والعلمي وتجويد الأداء المعرفي للطالب وذلك سعيا للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة.

وفي هذا المنحى حدد المشروع التمهيدي للقانون التوجيهي للتعليم العالي لسنة 2020 الإطار القانوني المقترح والذي يسمح بالتحاق مؤسسات التعليم العالي بعصر التكنولوجيا الرقمية من خلال تطوير استخدامها في جل وظائفه الإدارية والبيداغوجية باعتبارها عنصر فعالا في تعليم وتكوين الطالب، كما اقترح مشروع القانون عدة أنظمة لدعم التحول الرقمي والمتمثلة في:

- تأمين نظام إعلام مدمج لتشجيع بروز محيط عمل رقمي ملائم خاص بالمرفق العمومي للتعليم العالي[4].

---

[1] التعليمة رقم SG/20/56.(19،01،2019)، المتعلقة باستعمال الوسائل الرقمية في التسيير.

[2] مقرر رقم 09، ج، ق، 2019، (02-05)، يعدل ويتمم المقرر رقم 016/ج، ق/2018، المؤرخ في: 2018-03-01،

[3] آمال عقابي، عواطف بو طرفة، إستراتيجية الجزائر في رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي ، الواقع والتحديات جامعة أدرار، الجزائر، 2021/02، ص04.

[4] راجع المادة 41 من المشروع التمهيدي، (2020)، للقانون التوجيهي للتعليم العالي والبحث العلمي.

– نشر التعليم عبر منصة رقمية كأداة بيداغوجية ترافق الطلبة وتشجيع التكوين على استعمال الوسائل الأكاديمية ووسائل البحث الحديثة، ويتم ذلك وفق خطة وطنية مضبوطة.

– وضع خدمات وموارد رقمية بيداغوجية وعلمية في متناول مستعملي المرفق العمومي للتعليم العالي وفي إدارته وفي متناول التكوينات التي يضمنها.

– عصرنة المناهج التعليمة والتكوينية من خلال تعميم استعمال الوسائل الرقمية الملائمة دون المساس بحقوق الملكية الفكرية[1].

ولأن التوجه نحو تطوير أنظمة المعلومات الخاصة بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي ومضاعفة أوجه استخدام التكنولوجيات الرقمية في التسيير والتكوين والبحث، وإرساء منظومة التعليم الالكتروني [2] تقتضي انجاز عدة تطبيقات رقمية خاصة بالتعليم العالي، سهرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على تأطير عملية الرقمنة بصورة تغطي جميع المجالات التي يشتمل عليها القطاع سواء الإدارية أو البيداغوجية وتم ذلك على النحو الاتي[3]:

أولا– رقمنة التسجيلات الجامعية: حيث خصصت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مواقع موحدة لجميع الطلبة الناجحين الجدد في البكالوريا وهو الذي يوفر خدمات التسجيل الأولي وتوجيههم إلى المؤسسات الجامعية بصفة تفاعلية وضمان الاطلاع على نتائج التوجيهات وكذا استقبال الطعون ودراستها لتنتهي في الأخير عملية التسجيل النهائي بتأكيدها وبناءا على تعليمة الأمين العامل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تم

[1] راجع المادة 42 من المشروع التمهيدي، (2020)، للقانون التوجيهي للتعليم العالي والبحث العلمي.

[2] راجع المادة 42، قرار رقم 201، (2011/04/09)، يتضمن إنشاء اللجنة الوطنية للتعليم الالكتروني.

[3] امال عقابي،وعواطف بوطرفة، إستراتيجية الجزائر في رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي ، مرجع سبق ذكره.ص–ص6–8.

تخصيص الأرضية الوطنية الرقمية "Progres" أيضا لتسجيل الطلبة المتحصلين على شهادة الليسانس والراغبين في التسجيل في تكوين الماستر.

كذلك من بين المجالات التي شملتها عملية الرقمنة التي مست قطاع التعليم العالي والبحث العلمي نجد الترشح لمسابقة الدكتوراه، حيث أتاحت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي استعمال الأرضية الرقمية PROGRES لاستقبال طلبات الترشح لمسابقة الدكتوراه، والذي يضمن العديد من الايجابيات للطلبة المرشحين للمسابقة، أهمها تبسيط إجراءات إيداع ملفات الترشح، وكذا المساواة بين المرشحين في معالجة ملفات الترشح.

ثانيا- رقمنة المكتبات الجامعية: بالاعتماد على استخدام التكنولوجيا الرقمية تم تأهيل المكتبات الجامعية من خلال التحويل الرقمي لمجموعتها لتحقيق استغلال امثل لمخزونها الوثائقي سواء من داخل المكتبة المعنية أو عن بعد وتسهيل النفاذ إلى الموارد الوثائقية الوطنية، وبعث شبكة تسمح بالاتصال بالمكتبات عن بعد وتيسر ترابطها وتفاعلها وتتيح تبادل الخدمات بينها مع ربطها بالشبكة الوطنية الجامعية، ومحاولة بعث مكتبة جامعية افتراضية.

ثالثا- رقمنة النظام الوطني للتوثيق: سعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بمساعدة مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني Cerist التابع لها إلى تجسيد نظام وطني للتوثيق الرقمي sndl والذي يتيح للباحثين على مستوى الجامعات الجزائرية الاطلاع على قاعدة معلومات رقمية معتبرة من خلال ما تحتويه من كتب، أطروحات ومجلات علمية معالجة رقميا، كما تم إنشاء بوابات الكترونية، كبوابة المكتبات[1].

الجامعية والبوابة الوطنية للإشعارات عن الأطروحات، والبوابة الجزائرية للدوريات العلمية ASJP وهي بوابة تندرج في إطار نظام وطني للمعلومات العلمية والتقنية، أنشئت لغرض

[1] آمال عقابي، وعواطف بوطرفة، إستراتيجية الجزائر في رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي، مرجع سبق ذكره، ص، 6-8.

حماية الباحثين وحماية منتوجهم الفكري من مواقع النشر الوهمية وانتهازية بعض الناشرين.

رابعا- رقمنة التسيير البيداغوجي وتسيير الخدمات الجامعية : حيث أصبحت متابعة مسارات الطلبة وإدارة الامتحانات وإصدار الشهادات وملاحقها تتم عن طريق الرقمنة وذلك على مستوى جميع مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، كما تم رقمنة تسيير الخدمات الجامعية المتضمنة الإيواء، الإطعام والنقل وقد تم تخصيص موقع الكتروني لتسجيل الطلبة الجدد الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات.

خامسا- رقمنة الإنتاج البيداغوجي الرقمي : حيث تم العمل على الاستثمار في مجال تجديد المحتوى البيداغوجي وأساليب التدريس ومناهجه واتجهت الجهود في الآونة الأخيرة نحو إنتاج المحتويات البيداغوجية الرقمية والمضامين التفاعلية، وذلك لدعم التكوين الحضور بالجامعات والمدارس الوطنية والمعاهد العليا، من خلال وضع دروس رقمية عبر الخط لفائدة الطلبة النظاميين الذين يتمتعون ب التسجيل في موقع الجامعة يتيح لهم الدخول واستغلال الموارد البيداغوجية الرقمية الموضوعة على الخط.

سادسا- رقمنة إدارة مؤسسة التعليم العالي: في إطار الدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي والبحث العلمي وتعزيز استخدام الوسائل الرقمية في التسيير، صدر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي قرار يقضي بإنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي والبحث العلمي والتي خولت لها عدة صلاحيات منها دعم[1] ومرافقة كل مسعى تنظيمي يتخذ بخصوص التطوير والوصول إلى الرقمنة، وكذا اقتراح كل التدابير التي تسمح بتقييم مدى تقديم العمليات الموضوعة حيز التنفيذ من أجل تعميم الإدارة الالكترونية، وأيضا تشجيع كل عملية تهدف إلى عصرنة الحكومة.

[1] آمال عقابي، وعواطف بوطرفة، مرجع سبق ذكره، ص، 6-8.

الفرع الثاني: مساهمة الرقمنة في حوكمة التعليم العالي:

إن إدماج الرقمنة في معظم العمليات التي يضطلع بها التعليم العالي يعد صورة من صور الرشادة والوعي في التسيير، وبالرجوع إلى ما جاء به المشروع التمهيدي للقانون التوجيهي للتعليم العالي والبحث العلمي نجده قد أدرج المنصة الرقمية كأداة حديثة داعمة لنظام الحوكمة، وما المنصة الرقمية إلا احد تطبيقات الرقمنة أي أن المشروع التمهيدي اعتبر هذه الأخيرة صراحة من بين آليات تحسين الحوكمة، وأكد على تكريس مشروع المؤسسة كآلية قانونية لإدارة مؤسسات التعليم العالي وتسييرها بشكل أفضل والذي يعمل على تحديد سياسة توجه المؤسسة، وخطة عملها، واستراتيجية التنمية المنفذة والتي يرتكز عليها مدير المؤسسة في حوكمة وقيادة وتسيير مؤسسته[1] من خلال تحديد ما يلي[2]:

- كيفيات تنفيذ البرامج المعدة في شكل أهداف وبرامج نشاط، مع الأخذ بعين الاعتبار توقعات الميزانية.

- كيفيات وضع حيز لتنفيذ البرامج الموضوعة.

- تطوير المؤسسة من حيث الموارد البشرية والبنية التحتية والتجهيزات الرقمية.

يضمن مشروع المؤسسة انسجام مختلف أنشطة التكوين العالي، البحث العلمي، التكوين المتواصل للإطارات والإدماج الاجتماعي والمهني للطلبة.

- تعليم الشعب حسب طلب المحيط، استعمال الأدوات والموارد الرقمية؛ التنظيم البيداغوجي للمؤسسة والتعاون والتبادل مع مؤسسات التعليم العالي الأجنبية.

[1] راجع المادة 2 ف 6، المشروع التمهيدي، (2020)، للقانون التوجيهي للتعليم العالي والبحث العلمي.

[2] راجع المادة 32، المشروع التمهيدي، (2020)، للقانون التوجيهي للتعليم العالي والبحث العلمي.

– إعداد إستراتيجية لضمان الجودة كأداة للحوكمة في التعليم العالي باعتبارها أداة رئيسية للحوكمة ومسعى يهدف إلى وضع مؤسسات التعليم العالي في مستوى مطابق للمعايير الدولية في مجالات التعليم والبحث والتنظيم والتسيير والتقييم[1].

– إنشاء مراكز الموارد لتسيير الرقمنة وإعداد مخطط مدير رقمي على مستوى مؤسسات التعليم والتكوين العاليين[2].

المطلب الثاني: خصائص ودواعي استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي:

شهد العالم تطورات هائلة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات، والتي شهدت تطبيقات مختلفة وفي شتى المجالات، منها مجال التعليم ولقد أدت التغييرات إلى ظهور أنماط تعليمية جديدة، إذ يصمم البرنامج التعليمي بما يلاءم المتعلم وفقا لقدراته الذهنية وسرعة تعلمه، فضلا عما يمتلكه من خبرات ومهارات سابقة، فقد ظهر التعليم عن بعد باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات والذي أطلق عليه لاحقا مصطلح الرقمنة في قطاع التعليم العالي، ومنه تقتضي دراسة هذا المطلب التطرق الى الفروع الاتية:

الفرع الأول: خصائص استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي:

من بين الخصائص المميزة التي تم تسجيلها نتيجة تبني الرقمنة في قطاع التعليم العالي نذكر ما يلي:

1- الوفرة الهائلة في مصادر المعلومات مثل الكتب الالكترونية، الدوريات، قواعد البيانات، الموسوعات، والمواقع التعليمية.

[1] راجع المادة 2، ف7، المشروع التمهيدي، (2020)، للقانون التوجيهي للتعليم العالي والبحث العلمي.

[2] راجع المادة 43، المشروع التمهيدي، (2020)، للقانون التوجيهي للتعليم العالي والبحث العلمي.

2- الاتصال المباشر الذي يتم عن طريق التخاطب في اللحظة نفسها بواسطة عدة طرق منها التخاطب الكتابي حيث يكتب الشخص ما يريد قوله بواسطة لوحة المفاتيح، التخاطب الصوتي، التخاطب بالصورة والصوت[1].

3- الاتصال غير المباشر حيث يستطيع الطلبة الاتصال فيما بينهم بشكل غير مباشر، ودون اشتراط حضورهم في نفس الوقت باستخدام عدة رسائل منها البريد الالكتروني والبريد الصوتي.

كما تنفرد استخدام الرقمنة في قطاع التعليم عن غيرها من أنماط التعليم ببعض الخصائص المتعلقة بطبيعتها والتي يمكن عرضها على النحو التالي:

- **العالمية:** تتيح الرقمنة الوصول إلى المعلومات والمعرفة في أي وقت وفي أي مكان.

- **التفاعلية:** التفاعل بين المادة العلمية والطلبة.

- **الجماهيرية:** يتمثل بعدم اقتصار التعليم على فئة دون أخرى من الناس، وليس هذا فحسب بل يمكن لأكثر من متعلم في أكثر من مكان أن يتعامل ويتفاعل مع البرنامج التعليمي في آن واحد.

- **الفردية:** الرقمنة تتوافق مع حاجات كل طالب وتلبي رغباته ويتماشى مع مستواه العلمي.

- **التكاملية:** تكامل مكوناتها من العناصر مع بعضها البعض من أجل تحقيق الأهداف التعليمية.

- تعتمد الرقمنة على قدرات الطالب في تعليم نفسه، فضلا عن إمكانية تعامله مع زملائه.

[1] ياسين حفصي بو نبعو، أهمية استخدام للنهوض بقطاع التعليم العالي مع الإشارة إلى بعض النماذج الرائدة، المجلة الدولية للادعاء الاقتصادية، تيبازة، الجزائر، مجلد 04، 2021.

– تستند الرقمنة على خصائص مماثلة ل لتعليم التقليدي، مثل الاستعانة بوسائل تقويم مختلفة، مثل الاختبارات ومنح الطلبة شهادة معترف بها.[1]

– انخفاض تكلفة التعليم بالمقارنة مع التعليم التقليدي، وسهولة تحديث البرامج والمواقع الالكترونية عبر الشبكة العالمية للمعلومات.

– يحتاج التدريس في هذا النمط من التعليم إلى توفير تقنيات معينة،كالحاسوب وملحقاته والانترنت، والشبكات المحلية.

الفرع الثاني: مبررات استخدام الرقمنة في قطاع التعاليم العالي:

تتمثل مبررات إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى التعليم العالي فيما يلي:

أولا– المبرر الاجتماعي: ضرورة تعريف الطلبة باستخدامات ومحددات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونشر التوعية الحاسوبية بينهم ليتكيفوا مع التغيرات الجديدة في مختلف ميادين الحياة.

ثانيا– المبرر المهني: المساعدة في تأهيل الطلبة للحصول على فرص عمل في المستقبل، تتعلق بأحد مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل استخدام التطبيقات كمعالجة النصوص والبيانات وقواعد البيانات.

ثالثا– المبرر التعليمي: أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسهم في تحسين العملية التعليمية، وأنها تتميز عن كثير من الوسائل التقليدية الأخرى، بمساهمتها بتحسين وتطوير المساعدة على التعليم والتعلم، الذي يتمثل في تعليم وتعلم موضوعات دراسية مختلفة بواسطة الحاسوب إما بشكل مكمل أو يحل مؤقتا محل الأستاذ.

[1] ياسين حفصي بو نبعو، المرجع السابق، ص156، 157، 158.

الفرع الثالث: تقنيات استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي:

يرتكز استخدام الرقمنة في قطاع التعليم على مجموعة من المصادر التقنية الحديثة، ومن هذه المصادر:

أولا- القرص المدمج- CD: وتتم عن طريق تجهيز المناهج الدراسية، وتحميلها على أجهزة الطلاب والرجوع إليها وقت الحاجة، كما تتعدد أشكال المادة التعليمية على الأقراص المدمجة، فيمكن أن تستخدم كفيديو تعليمي مصحوبا بالصوت لمدة ساعة واحدة، أو لعرض آلاف الصفحات من كتاب أو مرجع ما، أو المزيج من المواد المكتوبة مع الصورة الثابتة والفيديو (صور متحركة)، كما توفر هذه التقنية للمعلمين والمتعلمين أبعاد إضافية لدور التقنية في التعليم، أهمها أن كل جزئية من النص يمكن الوصول إليها في زمن لا يتعدى الثواني.

ثانيا- الشبكة الداخلية (Intranet): حيث يتم ربط جميع أجهزة الحاسب في المدرسة ببعضها البعض، بحيث تمكن المعلم من إرسال المادة الدراسية إلى أجهزة الطلاب [1]، كأن يضع نشاطا تعليميا أو واجبا منزليا، ويطلب من الطلاب تنفيذه وإرساله مرة أخرى إلى جهازه.

ثالثا- الشبكة العالمية للمعلومات (The Internet): حيث يمكن توظيفها كوسيط إعلامي وتعليمي في أن واحد، فيمكن لمؤسسة تعليمية ما أن تعلن عن برامجها وتروج لها عن طريق الشبكة العالمية للمعلومات، وتوضح للمستهدف كيفية الاتصال بها، كما يمكن لها أن تخزن جميع برمجياتها التعليمية على الموقع الخاص بها ويكون الدخول متاح لطلاب العلم والمعلومة حسب الطريقة التي تتبعها المؤسسة.

[1] ياسين حفصي بو نبعو، المرجع السابق، ص158.

رابعا- مؤتمرات الفيديو (Vidéo Conférences): تربط هذه التقنية المشرفين والمختصين الأكاديميين مع طلابهم في مواقع متفرقة وبعيدة من خلال شبكة تلفازية عالية القدرة، ويستطيع كل طالب متواجد بطر يقة محددة أن يرى ويسمع المختص والمرشد الأكاديمي مع مادته العلمية، كما يمكنه أن يتوجه بأسئلة استفسارية وحوارات مع المشرف، وهنا تكون التقنية شبيهة بالتعليم الصفي باستثناء ان المتعلمين يتواجدون في أماكن متفرقة ومتباعدة، وتمكن هذه التقنية من نقل المؤتمرات المرئية المسموعة في تحقيق أهداف التعليم عن بعد وتسهيل عمليات الاتصال بين مؤسسات التعليم، وهي بذلك تضمن تحقيق غرضين هما:

-توسيع الوصول لمراكز مصادر المعلومات.

-تسهيل التعاون بين الدارسين.

خامسا- المؤتمرات الصوتية (Audio Conférences): تعتبر أقل تكلفة مقارنة بمؤتمرات الفيديو وابسط نظاما ومرونة وقابلية للتطبيق في التعليم المفتوح، وهي تقنية الكترونية[1] تستخدم هاتفا عاديا والية للمحادثة على هيئة خطوط هاتفية توصل المتحدث بعدد من المستقبلين (الطلاب) المنتشرين في أماكن متفرقة.

سادسا- الفيديو التفاعلي (interactive vidéo): تشتمل على تقنية أشرطة الفيديو وتقنية اسطوانات الفيديو، مدارة بطريقة خاصة من خلال حاسب أو مسجل فيديو ،فلأهم مايميز هذه التقنية إمكانية التفاعل بين المتعلم والمادة المعروضة على الصور المتحركة المصحوبة بالصوت بغرض جعل التعلم أكثر تفاعلية، وتعتبر هذه التقنية وسيلة اتصال من اتجاه واحد لأن المتعلم لا يمكنه التفاعل مع المعلم.

[1] ياسين حفصي بو نبعو، المرجع السابق، ص159.

سابعا- برامج القمر الصناعي (satellite programs): في هذه التقنية يتم توظيف برامج الأقمار الصناعية المقترنة بنظم الحاسب والمتصلة بخط مباشر مع شبكة اتصالات، مما يسهل إمكانية الاستفادة من القنوات السمعية والبصرية في عمليات التدريس والتعليم، ويجعلها أكثر تفاعلا وحيوية.وفي هذه التقنية يتوحد محتوى التعليم وطريقته في جميع أنحاء البلاد، لأن مصدرها واحد شريطة أن تزود جميع مراكز الاستقبال بأجهزة استقبال وبث خاصة، متوافقة مع النظام المستخدم.

ثامنا- الفصول الافتراضية (virtuel classrom): هي فصول شبيهة بالفصول التقليدية من حيث وجود المعلم والطلاب، ولكنها على الشبكة العالمية للمعلومات حيث لا تتقيد بزمان أو مكان، وعن طريقها يتم استحداث بيئات تعليمية افتراضية بحيث يستطيع الطلبة التجمع بواسطة الشبكات للمشاركة في حالات تعلم تعاونية. أو هي عبارة عن غرفة قد تكون إحدى الوحدات التي يتكون منها مركز مصادر التعلم في المدرسة. ويتم تجهيز الغرفة بوصلات وأسلاك أو باستخدام موجات قصيرة، عالية التردد ترتبط عادة بالقمر الاصطناعي أو بوسائل اتصال أخرى، بحيث يتمكنالمتعلمون المتواجدون في الصف الافتراضي من التواصل مع معلم أو متعلمين آخرين في مناطق جغرافية متعددة.

تاسعا- نظام إدارة المحتوى والتعلم (Learning &content management system): تعتبر حزم برامج متكاملة، تشكل نظاما لإدارة المحتوى المعرفي المطلوب تعلمه أو التدريب عليه، وتوفر أدوات للتحكم في عملية التعلم، وتعمل هذه النظم في العادة على الانترنت[1].

[1] ياسين حفصي بو نبعو، المرجع السابق، ص159، 160.

المبحث الثاني: تطبيقات الرقمنة الإدارية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

باعتبار قطاع التعليم العالي والبحث العلمي ينفرد بدور هام في البناء والتنمية الفكرية والاقتصادية، كان لزاما على الدول السعي إلى دمج الرقمنة في جل مجالاته ووظائفه، لذا حاولنا تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين أساسيين، نتطرق إلى **الرقمنة الإدارية في الجامعة الجزائرية (المطلب الأول)، ورقمنة العملية التعليمة (المطلب الثاني).**

المطلب الأول: الرقمنة الإدارية في الجامعة الجزائرية:

أصبح الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في شتى المجالات الاقتصادية، والثقافية، والسياسية، والتعليمية، بما في ذلك التعليم العالي حتمية وضرورة اجتماعية، هذا ما زاد من مسؤولية القائمين على العملية، في ظل الرقمنة الإدارية وكل التقنيات الجديدة والمتجددة باستمرار، وهذا ما زاد من جهود قطاع التعليم العالي نحو تطبيق الرقمنة على مستوى الجامعات، وعليه قمنا بتقسيم هذا المطلب الى الفروع الاتية:

الفرع الأول: الإطار السياسي والتشريعي لرقمنةالجامعة الجزائرية:

يكمن الإطار السياسي لرقمنه قطاع التعليم العالي والبحث العلمي أساسا في "استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013"، أما الإطار التشريعي فإنه يتكون من القانون التوجيهي للتعليم العالي لسنة 1999، والقانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي لسنة 2015[1]، وفي الأحكام التشريعية المدرجة في القوانين التي تحكم القطاع[2] والتي سنذكرها كما يلي:

[1] محمد احميداتو، سياسة الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، الملتقى الموسوم ب: دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، 01 مارس2020، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، ص226.

[2] محمد أحميداتو، نفس المرجع، ص228.

أولا – الرقمنة في القانون التوجيهي للتعليم العالي:

حسب المادة 3 من القانون رقم 99-05 الصادر في 4 ابريل 1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي المعدل والمتمم بالقانون رقم 2000-4 الصادر في 6 ديسمبر سنة 2000، والقانون رقم 08-06 الصادرفي 23 فبراير سنة 2008، يساهم المرفق العمومي للتعليم العالي بصفته احد مكوني المنظومة التربوية في:

– تنمية البحث العلمي والتكنولوجي واكتساب العلم وتطويره ونشره ونقل المعارف.

– رفع المستوى العلمي والثقافي والمهني للمواطن عن طريق نشر الثقافة والإعلام العلمي والتقني، كما يساهم في تطوير الثقافة ونشرها.

– كما يساهم في نشر المعارف ونتائج البحث والإعلام العلمي والتقني، وفقا للمادة 28 من نفس القانون.

وفي هذا الصدد، يشكل الإعلام العلمي والتقني نشاطا مهما بالنسبة للتعليم العالي والبحث العلمي، ويرتكز هذا النشاط على تكنولوجيات الإعلام والاتصال، أي على الرقمنة.

ثانيا – الرقمنة في القانون التوجيهي للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي:

بحكم الجهود المبذولة من طرف وزارة التعليم العالي لرقمنه القطاع، وذلك لتجاوز المشاكل والعقبات التي أرهقت هذا القطاع قبل التوجه نحو تطبيق الرقمنة، إلا أنها اصطدمت بمشاكل أخرى عرقلت سير العملية التعليمية والبيداغوجية في الجامعة، ونذكر على سبيل المثال: من حيث هدف البحث العلمي والتطوير التكنولوجي بصفة عامة، وردت في المادة 7 من القانون ما يلي: "يهدف البحث العلمي والتطوير التكنولوجي إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعلمية والتكنولوجية للبلاد"[1].

[1] محمد احميداتو: المرجع السابق، ص233.

الفرع الثاني: رقمنة العملية الهيداغوجية والتعليمية:

أصبح الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في شتى المجالات الاقتصادية، الثقافية، السياسية، والتعليمية، بما في ذلك التعليم العالي حتمية وضرورة اجتماعية، هذا ما زاد من مسؤولية القائمين على العملية، في ظل الرقمنة وكل التقنيات الجديدة والمتجددة باستمرار[1]، وهذا ما زاد من جهود قطاع التعليم العالي نحو تطبيق الرقمنة على مستوى الجامعات.

أدى هذا إلى ظهور ما يسمى ب "التعليم الالكتروني"، و"التسجيل الالكتروني" ونظام "بروغرس"، وظهور ما يسمى ب "المنصة أو الأرضية الالكترونية"، المصنف الرقمي، النشر الرقمي، إلى غيرها من المستجدات التي احتلت مساحة التعليم العالي والبحث العلمي.

تتطلب هذه المستجدات العلمية إلى إعادة التأهل العلمي الالكتروني، سواء على مستوى الإدارة، أو على مستوى الأساتذة، أو على مستوى الطلبة، للقضاء أو لتغيير ما ترسخ من مفاهيم تقليدية التي أصبحت لا تتماشى مع هذا التطور الكبير في المعاملات الاجتماعية أو الاقتصادية وحتى السياسية والتسيير وفي التعليم.

عرف هذا التطور الالكتروني اهتمام الدول العربية بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة، حيث أدركت مدى أهمية هذا التطور في تحسين وتطوير جودة التعليم العالي ليرقى للعالمية، من أجل ذلك تبنت الجزائر نمط معين في التعليم والتسييرالإداري الجامعي للنهوض بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي وتسعى جاهدة لتجاوز المشاكل والصعوبات

[1] بوراس لطيفة، الرقمنة في الجامعة بين التغيير الجذري والتكيف الحتمي، الملتقى الوطني الموسوم ب: دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، 2020/03/01، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1.

التي أرهقت هذا القطاع وتقف عائقا لتطبيقه، فقامت بالاستثمار في هذا المجال، وتعزيز جودته بلعتبارها النقطة المحورية لتطوير أجيال قادرة على مواجهة تحدي التكنولوجية[1].

ولعل ابرز مثال على البرامج المعتمدة في رقمنة التعليم العالي، سواء بالنسبة للعملية التعليمية، أو العملية البيداغوجية، نذكر:

أولا – بالنسبة للعملية التعليمية:

– **منصة موودل Moodle:**هو نظام إدارة تعلم مفتوح المصدر صمم على أساس تعليم ليساعد المدربين على توفير بيئة تعليمية الكترونية، ومن الممكن استخدامه بشكل شخصي على مستوى الفرد، كما يمكن أن يخدم جامعة تضم 40000 ألف متدرب، كما أن موقع النظام يضم 75000 مستخدم مسجل ويتكلمون 70 لغة مختلفة من 138 دولة، أما من ناحية تقنية فإن النظام صمم باستخدام لغة PHP ولقواعد البيانات MySQL[2].

كما تعتبر مجموعة من الخدمات التفاعلية عبر الخ ط، تسمح للمتعلمين للولوج إلى المعلومات، الأدوات والموارد، لتسهيل التعلم وتسييره عبر الانترنت وهي المحيط الافتراضي للتعلم[1].

تعتبر منصة Moodle المنصة الأكثر استعمالا في الجامعات، وقد جاء مشروع تصميم وبناء واستعمال درس على منصة موودل للاستجابة إلى الحاجات المهنية للأساتذة، ومواكبة التطورات المسجلة في التربية والتعليم، ويمثل مشروع تصميم وبناء واستعمال درس على منصة موودل، وعملية تكوين هجين بين تكوين حضري يهدف إلى مساعدة

[1] لطيفة بوراس، المرجع السابق، ص115.

[2] حليمة الزاحي، التعليم الالكتروني بالجامعة الجزائرية–مقومات التجسيد وعوائق التطبيق–رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،2011–2012، ص99.

[1]عبد الحليم بو غندورة، دور مخطط التكوين البيداغوجية باستخدام منصة MOODLE في تنمية مهارات تدريس اللغة العربية للأستاذ الجامعي، مجلة العربية، مج7، ع2،1–3مارس 2020، ص311.

الأساتذة على تصميم وبناء واستعمال منصة موودل، وتكوين عن بعد يرافق من خلاله أعضاء الخلية المتكونين على التدريب الفعلي لوضع الدرس على المنصة، تنظم على ثلاث وحدات، الوحدة الأولى نظرية، تسمح باكتشاف مبادئ تصميم وهيكلة بيداغوجية لمقياس التكوين، والوحدات الثانية تطبيقية تسمح بتطبيق صيرورة السيناريو، وهيكلة وبناء الدرس النموذجي، أما الوحدة الثالثة فتخص تصميم وبناء درسه الحقيقي، ويمر المشروع على ثلاث أنظمة:

- **نظام الدخول:** يتكون نظام الدخول من خطة عامة للتكوين، بالتركيز على صاحب الدرس والجمهور المستهدف، بالإضافة إلى الأهداف الهامة الآتية؛

- الأهداف البيداغوجية المنتظرة من المعرفة والمعرفة الأدائية في نهاية الدرس.

- يناسب وضع الأهداف العامة الأفعال التي سيصبح المتربصون قادرون على القيام بها في نهاية التكوين.

- المكتسبات القبلية الأساسية التي تسمح له بتعلم الدرس.

- مخطط الدرس[1].

- **اختيار الدخول:** وهو اختيار تشخيصي يسمح للمتعلمين من الوقوف على مستواهم قبل البدء في التعلم.

- **نظام التعلم:**

يشكل هذا النظام المرحلة التي يبني فيها الأستاذ الدرس من خلال اختياره لمحتوىالدرس، ثم تقسيمه إلى مقاطع ودعمه بالموارد التوضيحية، كما يحدد أنشطة التعلم وهي وضعيات مشكلة تسمح للمتعلم ببناء تعلمه، ووضعيات تقويم موضعية تنظم مباشرة

[1] حسينة أحميد، درجة رضا الأساتذة الجدد على مخطط التكوين: تصميم وبناء واستعمال درس على منصة ،مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد15،عدد26،2018، ص70.

بعد مقطع تعليمي، ووضعيات شاملة تقترح في نهاية كل وحدة تدريسية، وهي تسمح بالتغذية الراجعة وبالتقويم التكويني.

- نظام الخروج:

يتعلق بالتكوين وهو مجال الحكم على مدى تعلم الطلبة، وتحقيقهم لنواتج الأهداف المرصودة، إلى جانب تقويم العملية التعليمية التعلمية بكل عناصرها، وهذا يتطلب تصميم اختيارات وبناء نشاطات تقويمية نهائية مختلفة، وبالتالي تقديم التغذية الراجعة وتحديد مواطن القوة، والعمل على تعزيزها، وتحديد مواطن الضعف والعمل على معالجتها[1].

ثانيا- بالنسبة للعملية البيداغوجية:

- النظام المطور "بروغرس":

هو عبارة عن أرضية رقمية وطنية تتضمن قواعد بيانات رقمية تخص متابعة المسار الدراسي البيداغوجي للطلبة الجامعيين في مختلف الأطوار، الليسانس أو الماستر أو الدكتوراه، وكذلك تسيير ومتابعة المسار المهني و البيداغوجي للأساتذة الجامعيين.

هذا البرنامج شامل، وضعته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تحت تصرف الجامعات والمعاهد والمدارس العليا من أجل توحيد أنظمة المعلومات الخاصة بالقطاع، قصد الحكامة والشفافية والمرونة في إدارة وتسيير أنظمة المعلومات الخاصة بالقطاع.

- مهام نظام بروغرس:

أنشأت وزارة التعليم العالي النظام المطور بروغرس قصد تنفيذ المهام التالية:

- **التسيير البيداغوجي:** يخص تسيير ومتابعة المسار الدراسي للطلبة الجامعيين خلال الأطوار الثلاثة الليسانس، الماستر، الدكتوراه.

[1] حسينة أحميد، المرجع السابق، ص70.

- **تسيير الموارد البشرية:** يخص تسيير المسار المهني للأساتذة.

- **تسيير الخدمات الجامعية:** يخص تسيير الإيواء والمنح الجامعية للطلبة الجامعيين في مختلف الأطوار[1].

الفرع الثالث: إستراتيجية دمج الرقمنة في العملية التعليمية:

إن مشروع رقمنة العملية التعليمية، يتطلب في بادئ الأمر، وجود إرادة حقيقية لدى أصحاب القرار لتجسيده على ارض الواقع، ولا يتأت ى ذلك إلا من خلال وضع خطة استراتيجية شاملة للاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية، حتى يتسنى للجامعة الجزائرية مواكبة التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال، ولعل أهم العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار في وضع هذه الخطة هي:

- إجراء دراسات معمقة لكل مكونات الجامعة، تمكن من الانتقال السلس من جامعة تقليدية إلى جامعة عصرية قائمة على تكنولوجيات المعلومات والاتصالات (المعوقات، التحديات، والأفاق).

- تزويد الجامعة بالبنية التحتية الضرورية لرقمنه العملية التعليمية من معدات وبرمجيات وشبكات تواصل، لا سيما تزويد قاعة الأساتذة، المكتبة، الإدارة، المدرجات وقاعات التدريس بشبكة انترنت عالية التدفق.

- تنظيم دورات تكوينية للأساتذة الجامعيين والإداريين حول كيفية استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية.

- اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمقياس إلزامي يدرس للطلبة على كل المستويات.

[1] مبروك عز الدين، الرقمنة من المنظور التقني،الملتقى الموسوم ب: دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، 2020/03/10،كلية الحقوق، جامعة الجزائر، ص249.

- توفير الموارد الرقمية من كتب وبحوث وأطروحات ومذكرات ومناهج تعليمية رقمية معتمدة.

- مواكبة التطورات في مجالات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات على المستوى العالمي.

- تنظيم تظاهرات علمية للتعريف بأهمية الرقمنة ودورها في ضمان جودة العملية التعليمية والتحفيز على استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة.

- التقييم الدوري لمشروع رقمنة العملية التعليمية، مما يمكنها من تدارك النقائص وتحسين جودتها.

- الصيانة الدورية للمعدات المستخدمة في مشروع رقمنة العملية التعليمية[1].

المطلب الثاني: رقمنة العملية التعليمية:

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا كبيرا في تطوير العملية التعليمية وتحسين جودتها وتحقيق التنمية المستدامة للمجتمع، وتوفر الكثير من الوقت والجهد ، فمن هذا المنطلق قسمنا هذا المطلب الى ثلاث فروع وهي على التوالي:

الفرع الأول: فوائد رقمنة العملية التعليمية:

للرقمنة في العملية التعليمية فوائد كثيرة نذكر منها:

- **أصبحت التكنولوجيا هي المرشد الحقيقي للمعلم:** الآن باستطاعة المعلم أن يوجه المادة العلمية للطالب بكل سهولة، فالقدرة على تغيير شكل المعلومة من خلال المحتويات وإمكانية عرضها كتطبيق عملي أمكنت المعلم بسهولة توجيه الطالب للمعلومة الصحيحة وفهمها.

[1] شلغوم سمير، المرجع السابق، ص، 154،155.

- **القدرة على مشاركة المعلومة والأنشطة التعليمية:** يعتبر الكومبيوتر في الوقت الحالي محط أنظار الطلاب، فأصبح بالإمكان مشاركة المعلومة من خلال موقع الأكاديمية أو وسائل التواصل الاجتماعي، وبالتالي هي طريقة تفاعلية لمشاركة المعرفة والعلم بين الطلاب عن بعد[1].

- **مشاهدة الدروس والمحاضرات:** أصبح بالإمكان تسجيل المحاضرات وتنزيلها على الانترنت، ليقوم الطالب بمشاهدتها مرة واحدة، فهذا الأمر ساعد الكثير من الطلاب على فهم المعلومة وحفظها كمصدر من المصادر التعليمية بالنسبة له.

- **تقديم الامتحانات:** لم يعود هناك حاجة لتقديم الامتحانات على الورق، فالآن بالإمكان تقديم الامتحانات من خلال الانترنت، فهي تسهل على الطالب التأكد من الإجابات وسهولة تصحيحها، وأيضا توفير الوقت على المعلم والجهد الذي يبذله لوضع العلامات[2].

الفرع الثاني: أهمية الرقمنة في العملية التعليمية:

تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد وزيادة فعالية التعليم، لتحقيق أهداف التنمية البشرية والتنمية الشاملة المستدامة، وتتمثل هذه المساهمات التي توفرها التكنولوجيا المعلوماتية والتعليمية المرتبطة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العوامل التالية[3]:

- **زيادة فعالية العملية التعليمية:** معظم الأبحاث والدراسات تؤكد أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة ملائمة في عناصر العملية التعليمية، تسهم في زيادة فعاليتها وتحسين جودة مخرجاتها، مما يعود بالإيجاب على المجتمع ككل.

---

[1] درويش وداد، التعليم العالي في ظل نظام الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية،جامعة البليدة2، 2019، ص164.

[2] درويش وداد، نفس المرجع السابق،164.

[3] وفاء طهيري، واقع امتلاك الأساتذ الجامعي لمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات وتقبلها لفكرة دمج التعليم الالكتروني،رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، 2011-2010، ص.54

- **توفير بيئة تعليمية عالية الجودة:** أن امتلاك بنوك معلومات متخصصة يساعد في تحسين جودة العملية التعليمية والولوج للمعرفة واستخدامها في مجالات البحث العلمي، مما يسهم في إثراء المعرفة الإنسانية، وتقديم حلول فعلية للمشكلات التي يتخبط فيها المجتمع، والرقي به لمواكبة المجتمعات المتقدمة.

- **تحقيق الأهداف العامة للتعليم العالي:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية يساعد الجامعة على أداء وظائفها وتحقيق أهدافها التي نص عليها المشرع الجزائري بموجب الباب الثاني من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 23 أوت 2003، المحدد لمهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، لا سيما المواد 5 و6.

- **تحقيق جودة التكوين:** يعد التكوين أحد الميادين السبعة المنصوص عليها في المرجع الوطني لضمان الجودة، وبالتالي فإن رقمنة العملية التعليمية، يسهم في تحقيق جودة التكوين وتطويره، وهو التوجه الذي تسعى إلى تحقيقه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال إصدار القرار رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010، المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنظيم نظام لضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي.

- تطوير الإدارة والتوجه نحو التسيير الالكتروني، إن رقمنة الإدارة وتزويدها بتطبيقات وبرمجيات يعزز عملية التواصل بينها وبين مدخلات العملية التعليمية، وفي هذا السياق أصدرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي القرار رقم 50 المؤرخ في 21 جانفي 2018 المتضمن إنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، ومن خلال استقراء المادة الثانية نجد أن هذه اللجنة تعمل على تكريس الرقمنة في الإدارة المركزية والمؤسسات تحت وصايتها [1] وتشجيع عملية عصرنة الحكامة واقتراح

[1] شلغوم سمير، الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، الملتقى الوطني الموسوم ب: دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، 01 مارس 2020، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، ص151-153.

تدابير لتعميم الإدارة الالكترونية، وضع برنامج تكويني لفائدة المستخدمين المكلفين بالرقمنة.[1]

– إضفاء الشفافية: تلعب الرقمنة دورا كبيرا في القضاء على كل أنواع البيروقراطية الإدارية التي لطالما أثقلت كاهل الأساتذة والطلبة دون وجه حق، كما تعمل على إضفاء نوع من الشفافية في مختلف التعاملات الإدارية ومنح لكل ذي حق حقه، فالرقمنة تعد وسيلة ناجعة لتكريس مبدأ المساواة في الفرص بين مختلف الفاعلين في العملية التعليمية.

– توسيع نطاق العملية التعليمية: ف ي تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحرر العملية التعليمية من حدود الزمان والمكان، وتسمح بالتواصل بين الأساتذة والطلبة والولوج إلى المعرفة في أي وقت ومن أي مكان تصل إليه شبكة الانترنت كما توسع من دائرة الأشخاص الراغبين في استكمال تعليمهم العالي كالموظفين والنساء الماكثات في البيت وتشجعهم على التزود بالمعرفة.

– المساهمة في بروز أنماط جديدة من التعليم على غرار التعليم الالكتروني: فالرقمنة تعمل على توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر، تخدم العملية التعليمية بكافة محاورها، تتميز بتوفير الوقت والمرونة في تلقي المحتوى، كما تعمل على إعداد جيل من الكفاءات الوطنية قادر على التعامل مع التقنيات والتطورات الهائلة التي يشهدها العالم، وفي هذا الصدد أصدرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي القرار رقم 201 المؤرخ في 09 افريل 2011، المتضمن إنشاء اللجنة الوطنية للتعليم الالكتروني.

– تطوير قدرة التعلم الذاتي والتفكير النقدي: إن استخدام تكنولوجياالمعلومات والاتصالات يسهم في عصرنة العملية التعليمية التقليدية القائمة بشكل أساسي على التلقين من قبل الأستاذ إلى نظام تعليمي معاصر يرتكز على تطوير قدرة التعلم الذاتي والتفكير النقدي،

[1] شلغوم سمير، المرجع السابق، ص151–153.

مما يؤدي إلى تكوين إطارات بشرية ذات كفاءة عالية، لهم القدرة على رفع التحديات التي يعرفها سوق العمل والمجتمع ككل.

الفرع الثالث: أسباب الرقمنة في العملية التعليمية:

- تساعد على استقلالية الطالب، وتتيح له عدة خيارات من اجل تحقيق أهدافه.

- تساعد الطالب على بناء المعرفة عند إيجادها، وتعلمه طرق البحث الدقيق والسريع على شبكة الانترنت.

- تعمل على الاستجابة لكافة متطلبات الجمهور، كما وتؤمن المهام، والانضباط، والأهداف مع التعرف على طريقة التواصل من خلال الطرق التي يحتاجها الطالب للنجاح.

- تساعد التكنولوجيا على حصول الطالب على الوثائق التي تساعده في المناقشة.

- تساعد على فهم وجهات النظر الأخرى، وذلك عند المناقشة أو التعليق داخل الصف.

- التفريق بين حاجات الطلاب، فمن الممكن أن يقوم الطلاب بالكتابة أو استخدام الفنون، أو الموسيقى، أو التعليم المرئي، أو الصور والألوان في عملية التعميم.

- حاجة الطلاب لاستخدام أجهزة الحاسوب، والانترنت والأجهزة الرقمية التي تساعدهم على توفير عملية التعلم، وهذا ما يتوقفون له.

- استخدام الطالب لأشرطة التعليمية، فمن الممكن أن يعيد الطالب مشاهدة الشريط وان يوقفه، وهي من وتيرة التعليم ذات الوتيرة الخاصة[1].

[1] شلغوم سمير، المرجع السابق، ص، 153-154.

خلاصة الفصل الثاني:

نتيجة إلى ما تطرقنا إليه في الفصل الثاني، نستخلص أن الرقي بالجامعة إلى مصف الجامعات العالمية، مسالة مرهونة بالتطبيق الفعلي لنظام ضمان جودة التعليم العالي، ويتم ذلك بمواكبة الثورة المعرفية التي يشهدها العالم، فالرقمنة آلية داعمة لتحسين حوكمة التعليم العالي من خلال فعاليتها في التأثير الايجابي على جودة العملية التعليمية وعلى مخرجات التعليم العالي باعتبارهما المقوم الأهم لنجاح النظام، وهي الخيار الأمثل لتمكين مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من تحقيق مراتب متقدمة وفق المعايير العالمية.

خاتمة

الخاتمة:

ختاما لدراستنا لهذا الموضوع يمكننا القول أن الرقمنة الإدارية أصبحت كتقنية حديثة في مجال الخدمة العمومية ضرورة ملحة يرتكز عليها القائمين لتبني أي مشروع قد يساهم في تحقيق الأهداف، وتحسين الخدمة العمومية، بالنظر إلى البيئة المحيطة وثقافة المجتمع والإمكانيات المادية والبشرية، حيث تعد الرقمنة أحد مظاهر عصرنة المؤسسات على اختلاف أنواعها، وجماهيرها المستهدفة، واستجابة لمتطلبات الدخول في عالم المعرفة، من دون نقائص أو على الأقل تقليل الفجوة قدر الإمكان بين من يملك ولا يملك المعلومة في الادارة بصفة عامة وفي الجامعة بصفة خاصة.

الرقمنة في الجامعة ليست هدفا يرجى لذاته، وإنما هي وجه آخر للتقنيات والتكنولوجيات الحديثة التي يمكن تحقيق الكثير بها من الخدمات، فهي استجابة حتمية خاصة من زاوية تقديم المعلومات بطريقة آنية. فقد ساهمت التطورات التقنية في عصر الثورة التكنولوجية إلى ظهور هذا النمط التعليمي ليوطد العملية التعليمية لدى الطلبة، إذ يمكن لطالب أن يواصل تعليمه وفقا لما يمتلكه من طاقة وقدرة على الاستيعاب والتعلم وان استخدام التعليم الرقمي يزيد من كفاءة الموقف الرقمي، ويمكن اعتبار التعليم الالكتروني انه بمثابة احد أشكال التعلم عن بعد.

وفي الأخير ومن خلال كل ما سبق توصلنا إلى بعض النتائج يمكن ذكرها كالتالي:

- الرقمنة الإدارية وتعميمها في كل القطاعات أصبحت ضرورية لما لها من اثر ايجابي على حياة المواطن وعلى مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد.
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل العمل والتخصص به.
- السرعة في دراسة ومقابلة البيانات ومعالجة الملفات.

-لتحسين الخدمة العمومية يجب على الإدارة أن تقوم بتكييف هياكلها وهيئتها لذلك.

-أساس تحسين الخدمة العمومية علاقة المواطن بالإدارة بتوظيفها وتفعيلها، والسهر على ديمومتها، بحيث يجب أن تكون هناك هياكل وهيئات ترافق وتنظم المرفق العام ليقوم بمهامه على أكمل وجه.

-السرعة في انجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها، والسهر على إشباع رغبة المواطن.

-تتيح الرقمنة الوصول إلى المعلومات والمعرفة في أي وقت وأي مكان.

-القدرة على مشاركة المعلومات والأنشطة التعليمية.

-الرقمنة آلية داعمة لتحسين حوكمة التعليم العالي من خلال فعاليتها في التأثير الايجابي على جودة العملية التعليمية وعلى مخرجات التعليم العالي باعتبارهما المقوم الأهم لنجاح نظام التعليم العالي.

-أن الرقمنة هي الخيار الأمثل لتمكين مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من تحقيق مراتب متقدمة وفق المعايير العالمية لضمان الجودة.

-تبني مسئولي الجامعات فكرة التحول الرقمي في التعليم العالي بالنسبة كاملة، من خلال إدراجه في مشروع المؤسسة كآلية لتحسين حوكمة التعليم العالي، عملا باقتراحات المشروع التمهيدي للقانون التوجيهي للتعليم العالي والبحث العلمي سنة 2020 والسعي لإنجاحه عن طريق استغلال كافة الوسائل القانونية والمادية والبشرية المتاحة.

-تكاثف جهود الإدارة والأساتذة لوضع استراتيجية تسهل عملية إدماج الطالب الجامعي في البيئة الرقمية لتعليم العالي باعتباره احد أهم فواعل العملية التعليمية الرقمية.

استنادا إلى النتائج السابقة يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات والتي قد تساهم في تحسين الخدمة العمومية:

-ربط أجهزة الكمبيوتر بخدمة الانترنت وتعميمها في جميع الإدارات والمؤسسات العمومية.

-توفير بيئة مناسبة للإدارة الرقمية لحمايتها من الاختراقات والقرصنة.

-توظيف الموارد البشرية للتعامل مع البرمجيات مفتوحة المصدر لضمان الاستغلال الأمثل لها، وبالتالي تقديم خدمات تلبي احتياجات الطلب من مختلف الجامعات والمستويات.

-تقريب الإدارة من المواطن وذلك بتمكين برمجة أيام تحسيسية حول تطبيق الإدارة العصرية وسهولة استخدامها.

--تبني ودعم الأفكار والمشاريع التي من شأنها أن تساهم في مواكبة التطورات الرقمية.

-السعي إلى تخفيض أسعار الأجهزة الالكترونية وذلك لتسهيل على الجميع وتقبل فكرة الرقمنة.

-انتقاء المنصات والبرامج التي يتم استخدامها لإنجاز الأعمال المتنوعة بعناية دقيقة ولابد أن يتم التدريب الجيد على استخدامه.

-تعزيز البنية التحتية والرأس المال البشري فلا يمكن تصور إدارة رقمية دون بنية فالتكنولوجيات الحديثة تؤمن التواصل والتبادل الرقمي للمعلومات المتمثلة في شبكة الاتصالات من خطوط هاتفية ألياف بصرية وشبكات عنكبوتية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولا –النصوص القانونية:

1 –دستور 1996 المعدل والمتمم بموجب المرسوم الرئاسي 442/20، المؤرخ في 2020/12/30، جريدة رسميةعدد 82، الصادرة بتاريخ 2020/12/30.

2 –القانونرقم 06–06 المؤرخفي 21 محرمعام 1427 الموافق 20 فبراير 2006 المتضمنالقانونالتوجيهيللمدينة، جريدة رسمية عدد15 الصادرة بتاريخ 12 مارس 2006.

3 –القانون رقم 11–10 المتعلق بالبلدية، المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو 2011. جريدةرسميةعدد 37الصادرةبتاريخ 03 جويلية 2011.

4 –قانونالولاية 12–07 مؤرخفي 28 ربيعالأولعام 1433هالموافق21 فبرايرسنة 2012، جريدة رسمية عدد12 الصادرة بتاريخ 29 فيفري 2012.

5 –المشروع التمهيدي، (2020). للقانون التوجيهي للتعليم العالي والبحث العلمي.

التعليمات والقرارات الوزارية:

1. التعليمة رقم SG/20/56.(19،01،2019)، المتعلقة باستعمال الوسائل الرقمية في التسيير، موجهة من الأمين العام لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى رؤساء المؤتمرات الجامعية الجهوية ورؤساء مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي.

2. قراررقم 201، (2011/04/09)، يتضمن إنشاء اللجنة الوطنية للتعليم الالكتروني ، النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي،الثلاثي الثاني.

3. قرار وزاري رقم 102. (04،2010)، يتضمن إنشاء وحدة تسيير مشروع إنشاء الشبكة المعلوماتية القطاعية للتعليم العالي والبحث العلمي،النشرة الرسمية لتعليم العالي والبحث العلمي، السداسي الأول.

4. مقرر رقم09/ج.ق/2019.(05،02،2019)، يعدل ويتمم المقرر رقم 016/ج.ق/2018 المؤرخ في 2018/03/01، المتضمن إنشاء لجنة القيادة لرقمنة المؤسسة الجامعية(جامعة 8 ماي 1945قالمة).

ثانيا –الكتب:

1. زهير عبد الكريم الكايد، **الحكمانية قضايا وتطبيقات** ، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003.
2. سعد غالب ياسين، **الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقها العربية**، السعودية،2012.
3. عبد المطلب عبد الحميد، **التمويل المحلي والتنمية المحلية** ، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2001.
4. عودة محمد أمين، إدارة **المشروعات العامة (القضايا والاستراتيجيات)** ، الكويت، جامعة الكويت، 1997.
5. فاروق السيد حسن، **الشبكات الرقمية للخدمات المتكاملة** ، بيروت: دور الراتب الجامعة،2012.
6. مريزق عدمان، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة** ، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، 2015.
7. مطر المسعودي سميرة، **معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية** ، المملكة المتحدة، الجامعة الافتراضية الدولية، (د. ب. ن).

ثالثا –الرسائل والمذكرات الجامعية:

1. بوزكري جيلالي، **الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وافاق** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية،2015–2016.
2. حرشاو مفتاح، **تأثير البيروقراطية على تحسين العمومية في الجزائر** ، مذكرة ماجستير، في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة قصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016.
3. حليمة الزاحي، **التعليم الالكتروني بالجامعة الجزائرية–مقومات التجسيد وعوائق التطبيق** – رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2011–2012.
4. رشاد خضير وحيد الدايني، **اثر الإدارة الالكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة** ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، ديسمبر،2010.

5. عبد الله ولد سيف احمد فال، **دور الإدارة المحلية في تسيير الخدمات العامة** . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة باتنة، 2006.

6. وفاء طهيري، **واقع امتلاك الأستاذ الجامعي لمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات وتقبلها لفكرة دمج التعليم الالكتروني** ،رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، 2011-2010.

رابعا-المقالات العلمية:

1. ا.غنية نزلي، **دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية** ، مجلة العلوم القانونية والسياسية،العدد12،جامعة الشهيد حمة لخضر،الوادي،2016.

2. آمال عقابي، عواطف بوطرفة، **،بصمة الرقمنة على واجهة التعلم العالي والبحث العلمي في الجزائر**، مجلة الأبحاث،جامعة قالمة، الجزائر، المجلد6، العدد1، 2021/06/05.

3. آمال عقابي،عواطف بو طرفة، **إستراتيجية الجزائر في رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي** ، المؤتمر الدولي "الويبينار" حول طرق وأساليب استخدام التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية: الواقع والتحديات المنعقدة بجامعة ادرار: يومي 06-07 فيفري،الواقع والتحديات جامعة أدرار،الجزائر، 2021/02.

4. حسينة أحميد، **درجة رضا الأساتذة الجدد على مخطط التكوين: تصميم وبناء واستعمال درس على منصة** ،مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد15،عدد2018،26.

5. درويش وداد، **التعليم العالي في ظل نظام الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات** ، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية،جامعة البليدة2، 2019.

6. رفاع شريفة، **نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية**، مجلة الباحث، العدد06، جامعة بجاية،2008.

7. عالم الهام مصطفى، **الحوكمة الالكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية** ،المجلة المصرية لعلوم المعلومات، العدد2، أكتوبر 2018.

8. عبد الحليم بو غندورة، **دور مخطط التكوين البيداغوجية باستخدام منصة MOODLEفي تنمية مهارات تدريس اللغة العربية للأستاذ الجامعي**، مجلة العربية، مج7،العدد2،1-3مارس 2020.

9. عبد السلام عبد اللاوي، **أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر**، مجلة صوت القانون،العدد07، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة،2017.

10. ناصر عويد عطية العقابي، خلود هادي عبود الربيعي ، **تحليل متطلبات الإدارة الالكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية** ، مجلة دراسات محاسبية ومالية، العدد45، جامعة بغداد،2018.

11. ودان بو عبد الله، ا.مركان محمد البشير، **البوابة الالكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الالكترونية** ،مجلة المالية والأسواق،جامعة التكوين المتواصل،تسيمسيلت.

12. ياسين حفصي بو نبعو ، **أهمية استخدام للنهوض بقطاع التعليم العالي مع الإشارة إلى بعض النماذج الرائدة** ، المجلة الدولية للادعاء الاقتصادية، تيبازة، الجزائر، مجلد 04، 2021.

خامسا–الملتقيات:

1. بوراس لطيفة، **الرقمنة في الجامعة بين التغيير الجذري والتكيف الحتمي** ،الملتقى الوطني الموسوم ب: دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، 2020/03/01،كلية الحقوق، جامعة الجزائر1.

2. شلغوم سمير ، **الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية** ، الملتقى الوطني الموسوم ب: دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، كلية الحقوق،جامعة الجزائر 1،2020.

3. مبروك عز الدين، **الرقمنة من المنظور التقني** ،الملتقى الموسوم ب: دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي،2020/03/10،كلية الحقوق، جامعة الجزائر.

4. محمد احميداتو، **سياسة الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي** ، الملتقى الموسوم ب: دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، 01مارس2020، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1.

فهرس المحتويات

مقدمة..... ..... **1**

الفصل الأول: دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية

تمهيد **7**

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي (الرقمنة الإدارية والخدمة العمومية) **8**

1 – المطلب الأول: مفهوم الرقمنة الإدارية 8

2 – الفرع الأول: تعريف الرقمنة الإدارية 8

3 – الفرع الثاني: أهمية الرقمنة الإدارية 9

4 – الفرع الثالث: أهداف الرقمنة الإدارية 10

5 – المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية 11

6 – الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية 11

7 – الفرع الثاني: أنواع الخدمة العمومية 12

8 – الفرع الثالث: معايير الخدمة العمومية 13

9 – **المبحث الثاني: الإطار التنظيمي للرقمنة الإدارية في مجال الخدمة العمومية** 15

10 –المطلب الأول: متطلبات تطبيق الرقمنة في المجال الإداري 16

11 –الفرع الأول: الأساس القانوني لتحسين الخدمة العمومية 16

12 –الفرع الثاني: المتطلبات الأمنية والتقنية 17

13 –الفرع الثالث: المتطلبات الإدارية 21

14 –المطلب الثاني: الآثار المترتبة على تبني الرقمنة في مجال الخدمة العمومية 23

15 –الفرع الأول: مظاهر تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية 23

16 –الفرع الثاني: معوقات تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية 25

17 –خلاصة الفصل الأول 30

الفصل الثاني: نطاق تطبيق الرقمنة الإدارية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي

تمهيد 32

المبحث الأول: دور الرقمنة الإدارية في عصرنة وحوكمة التعليم العالي والبحث العلمي 33

1 – المطلب الأول: ضوابط وتوجهات الرقمنة الإدارية في التعليم العالي 33

2 – الفرع الأول: مساهمة الرقمنة الإدارية في عصرنة التعليم العالي 33
3 – الفرع الثاني: مساهمة الرقمنة الإدارية في حوكمة التعليم العالي..... 38
4 – المطلب الثاني: خصائص ودواعي استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي 39
5 – الفرع الأول: خصائص استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي 39
6 – الفرع الثاني: مبررات استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي 41
7 – الفرع الثالث: تقنيات استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي 42
8 – المبحث الثاني: تطبيقات الرقمنة الإدارية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي..... 45
9 – المطلب الأول: الرقمنة الادارية في الجامعة الجزائرية 45
10 –الفرع الأول: الإطار السياسي والتشريعيلرقمنة الجامعة الجزائرية 45
11 –الفرع الثاني: رقمنة العملية البيداغوجية والتعليمية 47
12 –الفرع الثالث: استراتيجية دمج الرقمنة في العملية التعليمية 51
13 –المطلب الثاني: رقمنة العملية التعليمية 52
14 –الفرع الأول: فوائد رقمنة العملية التعليمية 52
15 –الفرع الثاني: أهمية الرقمنة في العملية التعليمية 53
16 –الفرع الثالث: أسباب الرقمنة في العملية التعليمية 56
17 –خلاصة الفصل الثاني..... 57
الخاتمة **59**
قائمةالمراجع 63
فهرس المحتويات 68
ملخص الدراسة

الملخص

الملخص:

تعتبر الرقمنة الإدارية واقعا فرضته التحوّلات الجديدة في الجانب المعلوماتي والتكنولوجي؛ فنموذج الرقمنة يوفر الكثير من فرص النجاح، ويحقق الوضوح والدقة في تقديم الخدمات وتسهيل المعاملات الإدارية، وذلك من أجل تحسين الخدمات العمومية وترشيدها.

والجزائر من بين الدول التي اتّجهت إلى عصرنة خدماتها العمومية من خلال تبنّي مشروع الإدارة الالكترونية في عدة قطاعات منها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي. حيث تعد الرقمنة من أهم الآليات المعول عليها في تطوير هذا القطاع والوصول به إلى مراتب متقدمة وفق المعايير والتصنيفات العالمية.

Résumé:

La numérisation administrative est une réalité imposée par les nouvelles transformations du volet informationnel et technologique. Le modèle de numérisation offre de nombreuses opportunités de succès et permet d'obtenir clarté et précision dans la fourniture de services et la facilitation des transactions administratives, afin d'améliorer et de rationaliser les services publics.

L'Algérie fait partie des pays qui ont tendu à moderniser ses services publics en adoptant le projet de gestion électronique dans plusieurs secteurs dont celui de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique. La numérisation est l'un des mécanismes les plus fiables pour développer ce secteur et l'amener à des niveaux avancés conformément aux normes et classifications internationales.

Summary:

Administrative digitization is a reality imposed by new transformations in the information and technological aspect. The digitization model provides many opportunities for success, and achieves clarity and accuracy in providing services and facilitating administrative transactions, in order to improve and rationalize public services.

Algeria is among the countries that have tended to modernize its public services by adopting the electronic management project in several sectors, including the higher education and scientific research sector. Digitization is one of the most reliable mechanisms for developing this sector and bringing it to advanced ranks in accordance with international standards and classifications.