

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Ministry of Higher Education and
Scientific Research
Abbas Laghrour University Khenchela
Faculty of Economics Management and
Commercial Sciences



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير
والعلوم التجارية

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين ودعم التعليم العالي دراسة حالة جامعة عباس لغرور - خنشلة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التسيير
تخصص: تسيير عمومي

تحت إشراف الأستاذ:

- شرف الدين ملال

إعداد الطالبين:

- أحمد وائل جلول

- عبد الجليل بن غلاب

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر -أ-	جمال السعيد
مشرفا ومقررا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر -أ-	شرف الدين ملال
مناقشا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر -أ-	مناصرية خولة

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والعرفان

بعد الحمد لله سبحانه وتعالى العلي العظيم جل في علاه والثناء عليه

الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع.

يسعدني أن أتقدم بأخلص عبارات الشكر والتقدير والعرفان لكل

من ساهم في هذا العمل وأخرجه إلى النور وأخص بالذكر

الدكتور الفاضل "شرف الدين ملال" الذي لم يبخل علينا

بنصائحه وتوجيهاته وملاحظاته القيمة.

إلى الأساتذة المحترمين في كلية العلوم الإقتصادية والتسيير

والعلوم التجارية.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وعرفان

إهداء

فهرس المحتويات
مقدمة: أ.

الفصل الأول: التأسيس النظري للإدارة الإلكترونية

تمهيد: 6
المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية. 7
المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية. 7
المطلب الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية 12
المبحث الثاني: متطلبات ومعوقات تجسيد الإدارة الإلكترونية 20
المطلب الأول: أسباب التحول للإدارة الإلكترونية 20
المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية 23
المطلب الثالث: معوقات تجسيد الإدارة الإلكترونية 27
المبحث الثالث: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر. 32
المطلب الأول: بدايات الإدارة الإلكترونية في الجزائر 32
المطلب الثاني: بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر 35
خلاصة: 40

الفصل الثاني: مؤسسات التعليم العالي

تمهيد 42
المبحث الأول: ماهية مؤسسات التعليم العالي 43
المطلب الأول: مفهوم مؤسسات التعليم العالي 43

فهرس المحتويات

50	المطلب الثاني: تصنيفات مؤسسات التعليم العالي
53	المبحث الثاني : دور مؤسسات التعليم العالي في التنمية.
53	المطلب الأول : وظائف مؤسسات التعليم العالي
59	المطلب الثاني: أهمية مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.
64	خلاصة الفصل:
الفصل الثالث: دراسة حالة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة عباس لغرور -خنشلة-	
66	تمهيد:
67	المبحث الأول: تعريف بميدان الدراسة
67	المطلب الأول: نبذة تاريخية حول جامعة عباس لغرور بخنشلة.
68	المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عباس .
68	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عباس لغرور.
73	المبحث الثاني: شرح وتحليل وعرض للنتائج
73	المطلب الأول: شرح لطريقة اختيار أداة البحث
78	المطلب الثاني: النقاش والاستنتاج
83	خاتمة:
87	قائمة المصادر والمراجع:

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
15	أهداف الإدارة الإلكترونية	01
18	عناصر الإدارة الإلكترونية	02
23	يوضح أسباب التحول للإدارة الإلكترونية	03
26	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	04
31	معوقات تجسيد الإدارة الإلكترونية	05
47	نظام الجامعة	06
69	هيكل التنظيمي لكلية العلوم الإقتصادية	07

مَقَامَةٌ

مقدمة:

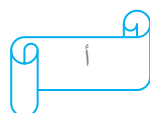
في ظل التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تواجه المؤسسات التي تهدف للبقاء والاستمرارية تحديات كبيرة ومن أهمها الانتشار الكبير للإنترنت والرقمنة، هذا يفرض عليها البحث عن وسائل للتكيف معها، حيث ظهرت التجارة الإلكترونية والتعليم عن بعد، والمكتبات الرقمية والإدارات الإلكترونية... الخ... الأمر الذي ساهم في تبسيط الإجراءات وتقليل الجهد المبذول لتقديم الخدمات وبالتالي أسهم في انتقال عمل الإدارة من النمط التقليدي للنمط الإلكتروني القائم على استخدام الإنترنت والشبكات في إنجاز مختلف أدوار الإدارة.

وتعتبر الإدارة الإلكترونية من أهم الأساليب الفعالة في الوقت الحالي، والتي يطلق عليها مؤسسات القرن الحادي والعشرين، وخاصة وان أنشطتها وتعاملاتها تعتمد بشكل رئيسي على الجانب الإلكتروني للإدارة ملغية بذلك كل المعاملات الورقية التقليدية للإدارة، ومن بين هذه المؤسسات مؤسسات التعليم العالي.

أصبح التحول للإدارة الإلكترونية أمراً حتمياً وأكثر من ضرورة بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي من أجل مواكبة العصر والتغيرات العالمية، من أجل تحيينها وجعلها مسايرة للمؤسسات العاملة بنفس القطاع، لأن نجاحها مرتبط بقدرتها على دمج التكنولوجيا الحديثة بمحتوياتها الإدارية، وبالتالي تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفها، بالإضافة إلى تقليل المشاكل والعراقيل المرتبطة بنظم الإدارة التقليدية وابتكار حلول جديدة للمعضلات التي تواجهها.

إشكالية الدراسة:

تسعى إشكالية الدراسة لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين ودعم التعليم العالي ومنه نطرح الإشكالية التالية:



- ماهي الإضافة التي قدمتها الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين ودعم التعليم العالي في مؤسساته؟

الإشكاليات الفرعية:

- ماهي الأسباب التي دفعت بمؤسسات التعليم العالي بالتخلي عن نظم الإدارة المتعودة عليها والاتجاه نحو الإدارة الإلكترونية؟

- ما هو مفهوم مؤسسات التعليم العالي، وماهي أهدافها وما علاقتها بالتنمية؟

الفرضية الرئيسية الدراسة:

- قدمت الإدارة الإلكترونية الإضافة لدعم وتحسين التعليم العالي من عدة جوانب كتعزيز الشفافية واختصار الوقت والجهد وتعزيز المرونة.

الفرضيات الفرعية:

- هناك عدة أسباب دفعت بمؤسسات التعليم العالي لتبني الإدارة الإلكترونية مثل عامل الزمن ومواكبة التطور التكنولوجي وتطور الاتصالات.

- مؤسسات التعليم العالي هي هي مراكز تعليمية متخصصة تقدم برامج دراسية متنوعة في مختلف المجالات الأكاديمية والمهنية، لها عدة أهداف كتدعيم الاقتصاد الوطني وتكوين كفاءات في مختلف التخصصات.

أهمية الدراسة: تكمن في:

- التعرف على الجانب النظري للإدارة الإلكترونية.

- التعرف على كيفية استغلال مزايا الإدارة الإلكترونية في تحسين ودعم التعليم العالي.

- التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر وبعض تطبيقاتها.

- التعرف على مفهوم مؤسسات التعليم العالي وأهدافها وكذا علاقتها بالتنمية.

أهداف الدراسة: للدراسة عديد الأهداف منها:

- التركيز على أهم المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية ومؤسسات التعليم العالي.

- التعرف على الأداء الفعال للإدارة الإلكترونية المؤدي لتحسين التعليم العالي.

- التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بجامعة عباس لغرور خنشلة.

منهج الدراسة:

من أجل معالجة موضوع الدراسة والإجابة على الإشكاليات المطروحة واختبار صحة الفرضيات تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي، فالمنهج الوصفي يقوم على الحقائق العلمية، والتحليلي يقوم بتحليل وتفسير نتائج دراسة الحالة.

حدود الدراسة:

تتمثل في:

الحدود المكانية: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عباس لغرور خنشلة.

الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة الميدانية بين شهر أفريل وماس من عام 2024 م، أما تحليل ومناقشة البيانات استمر لغاية جوان 2024 م.

الحدود الموضوعية: يهتم هذا الموضوع بمعرفة مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين ودعم التعليم العالي.

أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة في تناول مثل هذه المواضيع المهمة والحديثة.
- هي انعكاس لتوجهات الدولة الجديدة والرغبة في مواكبة الحدث.
- القيام بمقابلات مع الأساتذة الإداريين ومستخدمي الكلية الإداريين.

صعوبات الدراسة:

- قلة المراجع الخاصة بالموضوع خاصة المراجع الخاصة بمؤسسات التعليم العالي.
- صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بالموضوع.
- صعوبة القيام بالمقابلات لضيق الوقت.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة لفصلين نظريين وآخر تطبيقي

حيث تم تقسيم الفصل الأول لثلاث مباحث تناولتا فيه مفهوم الإدارة الإلكترونية ونشأتها ومتطلبات ومعوقات تطبيقها وكذا واقعها بالجزائر وأمثلة على تطبيقها.

أما الفصل الثاني فتناولنا فيه التعليم العالي ومؤسساته كمفاهيم وتصنيفات وأهداف وكذات علاقته بالتنمية.

أما الفصل الثالث فهو دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عباس لغرور خنشلة.

الفصل الأول

التأصيل النظري للإدارة

الالكترونية

تمهيد:

تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيزا كبيرا من من الحياة اليومية نتيجة التطورات التي مرت بها الإنسانية في السنوات الماضية، وخاصة التطور الكبير الحاصل على وسائل الاتصال، ومنها شبكة الأنترنت والتي أثرت بشكل جلي على كل مناحي الحياة اليومية، وبدأ التحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الأنشطة الإلكترونية، وخصوصا استغلال شبكة الأنترنت حيث تزايد الاهتمام بها وبكيفية إدماجها في جميع المجالات، ووضعت البرامج والمخططات لتطويرها والاستثمار فيها على أكمل صورة، والأخذ بما يتناسب مع احتياجاتها ويتمثل مع قيم وثقافة المجتمع خاصة في مجال الإعلام والاتصال.

حيث أصبح الاعتماد على تقنية الإعلام والاتصال أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، والتي تؤثر بشكل مباشر على المواطن وحياته اليومية، وأحد أهم العوامل والمتطلبات المعول عليها لإحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ومن هذا المنطلق ظهر ما يعرف بالأعمال الإلكترونية، وانتشر تطبيق فروعها كالإدارة الإلكترونية التي تحاول التغيير من المفهوم التقليدي للإدارة والانتقال إلى نطاق العمل الإداري الإلكتروني، الذي يساعدنا على تبسيط الإجراءات وتسهيلها وتحسين كفاءة وجودة وإنتاجية العمل، لذلك نجد العديد من الدول لا زالت تسعى إلى الانتقال إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية.

و في ظل ما سبق سنتطرق في هذا الفصل لثلاث مباحث أساسية، حيث سنتحدث في المبحث الأول على مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية.

أما المبحث الثاني فسنتناول فيه متطلبات ومعوقات تجسيد الإدارة الإلكترونية .

وفي المبحث الثالث والأخير سنتطرق لواقع الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الجزائر.

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية.

تعتبر الإدارة الإلكترونية ظاهرة منطقية وحتمية لا بد منها خاصة بعد ثورة تقنية المعلومات وانتشار شبكة الانترنت والتحديات والتغيرات التي أصبح العمل الإداري يواجهها، لا سيما تنافس الإدارات على تحسين أداء عمالها وتحسين جودة خدماتها، فكل هذا قد أدى إلى ازدياد الحاجة إلى توظيف واستغلال التكنولوجيا الحديثة في إدارة العلاقات مع المواطنين والمؤسسات على حد سواء، وأصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر وربط الإدارات العامة عبر آليات التكنولوجيا أمر ضروري لا يمكن الاستغناء عنه لتحقيق الأداء الإداري بكفاءة عالية.

و بناء على ذلك سنحاول من خلال هذا المبحث ضبط ما قدم حول الإدارة الإلكترونية من تعاريف، التركيز على الجوانب المتعلقة بنشأتها، مع التطرق إلى إبراز أهميتها وأهم أهدافها.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

في ظل الحديث عن اكتساح التكنولوجيا الحديثة مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات وظهور نمط الإدارة الإلكترونية ومدى ارتباطه بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأداء المهام الإدارية بشكل دقيق وسريع، والذي حقق إنجازات غير مسبوقة في مجالات التطوير الإداري، حيث سنتعرض إلى التعاريف الواردة لهذا النمط من الإدارة ثم إلى الجوانب المرتبطة بنشأته.

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية.

عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها:¹

- منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد على اتخاذ القرارات الإدارية بأسرع وقت وبأقل تكلفة ؛

- منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصال والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة؛

¹ أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2015، ص:22-23.

- الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً؛

- المظلة لنماذج الأعمال الإلكترونية المتعددة حيث تحتوي على أدوات لنقل المعلومات وتبادلها إلكترونياً، ويضاف إلى ذلك أن الإدارة الإلكترونية تؤكد على الموازنة بين عمل المنظمة وتكنولوجيا المعلومات مع بعضهما بعضاً والقدرة على إيصال الخدمة الآمنة وتوافرها وإنجازها في الوقت المحدد؛

كما عرفها سعد غالب ياسين على أنها " أنها منظومة الأعمال التي يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات، وإذا اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة إنجاز أعمال من طرف الآخرين، فيمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية تقوم بوظيفة ديناميكية مستمرة من أجل تحسين وتسريع إنجاز الأعمال، من خلال استخدام شبكات الإتصال وعلى رأسها الإنترنت".¹

و من وجهة نظر الهزاني "هي وظيفة إنجاز الأعمال داخل المؤسسة الإدارية باستخدام الوسائل الإلكترونية".²

أما في الاتحاد الأوروبي فتم تعريفها على أنها " حكومة تستخدم المعلومات والاتصالات لتقديم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل البريد الإلكتروني، الإنترنت والبطاقات البريدية، وهي تتعلق بوضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات".³

كما عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها للمواطن من خلال الاستخدام التكنولوجي⁴، و يعرفها البعض بأنها استخدام تكنولوجيا

¹ سعد غالب ياسين، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة (دراسة مقارنة)، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية، 2018، ص22.

² نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية الوظائف والمجالات، دار الباروزي، عمان، 2009، ص157.

³ جمببية ذهبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية ، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8ماي 1945 ، قالمة، 2015-2016، ص178.

⁴ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص182.

المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية، ويعرفها البعض الآخر بأنها مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل، في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية¹.

إن الإدارة الإلكترونية تمثل مفهوماً ونموذجاً فريداً للمعلومات والخدمات العامة وتعمل على سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات للزبائن ومؤسسات الأعمال الحكومية بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها، وتعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي حيث أنه باستطاعة الإدارة الإلكترونية مساعدة المؤسسات وخاصة الصغيرة والمتوسطة منها للانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات، أي أنها تقدم فرصاً لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات المؤسسات بل والزبائن المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن، وأخيراً تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع في المجتمع لكي يمكنه من فرض وجوده والتنافس في عالم سريع التطور والتغير².

ثانياً: النشأة والتطور التاريخي للإدارة الإلكترونية.

ظهرت الإدارة الإلكترونية منذ 1960 عند ابتكار شركة (آي بي أم) لبرنامج معالم الكلمات (أتمتة الكلمات) وهي بداية بسيطة لإدارة المعلومات فعرفت الإدارة الإلكترونية أنها استراتيجية إدارة عصرية للمعلومات تعمل على استخدام التكنولوجيا لتحقيق أفضل الخدمات بجهد ووقت وتكلفة أقل لتحقيق أعلى مستويات الجودة والنوعية³، وأول إثبات على أهمية هذا الطرح ظهر عام 1964، عندما أنتجت نفس الشركة جهاز طرحته في الأسواق سمي بالشريط الممغنط فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط، حيث بالإمكان طباعة الرسالة بعد استرجاعها من الشريط الممغنط على الطابعة بعد أن تطبع اسم

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص34.

² الاعتبارات السلوكية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا، عدد04، 2007، ص32.

³ رمزي أحمد عبد الحي، نحو مجتمع إلكتروني، دار زهراء الشرق، القاهرة، 2006، ص11.

الشخص وعنوان المرسل إليه وقد وفرت هذه العملية جهدا كبيرا وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة على عدد كبير من المرسل إليهم، وقد ظهرت العديد من التقنيات في المجال الإداري لتطبيقه في المؤسسات بوصولها للأهداف المنشودة بأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء¹، الأمر الذي أدى لظهور التبادل الإلكتروني، وفي عام 1973 استخدم مصطلح المكتب اللاورقي، وفي عام 1974 أخذت مؤسسة (زيروكس) تروج لهذا المفهوم الذي فرض كمنظومة وكيان قائم بذاته إلا في تسعينات القرن العشرين، وذلك مع ظهور شبكة الانترنت بشكلها الجديد حيث عرفت بالشبكة العنكبوتية العالمية ففي عام 1996 كانت بداية انطلاق شركة ميكروسوفت في هذا الميدان من خلال الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسساتها، ثم تطورت الإدارة الإلكترونية من خلال العمل على تحويل الأرصدة إلكترونيا مما سهل ظهور وانتشار التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وفي عام 1998 كانت الانطلاقة الحقيقية للإدارة الإلكترونية بفرنسا.

من جانب آخر أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية كي تحسن مستوى أعمالها وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو إدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي والسريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، وانتشار شبكة الأنترنت في حين ترى بعض الدراسات الأخرى أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل من خلال التعمق في استخدام التكنولوجيا الرقمية، لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية².

بالتالي فإن نشأة الإدارة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لغرض الإحصاء، ويستخدم

¹ وليد حسيني، الإدارة الإلكترونية وطبيعة خدمات المرفق العمومي، رسالة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، تخصص إعلام واتصال، جامعة الجزائر-3، الجزائر العاصمة، 2018-2019، ص76.

² سعد غالب ياسين، نيراس محمد جاسم الأحبابي، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص5.

بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول وكذا طريقة توزيع بنودها، وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات¹.

إضافة إلى ذلك كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة ولم يصل إلى الصورة الرسمية والواسعة الانتشار إلا مؤخرا، حيث بدأت الإدارة الإلكترونية بالظهور في أواخر سنة 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في صورة البريد الإلكتروني².

وفي عام 1999 أعلنت بريطانيا تطبيقها أيضا وقدم وزير الدولة لشؤون المجلس في إنجلترا إطارا استراتيجيا للإدارة الإلكترونية مزودا بتقنية إدارة ونقل للمعلومات ثم أخذت دول غربية عديدة في تطبيقه مثل هولندا وكندا³.

أما عربيا واجهت عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية عدة صعوبات وعراقيل رغم المجهودات الجبارة المبذولة من طرف حكومات هاته الدول إلا أننا نجد أن بعض الدول العربية قد حققت نجاحا باهرا، في حين نجد أخرى قد اكتفت بتطبيقات محدودة ولا زالت بعيدة عن التطبيق الحقيقي والكامل للإدارة الإلكترونية⁴.

فمثلا دولة الإمارات العربية المتحدة بادرت بالتحول للإدارة الإلكترونية وفق إعلان حكومة دبي سنة 2001، وفي دولة الكويت أعلن عن تنفيذ خطة للتحول للإدارة الإلكترونية في سنة 2001 كما تم تطبيقها في عديد البلدان العربية منذ بداية الألفية بصورة جزئية⁵.

ومنه فإن الإدارة الإلكترونية تعد من منجزات العصر الحديث حيث أدت إلى التقدم في مجال الاتصالات، أي يمكن القول أنها حوصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهو

¹ عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص12

² زين مسعود آدم قلمين، محمد هشام، لراي سفيان، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد الثاني، العدد الثاني، جويلية 2019، ص20.

³ نبراس محمد جاسم الأحبابي، مرجع سابق ذكره، ص11.

⁴ مسعودي مسعودة، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وتنمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2017-2018، ص18.

⁵ نبراس محمد جاسم الاحبابي، مرجع سابق ذكره، ص12.

ما أدى بالحكومات وصناع القرار للاعتماد على الوسائل التقنية المتطورة لتساعدهم في إنجاز المهام المنوطة بهم وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

المطلب الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية

إن السعي الدائم للحكومات والمؤسسات والإدارات من أجل تحسين خدماتها لا يكاد يتوقف، ويتبين لنا ذلك من خلال تدعيم لأجهزتها المستمر بأحدث الوسائل التكنولوجية وانتهاج الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث لمواكبة العصر، وتسهيل الحصول على البيانات والمعطيات ومعالجتها آلياً، للاستفادة منها في عملية اتخاذ القرار من أجل تحسين جودة الخدمة العمومية والإدارية.

مما سبق نستنتج أن الإدارة العمومية تكتسي أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسات والحكومات على حد سواء وأنها تمتلك مجموعة من الأهداف تدفع بتلك الحكومات والمؤسسات لتبنيها واتخاذها كمنهج راق في الإدارة، وتشتمل على بعض المبادئ التي يجب توافرها من أجل ضمان تحقيق تلك الأهداف بطريقة كاملة وفعالة، وهذا ما سنتطرق له في هذا المطلب.

أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية

نظراً للاهتمام الكبير الذي توليه الدول خاصة منها المتقدمة باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها والذي يعود سببه للفائدة التي تقدمها هذه الأخيرة، وعليه بدأت الدول في التسابق لتطبيق الإدارة الإلكترونية نظراً للأهمية التي حققتها والمتمثلة في عدة نقاط أهمها¹:

- تبسيط الإجراءات داخل المنظمات وهذا ما ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات التي تقدمها للمواطنين، ومنه الاختصار في وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛
- تسهيل إجراء الاتصال بين المصالح المختلفة داخل المنظمة وكذلك مع المنظمات الأخرى؛
- الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المنظمات؛
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابياً على عمل المنظمة؛

¹ عيدوني كافية، بن حجوبة حميد، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها واقع وآفاق، مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر، العدد الثاني، ديسمبر 2017، ص 222-225.

- كما أن التقليل من استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المنظمات في عملية الحفظ والتوثيق مما
- يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن التخزين حيث يتم استغلالها لأمر أخرى؛
- وقد أوضح (Daft) بأن أهمية الإدارة الإلكترونية يمكن تحديدها في:
- المساعدة في اتخاذ القرار وتقديم المعلومات بشكل مستمر وسريع لمتخذي القرار؛
- تخفيض تكاليف الخدمة وزيادة جودتها؛
- تطوير الأفراد العاملين وزيادة كفاءتهم باستخدام برامج تدريبية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- سرعة الوصول للوثائق والمعلومات بوجود نظام متكامل في أي وقت وأي مكان؛

ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية

لقد اختلفت آراء الباحثين حول أهداف الإدارة الإلكترونية لكنها لم تخرج عن نطاقها الأساسي والمتمثل في سعيها إلى زيادة قدرات الإدارات على الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصال بهدف التنمية وزيادة الكفاءة والفعالية، فمنهم من يرى أن أهداف الإدارة الإلكترونية تنقسم إلى:

أ. أهداف مباشرة:

يمكن أن نمثلها في مكاسب مادية مثل:

- إنجاز سريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات؛
- تقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية؛
- الحد من استخدام الأوراق في المعاملات الإدارية؛
- إمكانية أداء الأعمال عن بعد؛
- تقليل التكاليف؛

ب. أهداف غير مباشرة:

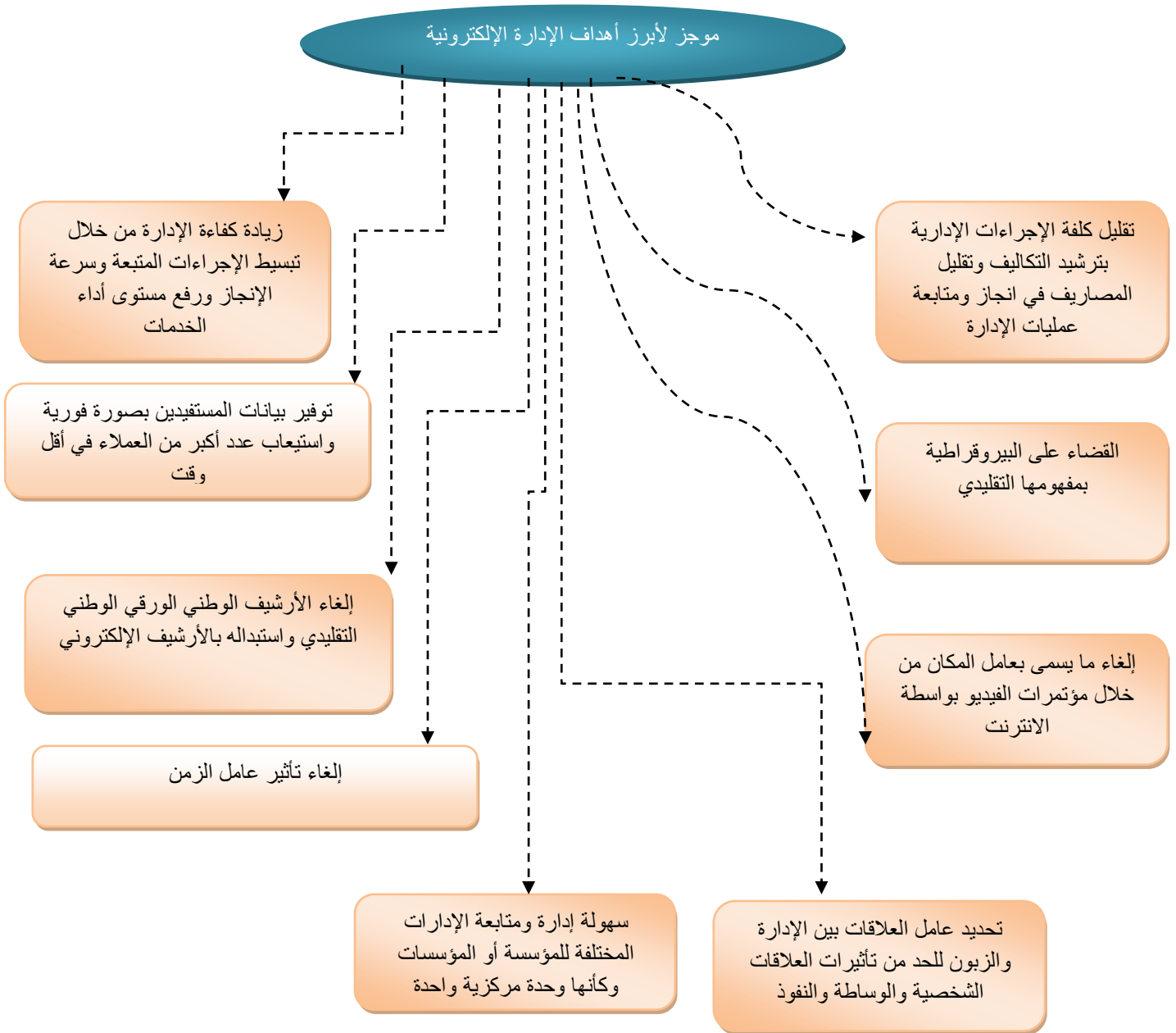
يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل:

- التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل البشري؛
 - التوافق مع بقية دول العالم الثالث خاصة المتقدمة منها؛
 - زيادة وتعزيز القدرات التنافسية للمؤسسات؛
 - توفير المعلومات والبيانات بصورة آنية؛
- و يذهب البعض الآخر إلى حصر أهداف الإدارة الإلكترونية جملة واحدة بغض النظر عن عوائدها المادية والغير مادية وتمثل في:
- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة ورفع كفاءة الموظف؛
 - القدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة فائقة؛
 - إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛
 - تقليل تكاليف الشغل من خلال إنجاز المعاملات بسرعة فائقة؛
 - توظيف وإدماج تكنولوجيا المعلومات؛
 - إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام إلكتروني رقمي؛
 - تحسين وتهيئة الجو الاقتصادي وجذب الاستثمارات من خلال الآليات المتوفرة والمتطورة في المؤسسات؛
 - إدارة ومتابعة القرارات المختلفة بالمؤسسة وكأنها وحدة مركزية؛
 - الحفاظ على سرية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها؛
 - إلغاء تأثير عامل الزمن والتأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث والتي تعني الدرجة الرفيعة من الكفاءة والتنوعية².
- والشكل الموالي يبين موجز لأبرز أهداف الإدارة الإلكترونية:

¹ وهيبية فراحي، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية البويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال استراتيجية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ألكلي محند أولحاج، البويرة، 2017-2018، ص11.

² مغربي شهرزاد مروى، حاكمي إكرام، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2020-2021، ص 18-19.

الشكل رقم (01): أهداف الإدارة الإلكترونية



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع ز الطباعة، عمان، الأردن، طبعة 01، 2015، ص128ثالثاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية

قام مفهوم الإدارة الإلكترونية على عدة مبادئ وأسس منها:

1. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين

يتطلب اهتمام الإدارة الإلكترونية بخدمة المواطن خلق بيئة عمل متنوعة من المهارات والكفاءات المهية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم

تشخيصها، والقيام بالتحليلات الدقيقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2. التركيز على النتائج

ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية على تحويل الأفكار الى نتائج مجسدة على أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة، كتسديد فواتير الهاتف عن طريق بطاقات الإئتمان دون التنقل الى المراكز المختصة، وكذا تسديد فواتير الكهرباء والغاز والرسوم وغيرها.

3. سهولة الاستعمال والإتاحة

أي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع في المنازل والمدارس والمكتبات وغيرها من المرافق لكي يتمكن كل مواطن من الدخول والتواصل بكل سلاسة.

4. تخفيض التكاليف

يؤدي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة حيث يؤدي إلى تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات بأسعار زهيدة.

5. التغيير المستمر

باعتبار أن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى تحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق على المنافس ويمكن القول أن الإدارة الإلكترونية ماهي إلا إدارة توجيه تنفيذ الأعمال الإلكترونية ، فهي تتم بشكل إلكتروني بحيث تصبح كل المهام تتجزأ استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال¹.

كما يرى عادل حرحوش الفرحي أن مبادئ الإدارة الإلكترونية تتحسر في:

¹ بن مسعود آدم قلمين، محمد هشام، لراي سفيان، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر، مجلة التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد الثاني، ص78.

- تشريع قانون يضبط منظومة الإدارة الإلكترونية ويستلزم تطوير وصياغة تشريعات تقترن بالتوضيح الإلكتروني والوثيقة الإلكترونية، ودورهما في إثبات واتخاذ القرارات مما يسهل الأعمال الإلكترونية.
- الارتقاء بالبنية التحتية سواء المادية المتمثلة في الأجهزة والمعدات المستخدمة أو البنية البشرية عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة أو البيئة التنظيمية.
- إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات التي توفرها الخدمات الإلكترونية في مختلف قطاعات العمل.
- تأسيس البنية الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والمحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه¹.

رابعاً: عناصر الإدارة الإلكترونية

من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب توفر عدة عناصر منها²:

1. **عتاد الحاسوب:** يتمثل في مكونات الحاسوب المادية ونظمه وشبكات وملحقاته.
2. **البرمجيات:** تعني الجانب الذهني أو الرقمي من نظم الحاسوب وبرامجه كبرنامج البريد الإلكتروني وقواعد البيانات.
3. **شبكة الاتصالات:** هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت، الإكسترنات وشبكة الإنترنت والتي تمثل شبكة قيمة للمنظمة وإداراتها الإلكترونية.
4. **صناع المعرفة:** ويتكون من القيادات الرقمية، المدراء، محلي الموارد المعرفية، ورأس المال الفكري للمنظمة.

¹صدام ظاهري، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وتنمية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2017-2018، ص10.
²أم الخير قوارح، مقاربة نظرية حول الإدارة الإلكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، جامعة حمة لخضر، الوادي، الجزائر، العدد الثاني، 2018، ص165-166.

شكل رقم (02): عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، مرجع سابق ذكره، ص24

خامسا: وظائف الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية المدرسة الأحدث في الإدارة، والتي تقوم على استخدام الأنترنت في إنجاز وظائف الإدارة الإلكترونية والتي بدورها تؤدي عددا من الوظائف الأساسية والتي مثلت تغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

- **التخطيط الإلكتروني:** يمثل التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف المرنة والآنية والمختصرة للتجديد والتحديث المستمر، وذلك بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق، كما أنه يتجاوز الفكرة التقليدية لتقسيم العمل بين الإدارة وأعمال التنفيذ¹.

- **التنظيم الإلكتروني:** يعتمد التنظيم الإلكتروني على التقسيم الإداري الذي تتعدد فيه مراكز السلطة ويقوم على وحدات مستقلة والسلطة الاستشارية إضافة للتنظيم الإداري متعدد الرؤساء المعتمد بدوره على الوحدات الثابتة.

- **الرقابة الإلكترونية:** تسمح الرقابة الإلكترونية بالمراقبة الفورية، من خلال شبكة المؤسسة مما يمكن تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف والخطأ وعملية تصحيحه².

¹ أم الخير قوارح، مرجع سابق ذكره، ص166.

² صباح شنايت، تجسيد الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الجزائر، مجلة الشؤون الاجتماعية، العدد130، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2016، ص204.

- القيادة الإلكترونية: تركز القيادة الإلكترونية في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الإنترنت وتمتاز بزيادة توفير وجودة المعلومات، وسرعة الحصول عليها إضافة إلى أنها تتسم باختصار الوقت، حيث تجعل القائد الإلكتروني يتصف بمواصفات جديدة وهي سرعة الحركة، الاستجابة والمبادرة في تسيير الأعمال واتخاذ القرارات.

و تشمل القيادة الإلكترونية العناصر الآتية:

1. القيادة التقنية العملية: والتي تقوم على استخدام تكنولوجيا الإنترنت لزيادة تدفق الإنترنت وسرعة توفيرها مع تحسين جودتها ؛

2. القيادة البشرية: تتميز بوجود قائد يتمتع بالمعرفة والحرفية وحس التعامل مع الآخر ؛

3. القيادة الذاتية: تعتمد على تحفيز النفس، التركيز على المهام ومرونة التكيف.

المبحث الثاني: متطلبات ومعوقات تجسيد الإدارة الإلكترونية

في ظل انتشار تكنولوجيا الإعلام والاتصالات وسهولة إتاحتها ووصولها لجميع فئات المجتمع فرضت على الدول والحكومات إلى اللجوء واتخاذ الإدارة الإلكترونية كخيار رئيسي تراهن عليه للمضي والتقدم وتحسين الخدمات في شتى المجالات والبيئات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

فمن أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية بطريقة ناجعة وفعالة يلزم توفر عدة متطلبات وشروط من أجل الحصول على التطبيق الأقرب للمثالية والوصول إلى الأهداف المسطرة لتطبيق هذا النوع من الإدارة، وفي الطريق لتوفير هذه المتطلبات والشروط ظهرت عدة معوقات وصعوبات واجهت تطبيقها.

بناءً على ما سبق سنحاول في هذا المبحث التعرف على الأسباب التي دفعت بالحكومات والمنظمات للتحويل للإدارة الإلكترونية وعلى متطلبات تجسيدها كما والتطرق للصعوبات والمعوقات التي صادفتها في سبيل التطبيق الفعال لها.

المطلب الأول: أسباب التحول للإدارة الإلكترونية

إن السبب وراء تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية لا يرتبط باحتياجات الإدارات والمؤسسات فقط، بل واقع مفروض لحتمية التغيير التي فرضتها متطلبات العصر وتحدياته وهيمنة منطلق المعرفة، حيث أصبح لزاماً على المجتمعات العصرية خوض التجربة التقنية لبلوغ مستوى أفضل من الخدمات وسنوضح هذه الدوافع والأسباب فيما يلي:¹

أولاً: دافع الزمن:

يعد معيار الزمن إحدى أبرز العوامل المحددة للمنافسة المحلية والعالمية والسبب الرئيس للتقدم والتطور، فسعي الشركات والمنظمات إلى تقديم منتج جيد بمقاييس جودة عالمية لا يحسم

¹ وهيبه حارث، سمير يوسف خوجة، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها، مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، المجلد 07، العدد 02 ديسمبر 2021، ص 168-170.

المنافسة لصالح هذه المنظمة، فهناك عنصر آخر مهم وهو عامل الزمن، فمثلا في حالة استوفت جميع المؤسسات شروط الجودة وحققت منتجات ذات كفاءة عالية يبقى هو العامل الحاسم في إقرار حظوظ إدارة أو مؤسسة على البقاء والمنافسة.

ثانيا: تطور الحاسوب وتطبيقاته:

شهد عالم الحواسيب تطورا رهيبا وسريعا خاصة في آخر عقدين من الزمن وشهدت ظهور عدة أجيال للحواسيب وصولا للحاسب الشخصي، ليس هذا فقط بل رافق ذلك تطور آخر على مستوى التقنية فقد نجحت تطبيقات التقنية في الوصول لنتائج لم تكن قابلة للتجسيد من قبل، فأتاحت إمكانية التعلم عن بعد عبر اقتناء مناهج أعتى جامعات العالم، فضلا على إمكانية عبر تقنية التخاطب المتعدد دون أن يظطر أحد للقيام بأي جهد يذكر، وقد كانت لظهور هذه التقنية آثارها الواضحة على الإدارة ، فقد ظهرت نظريات ومفاهيم جديدة ،فقد أصبحت الآلة تتخذ العديد من القرارات بناءً على برامج خاصة يتم تحميلها عليها إلى درجة جعلت العديد من المهتمين بإدارة على غرار هيربرت، سيمون وو داركر يتوقعون أن تزيد نسبة الآلات على نسبة العمال بل وتحل محلهم خاصة وظهور وانتشار الذكاء الاصطناعي في آخر السنوات الذي يعد نقلة نوعية في هذا المجال فاتحا بذلك آفاقا جديدة كلياً على إمكانية تعزيز دور الآلة في تعويض عمل الإنسان.

ثالثا: تطور الاتصالات:

تلعب الاتصالات دورا بارزا في المؤسسة، فهي همزة الوصل بين الأقسام المختلفة ، ونتيجة للتطورات الموهولة في التقنية ظهر ما يعرف بالاتصالات الإلكترونية، التي تتيح للإدارة الوصول لكل ما تحتاجه من معلومات سواء من داخل المنظمة أو خارجها بسرعة ودقة فائقة، إضافة الى خفض التكلفة وتعزيز القدرات الإستراتيجية لنظم الاتصالات والإدارة وتحقيق مجموعة من الفوائد أهمها:

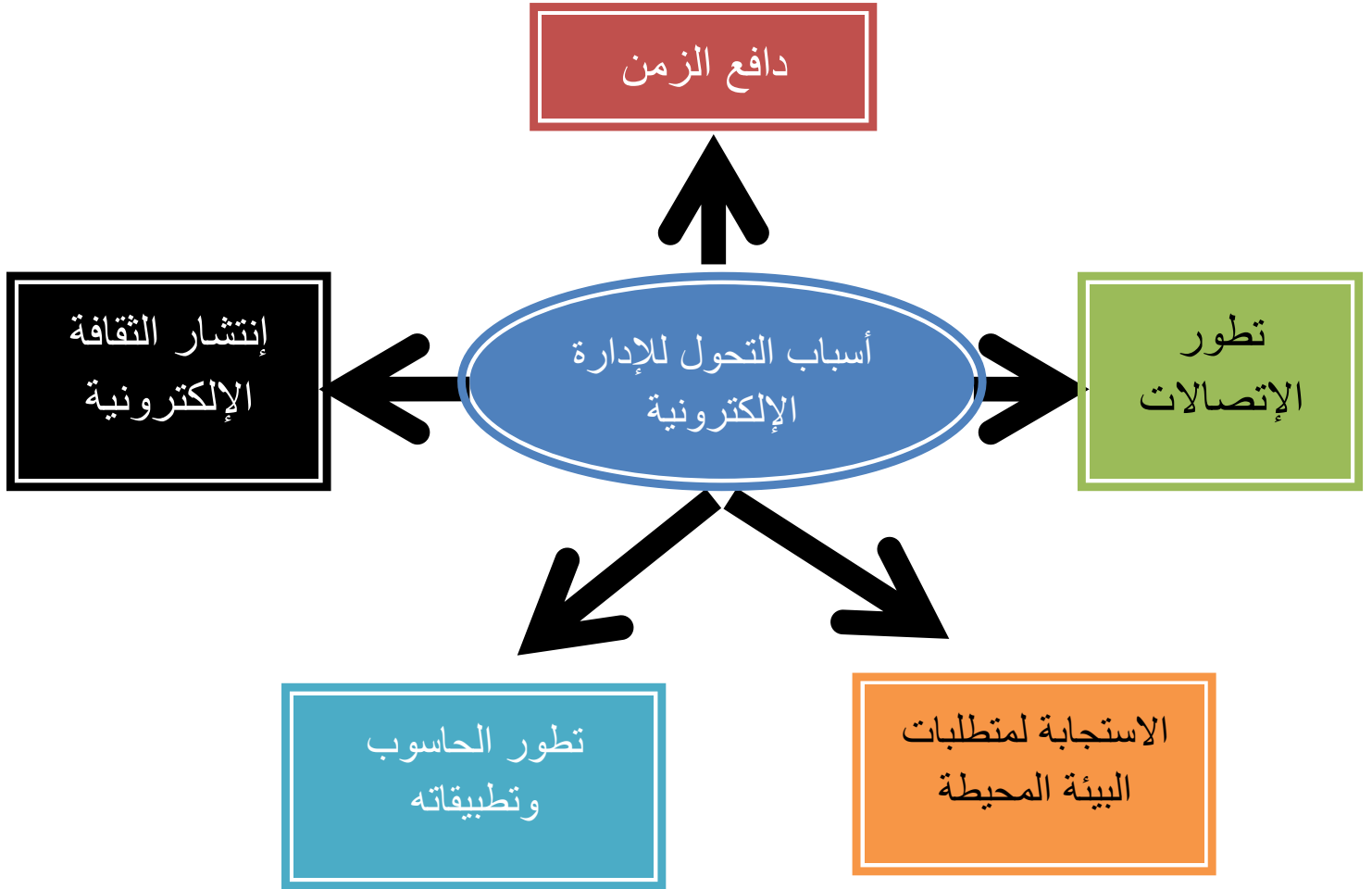
- فوائد ملموسة: تتمثل في تخفيض قيمة الانتقال والإيصال، اختصار الوقت، القضاء على الأعمال الروتينية في المعاملات والخدمات، توفير العمالة، تقليل وسائل النقل والحفظ.
- فوائد غير ملموسة: وتتمثل في الرقابة الجيدة والدقيقة على الأعمال، التحسين المستمر والدائم لظروف العمل وتسهيلها، تقليل الاحتكاك بين المراجعين والمتعاملين وبين المنظمة.
- الاستجابة والتأقلم مع ظروف البيئة المحيطة: نتيجة للتفاعل المستمر للمؤسسات مع بيئتها الخارجية تخضع لحتمية التكيف مع ما يقع من تغيرات وتطورات في شتى المجالات لتجنب العزلة أو التخلف، وتعزيز التنافس في تقديم المنتجات والخدمات بناءً على معايير محددة (الكفاءة، والفاعلية الكمية والنوعية) وعليه فتطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية أصبح وتقعاً حتمياً ومفروضاً.

رابعاً: إنتشار الثقافة الإلكترونية:

إن الأفراد اليوم أصبح لديهم وعي، وانتشرت بينهم الثقافة الإلكترونية من خلال وسائل التواصل الرقمي، ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية ومقاهي الانترنت، فلم يعد الأمر يتطلب مستوى تعليمياً أو ثقافياً كبيراً أو شهادة جامعية متخصصة في الإعلام الآلي حتى يتمكن من التعامل مع التقنية الرقمية، فقد أصبح بالإمكان معرفة كل ما يحدث حول العالم من خلال وسائل الاتصال لرقمية.

وتعتبر الدوافع والعوامل السابقة من أبرز الأسباب التي ساهمت في التحول و بروز الإدارة الإلكترونية كخيار عملي وواقعي نتيجة التطور الإلكتروني الذي يشهده العالم

الشكل رقم (03): يوضح أسباب التحول للإدارة الإلكترونية



المصدر: وهيبة حارش، يوسف محمد خوجة، مرجع سابق ذكره، ص170.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يستلزم التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية توفر عدة شروط منها:

أولاً- بنية تحتية ملائمة:

تعتبر البنية التحتية المكون الرئيسي الملموس لمشروع الإدارة، والذي لا يمكنها القيام من دونه، وتتمثل في مجموعة من المكونات البشرية والمادية التي يمكن من خلالها من تجسيد التطبيقات الإلكترونية، لذلك وجب توفير بنية تحتية مواتية وملائمة تحترم هذه الشروط:

- بناء نظام معلومات وقاعدة بيانات متطورين ونحيينهما وفق آخر التطورات.
- تبني خطة وطنية لأمن المعلومات تضمن التعاون بين القطاعين العام والخاص.

- التخطيط المالي العقلاني وتخصيص الإمكانيات المادية اللازمة لإجراء التحول المطلوب.

- توفير التقنيات اللازمة ولتطبيق الإدارة الإلكترونية ومواكبة آخر مستجداتها.

- إعادة النظر في البنية الأساسية للتجهيزات والمعدات والبرامج لغرض تحديثها وترقيتها لتقديم خدمات إلكترونية ذات جودة.

ثانياً - المتطلبات الإدارية:

تتطلب الإدارة الإلكترونية تواجد هيكل تنظيمية ومرنة، ونظام شبكي يستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تعتمد على المبادرة والإبداع، والريادة في الأداء وإنجاز الأعمال بفاعلية وجودة عاليتين، وتتمثل هذه المتطلبات الإدارية في:

- توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد الأهداف المسطرة له لتحقيقها.

- استيعاب الأعمال الثانوية من أجل تبسيط النظام وجعله ملائماً للتحول للإدارة الإلكترونية.

- التخلص من كل أشكال البيروقراطية والعمليات الروتينية المملة والتجديد في الأساليب المتبعة في المؤسسات والإدارات.

- إضافة العمليات الضرورية واللازمة لدعم وتسهيل التحول إلى الأعمال الإلكترونية.

- تحديد درجة مساهمة كل عملية ووظيفة في الوصول لتحقيق النتائج المرجوة.

ثالثاً - المتطلبات السياسية:

حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، عن طريق توفير كل الإمكانيات المادية واللوجيستية وتقديم الدعم المعنوي المساعد على تخطي الصعوبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني.

رابعاً - المتطلبات القانونية والرقابية:

يقتضي التحول الإلكتروني إصدار التشريعات اللازمة لذلك قبل وأثناء وبعد التطبيق، فقبل التطبيق يتم التشريع لتحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني، أما أثناءه فيكون من أجل تكملة النقص وسد الثغرات القانونية، وبعده يكون لوضع القواعد القانونية الضامنة لأمن

المعاملات الإلكترونية، وتحديد العقوبات للمتجاوزين والخرقين للقوانين المنظمة لمعاملات الإدارة الإلكترونية.

أما من الجانب الرقابي تعد مسائل الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية وحماية المعلومات الشخصية والوطنية من أهم معضلات العمل الإلكتروني ، باعتبار أن عملية التحول الإلكتروني تستلزم نقل وحفظ كافة البيانات والوثائق إلكترونياً لتحقيق متطلبات الإدارة، ومن أجل تحقيق أمن المعلومات الإلكترونية وجب التقليل من تأثيرات السلبات (القرصنة ، التجسس الإلكتروني) على استخدام الأنترنت، وإزالة تخوف المتعاملين من مخاطر المعاملات الإلكترونية، وجب اتخاذ جملة من الاحتياطات وهي:

- وضع جملة من السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت ؛
 - تشريع القوانين واللوائح الرادعة والتي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاك الخصوصية ؛
 - تشفير البيانات المحفوظة وتخزينها ونقلها عبر مختلف الوسائط ؛
 - تحديد أطر الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة مع ضبط آليات التفتيش والمراقبة لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية ؛
- خامساً- المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:**

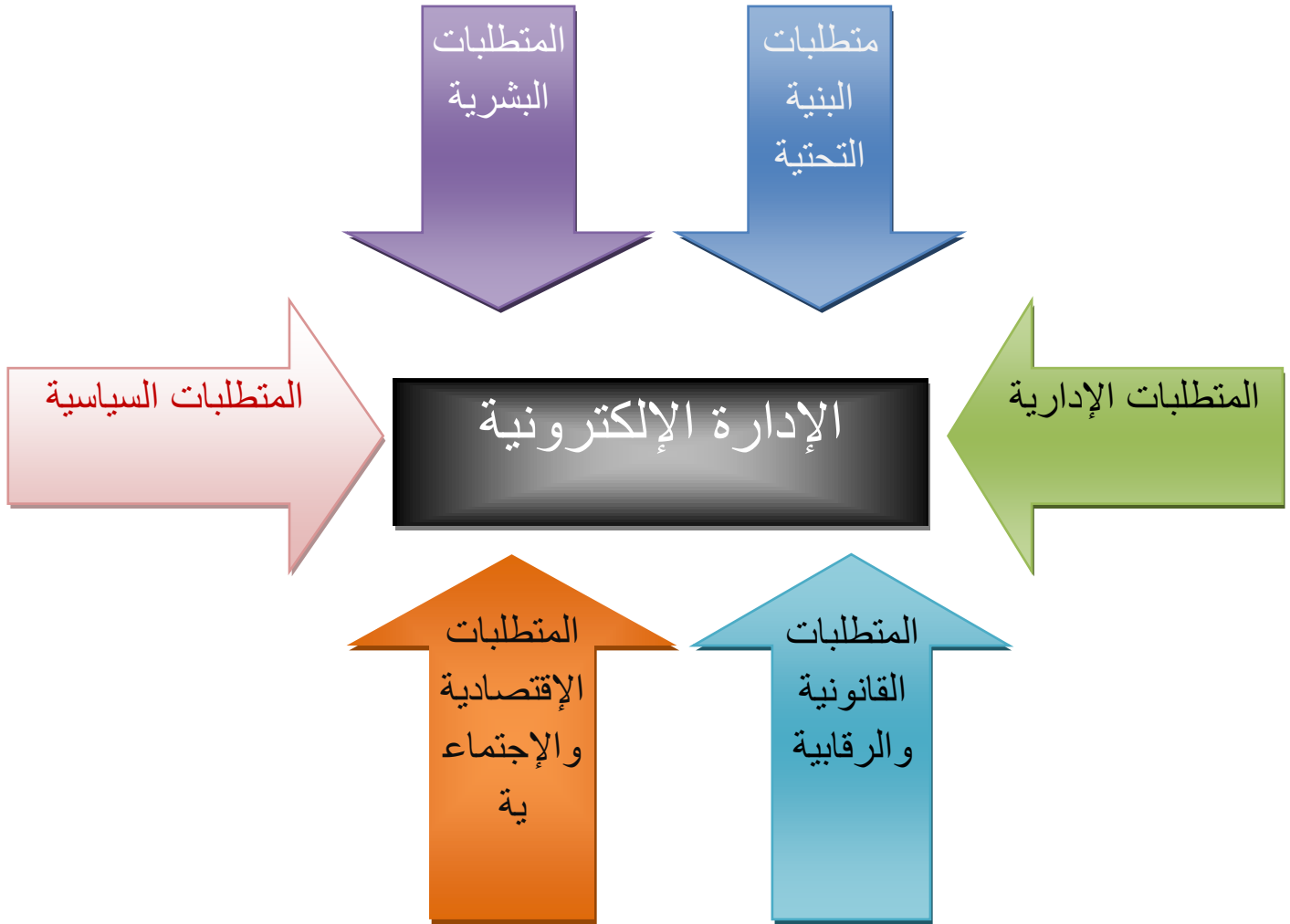
وتهدف لخلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية على مستوى الإدارات، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم الندوات والمؤتمرات والحملات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على تعلم استخدام هاته التقنيات وإدراجها ضمن المناهج التعليمية لكل المستويات، دون إهمال الإستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

سادساً- المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري العنصر الرئيسي والحاسم لنجاح تجربة تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ لهذه التقنية، من خلال اكتشافها ثم العمل عليها وتطويرها من أجل تحقيق الأهداف التي سطرها، ومنه تعتبر الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري وتتمثل

في البنية التحتية البشرية من خلال جودة التكوين والقدرة على التحكم في تقنياتها والقدرة على التعامل مع المستجدات والحالات الطارئة التي يمكن مصادفتها، وأيضاً في مجموعة الملكات العلمية والفنية لتقديم الخدمات المرتبطة بالمعاملات الإلكترونية¹.

الشكل رقم (04): متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبين.

¹ أحمد مراد، بلعباس فؤاد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018-2019، ص 21-22.

المطلب الثالث: معوقات تجسيد الإدارة الإلكترونية

إن مجرد وجود استراتيجية متكاملة للتحويل إلى نمط الإدارة الإلكترونية لا يعني أن الطريق ممهدة لتنفيذ هذه الإستراتيجية بسهولة وسلاسة وبشكل مثالي وذلك لأن العديد من الصعوبات والعقبات ستواجه تطبيق الخطة ولذلك يجب على المسؤولين عن وضع وتنفيذ هذا المشروع التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل وتنفيذ إستراتيجية الإدارة الإلكترونية وذلك إما لتجنبها كلياً أو إيجاد حلول مناسبة ومستعجلة في حال وقوعها ومن جملة هذه الصعوبات نذكر¹:

- التخبط السياسي والذي يمكن أن يؤدي لمقاطعة مبادرة "الإدارة الإلكترونية" وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر خطراً كبيراً على الإدارة الإلكترونية ؛
- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة الإدارة الإلكترونية لا سيما في حالة تدني العائدات المالية الحكومية ؛
- تأخر متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساس أي عملية لتنفيذ "الإدارة الإلكترونية" ؛
- الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لمدة من الزمن مما من شأنه أن يعيق تنفيذ الإدارة الإلكترونية ؛
- مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على مناصبهم بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية ؛
- عدم تقبل المجتمع لفكرة الإدارة الإلكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الإنترنت نظراً للأزمات الاجتماعية-الاقتصادية خاصة في حالة ما كانت هذه العملية مكلفة مادياً ؛

¹ كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008، ص 47-48.

- نقص في الإمكانيات والقدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محليا أو دعم غير كاف من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية المبذولة من أجل تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية ؛

كما أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يتطلب توفر العديد من المتطلبات سواء المتعلقة منها بعملية التنظيم وإدارة التحول أو المتعلقة بالموارد البشرية والإمكانات المادية، وعدم أو ضعف تجسيد هذه المتطلبات يشكل عائقا من عوائق التحول، ومن أهمها¹:

- إختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة ؛
- عدم إقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته؛
- عدم توفر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح؛
- صعوبة الوصول إلى الإدارة الإلكترونية المتكاملة داخل المنظمات؛
- عدم توافر بنية أساسية فنية جيدة؛
- الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها؛
- عدم الثقة في حماية وسرية التعاملات الإلكترونية؛
- عدم وجود وعي وتحكم جيد بتقنيات الحواسيب عند بعض الإداريين الذين يملكون القرار بإدخال هذه التقنية من عدمه؛
- عدم تهيئة بيئة العمل الإدارية؛
- ضعف إهتمام الإدارة العليا بمتابعة وتقييم مدى تطبيق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية؛

أو يمكن تصنيف هاته المعوقات حسب طبيعتها إلى:

أولاً: معوقات إدارية.

تعتمد بعض الدراسات الحديثة أن المعوقات الإدارية المانعة من تطبيق الإدارة الإلكترونية

راجع إلى:

¹ عيدوني الكافية، بن حجوبة حميد، مرجع سابق ذكره، 232-233.

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية أدى إلى تأخر تطبيق البرامج وعدم تجسيدها في كثير من الإدارات.
- غياب رؤية إستراتيجية واضحة فيما يخص إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول الإلكتروني.
- التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية من طرف العمال وعدم تطبيق التقنيات الحديثة بحجة عدم التحكم والنقص في التكوين.

ثانيا: المعوقات السياسية والقانونية: وتتمثل في:

1- المعوقات السياسية:

حيث تمثل الإرادة السياسية الدعامة الفاعلة لإحداث النقلة النوعية في تحسين الإدارة الإلكترونية وتعميمها ومن خلال تقديم الدعم السياسي اللازم لإلزام الجهات الإدارية بضرورة التحول نحو التكنولوجيا الحديثة.

2- أجهزة حكومية للمتابعة:

عدم وجود أجهزة حكومية مهمتها متابعة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال النظر في تقارير اللجان المكلفة بتقييم برامج التحول الإلكتروني واتخاذ القرارات اللازمة من أجل تجسيد هذا البرنامج بطريقة سليمة.

3- غياب التأطير القانوني:

تتمثل في غياب التشريعات القانونية التي تحدد شروط التعامل الإلكتروني والتي تعاقب على انتهاكها واختراقها، و تخريب برامج الإدارة الإلكترونية من خلال تحديد العقوبات الردعية لمرتكبيها، كذلك شكل وصيغة التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب القوانين المنظمة قد يؤدي للتعرف على هوية العميل، بالإضافة إلى انتهاك الخصوصية والسرية في التعاملات الإلكترونية¹.

¹شعيب محمد توفيق، وعيل حكيم، واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 22، العدد 02، 2022، ص76-77.

ثالثاً: المعوقات المالية والتقنية: وتتمثل في:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية يشكل عائقاً في تجسيد مشاريع التحول وتعميمها في جميع الإدارات.
- ضعف شبكة الإنترنت كعائق إنجر عنه رداً وبطء الخدمة مما أدى إلى إعاقة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

رابعاً: المعوقات البشرية: تنقسم إلى:

1- الأمية الإلكترونية:

تعاني الكثير من الشعوب وخاصةً في الدول النامية من صعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة وهذا راجع لغلاء هذه الخدمة أو غياب دورات تكوينية ورسكلة موظفي الإدارة في ظل تحولات الإدارة الإلكترونية.

2- ارتفاع سعر المعدات الإلكترونية:

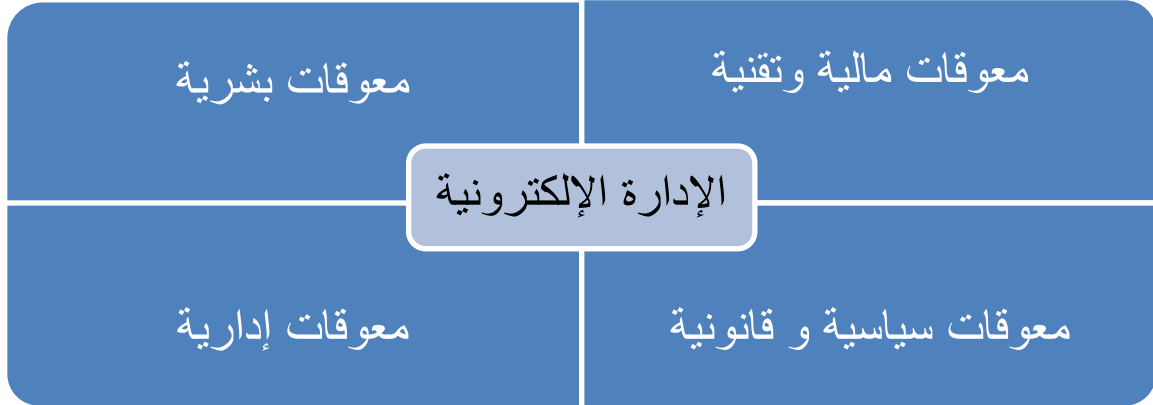
تتمثل هاته المعدات في الحاسوب ومعداته وكذا الربط بشبكة الانترنت حيث أدت هذه الصعوبة في امتلاك هاته المعدات إلى عدم استعمال التقنيات الحديثة للتواصل مما نتج عنه ضعف وعزوف عن المشاريع الإلكترونية.

خامساً: التهديدات والمعوقات الأمنية

أدى التخوف من هذه التقنيات الحديثة إلى عدم أمنها وسريتها حيث أن الواقع العملي سجل الكثير من الاختراقات التي تهدد الأمن وتنتهك الخصوصية مما جعل الإقتناع بالتعاملات الإلكترونية أمراً صعباً خاصةً المعاملات الإلكترونية المالية عن طريق بطاقات الائتمان أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية¹.

¹بوقلاشي ع. الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإجراءات العمومية، أطروحة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2011، ص142.

الشكل رقم (05): معوقات تجسيد الإدارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبين

المبحث الثالث: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

قامت الجزائر وتقوم ببذل جهود حثيثة على غرار كل دول العالم في سبيل مواكبة العصر وإدماج أساليب الإدارة الإلكترونية لتحل محل الإدارة التقليدية وتطوير المنظومة الإدارية وقد قامت بعدة خطوات وانتهجت العديد من الخطط والإستراتيجيات للوصول لذلك الهدف. وفي هذا المبحث سنتعرف على تاريخ الإدارة الإلكترونية في الجزائر وبعض أمثلة تطبيقاتها في الجزائر دائماً.

المطلب الأول: بدايات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تم ربط الجزائر بالإنترنت عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) في مارس 1994 وذلك في إطار التعاون مع اليونيسكو بهدف إقامة الشبكة الإفريقية للمعلومات (RINAF) والتي تمثل الجزائر لها نقطة الإنطلاق إلا أن قوة الخط التي تم ربط الجزائر به من مدينة بيزا الإيطالية كانت ضعيفة 96 كيلو بايت/ ثا ثم وصلت عام 1997 إلى 256 كيلوبايت/ ثا باستخدام الألياف البصرية والربط كان من باريس بفرنسا، كما تم ربط الجزائر عام 1998 بالقمر الصناعي الأمريكي MAA بطاقة 01 ميغابايت/ ثا وفي مارس 1999 صارت طاقة الربط 02 ميغابايت/ ثا¹.

كما تم إحصاء 130 هيئة مرتبطة بالإنترنت سنة 1996 وارتفعت لـ 800 هيئة خلال عام 1999 منها 100 هيئة من القطاع الجامعي، 500 هيئة من القطاع الإقتصادي و 50 هيئة من القطاع الطبي كما تتوزع النسبة المتبقية على القطاعات الأخرى، وكان استخدام الإنترنت في بادئ الأمر ضئيلاً ومحصوراً على الهيئات العمومية فقط، ثم صدر المرسوم التنفيذي رقم 98/257 والذي يحدد شروط وكيفية استخدامك الإنترنت عام 1998، ثم سنة 2001 في محاولة لأخذ حصة معتبرة من سوق الإنترنت بالجزائر قامت وزارت البريد والمواصلات بإنشاء شركة اتصالات الجزائر بالتعاقد مع الشركتين لوسنت تكنولوجي السويدية المختصة في إنشاء القواعد الخاصة وإيريكسون الأمريكية التي تمكن من بث يتجاوز 30 ميغابايت/ ثا مع ارتفاع عدد مقدمي الإنترنت ، ارتفع عدد المشتركين إلى حوالي 1.9 مليون مشترك عام 2005، وفي

¹ بختي إبراهيم، الإنترنت في الجزائر، مجلة الباحث، العدد الأول، 2002، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص 31.

أكتوبر 2006 أعلنت في تقرير لها أن عدد المشتركين وصل إلى 3 ملايين في جويلية من نفس العام ، أما في سبتمبر 2007 بلغت الإحصائيات 4 ملايين مشتركو بلغ سنة 2008 ل 5ملايين مستخدم في حين بلغ عدد مقاهي الأترنت 6000 مقهى¹.

مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013:

تبنّت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية في إطار اهتمام الحكومة بضرورة عصنة القطاع الحكومي وما تملّيه الظروف الإقتصادية والإجتماعية والتكنولوجية ، حيث يمثل تحدي الرقمنة وتدعيم الرأس مال البشري أساسا للرهانات التي تطرحها التنمية الإقتصادية والإجتماعية وعاملا مهما لتحضير البلاد لمواجهة تحديات العولمة، وتهدف استراتيجية الجزائر الإلكترونية تهدف لإبراز مجتمع المعرفة الجزائري مع الأخذ بعين الاعتبار التغيرات السريعة والجزرية التي يشهدها العالم وتتمحور هذه الخطة على ثلاث عشرة محورا وهي كالتالي:

1- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية: سيحدث إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتحسين الخدمة المقدمة للمواطنين بصورة أنسب، وفي هذا السياق تم وضع أهداف خاصة ولكل دائرة وزارية وتخص الجوانب التالية: استكمال البنى التحتية المعلوماتية- وضع نظم إعلام مدمجة- نشر تطبيقات قطاعية متميزة- تنمية الكفاءات البشرية- تحسين جودة الخدمات الإلكترونية للمواطنين والشركات والعمال.

2- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية المنوطة بتمكين المواطنين من الإستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال: إعادة بعث منصة "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط ذات تدفق سريع مع توفير تكوين جيد ومضامين مميزة لفئات المجتمع، والزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الأترنت والمنصات المتعددة الوسائط ودور العلم...

¹باديس لونيس، جمهور الطلبة الجزائريين والأترنت، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 61.

3- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في الشركات: حيث أصبح استخدام التكنولوجيات الحديثة أمرا حتميا وضرورة ملحة من أجل تحسين الأداء وتحسين جودة الخدمات والمنتجات المقدمة لدى الشركات ولهذا تم إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي.

4- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق العالي: من خلال تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات- تأمين الشبكات وتحسين نوعية خدمات الشبكات- التسيير الفعال لإسم نطاق "dz".

5- تسريع وتيرة تطور الإقتصاد الرقمي: مواصلة الحوار الوطني بين الشركات والحكومة وتوفير الظروف الملائمة لتنمية الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز- وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج مضمون- توجيه النشاط الإقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

6- تدعيم البحث العلمي والابتكار والتطوير: يستلزم الإقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا كبيرا بين البحث والابتكار والجانب الإقتصادي، حيث أن الابتكار هو الضامن لتطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

7- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني: يستتج من دراسة جميع الترتيبات التشريعية القائمة على مجموع القوانين الجزائرية لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استعمال وتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعليه لابد من تكوين قاعدة قانونية صلبة من تشريعات وقوانين منظمة ومحددة لاستخداماته التقنيات الحديثة تماشيا مع اللوائح الدولية ومتطلبات مجتمع المعلوماتية.

8- تطوير الكفاءات البشرية: إعادة النظر في مناهج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتلقين وإيصال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتجهيزاتها لكل فئات المجتمع.

9- آليات التقييم والمتابعة: من خلال إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية وإعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

10- إجراءات تنظيمية: تدعيم التنسيق والانسجام وطنيا وبين مختلف القطاعات، تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.

11- الإعلام والاتصال: إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر وإقامة نسيج جمعي مكمّل ومدعم للجهود والعمل الحكومي.

12- تثمين التعاون الدولي: من خلال المشاركة الفعالة في الحوارات والمؤتمرات الدولية وإقامة شركات مع مختلف الشركاء ومن مختلف أنحاء العالم ضمن شركات تهدف للتحكم في التكنولوجيات والمهارات.

13- الموارد المالية: يستلزم تنفيذ خطة الجزائر الإلكترونية موارد مالية مهولة، لذا فإن هذا البرنامج يستلزم تنفيذاً بمراحل وبميزانيات مجزئة¹.

المطلب الثاني: بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تسعى الجزائر كغيرها من الدول لتحسين الخدمات المقدمة لمواطنيها وتفعيل إداراتها لغرض مواكبة التطورات العالمية، وإدخال العنصر التكنولوجي في جملة الخدمات المقدمة من إداراتها وسنأخذ كأمثلة على ذلك كل من القطاع البنكي والبريدي، القطاع الصحي والقطاع الخدماتي وسيكون كالتالي:

أولاً: القطاع البنكي في الجزائر:

انتهجت الجزائر مجموعة من القوانين لمواكبة التطورات التكنولوجية في المجال البنكي، حيث أصدرت قانون النقد والقرض الذي تناول أشكال ووسائل الدفع الحديثة الواجب تطبيقها في البنوك، إذ عرفت المادة 69 من الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض وسائل الدفع بأنها "الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل"، وتتمثل في:

1- البطاقات البنكية: حيث هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه لاستعمالها بدل حمل النقود، فهي بطاقة مستطيلة الشكل تحمل اسم الهيئة المصدرة لها

¹عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015-2016، ص 91-92-93.

مع شعارها وتوقيع حاملها بشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، اسم صاحبها، رقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيتها.

2- بطاقة السحب الآلي: وهذه البطاقة يصدرها البنك رغبة منه في عدم وجود ازدحام على شبك الصرف، حيث يمكن للعميل من خلالها سحب مبالغ نقدية من حسابه، وذلك خلال الفترة التي يكون البنك فيها مغلقا، وتتم هذه العملية عن طريق إدخال البطاقة في الصراف الآلي الخاص بالبنك وإدخال الرقم السري مع تحديد المبلغ المراد سحبه، وبعدها يحرر الصراف الآلي فاتورة أو كشف بالأموال المسحوبة مرفوقة بالتاريخ، كون العميل يسحب من حسابه البنكي¹.

3- بطاقة الإئتمان: تمكن العميل من اقتناء السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمه لهذه البطاقة، ويقوم البائع بتقديم الفاتورة الموقعة من العميل إلى البنك مصدر الإئتمان فيسدد قيمتها له، ويقدم البنك كشفا شهريا بإجمالي القيمة لتسديدها أو خصمها مباشرة من الحساب البنكي للعميل².

4- بطاقة الاعتماد: وهي بطاقة يصدرها تاجر أو هيئة مكلفة بمنح قروض استهلاكية وتسمح لصاحبها بالحصول على خط اعتماد يستعمله كيفما شاء في حدود مبلغ محدد مسبقا ويعاد تشكيله بفضل التسديدات.

5- نظام المقاصة الإلكترونية: يعتمد هذا النظام على المعالجة عن بعد لتسويات المعاملات بين البنوك والمؤسسات المالية ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنك بالاعتماد على الربط الشبكي فيما بينها وهذا تحت إشراف البنك المركزي³.

ثانيا: الإدارة الإلكترونية في قطاع الصحة بالجزائر:

شكلت بطاقة الشفاء أحد أهم الإصلاحات التي أجريت في سياق تحديث قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر، وهو مشروع مستوحى من عدة تجارب عالمية سابقة وهو محدد من خلال

¹ ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2005، ص3.

² أيمن عبد الحفيظ، حماية بطاقة الدفع الإلكترونية، القاهرة، دار النهضة العربية، 2007، ص33-43.

³ سيد احمد حمزي، تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 2001-2002، ص74.

دمج التكنولوجيات الحديثة وبالتالي تشكيل صلة بين منظمة الضمان الاجتماعي والمؤسسات الصحية والمؤمن الاجتماعي. وقد تأسست على مرحلتين هما:

المرحلة الأولى: كانت بين عامي 2007 و 2013 مع إنشاء بنية تحتية أساسية مجهزة بالمعدات اللازمة لتشغيل النظام مما سمح بإنشاء شبكة كومبيوتر وتطبيقات تجارية مختلفة وقاعدة بيانات كبيرة.

المرحلة الثانية: التي بدأت في 3 فيفري 2013 وهي المرحلة النهائية لتوسيع نطاق استخدام بطاقة الشفاء على الصعيد الوطني، وأتاح ذلك للأشخاص المؤمن عليهم الاستفادة من الأدوية من جميع الصيدليات المسجلة على مستوى الوطن.¹

1- بطاقة الشفاء: وتسمى البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا ويتم إعدادها طبقا للمقاييس التقنية المعمول بها في هذا المجال.² كما يمكن أن تكون بطاقة شفاء عائلية، كما يمكن أن تكون بطاقة الشفاء فردية أو لذي الحق أو ذوي الحقوق³، وتسلم بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا من طرف هيئة الضمان الاجتماعي المنتسب إليها.⁴

2- المفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج: يدرج المفتاح الإلكتروني لهيكل العلاج الخدمات المرتبطة بالعلاج لمهني الصحة تركيبة إلكترونية "الدارة المصغرة" تتحدد مواصفاتها التقنية طبقا للمعايير المعمول بها في هذا المجال والتي تحتوي على رقم تسلسلي.⁵ حيث يعتبر المفتاح الإلكتروني لهياكل العلاج شيئا شخصيا ولا يمكن استعماله إلا من طرف صاحبه وتحت مسؤوليته فيما يخص الأداءات المخصصة لصالح المستفيدين المسجلين في بطاقة المؤمن له اجتماعيا وبالنسبة للعمليات المتصلة بها، كما لا يمكن إعارته إلى الغير بأي حال من الأحوال

¹ صندوق الضمان الاجتماعي الجزائري لسنة 2013.

² مرسوم تنفيذي رقم 10-116 المؤرخ في 3 جمادى الأولى 1431 الموافق ل 18 أبريل 2011 والذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للشفاء، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 26، ص 12.

³ المادة 3، مرجع سابق ذكره، ص 13.

⁴ المادة 4، مرجع سابق ذكره، ص 13.

⁵ المادة 28، من المرسوم التنفيذي رقم 10-116، الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج، مرجع سابق ذكره، ص 15.

ولأي غرض كان¹. ويسمح استعمال المفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج للإطلاع على المعطيات المرخصة لبطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا وكذا إعداد وتوقيع الفاتورة الإلكترونية وإرسال كل وثيقة أو معطيات أخرى موجهة لهيئة الضمان الاجتماعي².

ثالثا: نموذج الإدارة الإلكترونية في القطاع الخدماتي في الجزائر:

استفاد القطاع الخدماتي بالجزائر من الرقمنة الإلكترونية التي تم بموجبها استحداث مختلف خدمات الحالة المدنية كاستحداث جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية.

1- جواز السفر البيومتري: حرصت وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية أن يكون هذا الملف المتعلق بوثائق الحالة المدنية ناجحا نظرا لما خصص له من إمكانيات مادية وبشرية هائلة لعصرنة المرفق العمومي وتكوين الأعوان تكوينا ملائما مع مراعات التعليمات الصارمة الصادرة عن الوصاية، حيث أصدرت الوزارة جواز السفر البيومتري للقضاء نهائيا على عمليات التزوير، حيث يحتوي على شريحة إلكترونية تخزن فيها معلومات حامل الجواز وصورته الرقمية وبصماته وتوقيعه الرقمي والبيانات الخاصة بوثيقة السفر. ويتضمن الجواز البيومتري كذلك صورة طيفية لا تظهر إلا بزوايا معاكسة للضوء، وغالفا شفافا به صورة مرئية وغير مرئية يتضمن 19 عنصرا أمنيا لا ترى إلا بانعكاس البصري للضوء كخريطة الجزائر³.

بطاقة التعريف البيومترية: وضعت وزارة الداخلية خدمة جديدة لفائدة المواطنين حيث يمكن للجزائريين المقيمين داخل أرض الوطن طلب الحصول على بطاقة التعريف البيومترية بالولوج بطريقة إلكترونية للموقع الرسمي لوزارة الداخلية في شبكة الانترنت، ويمكن لكل من يملك جواز السفر البيومتري أن يتقدم بالطلب إلكترونيا عن طريق اتباع التعليمات الموجودة في الموقع حيث يدون رقم جواز سفره المكتوب على يمين الصفحة التي تتضمن بيانات صاحبها وعلى اليسار أسفل الصورة يوجد رقم يكتبه المواطن في البيانات التي يعبئها وبعدها يدون عنوانه

¹المادة 32، من المرسوم التنفيذي رقم 10-116، الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج، مرجع سابق ذكره، ص 15.

²المادة 33، من المرسوم التنفيذي رقم 10-116، الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج، مرجع سابق ذكره، ص 15.

³خنفري خيضر، بورنيسة مريم، الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل أداء المؤسسات تجرية الجزائر في بعض القطاعات "نموذجاً"، مجلة المستقبل الاقتصادي، العدد الخامس، 2017، ص 239.

الكامل ورقم هاتفه والبلدية التي يقطن فيها وفي ظرف أيام يتلقى المواطنون الذين تقدموا بالطلبات إلكترونيا رسالة في هواتفهم تعلمهم أن بطاقاتهم البيومترية جاهزة ويمكن أن يتسلموها من البلديات والدوائر التابعة لمقر سكناتهم، وتم الشروع في توزيع بطاقات التعريف البيومترية للتلاميذ الذين يجتازون امتحان شهادة البكالوريا وكما عمدت وزارة الداخلية الاعتماد على التكنولوجيا والرقمنة من أجل السماح للمواطن باستخراج بطاقة التعريف البيومترية بدون أي بيروقراطية، كما تمكن الراغبين في طلب موعد لإيداع ملف جواز سفر بيومتري جديد بالتسجيل عبر شبكة الانترنت، وهو ما سيسمح بتخفيف الضغط على البلديات والدوائر كما سيتخلص المواطنون من الطوابير وطول الانتظار لاستخراج وثائقهم الإدارية.¹

¹ خنفري خيضر، بورنيسة مريم، مرجع سابق ذكره، ص 239-240.

خلاصة:

في اختتام هذا الفصل، ندرك أهمية الإدارة الإلكترونية في توجيه الجهود نحو تحقيق أهداف المؤسسات بكفاءة وفعالية. من خلال استعراض المفاهيم والمبادئ الأساسية لهذا الإطار، تبدو وضوح الرؤية وتحديد الأهداف والاعتماد على التقنيات الحديثة كعوامل رئيسية لضمان نجاح التطبيقات الإلكترونية في المؤسسات. كما أن استخدام البيانات بشكل استراتيجي وتوظيف الذكاء الاصطناعي يعززان قدرة المؤسسات على اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة والتحليلات الدقيقة.

إن تبني الإدارة الإلكترونية كإطار عمل يمثل تحولاً جوهرياً في كيفية إدارة المؤسسات، مما يتطلب تغييراً ثقافياً وهيكلياً يتناسب مع تطورات العصر الرقمي. ومن خلال مواكبة التطورات التكنولوجية وتبني أفضل الممارسات، يمكن للمؤسسات أن تحقق تفوقاً تنافسياً وتحقيق مزيد من النجاح والاستدامة في عصر الرقمي.

في الختام، يجدر بنا أن نؤكد على أهمية التزام المؤسسات بمبادئ الشفافية والأمان وحماية البيانات في سياق الإدارة الإلكترونية، مما يعزز الثقة بين الجمهور ويسهم في بناء علاقات دائمة ومستدامة مع العملاء والشركاء والمجتمع بشكل عام.

الفصل الثاني

مؤسسات التعليم العالي

تمهيد

مؤسسات التعليم العالي هي مؤسسات تعليمية توفر فرصاً للتعليم والبحث في مجموعة متنوعة من التخصصات والمجالات الأكاديمية. تعتبر هذه المؤسسات أحد أهم أركان المجتمعات المعرفية ومحركات التقدم الاجتماعي والاقتصادي. تتنوع مؤسسات التعليم العالي في أشكالها وهيكلها، وتتضمن الجامعات، والكليات، والمعاهد البحثية، والمدارس الفنية، والمدارس العليا للدراسات الفنية، والعديد من المؤسسات الأخرى.

مهمة مؤسسات التعليم العالي تتجلى في تقديم تعليم عالي الجودة للطلاب، وتوفير بيئة تعليمية تشجع على البحث والابتكار، وتطوير المهارات والقدرات الفردية. وبالإضافة إلى ذلك، تعمل على إنتاج المعرفة من خلال الأبحاث العلمية والتطبيقية التي تساهم في تطوير المجتمع وحل مشكلاته.

تختلف مؤسسات التعليم العالي من حيث الاختصاصات التي تقدمها، حيث تتنوع التخصصات بين العلوم الطبيعية والهندسة والعلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية والفنون وغيرها. كما تختلف أيضاً في حجمها وموقعها الجغرافي والمنهج الدراسي والثقافة التعليمية والتمويل والهيكل التنظيمي.

تشمل مؤسسات التعليم العالي أيضاً العديد من الخدمات الإضافية بما في ذلك الدعم الأكاديمي والمهني للطلاب والمرافق الرياضية والثقافية والاجتماعية والخدمات الطبية. وتعمل هذه المؤسسات على توفير بيئة محفزة ومشجعة لتطوير الشخصية وتحقيق النجاح الأكاديمي والمهني للطلاب.

بشكل عام، تعتبر مؤسسات التعليم العالي ركيزة أساسية في بناء المجتمعات المعرفية وتحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي، وتلعب دوراً حيوياً في تأهيل الكوادر البشرية المؤهلة التي تساهم في تطوير البلدان والمجتمعات.

المبحث الأول: ماهية مؤسسات التعليم العالي

مؤسسات التعليم العالي تُعدُّ أحد أهم روافد المعرفة والتطوير الاجتماعي والاقتصادي في المجتمعات الحديثة. تشمل هذه المؤسسات الجامعات، والكليات، والمعاهد العلمية التي تقدم تعليمًا وبحثًا متخصصًا في مجموعة متنوعة من التخصصات والمجالات الأكاديمية.

مؤسسات التعليم العالي تلعب دورًا حيويًا في بناء وتطوير المجتمعات، حيث تسهم في تنمية القدرات الفردية والمهارات اللازمة للطلاب لمواجهة تحديات سوق العمل المتغيرة. ولكن لا تقتصر دورها على تأهيل الطلاب فحسب، بل تلعب أيضًا دورًا رئيسيًا في إنتاج المعرفة والبحث العلمي الذي يسهم في تطوير المجتمع وصناعة التقدم.

تتميز مؤسسات التعليم العالي بتنوعها وتخصصاتها المتعددة، حيث تقدم برامج دراسية في مجالات متنوعة مثل العلوم الطبيعية، والهندسة، والعلوم الاجتماعية، والفنون، والإنسانيات، والتكنولوجيا، والزراعة، وغيرها الكثير. كما تختلف طرق التدريس والبحث باختلاف تخصصات هذه المؤسسات، مما يسهم في تنوع الخبرات التعليمية والثقافية التي يتلقاها الطلاب.

بالإضافة إلى ذلك، تعتبر مؤسسات التعليم العالي مراكزًا للابتكار والابتكار، حيث يتم تشجيع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على استكشاف الأفكار الجديدة وتطوير الحلول الابتكارية للتحديات الحديثة التي تواجه المجتمع.

بشكل عام، تعتبر مؤسسات التعليم العالي عنصرًا أساسيًا في بناء المجتمعات المعرفية والاقتصادية، وتلعب دورًا حيويًا في تحقيق التقدم والتنمية المستدامة.

المطلب الأول: مفهوم مؤسسات التعليم العالي

مؤسسات التعليم العالي هي مراكز تعليمية متخصصة تقدم برامج دراسية متنوعة في مختلف المجالات الأكاديمية والمهنية. تشمل هذه المؤسسات الجامعات، والكليات، والمعاهد العلمية، والمدارس العليا الأخرى التي تهدف إلى تطوير المعرفة وتنمية المهارات لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على حد سواء. تتميز هذه المؤسسات بتنوع تخصصاتها وبرامجها، مما

يسمح للطلاب بالاختيار من بين مجموعة متنوعة من المسارات التعليمية والمهنية. كما تعتبر مؤسسات التعليم العالي مراكز للبحث العلمي والابتكار، حيث يعمل الباحثون وأعضاء هيئة التدريس على استكشاف المعرفة الجديدة وتطوير الحلول الابتكارية للتحديات المعاصرة.

أولاً: مفهوم مؤسسات التعليم العالي

التعريف الأول: يعرف التعليم العالي حسب الجريدة الرسمية وفقاً للقانون 99-05 في المادة الثانية بأنه: كل نمط للتكوين أو التكوين والبحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات متخصصة ومعتمدة من طرف الدولة، ويضمن هذا التعليم في مجال التكوين العالي التكوين العالي للتدرج، التكوين العالي لما بعد التدرج، ويساهم في التكوين المتواصل.

التعريف الثاني: يقصد بعبارة التعليم العالي وفقاً لنص التوصية الخاصة بالاعتراف بدراسات وشهادات التعليم العالي التي اعتمدها المؤتمر العام لليونسكو في دورته السابعة والعشرين المنعقدة في شهر نوفمبر من عام 1993 برامج الدراسة أو التدريب على البحوث على المستوى بعد الثانوي التي توفرها الجامعات أو المؤسسات التعليمية الأخرى المعترف بها بصفقتها مؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات المختصة في الدولة¹.

ثانياً: مفهوم الجامعة

تمثل الجامعات ومراكز البحث العلمي على مر العصور أهم مؤسسات الأمم والشعوب والمجتمعات في إحداث التطور والتنمية، وقد تعاضمت الأدوار الملقاة على عاتق الجامعة في تنامي وازدياد الطلب على المعرفة، ومن خلال ذلك ستحاول الإحاطة بمفهوم الجامعة وأهدافها التي تقوم بها والتحديات التي تواجهها.

¹مصطفى حسين باهي، ناهد خيري فياض، اتجاهات التعليم العالي في ضوء الجودة الشاملة، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 2009، ص:15.

1- تعريف الجامعة :

التعريف الأول: مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين وأنظمة وأعراف وتقاليده أكاديمية معينة، وتتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وتتألف من مجموعة من الكليات والأقسام ذات الطبيعة العلمية التخصصية وتقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة منها ما هو على المستوى الليسانس ومنها ما هو على مستوى الدراسات العليا تمنح بموجبها درجات علمية للطلاب¹.

التعريف الثاني: أن الجامعة كمشروع خيري لا يستهدف الربح، وأن الجامعة كمنظومة ديناميكية تحقق التوازن والتكامل مع المجتمع للتنمية، وأنها ذات هياكل ولوائح وتشريعات وعلاقات مركبة وهكذا².

ثالثاً- أهداف الجامعة:

تسعى الجامعة إلى تحقيق عدة أهداف نذكر منها³:

- 1 - إتاحة الفرص التعليمية للطلاب، وتوفير بيئة تعليمية مناسبة لمساعدتهم على النمو والتكيف.
- 2 - تطوير وتنمية المعرفة، وقدرات الأفراد في المجتمع.
- 3 - توفير العدالة في فرض التعليم العالي لجميع الطلاب الذين أتموا مرحلة التعليم الثانوي.
- 4 - دعم وتعزيز عمليات الإبداع العقلي والفني.
- 5 - تقويم المجتمع بهدف تجديده، من خلال تنمية الفكر الناقد عن الطالب .

¹ - جيجع نبيلة، التخطيط الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية المحلية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة المسيلة، 2014/2015، ص

218.

² - فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 1999/2000، ص : 119.

³ علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص271.

وهناك من يقسم أهداف الجامعة كما يلي¹:

أ - أهداف معرفية : وتتناول كل ما يرتبط بالمعرفة من تعليم الأفراد مختلف المهارات وتطوير المعرفة.

ب - أهداف اجتماعية : تعمل على خدمة المجتمع واستقراره وحل مشاكله.

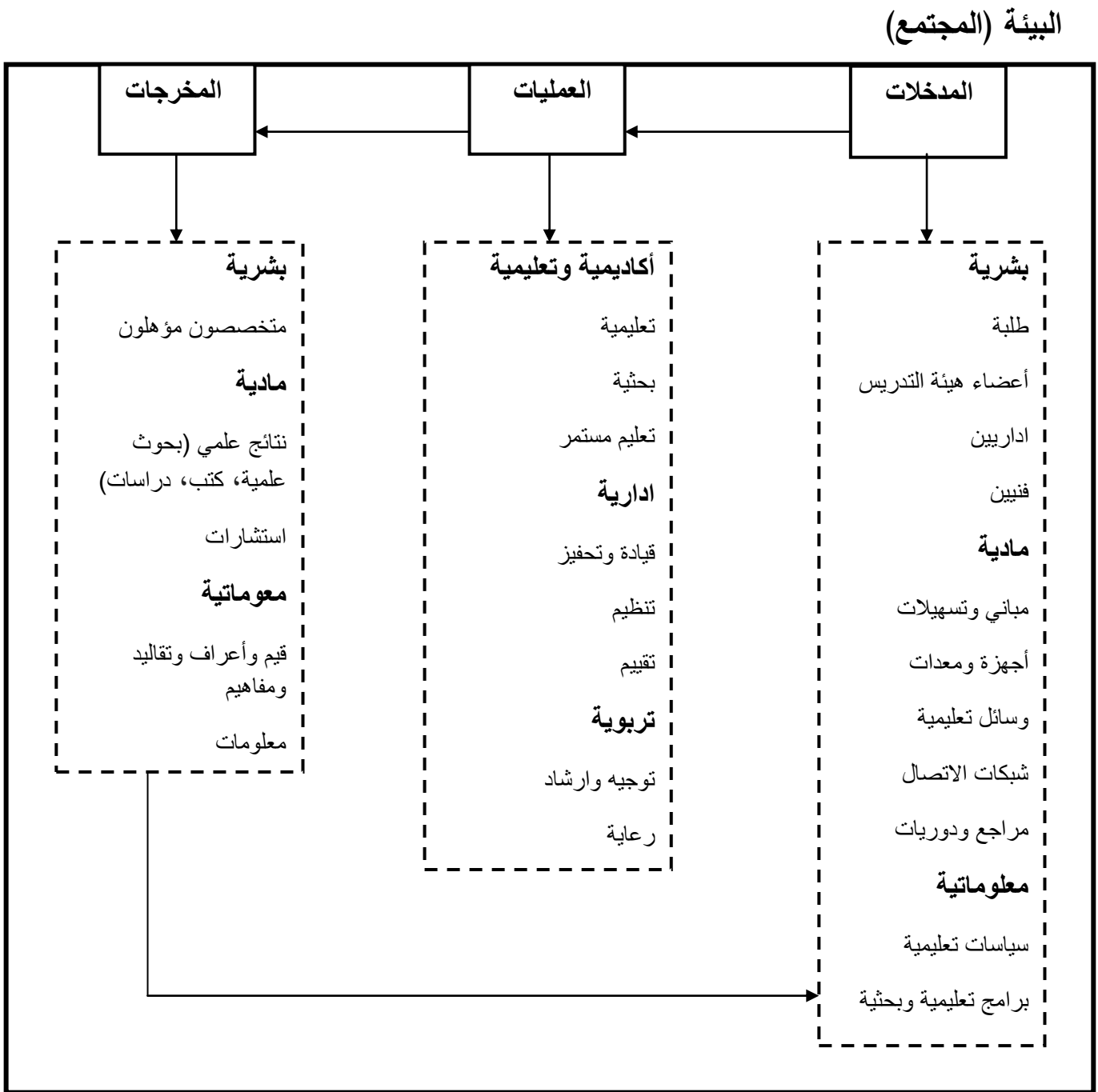
ج - أهداف اقتصادية : تعمل على تقوية اقتصاد المجتمع عن طريق البحث العلمي وتزويده بما يحتاج

إليه من إطارات وكفاءات للتغلب على مختلف المشكلات الاقتصادية.

3- نظام الجامعة : إن للجامعة نظام مثل أي منظمة أخرى يتكون من المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية العكسية ويتضح هذا النظام في الشكل التالي:

¹ جعيجع نبيلة، مرجع سابق ذكره، ص219.

شكل رقم (06) : نظام الجامعة



المصدر: بسمان فيصل محجوب الدور القيادي لرؤساء الأقسام في الجامعات العربية كلية الإدارة والاقتصادي المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة والشارقة، 2004، ص: 66.

1- المدخلات:

تضم المدخلات، كما هو مبين في الشكل الموارد البشرية والمادية والمعلوماتية، وقد وجدت كل هذه الموارد، خصيصا لصالح الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين والإداريين وباقي العاملين، باعتبارهم عملاء داخليين بالجامعة.

2- العمليات:

تنقسم العمليات إلى أدوار أكاديمية، وتشمل الدروس والمحاضرات واجراء الدراسات والبحوث العلمية وتأليف الكتب والترجمة، والإشراف على الدراسات العليا، وإجراءات الاختبارات، وتقدير مستويات أداء الطلبة وتطوير معارفهم وتحصيلهم العلمي والدراسي، إلى جانب وضع الخطط الدراسية، وقرار المناهج والمواد وتنظيم الندوات التخصصية والمساهمة في المؤتمرات العلمية، واستضافة الأساتذة الزائرين... الخ، أما بالنسبة للأدوار الإدارية، فتعد بمثابة الإسناد الملازم للأدوار الأكاديمية، حيث لا يمكن أن تفترق عنها وتشمل هذه الأدوار أو الممارسات في الغالب، إدارة الشؤون المالية، والإشراف على حسن استخدام وإدارة المباني الجامعية من قاعات ومختبرات وأقسام داخلية وصيانتها¹.

3- المخرجات:

تضم المخرجات الموارد البشرية وبالأخص الطلبة، بحيث يكونوا على قدر كاف من التأهيل العلمي والمعرفي، اللازمين لميادين العمل التي أعدوا لها، وتضم المخرجات كذلك الموارد المادية، وهي كما تظهر في الشكل، على شكل نتاج علمي، وتضم ما تنتجه الجامعة، من بحوث علمية كرسائل الماجستير والدكتوراه وما يتم إصداره من مقالات أو ابحاث، من خلال ما جاء في المؤتمرات والندوات وغيرها، وفيما يخص الموارد المعلوماتية، فمن بين ما تتضمنه، حسب اعتقادنا، كل ما يستطيع أن يكسبه الفرد الطالب بالإضافة إلى المعلومات كالقيم

¹ بسمان فيصل محبوب، مرجع سابق ذكره، ص 91.

الأخلاقية والضمير الحي، الذي يدفعه إلى الإخلاص في العمل، والتفاني فيه وانجازه على الوجه الأكمل، والولاء وعدم التفريط في حقوقه... الخ¹.

4- البيئة أو المجتمع والتغذية العكسية:

باعتبار الجامعة نظام مفتوح فهي تتأثر ببيئتها وتؤثر فيها، ويظهر ذلك من خلال ما تنتجه من خريجين وما يطلبه سوق العمل، هؤلاء الخريجين وطبيعة تخصصهم، قد تتوافق أو لا تتوافق وسوق العمالة وهنا تظهر ضرورة إعادة النظر في البرامج المنتهجة، وهي تعد تغذية عكسية².

ثالثاً: أهداف التعليم العالي

1- أهداف التعليم العالي:

وتتمثل أهم هذه الأهداف في³:

- إعداد كفاءات بشرية عالية المستوى في مختلف المجالات، وبعد الهدف العام الأساسي للتعليم العالي، إذ يسهم التعليم العالي في إعداد أفراد ذوي كفاءات متخصصة يسهمون في قيادة التغيير في مختلف مجالات الحياة، وهذا يتطلب من مؤسسات التعليم العالي تبصراً باحتياجات المجتمع والحرص على الاهتمام بجودة التعليم فيها؛

- تطوير الالتزام بتحكيم العقل والأخذ بالمنهج العلمي وتطوير مقدرة الطالب في استخدام المنهج العلمي في الحصول على المعرفة واكتشاف الحقائق؛

- الاستمرار في متابعة التعليم طوال الحياة، وذلك لتطوير المعارف والمفاهيم والعادات والقيم والاتجاهات ومواكبة التقدم العلمي الذي يسير بخطوات متسارعة آتياً بكل جديد؛

- تحقيق النمو والتقدم للمجتمع من خلال الانفتاح على الخبرة الإنسانية؛

¹ المرجع السابق، ص 92.

² المرجع نفسه، ص 93.

³ هشام مريزق، فاطمة حسين الفقيه، قضايا معاصرة في التعليم العالي، التعليم المفتوح، التعريب، البحث العلمي، الإرشاد، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 26.

- المقدره على التطوير والإبداع والتجديد¹.

المطلب الثاني: تصنيفات مؤسسات التعليم العالي

تصنيف مؤسسات التعليم العالي يعتبر أداة هامة لتقييم جودة التعليم والبحث العلمي في مختلف الدول. تتنوع التصنيفات بحسب المعايير المستخدمة والمؤسسات التي تقوم بالتصنيف، حيث تتيح هذه التصنيفات للطلاب والمهتمين بالتعليم العالي فهم أداء المؤسسات التعليمية والبحثية على المستوى العالمي، وتساعدهم في اتخاذ القرارات المدروسة بخصوص الدراسة أو البحث في هذه المؤسسات. إضافة إلى ذلك، يمكن للتصنيفات أن تشجع المؤسسات على تحسين جودة التعليم والبحث من خلال المنافسة الإيجابية.

أولاً : أنماط التعلم العالي

1- التعليم عن بعد (Distance Education):

هو أحد أساليب التعلم تمثل فيه وسائل الاتصال والتواصل المتوفرة دوراً أساسياً في التغلب على مشكلة المسافات البعيدة التي تفصل بين المعلم والمتعلم بحيث تتيح فرصة التفاعل المشترك، ويوفر هذا الأسلوب فرص التعلم الأعداد كبيرة من الراغبين في التعلم ممن لا يستطيعون التفرغ الكامل للالتحاق بالتعلم النظامي ويمكن تعريف التعليم عن بعد بأنه : "نظام تعليمي يتمركز حول المتعلم ويقوم على احتياجاته ولا يشترط المواجهة بين المعلم والمتعلم، ويكون دور المؤسسة التعليمية في هذا النظام قوياً في تخطيط وتوصيل الخدمة التعليمية إلى المتعلمين باستخدام وسائل النقل التكنولوجية المناسبة"².

2- التعليم الإلكتروني (e-learning) :

ويعرف بأنه : "أسلوب من أساليب التعليم يعتمد في تقديم المحتوى التعليمي وإيصال المهارات والمفاهيم للمتعلم على تقنيات المعلومات والاتصالات ووسائهما المتعددة بشكل يتيح له التفاعل النشط مع المحتوى والمعلم والزملاء بصورة متزامنة أو غير متزامنة في الوقت

¹ هشام مريزق، فاطمة حسين الفقيه، مرجع سابق ذكره، ص 27.

² وليد سالم محمد الحفاوي، مستحدثات التكنولوجيا التعليم في عصر المعلوماتية، دار الفكر، الأردن، 2006، ص 98.

والمكان والسرعة التي تتناسب ظروف المتعلم وقدرته وإدارة كافة الفعاليات العلمية والتعليمية ومتطلباتها بشكل إلكتروني من خلال الأنظمة الإلكترونية المخصصة لذلك".

إن تطبيق التعليم الإلكتروني في العملية التعليمية يحقق ما يلي:

- تعدد مصادر المعرفة بصورها المختلفة السمعية المرئية والمكتوبة مع توافر إمكانية تسجيلها نسخها وطباعتها.

- تحسين مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال TIC ، بالنسبة للمعلم والمتعلم عدم الاعتماد على الحضور الفعلي، حيث أن وسائل الاتصال وفرت الحصول على المعلومة دون التقيد بالزمان والمكان.

- يمكن من إرسال واستلام جميع الأعمال بين المعلم والمتعلم مثل استلام الواجبات عن طريق الوسائط الإلكترونية.¹

إن هذا التطور المستمر الذي عرفه ولا يزال يعرفه التعليم العالي، منذ نشأته وحتى وقتنا هذا، ما هو إلا دليل على أهميته المتزايدة.

ثانياً: العلاقة بين التعليم العالي والتعليم الجامعي والجامعة:

تعددت الكثير من المفاهيم والتصورات العامة التي تتداخل مع بعضها عند تناول موضوعات التعليم العالي والتعليم الجامعي، ونجد هناك العديد من الآراء التي تمزج بين كل من مفهوم التعليم العالي والتعليم الجامعي والجامعة، فهناك من يرى بأن التعليم العالي أوسع من مفهوم التعليم الجامعي، وهذا الأخير هو أوسع من مفهوم الجامعة، حيث أن التعليم العالي يحتوي على شبكات ضخمة من المؤسسات الجامعة، المراكز الجامعية المدارس الوطنية المدارس العليا، مؤسسات البحث العلمي....) ولهذا فإن التعليم العالي بهذا المعنى هو مفهوم أوسع، يشمل العديد من المؤسسات التعليمية والبحثية، في حين نجد أن التعليم الجامعي يعبر عن مراحل تعليمية أكثر من مرحلة الجامعة ذاتها، إذ يشمل مرحلة الجامعة الممتدة بين عامين

¹ وليد سالم محمد الحلفاوي، مرجع سابق ذكره، ص60.

إلى خمسة أعوام، ويتضمن المدارس العليا، والتي قد تمتد مدتها هي الأخرى ما بين عامين إلى خمسة أعوام، كما يشمل أيضا مرحلة ما بعد الجامعة، أو ما يسمى بمرحلة التعليم للدراسات العليا، أما مفهوم الجامعة فيستخدم فقط ليشير إلى مرحلة الجامعة.

وهناك من يضيق في مفهوم التعليم العالي ليجعله كالتعليم الجامعي، كما أن هناك من يضيق فيه ويعتبره كالجامعة، مما جعل كل مفهوم من المفاهيم الثلاثة السابقة تستخدم للدلالة على الآخرة.

المبحث الثاني : دور مؤسسات التعليم العالي في التنمية.

مؤسسات التعليم العالي تمثل عمودًا أساسيًا في النظام التعليمي والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمعات. يعزز دورها تقدم المعرفة وتطوير المهارات، وتعزيز الثقافة والتفاعل الاجتماعي، ودعم البحث العلمي والابتكار. تتمثل أهمية مؤسسات التعليم العالي في تحقيق التطور والتقدم في مجتمعاتنا، من خلال تأهيل الشباب وتوفير الفرص للتعلم المستمر والنمو الشخصي والمهني. وبالتالي، تسهم هذه المؤسسات في بناء مجتمعات مستقبلية متقدمة ومبتكرة، تعتمد على المعرفة والابتكار في جميع جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

المطلب الأول : وظائف مؤسسات التعليم العالي

وظائف مؤسسات التعليم العالي تشمل تقديم التعليم العالي في مجموعة متنوعة من التخصصات، والبحث العلمي لتطوير المعرفة والتكنولوجيا، وتوفير الدعم الأكاديمي للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وتطوير المهارات والقدرات لدى الطلاب، وتعزيز التفاهم الثقافي والتعايش الاجتماعي، وتقديم الخدمات الطلابية مثل الإسكان والتمويل، والتعاون الدولي مع مؤسسات تعليمية أخرى لتبادل الخبرات والمعرفة والطلاب.

أولاً : هيكلية الجامعة

1- هيكلية الجامعة:

تحتاج كل مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها إلى هيكل تنظيمي، يسمح لها بأداء وظائفها بأكبر فعالية ممكنة بما يحقق أهدافها، والجامعة باعتبارها مؤسسة مسؤولة عن إنتاج المعرفة بحاجة أيضاً إلى تنظيم وهيكلية كونها مجموعة من الموارد البشرية، المادية والمالية تعمل في محيط يتسم بالتغير المستمر.

وتسعى الجامعة عن طريق وضع هيكلها التنظيمي، إلى توفير جو العمل المريح للأفراد العاملين بها، بشكل يساعد على إبراز المسؤوليات وحدودها السلطة ونفوذها، والعلاقة التنظيمية بين مختلف مكوناتها، ويتناسب مع طبيعة أنشطة المؤسسة وتوجهاتها الإستراتيجية، ويتيح حرية الحركة ومرونة التفاعل بين مستوياتها قصد تحقيق ما يلي¹:

-تحديد علاقات المؤسسة تحديدا واضحا، حيث أن كل فرد في التنظيم يعرف مكانه وعلاقته التنظيمية برؤسائه ومرؤوسيه.

-توحيد تصرفات الجماعة وتوجيهها نحو الأهداف المشتركة.

-تجنب الخلط في المهام.

تدفق العمل وتسلسله بواسطة قنوات الإتصال الفعالة.

2- القيادة الجامعية:

الجامعة هي نظام اجتماعي، يضم أفرادا من فئات مختلفة، يمتلكون درجة علمية معرفية معينة، هذا الأمر يستدعي توفر قيادة جامعية خاصة، قادرة على الموازنة بين جميع تلك الفئات، وعبر القيادة الجامعية عن القدرة على فهم اللوائح والقوانين، ومحاولة الالتزام بها دون عبادتها أو المغالاة في تطبيقها مع احترام الجوانب الإنسانية والنسيج الاجتماعي المكون للأسرة الجامعية، وكذا ثقافة الثقة والإطار الديمقراطي للمؤسسة الجامعية.

ويلعب رئيس الجامعة دورا فعالا في نجاح هذه القيادة، فهو محور نشاط وسيرورة الجامعة، وجوهر النشاط الإداري فيها، حيث يوفر له منصبه السلطة القانونية التي تسمح له بالتحكم في مجموع موارد الجامعة، وهو المنصب الذي يجعله أكثر تحكما في مناطق عدم التأكد إحدى مصادر السلطة، ونظرا الأهمية الدور الذي يلعبه قائد الجامعة، فإن ذلك يتطلب اختيار قائد قادر على القيام بوظائفه، من خلال العمل وفق نمط القيادة القائمة على الجمع بين الاحترام

¹ منال طلعت محمود، أساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003، ص86.

الصارم للقوانين، والجوانب الإنسانية والاجتماعية وعموما هناك ثلاث طرق يمكن الاعتماد عليها في عملية الاختيار هي¹:

أ- **الانتخاب** : في هذه الحالة يتم اختيار قائد الجامعة بعد إجراء عملية انتخابية على مستوى الجامعة تشارك فيها الأسرة الجامعية بكاملها، إما عن طريق ممثليها في المجالس المختلفة، أو عن طريق المشاركة المباشرة، وبذلك يؤدي اعتماد هذا الأسلوب إلى تبنى مبدأ الديمقراطية في الاختيار، مما يساهم في التقليل من ظهور أشكال المعارضة والتنظيمات غير الرسمية، وهو الأسلوب المعتمد في الدول المتقدمة.

ب- **التعيين** : في هذا الأسلوب يتم اختيار قائد الجامعة من قبل الوصاية بإصدار مرسوم تعيين وهو أسلوب منتشر في الدول النامية، خاصة التي تسعى إلى التحكم في جامعاتها بما يخدم سياستها العامة، وعملية التعيين تتوقف على ضرورة توفر معايير محددة تعمل الوصاية على احترامها، مما يخلق تقبلا لدى مختلف مكونات الأسرة الجامعية للقائد المعين، بالشكل الذي يجنبه الدخول في الصراعات.

ج- **تقليد الرئاسة بالدوران** : تقتضي هذه الطريقة استفادة كل تخصص في الجامعة من القيادة لفترة زمنية محددة، الأمر الذي قد يخلق رضا لدى الأسرة الجامعية، فالعملية تكون مبرمجة مسبقا، والهدف منها هو تجنب تمركز السلطة عند اختصاص واحد.

رغم اختلاف طرق اختيار القائد، إلا أن هذا الأخير يكتسب بموجب المنصب الذي يتقلده، سلطة تمكنه من أداء وظائفه في حدود ما يسمح به هذا المنصب، وإلى جانب هذا القائد تعتمد الجامعات في هيكلتها على عدد من المجالس، تلعب دورا مهما في سيرورة النشاط الجامعي.

¹ رفيق زراولة، تنظيم وهيكلية الجامعة الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2004، ص144.

3- هيكل الجامعة ببعض دول العالم :

لا تقتصر هيكل الجامعة على توفر القائد فقط، فالى جانب هذا الأخير تتوفر الجامعة على مجموعة من المجالس تضمن تسييرا تشاركيا للجامعة، وتختلف هذه المجالس من جامعة الأخرى.

أ- جامعة الإمارات العربية المتحدة : تعتمد هذه الجامعة في تسييرها على المجالس التالية

1 - مجلس الجامعة : يتشكل من الرئيس الأعلى للجامعة كرئيس له، ومدير الجامعة كنائب الرئيس، ونائب مدير الجامعة، وعمداء الكليات وهما اثنين من أعضاء هيئة التدريس تختارهما هيئة التدريس بالجامعة ويعد هذا المجلس أعلى هيئة إدارية في الجامعة.

2 - مجلس الشؤون العلمية والتعليمية : يضم في تشكيلته كلا من مدير الجامعة كرئيس ونائب مدير الجامعة، وعمداء الكليات والمعاهد، وعددا من رؤساء الأقسام العلمية، وعددا آخر من أعضاء هيئة التدريس في الكليات أو المعاهد كأعضاء، وبعد هذا المجلس أعلى هيئة علمية في الجامعة.

3 - مجلس الشؤون الإدارية والمالية : يتكون من مدير الجامعة كرئيس، والأمين العام للجامعة كنائب رئيس ورئيس دائرة قسم التنسيق التربوي والجامعي، ومدراء الإدارات المختلفة بالجامعة كأعضاء، ويختص هذا المجلس في جميع الجوانب الإدارية والمالية والفنية، مما يعني أنه لا يدخل في اختصاص مجلس الشؤون العلمية والتعليمية.

ب- الولايات المتحدة الأمريكية: تتميز هيكل جامعاتها بالتجانس، رغم أنها تنتوع بين جامعات عمومية وخاصة إذ تبدو مهيكلة كما يأتي¹:

1 - مجلس الإدارة: يوجد في قمة الهيكل التنظيمية، يختلف عدد أعضائه من جامعة لأخرى، حسب الطبيعة القانونية للجامعة من جهة، وحسب حجمها ووزنها من جهة أخرى ويعمل على تكوين لجان خاصة كلجنة التمويل اللجنته المكلفة بمتابعة الجوانب الأكاديمية، ولجنة التخطيط.

¹ رفيق زراولة، مرجع سابق ذكره، ص163.

2 - الإدارة العليا للجامعة: تتكون هذه الأخيرة من:

- **الرئيس:** يعين رئيس الجامعة في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل مجلس الإدارة، تتحصر مهمته في ضمان السير اليومي للجامعة، وكذا تمثيلها أمام العالم الخارجي، ويقدم تقرير عمله المجلس الإدارة خلال الاجتماعات المنتظمة التي تتم كل ستة إلى ثمانية أسابيع.

- **النائب الأكاديمي للرئيس:** يحتل المركز الثاني من حيث التسلسل الإداري بعد الرئيس، يعد المسؤول الداخلي للجامعة، بينما يتكفل الرئيس بتمثيل الجامعة على المستوى الخارجي، يسمح له تسيير الجامعة بالتعرف على خباياها مما يمنحه سلطة ونفوذ رغم أنه يقع تحت سلطة الرئيس.

- **نواب الرئيس:** يساعدون الرئيس والنائب الأكاديمي للرئيس على تسيير الجامعة، ويمكن أن نميز في الجامعة الأمريكية بين النواب كما يلي: نائب الرئيس المكلف بالشؤون المالية، نائب الرئيس المكلف بشؤون الطلاب، نائب الرئيس المكلف بالبحث، نائب الرئيس للشؤون العمومية.

ج- الجامعة الجزائرية : تضم في هيكلتها عددا من المجالس، تتمثل في ¹:

- **مجلس توجيه الجامعة:** يمكن من خلاله تحقيق تشارك في التسيير، يضم مختلف الأطراف المتواجدة في المحيط الداخلي للجامعة، ومختلف أطراف المحيط الخارجي الذين يتعاملون معها.

- **مجلس الكلية:** يمثل الهيئة العليا التي تشرف على إدارة الكلية، ويعتقد أن هذه الهيئة تسعى هي كذلك إلى ممارسة تسيير تشاركي للكلية، كونها عادة تضم ممثلي مختلف أعضاء الأسرة الجامعية.

- **المجلس العلمي للكلية :** يمثل أعلى هيئة علمية في الكلية، وعادة ما يسند إلى مهامه كل ما يخص الجانب العلمي، وكل ما يتعلق بالدراسات والبحث العلمي.

¹ حنان رزق الله، مرجع سابق ذكره، ص 97-98.

- اللجنة العلمية للقسم: هي المسؤولة عن تسيير الجانب العلمي للقسم، وهي تسهر على أداء مهام من طبيعة علمية، مما يغذي الاعتقاد بأن مهامها تتشابه ونظيرها المجلس العلمي للكلية.

سمحت لنا الدراسة المتعلقة بهيكل الجامعة بالتوصل إلى أن لهذه الأخيرة طبيعة خاصة تحتم عليها تبنى الهيكل التنظيمي الذي يتوافق وهذه الطبيعة، والذي يسمح باستغلال إمكانياتها أمثل استغلال بما يمكنها من تحقيق أهدافها، والتي من أهمها تحقيق التنمية الشاملة.

ثانيا : وظائف مؤسسات التعليم العالي:

إن وظائف التعليم العالي ممثلا في الجامعة وأهدافها تختلف باختلاف العصور وتتغير بتغير متطلبات النظم السياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية، فبعد ان كانت متعزلة عن المجتمع ومشكلاته ومقصود دورها على النشاط الاكاديمي أصبحت تسعى الخلق شراكة بينهما وبين هذا الأخير (المجتمع)¹.

حيث تمارس هذه المؤسسات دورا بارزا في تطوير المجتمع وخدمته ، وتتجلى أهم وظائفها في النقاط التالية :

1- التعليم وإعداد القوى البشرية : تعتبر هذه الوظيفة من أهم الوظائف التي ارتبطت بالتعليم الجامعي منذ نشأته في العصور الوسطى، حيث اسندت لها مهمة الاعداد للمهن المختلفة عن طريق تقديم تعليم عالي متخصص، وبذلك فهي تمثل استثمار في الرأس المال البشري الذي لا يقل أهمية عن الاستثمار المادي وتكلف عملية اعداد الموارد البشرية لاكتساب المهارات قدرا معيناً من الأموال، لكن هذه المهارات تعطى عائدا يعطي تكاليف اعدادهما وقد يفوق ذلك بكثير، اذ أن اسهامه في اعداد وتهيئة الاجيال القادمة للعمل والمشاركة في التنمية الشاملة لتقدم المجتمع والنهوض به في كل المجالات الأخرى².

¹ يعقوبي خليفة، بلبية محمد، معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر-وجهة نظر محور العملية التدريسية-، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، العدد05، 2013، ص273.

² الربيعي، سعيد بن محمد، التعليم العالي في عصر المعرفة-التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، عمان، دار الشروق، 2007، ص27.

2- **البحث العلمي** : لقد أعطيت الابحاث العلمية سواء بمفهومها النظري أو التطبيقي من حيث الأهمية المرتبة العليا في سلم الأولويات في البلدان المتقدمة، وعلى خطاها اسندت مسؤولية الابحاث العلمية إلى الجامعة نظرا لما تلعبه الابحاث من دور رئيسي لإيجاد المعرفة وتقديمها، كما يمثل البحث العلمي موردا من موارد تمويل الجامعات ، نظير ما تقوم به الجامعات من مشاريع بحثية الصالح قطاعات المجتمع الانتاجية.¹ وتعد الجامعات محيطة منظما وفاعلا في مجال البحث العلمي، وتنمية وتطوير الرصيد المعرفي للمجتمع، ومباشرة البحث العلمي المنظم والتطوير التقني لتنمية المجتمع وحل مشكلاته، من خلال توفير البيئة العلمية المناسبة للباحثين وأعضاء هيئة التدريس لمساعدتهم على الابداع والإنتاج العلمي.

3- **خدمة المجتمع والمساهمة في التنمية الشاملة** : تلعب الجامعة دورا مهما في تزويد المجتمع بالموارد البشرية الضرورية حتى تنميته تنمية شاملة وعلى جميع المستويات السياسية والاجتماعية والاقتصادية، حيث لا يتوقف دور التعليم العالي مختلف مؤسساته على أداء مهام التعليم وتطوير البحث العلمي، وإنما يعمل كذلك هذا القطاع وبشكل رئيسي على خدمة قضايا المجتمع وربط الوظيفيتين السابقتين بمختلف خصائص واهتمامات وثقافة المجتمع وتوجهاته المستقبلية.

المطلب الثاني: أهمية مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

مؤسسات التعليم العالي تُعدُّ عمودًا أساسيًا في تحقيق التنمية والتطور في الجزائر، حيث تلعب دورًا حيويًا في تأهيل الكوادر البشرية وتنمية المعرفة والثقافة. تساهم هذه المؤسسات في تطوير القدرات والمهارات لدى الشباب وتأهيلهم لسوق العمل، كما تعزز التفاعل الثقافي والتبادل العلمي الدولي. بفضل جهودها في مجالات البحث والتعليم والابتكار، تمثل مؤسسات التعليم العالي في الجزائر دعامة أساسية لبناء مستقبل مزدهر ومجتمع متقدم.

¹ راضية بوزيان، إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية في بعض جامعات الشرق الجزائري، ط 1، عمان، مركز الكتاب الأكاديمي، 2015، ص73.

أولاً: أهمية التعليم العالي:

يحتل التعليم العالي مكان الصدارة في التقدم المنشود في المجتمعات البشرية، وفي تشكيل معالم الواقع والمستقبل في مختلف الجوانب الاجتماعية والعلمية والاقتصادية لكل الدول، خاصة مع تنامي مفهوم اقتصاد ومجتمع المعرفة، وتزايد متطلبات واحتياجات التنمية، وأصبح من المسلم به ان تقدم الدول ورقبها يعتمد باستمرار على مدى تقدمها العلمي، ويرتبط على مدى قدرتها على مواكبة التطورات المتسارعة على الصعيد المعرفي التكنولوجي والمعلوماتي، ولا يتحقق ذلك الا من خلال وجود نظام جيد للتعليم العالي يجعل من العنصر البشري عامل نمو وتقدم للمجتمع .

حيث سيساهم التعليم العالي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، بأربعة طرق¹ .

- 1- تكوين رأس المال البشري بفضل التعليم.
- 2- تشكيل أسس وقواعد معرفية بفضل البحث.
- 3- نشر ونثمين المعارف من خلال التبادلات مع مستعملي هذه المعارف .
- 4- المحافظة على المعارف من خلال تخزين ونقل المعارف بين الاجيال.

وإذا كانت موضوعات التعليم ذات قيمة عظيمة في حياة الاسم لأنها تتصل بتكوين النفوس وبناء العقول، فان التعليم الجامعي يتميز بأهمية خاصة، اذ ان الجامعة هي الدعامة الأساسية التي تقوم عليها لحضة الامم. ويؤكد ذلك الدور البارز الذي قامت به الجامعات في تحقيق قدر كبير من التنمية والتقدم، كما أن أهمية الجامعات تابعة من دورها الحاسم في التأثير على مختلف قطاعات المجتمع، فيحكم طبيعتها العلمية والثقافية، تعد أكبر المؤسسات الرائدة في مجال التحديث والتعبير والدعوة إلى البحث عن الحقيقة ونشرها، وتوفير المناخ الذي سيساعد

¹سومية الزاحي، مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة فسنطينة02، 2013/04/20، ص62.

على ذلك من خلال تعزيز المبادئ والمثل الديمقراطية¹، فنشأة جامعة اليوم لم تعد قاصرا على الدراسات النظرية وحدها وإنما امتد إلى الدراسات التطبيقية العالية والفنون الانتاجية الحديثة²، فأهميتها لم تعد قاصرة على تطوير العلم من اجل تطوير العلم والوصول إلى الحقائق العلمية فحسب، وإنما امتدت هذه الأهمية لتشمل النهوض بالمجتمع في جميع جوانبه، والإسهام في حل مشاكله في جميع صورها وتحقيق الرفاهية والرخاء لأبناء هذا المجتمع.

ثانيا : التعليم العالي ودوره في التنمية:

يعتبر التعليم العالي أحد أهم روافع التنمية للبلد، حيث يحتل مكانة الصدارة في إعداد وتطوير القدرات والمهارات البشرية، وبواسطة التعليم العالي يستطيع البلد أن يواكب حركة التقدم العلمي والتكنولوجي التي يشهدها العالم³

إن المتتبع للدراسات المتعلقة بقضايا التقدم والتخلف، يجد أن هذه الأخيرة لم تعد تقتصر على ما يمتلكه البلد من موارد طبيعية ورأس مال مادي بل أصبح بناء الأمم الحديثة مرتبط بمدى توفر هذه الأخيرة على الكفاءات المؤهلة ذات التكوين العالي، والتي بإمكانها قيادته عن طريق رسم السياسات التنموية، والعمل على تنفيذها، وهنا يبرز الدور الجوهرى الذي تلعبه الجامعة في تنمية قدرات الأفراد وتزويدهم بالقيم والمعارف التي تمكنهم من الخلق والإبداع، وجعلهم الثروة المنتجة في كافة المجالات⁴، ففي الولايات المتحدة الأمريكية، وخلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر ميلادي، بين Adisson أن (1/3) من الزيادة المحققة في الإنتاجية في تلك الفترة تعود إلى مساهمة التعليم، فقد كانت هذه الأخيرة ضعف مساهمة الرأس مال المادي، مما فسر هذه الزيادة بالعنصر المتبقي والمتمثل في التعليم⁵.

¹ الملاح يحيى هاشم، التعليم العالي في الوطن العربي، في المؤتمر العربي الأول، إستشراف مستقبل التعليم ورشة عمل إستشراف المستقبل، القاهرة الشارقة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006، ص34

² راضية بوزيان، مرجع سابق ذكره، ص70.

³ صغير أحمد حسين، التعليم الجامعي في الوطن العربي، دار عالم الكتب، 2005، ص45.

⁴ هشام مصطفى الجمل، التعليم الجامعي وتحديات المستقبل، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2006، ص56.

⁵ رفيق زراولة، مرجع سابق ذكره، ص100.

كما أثبتت هذه الدراسة بأن التعليم هو استثمار لديه عائد مادي واجتماعي مشجع، وكان ذلك بفعل التطورات التي حققتها المجتمعات المتقدمة نتيجة النهوض بمنظومتها التعليمية، مما نقل الفكر الإنساني من النظر إلى التعليم (لاسيما بعد انفجار نظرية الرأس مال البشري)¹ على أنه استهلاك، إلى النظر إليه على أنه استثمار يتحمل جزء كبيرا من مسؤولية تحقيق التنمية الشاملة، فهو مكون أساسي من مكونات عملية التنمية، أي التنمية بمعناها الواسع الذي يشمل جميع نواحي الحياة، بما فيها نواحي التنمية الاقتصادية والتنمية الاجتماعية الثقافية والبشرية.²

وحتى يتم تحقيق التنمية بالشكل المطلوب، يستدعي ذلك ضرورة الربط بينها وبين مؤسسات التعليم العالي، من خلال وضع خطة للتعليم العالي تتماشى مع خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتستهدف أهدافا رئيسية منها:

- التوسع في التعليم في ضوء حاجات القوى العاملة وحاجات التنمية.
- تحقيق مبدأ العدالة الاجتماعية وتوفير الفرص المتكافئة بين مختلف طبقات المجتمع وبين مناطق متعددة، وبين الإناث والذكور، عند رسم سياسة القبول في التعليم العالي.
- رفع الكفاءة الداخلية للتعليم عن طريق القضاء على عوامل الهدر والضياع.
- رفع الكفاءة الخارجية للتعليم العالي، عن طريق تطوير مناهجه، وربطها بأهداف التنمية.
- تزويد المجتمع بالكثير من الخبرات والمهارات لدفع عجلة التنمية.
- القيام بالبحوث والدراسات التي تساعد على إيجاد الحلول لمختلف المشكلات.
- ترسيخ القيم والمعايير والخطط اللازمة لتشجيع التقدم.

نخلص مما سبق إلى أن عملية النهوض بالتنمية الشاملة لأي بلد لا تنحصر في توفيره على الموارد المادية فقط، بل يعتبر العنصر البشري محرك التنمية فيها، ويلعب التعليم العالي

¹ نظرية الرأس المال البشري تهتم بالاستثمار في تنمية القدرات البشرية ودورها في تحقيق التنمية.

² إبراهيم مراد الدعمة، التنمية البشرية: الإنسانية بين النظرية والتطبيق، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص110.

الدور المحوري في تكوين وصقل المواهب، بما يسمح بتشكيل الصنوف الأكثر رقيا من رأس المال البشري، ولبلوغ ذلك فإنه يتوجب على المؤسسة الجامعية انتهاج أساليب إدارية حديثة، تجعل كلا من الفرد والمجتمع قادرين على تحقيق التنمية ومواجهة التحديات المتزايدة، وبمثل تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي إحدى الأساليب التي أثبتت فعاليتها.

خلاصة الفصل:

في ختام النقاش حول مؤسسات التعليم العالي، يمكن القول إنها تشكل عمودًا فقريًا في بنية المجتمعات الحديثة. فهي ليست مجرد مراكز لنقل المعرفة، بل هي بؤر للتفكير النقدي والبحث العلمي، ومنصات لتنمية المهارات والقدرات الشخصية. تساهم هذه المؤسسات بشكل كبير في تنمية البشرية ورفع مستوى التعليم والثقافة في المجتمعات.

ومع تزايد التحديات والفرص في العالم الحديث، تتطلب مؤسسات التعليم العالي التكيف المستمر والابتكار في الطرق التعليمية والبرامج الأكاديمية لتلبية احتياجات سوق العمل المتغيرة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. كما يجب أن تكون مؤسسات التعليم العالي مركزًا للتنوع والشمولية، حيث يتم تشجيع الشباب من مختلف الثقافات والخلفيات الاجتماعية على الانخراط والتفوق الأكاديمي.

علاوة على ذلك، يجب على المؤسسات العالمية تبادل المعرفة والتعاون الدولي لتعزيز التفاهم العالمي وتقديم حلول للتحديات العالمية المشتركة. ومن المهم أيضًا أن تلتزم هذه المؤسسات بمعايير الجودة العالمية وأخلاقيات البحث العلمي لضمان تقديم تعليم عالي المستوى وموثوقية البحوث والنتائج.

في النهاية، تظل مؤسسات التعليم العالي مفتاحًا لتحقيق التقدم والازدهار في المجتمعات الحديثة، وتعتبر استثمارًا حيويًا للمستقبل، حيث تؤمن بأن الشباب هم رافد المستقبل، وعلى أساس هذه المؤسسات يمكن بناء مجتمعات قوية ومتنوعة ومزدهرة.

الفصل الثالث

دراسة حالة- كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير- جامعة عباس لغرور-

خنشلة-

الفصل الثالث: دراسة حالة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة عباس لغرور - خنشلة -

تمهيد:

تعتبر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة عباس لغرور إحدى المؤسسات التعليمية الرائدة في المنطقة. وتشهد الكلية تطوراً مستمراً في السنوات الأخيرة، حيث يُلاحظ زيادة في عدد الطلاب المسجلين وتوسعاً في البرامج الأكاديمية المقدمة.

يهدف هذا الفصل إلى إجراء دراسة حالة لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بهدف فهم التحديات التي تواجهها والفرص المتاحة لتطويرها. سيتم تحليل هيكل التنظيم الحالي للكلية، بالإضافة إلى استعراض البرامج الأكاديمية والأنشطة الطلابية المقدمة.

سيتم أيضاً استعراض التحديات التي تواجه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مثل تغيرات في السوق العمل، والتحديات المالية، وتطلعات الطلاب. وسيتم اقتراح بعض الاستراتيجيات والتوصيات للتعامل مع هذه التحديات وتحسين أداء الكلية.

باختصار، سيقدم هذا الفصل نظرة شاملة حول كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة عباس لغرور، وسيسلط الضوء على الجوانب الإيجابية والتحديات التي تواجهها، مع تقديم توصيات لتحسين أدائها وتعزيز مكانتها كمؤسسة تعليمية رائدة.

حيث قسمنا الفصل إلى:

- المبحث الأول: تعريف بميدان الدراسة
- المبحث الثاني: شرح وتحليل وعرض للنتائج

المبحث الأول: تعريف بميدان الدراسة

سنتعرف في هذا المبحث على ميدان الدراسة من خلال نبذة مختصرة حول جامعة عباس لغرور بخنشلة ومن ضمنها كليتنا كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ثم التعريف بالكلية محل الدراسة وهيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: نبذة تاريخية حول جامعة عباس لغرور بخنشلة.

تأسس مركز جامعة خنشلة في 18 سبتمبر 2001 بموجب المرسوم رقم 01-278 حيث كان يتألف من كليتين:

1- كلية الآداب واللغات

2- كلية العلوم القانونية والإدارية

ثم وفقا للمرسوم التنفيذي 06-281 المؤرخ ب 16 أوت 2006 تم زيادة عدد الكليات إلى خمسة كليات، ثم في 4 جوان 2012 ارتقى مركز جامعة خنشلة ليصبح رسميا جامعة وفقا للمرسوم الرئاسي 246-12 المتضمن إنشاء جامعة خنشلة حيث تضم ستة كليات :

1- كلية العلوم والتكنولوجيا

2- كلية الآداب واللغات

3- كلية الحقوق والعلوم السياسية

4- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

5- كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

6- كلية علوم الطبيعة والحياة

الفصل الثالث: دراسة حالة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة عباس لغرور-خنشلة-

بالإضافة إلى 12 مخبرا للبحث العلمي معتمدة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عباس لغرور

فتحت كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير أبوابها في السنة الجامعية 2002/2001 على أساس مركز جامعي بمقتضى القرار الوزاري المؤرخ في 26 ماي 2002، المتعلق بالتسوية القانونية مع فتح فروع وتخصصات جديدة خلال السنة الجامعية 2003/2002 ليستمر عدد الطلبة والأساتذة في الارتفاع معتمدا على النظام الكلاسيكي في مجال التكوين البيداغوجي متكونة من أقسام (علوم اقتصادية/ علوم التسيير/إعلام آلي للتسيير).

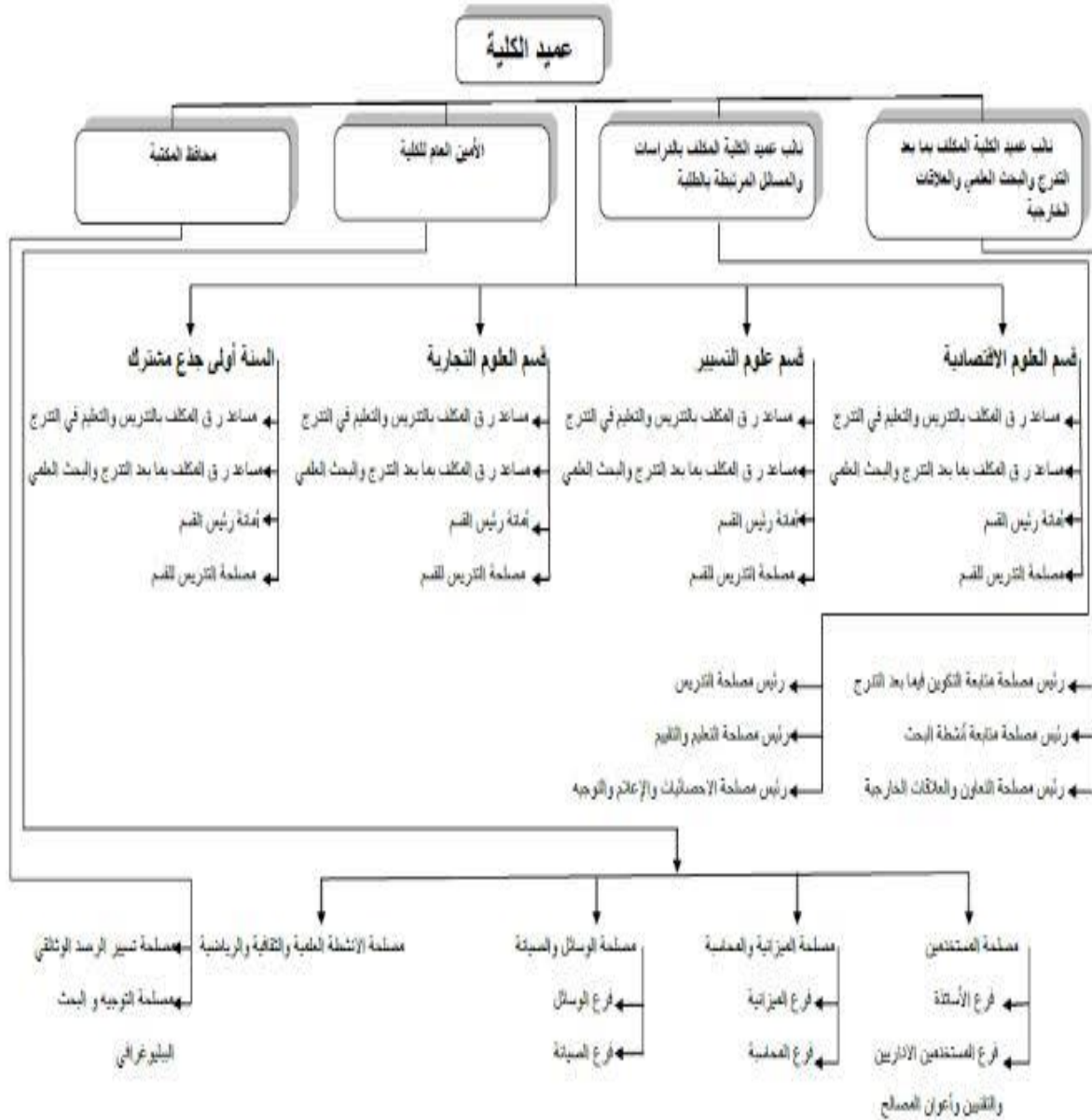
حيث تضم الكلية حاليا قسمين هما قسم العلوم الاقتصادية وقسم علوم التسيير و العلوم التجارية ، كما تضم الكلية أيضا مخبرا للبحث وهو مخبر حاضنات المؤسسات والتنمية المحلية، كما تضم الكلية 67 أستاذا باحثا، يرافقهم 35 موظفا بين إداريين وتقنيين يضمون الأداء العلمي والإداري السليم لأعضاء هيئة التدريس بالكلية، كما تضم الكلية 2146 طالبا موزعين على مختلف الأطوار بأقسام الكلية¹.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عباس لغرور.

أولا لا بد من التعرف على الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عباس لغرور ومصالحه وكذا المهام المنوطة بكل مصلحة كما هو موضح في الشكل التالي:

¹ فضاء الطلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير اطلع عليها بتاريخ: 25 أبريل 2024 على 15:24 [الرابط](#)

الفصل الثالث: دراسة حالة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة عباس لغورور - خنشلة -



الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المصدر: مصلحة المستخدمين لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خنشلة

أولاً: عميد الكلية

يدير الكلية وهو المسؤول عن سيرورتها وتسيير موارد البشرية والمالية والمادية، وبهذه الصفة يتولى:

- هو الأمر بصرف اعتمادات التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة؛

الفصل الثالث: دراسة حالة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة عباس لغرور - خنشلة -

- يعين مستخدمي الكلية الذين لم تتقرر طريقة أخرى لتعيينهم؛
- يحضر اجتماعات مجلس الكلية؛
- يعد التقرير السنوي للنشاطات ويرسله لرئيس الجامعة لعد المصادقة عليه من مجلس الكلية؛

ثانياً: نائب العميد المكلف بالدراسات ومسائل الطلبة

- ضمان تسيير ومتابعة تسجيل طلبة التدرج؛
- متابعة سير أنشطة التعليم وأخذ أو إقتراح على العميد كل إجراء من أجل تحسينه؛
- مسك القائمة الإسمية والإحصائية للطلبة؛
- جمع الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة ومعالجته ونشره؛

ثالثاً: نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية

فهو يتكفل ب :

- متابعة سير امتحانات الإلتحاق بما بعد التدرج؛
- أخذ أو اقتراح الإجراءات الضرورية لضمان سير التكوين لما بعد التدرج؛
- متابعة سير أنشطة البحث العلمي؛
- السهر على سير مناقشة المذكرات والأطروحات ما بعد التدرج؛
- المبادرة بأعمال بالشراكة مع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية؛
- المبادرة بأعمال تنشيط ودعم التعاون بين الجامعات الوطنية والدولية؛

الفصل الثالث: دراسة حالة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة عباس لغرور - خنشلة -

- متابعة سير المجلس العلمي للكلية والمحافظة على أرشيفه؛

رابعاً: الأمين العام للكلية: يقوم ب:

- تحضير مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية وضمان تنفيذه؛

- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية؛

- ضمان تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليهما؛

- تحضير مشروع الميزانية للكلية وضمان تنفيذه؛

- تسيير الوسائل المنقولة والعقارية للكلية والحرص على صيانتها؛

- نرقية الأنشطة العلمية ، الثقافية والرياضية للطلبة بالتنسيق مع الهيئات المعنية لمديرية الجامعة؛

- ضمان تنفيذ المخطط الأمني الداخلي للكلية؛

خامساً: مسؤول مكتبة الكلية: مكلف بالآتي:

- اقتراح برنامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي؛

- تنظيم الرصيد الوثائقي باستخدام أحدث الطرق للمعالجة والترتيب؛

- صيانة الرصيد الوثائقي والتحيين المستمر لعملية الجرد؛

- وضع الشروط الملائمة لاستغلال الرصيد الوثائقي من طرف الطلبة والأساتذة؛

- مساعدة الطلبة والأساتذة في بحوثهم البيليوغرافية؛

الفصل الثالث: دراسة حالة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة عباس لغرور - خنشلة -

سادسا: رئيس القسم: هو مسؤول عن السير البيداغوجي والإداري للقسم ويمارس السلطة السلمية على المستخدمين الموضوعين تحت مسؤوليته، ويساعده:

1- مساعد رئيس القسم المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج: ويقوم بالتالي:

- متابعة عمليات التسجيل وإعادة التسجيل لطلبة التدرج؛

- السهر على السير الحسن للتعليم؛

- السير على حسن سير الامتحانات والاختبارات؛

2- مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي:

- السير الحسن للتعليم ما بعد التدرج؛

- ضمان متابعة أنشطة البحث؛

- ضمان متابعة سير اللجنة العلمية للقيم؛

سابعا: الأمانة العامة: تتضمن عدة مصالح هي:

- مصلحة المستخدمين؛

- مصلحة الميزانية؛

- مصلحة الوسائل والصيانة؛

- مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية؛

المبحث الثاني: شرح وتحليل وعرض للنتائج

المطلب الأول: شرح لطريقة اختيار أداة البحث

تم إجراء مقابلة مع عدد من الخبراء في مجال التعليم العالي لاستكشاف أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة التعليم العالي. تم تحليل البيانات المجمعة من المقابلات لفهم التحديات والفرص المتعلقة بهذا الموضوع المهم

أولاً - أسباب إختيار المقابلة كأداة فضلى للبحث:

المقابلة هي أداة بحثية فعّالة ومفضلة للعديد من الباحثين في مجالات مختلفة، وذلك لعدة أسباب تشمل:

1- توفير فهم عميق:

تسمح المقابلات بالتفاعل المباشر بين الباحث والمشاركين، مما يتيح فرصة للباحث لفهم الظواهر والمفاهيم بشكل أعمق من خلال استكشاف تجارب الأفراد وآرائهم.

2- جمع بيانات غنية:

يمكن للمقابلات جمع مجموعة متنوعة من البيانات الغنية، بما في ذلك المشاعر والتجارب الشخصية والتفاصيل الدقيقة التي قد لا تكون متاحة من خلال الاستبيانات أو تحليل الوثائق.

3- الحصول على رؤى فريدة:

تسمح المقابلات بالحصول على رؤى فريدة ومتنوعة من المشاركين، حيث يمكن لكل فرد أن يقدم منظوراً فريداً يعكس تجربته الشخصية والمهنية.

4- توجيه البحث:

يمكن للمقابلات أن تساعد في توجيه البحث وتحديد المواضيع الرئيسية التي ينبغي التركيز عليها، حيث يمكن للباحث أن يستخدم المقابلات لاستكشاف المواضيع وتحديد الاتجاهات المهمة للتحقيق اللاحق.

5- التفاعل الشخصي:

توفر المقابلات فرصة للتفاعل الشخصي بين الباحث والمشارك، مما يساعد في بناء الثقة وتوفير بيئة مريحة يمكن للمشارك فيها التعبير بحرية عن آرائه وتجاربه.

6- التعمق في الفهم:

توفر المقابلات الفرصة للتعمق في الفهم واستكشاف الأسباب والعوامل وراء الظواهر المدروسة بشكل أكبر، مما يساعد في تطوير نظريات متكاملة وتفسيرات دقيقة.

بشكل عام، تعتبر المقابلات أداة قوية للبحث العلمي نظرًا لقدرتها على جمع بيانات غنية وفهم عميق للظواهر المدروسة، وتوفير فرصة للتفاعل الشخصي وتحديد الاتجاهات البحثية المهمة.

كما تم اختيار الأشخاص للمقابلة من أساتذة إداريين ومستخدمين بناء على عدة معايير حيث اختيار الأشخاص المناسبين للمشاركة في المقابلة يعتمد على عدة معايير مهمة لضمان تحقيق أهداف البحث بشكل فعال. فهذه بعض المعايير التي استخدمناها لاختيار المشاركين في المقابلة:

1- لخبرة والخلفية:

حيث تم اختيار أشخاص ذوي خبرة وآخرين أقل خبرة نسبيًا لتوفير بيانات أكثر شمولية وإحاطة، حيث يعتبر من المهم يجب اختيار المشاركين الذين لديهم الخبرة والخلفية المناسبة في الموضوع المدروس، سواء كانوا طلابًا، أساتذة، مديرين، أو خبراء في المجال.

2- التنوع والتمثيل:

حيث اخترنا المشاركين في المقابلة ليكونو متنوعين من ناحية الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، لضمان تمثيل أكبر وأكثر واقعية للمجتمع المراد دراسته.

3- التوافق مع موضوع البحث:

يجب أن يكون المشاركون مهتمين ومتحمسين لموضوع البحث، ويمتلكون خبرة أو تجارب تساهم في إثراء النقاش وتوفير البيانات ذات الصلة.

4- التوافر والاستعداد:

يجب أن يكون المشاركون متاحين وعلى استعداد للمشاركة في المقابلة، ويكونون قادرين على تخصيص الوقت اللازم للنقاش وتقديم المساهمات بشكل فعال.

5- سرية وثقة المشاركين:

حيث يجب أن يشعر المشاركون بالثقة في سرية المعلومات التي يتم تبادلها خلال المقابلة، ويجب أن يكونوا على استعداد للتحدث بصراحة وفتح النقاش دون أي تردد.

6- لتوازن في الآراء:

ينبغي أن يتم اختيار مشاركين يتمتعون بتوازن في آرائهم وقدرتهم على التفكير بشكل نقدي وبناء، دون تحيز أو تميل لأحد الاتجاهات، وأن يتمتعوا بالموضوعية والتجرد من كي الميولات الشخصية التي يمكن أن تؤثر على اتجاه البحث العلمي.

باختيارنا المشاركين وفقاً لهذه المعايير، نكون قد وفرنا للباحث بيئة مناسبة للمناقشة وتحقيق أهداف البحث بشكل فعال.

من خلال إجراءنا لعدة مقابلات دوننا الملاحظات والنتائج التالية:

1- تحسين الوصول والمرونة:

تم التأكيد على أن الإدارة الإلكترونية تعزز الوصول إلى التعليم العالي بشكل كبير، مما يسمح للطلاب من جميع الخلفيات بالتسجيل في البرامج التعليمية.

كما أشير إلى أن النظم الإلكترونية توفر مرونة أكبر للطلاب والمعلمين، حيث يمكن للأفراد الوصول إلى المواد التعليمية والمحاضرات في أي وقت ومن أي مكان. حيث:

أ- الوصول:

يُعدّ توفير الوصول إلى التعليم العالي من أهم التحديات التي تواجه الطلاب في مجتمعاتنا، وخاصة الذين يعيشون في المناطق النائية أو لديهم قيود مالية أو زمنية.

الفصل الثالث: دراسة حالة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة عباس لغرور-خنشلة-

من خلال استخدام التكنولوجيا، يمكن للطلاب الوصول إلى المواد التعليمية والمحاضرات دون الحاجة إلى السفر أو الانتقال للمواقع الجامعية، مما يزيد من فرص الوصول لمن هم في حاجة للتعليم العالي.

ب- المرونة:

يعزز النظام التعليمي الإلكتروني المرونة، حيث يمكن للطلاب تنظيم دراستهم وفقاً لجدولهم الزمني الشخصي دون الحاجة إلى التزام بجدول محددة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للطلاب العمل بشكل مستقل وفقاً لوتيرتهم الخاصة، مما يعزز استقلاليتهم في عملية التعلم.

2- تحسين تفاعل الطلاب والأساتذة:

أ- التفاعل الأكاديمي:

توفير منصات التعلم عبر الإنترنت يعزز التفاعل بين الطلاب والمعلمين من خلال مناقشات المنتديات والمحاضرات الافتراضية والنشاطات التعليمية التفاعلية.

ب- التوجيه الفردي:

من خلال استخدام النظم الإلكترونية، يمكن للمعلمين توجيه الطلاب بشكل فعال وتقديم الملاحظات الفردية بناءً على تقدمهم واحتياجاتهم الخاصة.

هذا يساعد في تحسين فعالية عملية التعلم وضمان استيعاب الطلاب للمفاهيم بشكل أفضل.

3- تحسين جودة التعليم والتقييم:

أ- التقييم الفعال:

توفير أنظمة التقييم عبر الإنترنت يسهل عملية تقييم الطلاب وتحليل أدائهم بشكل فعال.

يمكن للمعلمين استخدام أدوات التحليل لفهم أوجه القوة والضعف لكل طالب بشكل فردي، وبالتالي توجيه الجهود لتحسين أدائهم.

الفصل الثالث: دراسة حالة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة عباس لغرور - خنشلة -

ب- تحديث المناهج:

بفضل الإدارة الإلكترونية، يمكن تحديث المناهج التعليمية بسرعة وفعالية بناءً على ردود فعل الطلاب واحتياجات سوق العمل المتغيرة.

هذا يساعد في ضمان توفير تعليم ذي جودة عالية يلبي احتياجات الطلاب ومتطلبات سوق العمل.

ثانياً - الأثر بالنسبة للأساتذة الإداريين والمستخدمين الإداريين:

أ- بالنسبة للأساتذة الإداريين:

- تبسيط العمليات الإدارية:

يمكن للإدارة الإلكترونية تبسيط العمليات الإدارية للأساتذة الإداريين، مثل تقديم الطلبات الإدارية وإدارة البيانات الطلابية والتواصل مع الطلاب والزملاء بشكل فعال عبر الإنترنت.

يقلل ذلك من العبء الإداري على الأساتذة الإداريين وبتيح لهم المزيد من الوقت للتركيز على الجوانب التعليمية والتربوية لعملمهم.

- تحسين التواصل والتنسيق:

يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين التواصل والتنسيق بين الأساتذة الإداريين وبين القسم الإداري الآخر، مما يزيد من كفاءة العمل ويقلل من احتمالية وجود أخطاء في التنسيق.

- زيادة الشفافية:

من خلال استخدام الأنظمة الإلكترونية للإدارة، يمكن تحقيق مستوى أعلى من الشفافية في العمليات الإدارية، مما يسهل على الأساتذة الإداريين فهم السياسات والإجراءات واتخاذ القرارات بشكل أكثر فهماً وتحسيناً.

ب- بالنسبة للمستخدمين الإداريين:

تيسير الوصول والإدارة:

يمكن لمستخدمي الإدارة الوصول إلى البيانات والمعلومات الإدارية بسهولة من خلال الأنظمة الإلكترونية، مما يسهل عليهم عمليات الإدارة واتخاذ القرارات الاستراتيجية بناءً على بيانات دقيقة ومحدثة.

تحسين التواصل الداخلي:

مكن للأنظمة الإلكترونية للإدارة تحسين التواصل الداخلي بين مختلف أقسام المؤسسة، مما يسهل التنسيق والتعاون بين الموظفين ويزيد من كفاءة العمل الجماعي.

توفير الوقت والجهد:

بفضل الإدارة الإلكترونية، يمكن لمستخدمي الإدارة توفير الوقت والجهد اللازمين لإنجاز المهام اليومية، حيث يمكن أتمتة العديد من العمليات الإدارية وتقليل الحاجة إلى إدخال البيانات يدوياً.

المطلب الثاني: النقاش والاستنتاج

بناءً على النتائج السابقة، يمكن استنتاج أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً حاسماً في تحسين جودة التعليم العالي. من خلال تحسين الوصول والمرونة، وتعزيز التفاعل بين الطلاب والمعلمين، وتسهيل عملية التقييم وتحديث المناهج، يمكن أن تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تحسين ملحوظ في جودة التعليم العالي وتعزيز فرص النجاح للطلاب والإداريين على حد سواء.

التوصيات:

بناءً على الاستنتاجات المستخلصة، ينبغي على المؤسسات التعليمية اتخاذ الخطوات التالية:

- استثمار في تطوير وتحسين البنية التحتية للتعليم الإلكتروني.
- توفير التدريب والدعم المستمر لأعضاء هيئة التدريس لضمان استخدام الأدوات والتقنيات الإلكترونية بكفاءة.

الفصل الثالث: دراسة حالة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة عباس لغرور - خنشلة -

- تكثيف الجهود لضمان جودة وفعالية البرامج التعليمية عبر الإنترنت من خلال عمليات التقييم المستمرة والتحسين.
- هذا التحليل يبرز أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي ويوفر إرشادات قيمة للمؤسسات التعليمية للاستفادة القصوى من الفرص المتاحة.
- كما يمكن الإدارة التوسيع في استخدام الإدارة الإلكترونية من خلال:
 - استخدام منصة التعلم الافتراضية لتقديم المحاضرات والواجبات.
 - توفير نظام إلكتروني لإدارة الامتحانات والتقييمات.
 - تقديم خدمات الاستشارات الأكاديمية عبر الإنترنت.
 - توفير موارد تعليمية إلكترونية متاحة للطلاب على مدار الساعة.

تشير النتائج إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورًا حاسمًا في تحسين جودة التعليم العالي من خلال تعزيز الوصول والتفاعل وتحسين عمليات التقييم. يشير هذا البحث إلى أهمية استخدام التكنولوجيا بشكل فعال في تحقيق أهداف التعليم العالي وتحسين تجربة الطلاب.

تمثلت هذه الدراسة في استكشاف أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية الاقتصاد بجامعة خنشلة على تحسين جودة التعليم العالي. من خلال تحليل البيانات المجمعة والمعلومات المستقاة من دراسة الحالة، توصل الباحث إلى عدة استنتاجات تسلط الضوء على أهمية وفاعلية الإدارة الإلكترونية في تعزيز تجربة الطلاب وجودة التعليم.

الاستنتاجات الرئيسية:

1- زيادة الوصول والمرونة:

توفير منصات التعلم الإلكترونية ساهم في توفير فرص أفضل للوصول إلى المواد التعليمية وزيادة المرونة في تنظيم الدراسة للطلاب.

2- تعزيز التفاعل والتواصل:

ساهمت الأدوات الإلكترونية في تعزيز التفاعل والتواصل بين الطلاب والمعلمين وتحفيزهم على المشاركة الفعالة في العملية التعليمية.

3- تحسين عمليات التقييم والمتابعة:

توفير نظام إلكتروني لإدارة الامتحانات والتقييمات وتقديم الخدمات الأكاديمية عبر الإنترنت ساهم في تحسين عمليات التقييم والمتابعة للطلاب بشكل ملحوظ.

توصيات للتطوير المستقبلي:

1- تعزيز البنية التحتية الرقمية:

يجب على الكلية الاستثمار في تطوير البنية التحتية الرقمية وتوفير التكنولوجيا اللازمة لتعزيز تطبيق الإدارة الإلكترونية بفعالية.

2- تطوير برامج التدريب:

ينبغي على الجامعة تطوير برامج تدريبية لتأهيل المعلمين والموظفين على استخدام الأدوات الإلكترونية بفعالية في عمليات الإدارة الجامعية.

3- دعم الطلاب والاساتذة:

ينبغي على الجامعة تقديم الدعم والمساعدة الفنية المستمرة للطلاب والمعلمين في استخدام التكنولوجيا وتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

بناءً على النتائج المستخلصة من دراسة الحالة، يبرز أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية الاقتصاد جامعة خنشلة على تحسين جودة التعليم العالي وتعزيز تجربة الطلاب والمعلمين. يشير هذا البحث إلى أهمية الاستثمار في التكنولوجيا وتطوير البنية التحتية الرقمية لتحقيق أهداف التعليم العالي بفعالية أكبر.

خاتمة

خاتمة:

توفرت في هذه الدراسة نظرة شاملة على دور الإدارة الإلكترونية في دعم وتحسين جودة التعليم العالي، وذلك من خلال منهجية بحث متكاملة شملت تحليلاً للأدبيات المتاحة ودراسة حالة تطبيقية. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج وتوصيات تبرز أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذا السياق، إلى جانب آفاق مستقبلية يمكن استكشافها لمزيد من التحسين والتطوير في هذا المجال.

أولاً- النتائج:

تحسين الوصول والتواصل:

أظهرت الدراسة أن استخدام الإدارة الإلكترونية يمكن أن يسهم في تحسين الوصول إلى المواد التعليمية وتعزيز التواصل بين الطلاب والمعلمين.

تعزيز تجربة التعلم:

بينت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تقدم فرصاً لتعزيز تجربة التعلم من خلال توفير موارد تعليمية متنوعة وتفاعلية.

تحسين عمليات الإدارة:

أظهرت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية يمكن أن تسهم في تحسين عمليات الإدارة الجامعية، بما في ذلك عمليات التقييم والمتابعة.

ثانياً- التوصيات:

- توصي الدراسة بضرورة استثمار الجامعات في تطوير البنية التحتية الرقمية لتوفير البيئة المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعّال.

خاتمة

- تشير الدراسة إلى أهمية تقديم برامج تدريبية ودعم فني مستمر للمعلمين والموظفين الإداريين لزيادة فعالية استخدام التكنولوجيا في التعليم العالي.
- العمل على تدعيم الكلية بأحدث التجهيزات من حراسيب وملحقاتها وتوفير الصيانة المستمرة.
- توفير التكوين المتواصل لمستخدمي الإدارة للكلية لتطوير وتحسين تحكمهم في التقنيات الحديثة.
- إدماج الذكاء الاصطناعي في التعاملات الإدارية للكلية لما يتوفر فيه من حيادية وشفافية وعدم تأثير الوقت عليه.
- تحسين سرعة تدفق الأنترنت لضمان خدمة أحسن واستغلال أمثل للوقت والجهد.

ثالثاً- آفاق الدراسة:

- يمكن استكشاف المزيد من البحوث لفهم أفضل لأثر الإدارة الإلكترونية على جودة التعليم العالي، وذلك من خلال دراسة مختلف السياقات والظروف التي قد تؤثر على فعالية الإدارة الإلكترونية.
- يمكن توجيه الاهتمام نحو دراسة التحديات والفرص التي تواجه عمليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات، وذلك لفهم كيفية التغلب على العقبات واستغلال الفرص بشكل أفضل.
- يمكن استكشاف آفاق تطوير أدوات وتقنيات الإدارة الإلكترونية لتحسين فعالية الإدارة الجامعية، وذلك من خلال تطوير أنظمة إدارة الجامعات وتكامل التقنيات الحديثة في عمليات الإدارة.

خاتمة

- يمكن استكشاف كيفية استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات البيانية في تحسين عمليات الإدارة الجامعية، بما في ذلك التوجيه الأكاديمي وإدارة الموارد وتحسين تجربة الطلاب.

- يمكن استمرار دعم الأبحاث والتطبيقات العملية في مجال الإدارة الإلكترونية من خلال توفير التمويل والدعم الفني والتعاون مع الجامعات والمؤسسات الأكاديمية والشركات التقنية.

مواضيع مقترحة:

- دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء البيئي.

- مساهمة الإدارة الإلكترونية في النهوض بقطاع النقل في الجزائر.

- الإدارة الإلكترونية وأثرها على الخدمات السياحية.

ختاماً توفر هذه الدراسة إطلالة شاملة على دور الإدارة الإلكترونية في دعم وتحسين التعليم العالي، وتسلط الضوء على أهمية تبني التكنولوجيا والابتكار في العمليات الجامعية. يمكن للتوصيات المقدمة والآفاق المستقبلية أن تسهم في تحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتعزيز جودة التعليم العالي في المستقبل

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1. أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2015
2. سعد غالب ياسين، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة (دراسة مقارنة)، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية
3. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية الوظائف والمجالات، دار الباروزي، عمان، 2009
4. جمبيبة ذهبية، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية ، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8ماي 1945، قالمة
5. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006
6. عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2006
7. الاعتبارات السلوكية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا، عدد 2007، 04
8. رمزي أحمد عبد الحي، نحو مجتمع إلكتروني، دار زهراء الشرق، القاهرة، 2006،
9. وليد حسيني، الإدارة الإلكترونية وطبيعة خدمات المرفق العمومي، رسالة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، تخصص إعلام واتصال، جامعة الجزائر-3، الجزائر العاصمة، 2018-2019.

10. سعد غالب ياسين، نبراس محمد جاسم الأحبابي، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، .
11. عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010
12. بن مسعود آدم قلمين، محمد هشام، لراي سفيان، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد الثاني، العدد الثاني، جويلية 2019
13. مسعودي مسعودة، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وتنمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2017-2018،
14. عيدوني كافية، بن حجوبة حميد، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها واقع وآفاق، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر، العدد الثاني، ديسمبر 2017
15. وهيبه فراحي، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية البويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال استراتيجية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ألكلي محند أولحاج، البويرة، 2017-2018
16. مغربي شهرزاد مروى، حاكمي إكرام، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2020-2021

17. بن مسعود آدم قلمين، محمد هشام، لراي سفيان، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر، مجلة التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد الثاني
18. صدام ظاهري، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وتنمية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2017-2018
19. أم الخير قوارح، مقارنة نظرية حول الإدارة الإلكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، جامعة حمة لخضر، الوادي، الجزائر، العدد الثاني، 2018
20. صباح شنايت، تجسيد الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الجزائر، مجلة الشؤون الاجتماعية، العدد 130، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2016
21. وهيبة حارش، سمير يوسف خوجة، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتهما، مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، المجلد 07، العدد 02 ديسمبر 2021
22. أحمد مراد، بلعباس فؤاد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018-2019
23. كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008
24. شعيب محمد توفيق، وعيل حكيم، واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 22، العدد 02، 2022

25. بوقلاشي ع. الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، أطروحة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2011
26. بختي إبراهيم، الأنترنت في الجزائر، مجلة الباحث، العدد الأول، 2002، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر
27. باديس لونيس، جمهور الطلبة الجزائريين والأنترنت، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008
28. عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015-2016.
29. ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2005
30. ايمن عبد الحفيظ، حماية بطاقة الدفع الإلكترونية، القاهرة، دار النهضة العربية، 2007
31. سيد احمد حميزي، تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 2001-2002
32. صندوق الضمان الاجتماعي الجزائري لسنة 2013 .
33. مرسوم تنفيذي رقم 10-116 المؤرخ في 3 جمادى الأولى 1431 الموافق ل 18 أبريل 2011 والذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للشفاء، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 26.

34. خنصري خيضر، بورنيسة مريم، الإدارة الإلكترونية ودورها ودورها في تفعيل أداء المؤسسات تجربة الجزائر في بعض القطاعات "تمونجا"، مجلة المستقبل الاقتصادي، العدد الخامس
35. مصطفى حسين باهي، ناهد خيري فياض، اتجاهات التعليم العالي في ضوء الجودة الشاملة، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 2009
36. جعيجع نبيلة، التخطيط الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية المحلية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة المسيلة، 2015/2014
37. فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2000/1999
38. علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001
39. بسمان فيصل محجوب الدور القيادي لرؤساء الأقسام في الجامعات العربية كلية الإدارة والاقتصادي المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة والشارقة، 2004
40. هشام مريزق، فاطمة حسين الفقيه، قضايا معاصرة في التعليم العالي، التعليم المفتوح، التعريب، البحث العلمي، الإرشاد، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2008
41. وليد سالم محمد الحظاوي، مستحدثات التكنولوجيا التعليم في عصر المعلوماتية، دار الفكر، الأردن، 2006
42. منال طلعت محمود، أساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003
43. رفيق زراولة، تنظيم وهيكل الجامعة الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2004

44. حنان رزق الله، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008
45. يعقوبي خليفة، بلبية محمد، معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر- وجهة نظر محور العملية التدريسية-، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، العدد 2013، 05
46. الربيعي، سعيد بن محمد، التعليم العالي في عصر المعرفة-التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، عمان، دار الشروق، 2007
47. راضية بوزيان، إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية في بعض جامعات الشرق الجزائري، ط1، عمان، مركز الكتاب الأكاديمي، 2015
48. سومية الزاحي، مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة 20، 2013/04/02
49. الملاح يحيى هاشم، التعليم العالي في الوطن العربي، في المؤتمر العربي الأول، إشراف مستقبل التعليم ورشة عمل إشراف المستقبل، القاهرة الشارقة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006.
50. صغير أحمد حسين، التعليم الجامعي في الوطن العربي، دار عالم الكتب، 2005
51. هشام مصطفى الجمل، التعليم الجامعي وتحديات المستقبل، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2006
52. نظرية الرأس المال البشري تهتم بالاستثمار في تنمية القدرات البشرية ودورها في تحقيق التنمية
53. إبراهيم مراد الدعمة، التنمية البشرية: الإنسانية بين النظرية والتطبيق، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2009

المخلص:

إدارة التعليم العالي الإلكترونية تلعب دوراً حيوياً في تعزيز ودعم العملية التعليمية. تمكّن من توسيع الوصول إلى التعليم عبر الحدود الجغرافية، مما يسهم في زيادة فرص التعلم والمشاركة في البرامج التعليمية بشكل مدروس ومستدام.

بالإضافة إلى ذلك، تحسّن المنصات الإلكترونية جودة التعليم من خلال توفير بيئات تعلم تفاعلية ومتكاملة، مما يعزز تفاعل الطلاب مع المواد الدراسية ويحسن فهمهم واحتفاظهم بالمعرفة.

كما تعزز هذه المنصات التواصل بين الطلاب والأساتذة، وتبسط العمليات الإدارية كالتسجيل والتقييم، مما يسهم في تعزيز كفاءة المؤسسات التعليمية بشكل عام ويعزز من مرونتها في تلبية تحديات التعليم المعاصر.

Abstract:

Electronic management in higher education plays a vital role in enhancing and supporting the educational process. It enables expanding access to education across geographical boundaries, contributing to increased opportunities for learning and participation in educational programs in a thoughtful and sustainable manner. Additionally, electronic platforms improve the quality of education by providing interactive and integrated learning environments, enhancing student engagement with course materials, and improving their understanding and retention of knowledge.

These platforms also facilitate communication between students and professors, streamline administrative processes such as registration and assessment, thereby enhancing overall institutional efficiency and flexibility in meeting contemporary educational challenges.