وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد عباس لغرور خنشلة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

بالتنسيق مع مشروع البحث التكويني الجامعي (PRFU) حول

الديمقراطية الإلكترونية في المنطقة العربية

تنظم الملتقى المغاربي الافتراضي حول:

واقع وتحديات الرقمنة في صناعة القرار الإداري الإلكتروني بتقنية التح اضر عن بعد يومي: 23 و24 نوفمبر 2021

مداخلة مقدمة قصد المشاركة في فعاليات الملتقى المغاربي الافتراضي،

الانتقال إلى تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية في الجزائر لتحسين جودة الخدمات العمومية بين الخيار أو الضرورة في ظل جائحة كورونا (COVID19) – عرض لتجربة"وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة التربية الوطنية أنموذجا "–

المندرج ضمن المحور الخامس والموسوم بـ:

" القرار الإداري الإلكتروني كدعامة لعصرنة الإدارة وتحسين جودة الخدمة العمومية في ظل أزمة كورونا"

من إعداد الأساتذة:

الاسم واللقب	بومود إيمان	بصري ريمة	تقرارت يزيد
الرتبة العلمية	أستاذة محاضرة أ	طالبة دكتوراه	أستاذ محاضر أ
المؤسسة الأصلية	جامعة عنابة	جامعة الجزائر3	مخبر (COFIFAS) جامعة أم البواقي
رقم الهاتف	0661-23-03-94	0699-36-56-31	0671-48-64-11
البريد الإلكتروني	Boumoud23@gmail.com	besseri.rima@univ-alger3.dz	yazidtagraret400504@gmail.com

الملخص

هدفت الدراسة إلى تبيان ضرورة الانتقال إلى تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية كخيار حتمي لتحسين الخدمة العمومية في الإدارات الجزائرية لتواكب التطورات العالمية في تقديم الخدمة العمومية على أحسن وجهة ممكن حيث أخذنا بعين الاعتبار تجربة قطاع التربية الوطنية وقطاع التعليم العالي في الجزائر ، حيث توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الإدارة الإلكترونية ساهمت بدرجة عالية في تحسين الخدمة العمومية للمواطن والسرعة في معالجة الملفات الإدارية مما جعل المستفيد من الخدمات العمومية وذلك من خلال التقليل من الأعباء المالية والوقت المستغرق في معالجة الملفات بالمقارنة بالإدارة التقليدية، كما يمكن للإدارة المعاصرة استغلال المعلومات المتاحة رقميا واسترجاعها في أي وقت دون مخاطر، كما توصلت الدراسة إلى أن مؤسسات التعليم العالي بداية من سنة 2005 قامت بالاستعانة بالإدارة الإلكترونية مما أدى إلى تحسين العمليات الإدارية وتسهيل العمل لطلبة الجامعات والموظفين في آن واحد.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية ، الخدمات العمومية، وزارة التربية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

Abstract

The study aimed to show the need to move to the application of the electronic management method as an inevitable option to improve the public service in the Algerian administrations to keep pace with global developments in providing the public service in the best possible way. The most important of them is that the electronic administration has contributed to a high degree in improving the public service of the citizen and the speed in processing administrative files, which made the beneficiary of public services by reducing the financial burdens and the time spent in processing files compared to the traditional administration, and the contemporary administration can exploit the information available digitally and retrieve it in any Time without risks. The study also found that higher education institutions, beginning in 2005, used electronic management, which improved administrative processes and facilitated work for university students and employees at the same time.

Keywords: electronic administration, public services, the Ministry of Education, the Ministry of Higher Education and Scientific Research.

مقدمة:

إن عصرنا الحالي هو عصر التكنولوجيا والإعلام والاتصال وانتشار الوسائط التكنولوجيا والأنترنت وكذلك البرامج المعلوماتية الذكية أي كل هذا يطلق عليه الثورة التكنولوجيا، حيث أصبح المستفيد من الخدمة العمومية يمكنه أن يحصل على الخدمة في ظرف وجيز ودون عناء في آن واحد الموظف في الإدارات العمومية يستغل قواعد البيانات والمعلومات الرقمية، وهذا ما يعني أن المؤسسات العمومية والاقتصادية الجزائرية تعيش ما يسمى بالتحول الرقمي أي التخلي عن الطرق الإدارية التقليدية، وهو ما نعيشه الآن في ظل الوضع الصحي الحرج في الجزائر والعالم كله وانتشار الوباء القاتل (COVID19) ، هذا الوباء الذي له أثر نفسي واجتماعي على البشرية وأضرار اقتصادية خطيرة على البلاد، مما جعل الدولة متمثلة في السلطات العمومية اللجوء إلى التعاملات الإلكترونية، ومن بين التعاملات الإلكترونية التي أطلقتها وزارة الداخلية هي استخراج وثائق الحالة المدنية من الموقع الإلكتروني المخصص لذلك دون التنقل إلى المرافق المعنية وبطريقة بسيطة وكذلك الموقع الإلكتروني المخصص لاستخراج الوثائق المستخرجة سابقا من المحكمة وهذا الموقع تابع لوزارة العدل، كذلك الموقع الإلكتروني الذي أطلقته وزارة التعليم العالي منذ سنة 2017 **(PROGRES)** والذي له دور كبير في المعالجة الآلية للمداولات وكذا معالجة ملفات الترقية للأستاذية وتسجيل طلبة الدكتوراه في المسابقات وكذا طلبة الماستر وطلبة البكالوريا كل هذا يعد قفزة نوعية في التحول التكنولوجي من طرف الإدارات الجزائرية ومن هذا المطلق تتضح معالم إشكالية الورقة البحثية على النحو التالي:

- **الإ**

شكالية الرئيسية للدراسة:

✓ **هل أصبح الانتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية أمر حتمي أم خيار في ظل جائحة (COVID19) ؟**

- **الأسئلة الفرعية:**

✓ ما هي دوافع الانتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية؟

✓ هل تم تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل التحول الرقمي؟

✓ كيف تعاملت وزارتي التربية الوطنية والتعليم العالي والبحث العلمي مع هذه الجائحة (COVID19) في تحسين جودة الخدمات للأطراف ذوي العلاقة؟

- **فرضيات الدراسة:**

❶ **الفرضية الرئيسية:**

✓ **أصبح الإنتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية أمر حتمي نتيجة عيوب الإدارة التقليدية.**

❷ **الفرضيات الفرعية:**

- ✓ الانتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية أصبح أمر حتمي نتيجة التطور التكنولوجي في معالجة ملفات متعددة ومعقدة.
- ✓ تم تحسين جودة الخدمة العمومية للمواطن الجزائري نتيجة التحول الرقمي الذي شهدته العديد من المؤسسات وفي مجالات متعددة (الإدارة والتجارة والتسويق...الخ).
- ✓ طبيعة العمل في الوزارتين وفي ظل الأزمة الصحية فرض عليها التعامل عن طريق الأنترنت والإدارة الإلكترونية لتلبية راغبات الأطراف ذوي العلاقة بهذه المؤسسات.

- **أه**

داف البحث:

تتمثل أهداف الورقة البحثية في النقاط التالية الذكر:

- ✓ تبيان الأسس النظرية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية وذلك من خلال عرض مفهوم المصطلح وتطوره وأهمية وأهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات؛
- ✓ إعطاء نظرة ومفهوم لجودة الخدمة العمومية وكيف تحسينها من خلال التحول الرقمي إلى التخلي عن المفهوم التقليدي للإدارة؛
- ✓ محاولة لتشخيص التعاملات الإلكترونية الإدارية في كل من وزارتي التعليم العالي والبحث العلمي والتربية الوطنية في ظل جائحة كورونا (COVID19).

- **أه**

مية البحث:

نكمن أهمية الورقة البحثية في النقاط التالية الذكر:

- ✓ يعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات انتقال ايجابي لاسيما العيوب التي يحملها النظام الإداري التقليدي والآثار السلبية على نفسية الجهات ذوي العلاقة؛
- ✓ محاولة تبيان أهمية الدراسة بالنسبة للجهات المستفيدة من الخدمات العمومية بمقارنة مزايا النظام الإداري الإلكتروني بما هو معمول به سابقا أي الفجوة بين النظامين من خلال المزايا المقدمة لكل الأطراف المستفيدة؛
- ✓ تحديد القيمة المضافة لقطاع التعليم العالي والتربية الوطنية نتيجة التحول الرقمي وما نتج عنه من فوائد على المعلم والمتعلم والموظف وكذا المجتمع ككل.

- **منهج الدراسة :**

للإجابة على مختلف التساؤلات المطروحة والإحاطة بجوانب الموضوع اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من أجل الإجابة بقدر الإمكان على الإشكال الرئيسي والتساؤلات الفرعية حيث اعتمد الباحثين على تغطية الخلفية النظرية التي يرتكز عليها البحث، ويتم ذلك من خلال التطرق إلى مختلف الأدبيات النظرية للبحث، كما تم اعتماد على أسلوب دراسة الحالة من خلال محاولة اسقاط الجانب النظري للدراسة على أرضية الواقع من خلال أخذ تجربة وزارتي التعليم العالي والبحث العلمي وزارة التربية الوطنية،

- **تقسيمات الدراسة:**

قمنا بتقسيم موضوع بحثنا إلى ثلاث محاور على النحو التالي:

- المحور الأول: ماهية الإدارة الالكترونية؛
- المحور الثاني: عموميات حول الخدمة العمومية؛
- المحور الثالث: واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة التربية الوطنية في ظل الأزمة الصحية (COVID19)

المحور الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

من خلال هذا المحور سنتطرق إلى مفهوم ومميزات الإدارة الالكترونية، بعد ذلك نتعرف على أهمية وأهداف هذه الأخيرة. كما سنتناول فوائد ومعوقات تطبيقها.

أولا: مفهوم و مميزات الإدارة الالكترونية سنتطرق فيما يلي إلى مفهوم الإدارة الالكترونية ومميزاتها.

1-مفهوم الإدارة الالكترونية

لقد تعددت التعاريف المقدمة للإدارة الالكترونية نوجزها فيما يلي:

تعرف الإدارة الالكترونية بأنها: "انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، بدون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات"[1].

وتعرف أيضا على أنها: "استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة"[2].

كما يمكن تعريفها بأنها: "الإدارة الإلكترونية هي التحول من الإدارة التقليدية التي تعتمد على الأوراق و على ضرورة انتقال الفرد إلى الإدارة المعنية بالخدمة لأكثر من مرة، إلى إدارة تعتمد على وسائل الإعلام و التكنولوجيا المختلفة، و هي تهدف إلى تقديم أحسن الخدمات بأقل جهد ووقت و بأفضل جودة، و ذلك سعيا لكسب رضا الزبائن أو المواطنين"[3] .

2-مميزات الإدارة الالكترونية:

يمكن تلخيص مميزات الإدارة الالكترونية في النقاط الآتية[4]:

- **إدارة بلا ورق:** تسعى الإدارة الالكترونية إلى التقليل من استخدام العمل الورقي والكتابي اليدوي عن طريق الانتقال إلى العمل الإداري الالكتروني كالأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والرسائل الصوتية ... الخ؛
- **إدارة بلا مكان:** فهي ليست كالإدارة التقليدية تقوم في مقار محددة على طالب الخدمة الذهاب إليها للحصول على الخدمة التي يريد، حيث يتحصل المنتفع من الخدمات من أي مكان كان شرط توفر تقنيات الاتصال كالانترنت؛

- **إدارة بلا زمان:** الإدارة التقليدية تقوم على ساعات عمل محددة عكس الإدارة الالكترونية التي تسعى إلى تقديم الخدمات على مدار 24 ساعة في اليوم، حيث يخصص اليوم بأكمله للخدمة العامة؛

- **إدارة بلا تنظيمات جامدة ولا روتين إداري:** يمكن القول أن هذه الميزة تعد أساس التحول إلى نظام الإدارة الالكترونية، إذ أن محاربة الروتين والفساد الإداري من أهم مبررات وجود الإدارة الالكترونية وأحد أهم أسباب نجاحها. وذلك لقلة أو انعدام الاحتكاك بين الموظف العام الذي يقتصر دوره على إدخال المعلومات في الغالب وبين المواطن أي طالب الخدمة والذي يخاطب الإدارة من خلال تقنيات الاتصال.

ثانيا: أهمية وأهداف الإدارة الالكترونية

سنتطرق فيما يلي إلى أهمية الإدارة الالكترونية وأهدافها.

1- أهمية الإدارة الالكترونية

تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية بالآتي[5]:

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة؛
- تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية؛
- تلافي مخاطر التعامل الورقي؛
- زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني؛
- إيجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في أشواق لتكنولوجيا المتقدمة؛
- تسهم في زيادة جودة القرارات الإدارية، وتطبيق عمليات إدارة المعرفة المختلفة، وتعمل على تخزين الملفات الإدارية والمالية وبما يسيل الرجوع إليها وقت الحاجة، كما أنها تعمل على استغلال الوقت من خلال سهولة الاتصال داخل وخارج المؤسسة وبما يحقق لها الكفاءة والفاعلية في الإنتاج وتقليل المخاطر.

2-أهداف الإدارة الالكترونية

إن للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستفيدين، إضافة إلى الاستغلال المثل لموارد المؤسسة وذلك من خلال التحول الجذري من الأساليب الإدارية التقليدية، إلى العمل الالكتروني ومن بين أهم هذه الأهداف نذكر[6]:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية؛
  - تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
  - تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة؛
  - تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
  - تقليل التكاليف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة؛
  - توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية؛
  - التعلم المستمر وبناء المعرفة؛
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة.

ثالثا: فوائد ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

سنتناول فيما يلي فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية ومعوقاتها.

1-فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية:

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأت من فراغ بل وجد فوائد كبيرة حصلت ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية في تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها، ومن أهم هذه الفوائد[7]:

- تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة؛
- اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛
- الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة؛
- تسهيل إجراء الاتصال بيد دوائر المؤسسة المختلفة كذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة؛
- إن استخدام الإدارة الالكترونية بشكل صحيح ستقلل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة؛
- إن تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى؛
- الإدارة الالكترونية سوف تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين الغير أكفاء والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

2- معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

من المسلمات أن أي مشروع يقام يصاحبه بعض المعوقات، فتارة تكون في سوء التخطيط أو في عشوائية التنفيذ. ومن تلك المعوقات التي قد تصاحب الإدارة الالكترونية ما يلي[8]:

- الرؤية الضبابية للإدارة الالكترونية وعدم استيعاب أهدافها؛
- عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها؛
- قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية؛
- التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري؛
- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الالكترونية من حيث تقليصها للعنصر البشري؛
- وجود الفجوة الرقمية بين أفراد متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئا من أبجدياتها.

المحور الثاني: عموميات حول الخدمة العمومية

من خلال هذا المحور سنتطرق إلى تعريف الخدمة العمومية وخصائصها، ثم نتعرف على أنواع ومعايير هذه الخدمة. بعد ذلك سنتناول أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية.

أولا: تعريف وخصائص الخدمة العمومية

سنتطرق فيما يلي إلى تعريف الخدمة العمومية وخصائصها.

1- تعريف الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العمومية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة الحكومية، والمواطنين عل مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، ولذلك يمكن التطرق لمفهوم الخدمة العمومية من جانبين[9]:

❖ **مفهوم الخدمة العمومية كعملية: as process Service:** حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك(03) أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي :الأفراد (Individuals) ، الموارد (meterials)، والمعلومات (Information)[10]؛

❖ **مفهوم الخدمة العمومية كنظام (Service as a system)** :انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي[11]:

✓ نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة (Service operation system) وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات (Inputs) الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

✓ نظام تسليم الخدمة (Service delivery) : ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

2-خصائص الخدمة العمومية

ومن أهم خصائص الخدمة العمومية نذكر[12]:

- أن الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية عامة، فلولا هذه الأخيرة لم استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تعنى بتحقيق حاجات الجمهور المختلفة؛

- أن تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول على تقديم الخدمات العمومية، لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز، وبالكيفيات والإجراءات نفسها؛

- أن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان وصيانته، وكذا رفع مستوى معيشته نتيجة التحسين المستمر لنوعية الخدمة التي يحصل عليها، إذ أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي(UNDP) يعرف تحسين الخدمة العمومية باعتماده لمصطلح مرادف للفظ التحسين مصطلح إصلاح بقوله أن" :إصلاح الخدمة العمومية يعني بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة و الفعالية، و قادر على خدمة حاجات الجماهير "، و بالتالي فإن إصلاح الخدمة العمومية يتألف من تغييرات محدثة على مستوى الهيئات والمؤسسات القائمة على تقديم هذه الخدمة وكذا طرق عملها، بهدف إدارتها على نحو أفضل، ويكون ذلك باستعمال آليات لتحسين الأداء الإداري بشكل عام، سواء فيما يخص وضع السياسات أو بناء هياكل مؤسساتية قوية وتطبيق اللامركزية، أو توزيع الصلاحيات و إدارة الموارد البشرية، إضافة إلى استعمال أنظمة الاتصالات والمعلومات.

ثانيا: أنواع ومعايير الخدمة العمومية

وفيما يلي سنتطرق إلى أنواع الخدمة العمومية ومعاييرها.

1- أنواع الخدمات العمومية:

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشارك في كثير من المحاور، ومن بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي الذي نستطيع من خلاله تمييز ثلاثة أنواع[13]:

- **خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة:** وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن الدفاع الوطني والمالية العامة ...الخ؛

- **خدمات اجتماعية وثقافية:** والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، والتي تشمل عموما التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية...الخ؛

- **الخدمات ذات الطابع الاقتصادي:** والتي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات الطاقة ...الخ.

2- معايير الخدمة العمومية:

تستند عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية على المعايير التالية[14]:

- **معيار الاستمرارية:** يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية والانتظام وذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها لعمال الرفاهية الاجتماعية والرقي العام للمواطنين؛

- **معيار المساواة:** وهو مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، ومضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة، وهذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء، وبصورة عادلة في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة؛

- **معيار التطور:** هذا المعيار يسمح بتكييف الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل جوازات السفر البيومترية وتحديث وسائل النقل الجماعي؛

- **معيار المجانية النسبية:** امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع، مثلا خدمة الصحة والأمن ... الخ، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات وتتدرج إلى غاية أسفل السلم، أين تقتظي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية، كالسكن، التأمين، السياحة ...الخ؛

- **معيار التضامن:** الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيرا عن التعامل الاجتماعي بين المواطنين، تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل والإعاقة الصحية والمادية.

ثالثا: أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في توفير الخدمة العمومية عن بعد وفي أسرع وقت ممكن وبتكلفة أقل كما تعتبر منفذا للولوج إلى الإدارة، بالإضافة إلى أنها تلغي جانب كبير من العلاقة السيئة بين الإدارة والمواطن،

فتخفيف الشكليات يحد من سوء العلاقة بينهما من حيث تقديم الخدمات، فالإدارة الإلكترونية تمتاز بالمرونة والوضوح والشفافية وهذا يقلل من ظاهرة البيروقراطية كما أنها تساهم في تحديد دقيق وواضح للإجراءات الإدارية وتعمل على أن لا تكون مبهمة فهي تلعب دورا في تحسين الخدمة العمومية من خلال[15]:

- تقليل الضغوطات على مستوى شبابيك الخدمة وتقليص آجال الانتظار؛
- تسهيل معاملات الأفراد وإعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل؛
- إحلال الوثائق الإلكترونية بديلا للوثائق الورقية؛
- استخدام الإمكانات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة الجزائرية على توفير المعلومات بسهولة ويسر؛
- التقليل من طوابير الانتظار وتحقيق مبدأ الشفافية الكاملة للحصول على الخدمة؛
- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي حتى يواكب مستوى أداء الحكومة مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى والتي تفرضها المنظمات العصرية في معاملاتها كمنظمة الطيران الدولية التي فرضت تعميم استعمال جواز السفر الإلكتروني في كلّ دول العالم؛
- التشجيع على نشر التعامل مع الحاسب الآلي وسط المجتمع ومحو الأمية المعلوماتية، وإيجاد بيئة عمل أفضل وتنافس تجاري فيما يتعلق بالاقتصاد الرقمي؛
- تحسين فعالية تدخل الدولة فيما يتعلق بانشغالات المواطنين أو وضع قيد تنفيذ السياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية؛
- ومن الأمور التطويرية التي سعت إليها الحكومة الإلكترونية الوصول إلى المناطق النائية حتى تسهل على مواطني تلك المناطق قضاء وتسيير أمورهم وتوفير عناء التنقل عنهم لإنهاء معاملاتهم وذلك في إطار تقريب الإدارة من المواطن.
- التنمية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية؛
- تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطن في مختلف المجالات وتجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن؛
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يعالج مشكلة الحفظ والتوثيق وهذا يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن التخزين، وتضييع الوقت في البحث عن المعلومات.

➢ المحور الثالث: واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة التربية الوطنية في ظل الأزمة الصحية (COVID19)

من خلال هذا المحور سنتطرق على واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، بعد ذلك نتعرف على تطبيق هذه الخيرة في وزارة التربية الوطنية. وفي الأخير نتعرف على المشهد التعليمي في المنظومة الجزائرية في ظل جائحة كورونا.

أولا: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة ، على محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي ، إذ يمكن الانطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد أساسيات الإدارة الالكترونية ، وإبراز دورها في مجال التعليم والبحث العلمي والتكوين ، إذ أن هناك توجه واضح للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة ، من خلال الربط بين العديد من الجامعات ، إضافة إلى توفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين[16]. حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية ، إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الالكترونية ، والتي يمكن استعراضها من خلال:

- **معرفة التخصصات الجامعية المتاحة لأي طالب حسب الولاية الذي ينتمي إليها وحسب شعبة البكالوريا:** يمكن لأي طالب ناجح في شهادة البكالوريا معرفة الميادين والتخصصات المتاحة له من خلال التطبيق التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الموسوم ب " tesdjilCom" بعد اختيار الولاية الذي ينتمي إليها وشعبته في البكالوريا

- **التسجيلات الجامعية:** عرفت التسجيلات الجامعية عدة مراحل لتطويرها وتحسينها، بهدف تخفيف الضغط على الجامعات والتقليل من معانات الطلبة والمستخدمين على حد سواء، فانتقلت التسجيلات الجامعية من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الالكتروني[17]، إذ تتم عملية التسجيل الجامعي الأولي وفق المراحل التالية:

- **ملأ وإرسال البطاقة الالكترونية** : يتمكن الطالب عبر منفذ الانترنت المجاني من المشاركة في الترتيب ، حيث يتم إرسال البطاقة الالكترونية للتسجيل المبدئي أو الأولي عبر الموقع الالكتروني التالي: https://www.orientation.esi.dz، ويتمكن الطالب من الدخول عبر رقم التسجيل والرمز السري الواردين في كشف النقاط المحصل عليه في البكالوريا، وتعتمد عملية التوجيه على المعالجة المعلوماتية الوطنية لبطاقات الرغبات لحاملي شهادة البكالوريا[18].

كما يتم التعرف على قائمة الميادين، الجذوع المشتركة والفروع التي يمكن للطالب الجديد الاستفادة منها والتسجيل ضمنها[19]، بعد ذلك، يقوم بإدخال الرغبات وفقا لترتيب تنازلي ستة (6) اختيارات على الأقل إلى عشرة (10) على الأكثر من بينها على الأقل مسارين (02) من مسارات التكوين في الليسانس ذات التسجيل المحلي أو الجهوي التي تضمها مؤسسة جامعية، ثم يقوم بتأكدها. ومن خلال نفس الموقع، يقوم بتصفح نتائج التوجيه. كما يوفر تنبيه البرنامج المعلوماتي في الحين للطالب الذي يقوم بعملية التسجيل، إذا ما قام بأي خطأ محتمل مثال :يرفض البرنامج المعلوماتي الاختيار الذي لا يتوافق مع علامة البكالوريا، وهو ما يسمح له بتفادي وتجنب خانة معينة من الاستمارة الالكترونية الخاصة بالرغبات ، وبالتالي فقدان الحق في احد الاختيارات ، وهذا ما كان موجود أثناء التسجيلات التقليدية.وبفضل الاستمارة الالكترونية يمنح الطالب إمكانية تصحيح وتعديل لبطاقته مرة ثانية بعد إيداعها ، أي تعديل وتصحيح الرغبات مرة ثانية ؛ غير انه في المرة الثانية تقبل الاستمارة الالكترونية المودعة ، وهي تمثل الاستمارة النهائية ، والتي تحتوي على أسماء الفروع ، ورموزها بشكل مرتب حسب رغبات الطالب ونتائجه [20].

➢ **مرحلة الاطلاع على نتائج التوجيه:** بعد إيداع الاستمارة الالكترونية تخضع الاختيارات إلى نظام المعالجة المعلوماتية الوطنية ، وضمن هذه المعالجة يتم الترتيب ، والتوجيه ، حسب الفروع مع الأخذ في الاعتبار نتائج المعالجة الوطنية[21].كما تظهر أهمية هذه الأخيرة في كونها توفر عنصر الحياد ، وشفافية التعامل أثناء التوجيه، فالتعامل يتم آليا دون تدخل العوامل الأخرى ، إذ يتم الاطلاع على نتائج التوجيه الخاص بكل طالب عبر زيارة وتفقد المواقع الالكترونية الخاصة بالتسجيل الجامعي الأولي من خلال شبكة الانترنت عبر الخط مباشرة.

➢ **مرحلة تأكيد التسجيل:** بعد الاطلاع على نتائج التوجيه على المواقع سابقة الذكر تأتي مرحلة تأكيد التسجيل(confirmation)، وذلك عن طريق استمارة الكترونية يتم الحصول عليها عبر ، مواقع التسجيل أنفة الذكر[22].

➢ **مرحلة الطعون** : وهي تتزامن مع مرحلة تأكيد التسجيل، حيث يمكن للطالب الذي وجه إلى فرع أو تخصص لا يرغب في التسجيل ، والدراسة ضمنه، أن يقدم طعنا خاص حول توجيهه ، وتتم الطعون كذلك عبر الخط فقط[23]؛

➢ **التسجيل النهائي:** وبعد الحصول على أي اختيار من الاختيارات العشرة الذين قاموا باختيارها، يقوم بالتسجيل النهائي عبر الانترنت عبر الموقع: https://progres.mesrs.dz/webtu .

وبعد التسجيل الجامعي تمنح للطلبة بطاقات جامعية الكترونية كبديل عن البطاقات الجامعية الورقية.

- **التحويلات الجامعية الداخلية والخارجية:** يحق لأي طالب جامعي القيام بتحويل سواء داخلي كان أم خارجي، ويكون هذا التحويل من خلال الموقع التالي: https://progres.mesrs.dz/webtu/login.xhtml

- **الخدمات الجامعية:** يمكن الطالب من الاطلاع على شروط الاستفادة من الخدمات الجامعية (المنحة ، الإطعام ، النقل) من خلال التسجيل في الموقع الالكتروني الآتي: https://progres.mesrs.dz/webonou

وبذلك فإن الخدمة الإلكترونية ساهمت في القضاء على ظاهرة البيروقراطية و الطابور في المراكز الجامعية ، فلم يعد على للطالب حاجة للتنقل إلى الجامعة، كما ساهمت هذه الخدمة في ترشيد استخدام الموارد داخل الجامعات حيث أن هذه الخدمة وضعت حدا لتكاليف استقبال الطلبة الجدد بما فيها التكاليف المالية و البشرية .كما ساهمت الإدارة الإلكترونية في توفير وقت إضافي يمكن استغلاله في مقابلة الإحتياجات الخاصة لكل طالب وجها لوجه بدلا من معالجة الإستمارات داخل المكاتب[24].

- **رقم تسلسلي إلكتروني لكل طالب** :لقد أدت الأنترنت دورا كبيرا في مجال التعليم العالي و ذلك من خلال ربط الجامعات ببعضها من خلال برامجlogicielles ، وإنشاء رقم تسلسلي إلكتروني ،خاص بكل طالب على المستوى الوطني، حيث أنه بمجرد الضغط على ذلك الرقم يظهر ملف إلكتروني به كل الوثائق اللازمة بطريقة الماسح الضوئيscanner وفي حالة انتقال طالب من جامعة إلى جامعة Transfère يكون الأمر سهلا دون تعقيد على مسؤولي الجامعات، كما يمكن استخدامه داخل الجامعة في حد ذاتها من خلال ربط الكليات ببعضها مع المكتبة المركزية أو المكتبات الخارجية الشيء الذي من شأنه أن يسهل عملية البحث والمطالعة، كما تسهل في عملية اتصال الجامعات الوطنية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال بعض

المقترحات أو دراسة ملفات ترقية و تحيين عروض التكوين، كما تجدر الإشارة هنا إلى استفادة فئة الباحثين من المنتجات العلمية (مذكرات ليسانس، ماجستير، ماستر ودكتوراه) وذلك من خلال الدخول إلى المواقع الأكاديمية و تحميل هذه المنتجات إلكترونيا[25].

- **معاينة النقاط "نتائج الإمتحانات "عن بعد** :حيث توفر الجامعة خدمات إلكترونية عامة بحيث يمكن معاينة نتائج الامتحانات ثم إدخال رقم التسجيل عن طريق الدخول إلى موقع الجامعة واختيار الكلية ثم الدخول إلى نتائج الامتحانات ثم إدخال الرقم السري ثم إدخال الرمز (تاريخ الازدياد) ثم ضغط الدخول.

- **التعليم عن بعد ماستر:** ساهمت الإدارة الإلكترونية في إيجاد سبيل للتعليم عن بعد، و تطبيقه في الجامعات في إطار الحصول على شهادات عليا(ماستر) وبواسطتها لن يحتاج الأستاذ الجامعي أن يقف أمام الطلاب لإلقاء محاضرته، ولا يحتاج الطالب أن يذهب إلى الجامعة، بل حلت محلها طريقة الدراسة الإلكترونية، من خلال توفير خدمات الدروس المقررة و تقديم نشاطات دورية، أصبحت تشكل فضاء للطالب لتبادل الأفكار و المناقشات، و آخر مع الأساتذة لطرح التساؤلات، فالإدارة الإلكترونية توفر اتصالا فعالا بين أعضاء هيئة التدريس و الطلاب[26].

- **المكتبة الإلكترونية:** تسعى المكتبات عموما والمكتبات الجامعية على الخصوص لتحسين مستوى أداءها ونوعية خدماتها، وتسخر في سبيل ذلك كل الإمكانيات البشرية والمادية وحتى السبل والمنهجيات الإدارية .وفي ظل الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل مجالات الحياة الاعتماد على أساليب إلكترونية لإدارة المهام والنشاطات داخل المكتبة فقد إعادة هيكلة المكاتب الجامعية قصد خدمة احتياجات الجامعة قبل كل شيء وخدمة المستفيد، وهذا بتوفير قاعدة بيانات للبحث عن الكتب والمصادر والمراجع. فمن خلال مكتبة افتراضية يتم تحميل كتب إلكترونية تشبه الكتب العادية لكن ما يميزها أنها مصممة بشكل رقمي يمكن من قراءته بالحاسوب و التنقل بين صفحاته و استخدام خاصية البحث و الطباعة، فهو عرض محتوى الكتاب في صورة رقمية عبر المواقع الإلكترونية تم القضاء على طوابير الطلاب للبحث يدويا في صناديق صغيرة تتعب النظر و ترهق الجسد لطول فترة البحث، التي قد لا تؤدي إلى أي نتيجة رغم توفر مراجع تجاوزها الطالب دون أن يلاحظها، و أصبح البحث يتم عبر إدخال كلمة واحدة من الموضوع المراد البحث فيه أو اسم المؤلف ليجد الطالب كل المراجع الموجودة في المكتبة مزودة بالشفرة لتسهيل البحث عنه من قبل الموظفين القائمين على المكتبة مما يؤمن خيارات عدة، كما أن رسائل التخرج و الماجيستير والماستر و الدكتوراه أصبحت تقدم في شكل أقراص و يتم إدراجها في الموقع حتى يتمكن الطالب أو الباحث من تحميلها والاستفادة منها مما وفر عناء نسخها سواء من حيث ربح الوقت و السرعة في الحصول على المعلومة أو من حيث التكاليف المادية، يمكن من خلال الخدمة الإلكترونية في مكتبات الجامعة على معرفة الكتب التي تم إعارتها وحساب فترة الإعارة تلقائيا والكتب التي تأخر الطالب في إرجاعها في الوقت مما يسمح بتطبيق العقوبات كمنعه من السحب لمدة معينة[27].

- **النشر الإلكتروني** : يمكن الاستفادة من خدمات أخرى و هذا من خلال موقع الجامعة والاعلانات عليه مما يسهل التواصل بين إدارة الجامعة و الموظفين من جهة و الطلبة من جهة أخرى و يكون ذلك بتزويدهم بكل

المعلومات حول جدول المحاضرات و الإعلان عن النتائج ، كما يتم الإعلان عبر الموقع عن مسابقات توظيف في الجامعة و كذا كل المواعيد التي ستنعقد بالجامعة من مجلس علمي وملتقيات أو ندوات فكرية و علمية سواء كانت دولية أو وطنية، فضلا عن عرض معلومات إدارية متمثلة في العنوان و أرقام الهاتف و البريد الإلكتروني لتسهيل التواصل بين زوار الموقع و إدارة الجامعة[28].

- **بوابة "SNDL"**: تسمح لطلبة الدراسات العليا وطلبة الماستر 02 بالوصول إلى وثائق إلكترونية وطنية غنية ومتنوعة، والتي تغطي كافة المجالات في التعليم والبحث العلمي بعد التقرب من الجامعة والحصول على بيانات الدخول إلى البوابة

- **التسجيل في مسابقة الدكتوراه:** أعلنت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عبر الناطق الرسمي لها عن انطلاق التسجيلات في مسابقة الدكتوراه للموسم الجامعي 2020-2021 وذلك لجمع الطلبة الجزائريين وبكافة الجامعات الجزائرية عبر الموقع الالكتروني: https://progres.mesrs.dz/webdoctorat/

- **البوابة الوطنية للمجلات الجزائرية ASJP:** حرصا ورغبة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية على الارتقاء بواقع المجلات العلمية الوطنية قامت بتأسيس نظام وطني تسعى من خلاله إلى تسهيل سيرورة المعلومات العلمية والتقنية، حيث ظهر هذا النظام في شكل منصة الكترونية تم تهيئتها لتكون أرضية الكترونية لإدارة عمليات النشر العلمي الجامعي وتسهيل إجراءاته مع ضمان وصول وإتاحة ما ينشر من مقالات وأعمال وأبحاث للجميع دون أي عوائق[29]. حيث يعتبر مشروع البوابة (ASJP) من أهم المشاريع الإستراتيجية الكبرى التي تبنتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر. أطلق المشروع سنة 2016 وهو يندرج في إطار إنشاء نظام وطني للمعلومات العلمية حيث يتم بموجبه فهرسة جميع المجلات العلمية الجزائرية التي تصدرها مختلف الجامعات والهيئات العلمية بالجزائر[30].

يمكن تلخيص أهداف النشر من خلال البوابة الالكترونية من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 01: أهداف البوابة الجزائرية للمجلات العلمية

أهداف عامة	أهداف تخص الناشر
- ضبط النشر العلمي والقضاء على فوضى النشر ومن ذلك مثال نشر نفس المقال في أكثر من مجلة. - إضفاء المزيد من الشفافية في تسيير ملف النشر العلمي وخاصة إضفاء الشفافية على عملية تحكيم المقالات التي كانت تحكمها المحسوبية والذاتية في الكثير من الأحيان، إذ ستكون هذه الإجراءات أكثر حسما في تطبيق مختلف المعايير المطلوبة ومنع المقالات التي تفتقد للشروط العلمية من النشر. - إتاحة الفرصة للباحثين الجزائريين من عرض موادهم العلمية بما يضمن للجميع مقروئية أوسع (visibility) - هيكلة وتنظيم المجلات من أجل مساعدتها ومرافقتها للتموقع	- السرعة في عملية النشر وإمكانية نشر مقالات مفردة دون انتظار استكمال جميع مقالات العدد كما في المجلات التقليدية. - توسيع السوق لإتاحة المجلة وذلك من خلال تسهيل إجراءات الاشتراك في المجلات والدوريات الالكترونية عبر رسائل آلية بريدية تصل إلى الباحثين.

داخل التصنيفات العالمية لقواعد البيانات العالمية - السرعة في عملية النشر والتحكيم حيث تتلقى المجلة مساهمات الباحثين وإرسالها إلى المحكمين في شكل الكتروني وهو ما يعني التعامل بسرعة مع المقالات على العكس من النشر الورقي الذي يستغرق وقتا أطول. - الإتاحة المباشرة والدائمة والمتجددة للوصول إلى المجلة .وهو ما يعني توسيع السوق لإتاحة المجلة وذلك من خلال تسهيل إجراءات الاشتراك في المجلات والدوريات الالكترونية عبر رسائل آلية بريدية تصل الى الباحثين - إمكانية نشر مقالات مفردة دون انتظار استكمال جميع مقالات العدد كما في المجلات التقليدية. - هيكلة وتنظيم المجلات من أجل مساعدتها ومرافقتها للتموقع داخل التصنيفات العالمية لقواعد البيانات العالمية .وهو الهدف الأساسي من إنشاء البوابة. - وأخيرا هدف اقتصادي يتمثل في الحفاظ على الموارد المالية المكلفة للإصدارات الورقية	
أهداف تخص المؤلف (صاحب المقال) - تم تصميم نظام البوابة بطريقة تسمح للمؤلف الباحث من إرسال البحوث الكترونيا، وكذا تتبع مختلف مراحل تحكيم مقاله منذ إرساله إلى غاية قبوله ونشره، مرورا بمختلف مراحل التعديل. - حماية حقوق المؤلف. - تتيح البوابة للباحثين نشر مقالاتهم عبر أكثر من600 مجلة علمية، معترف بها من قبل المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر - يعد البحث عن المعلومات من الخدمات التي توفّرها البوابة المشكّلة من أكثر من 600 دورية جزائرية مختلفة التخصص. وعملية الإبحار في هذا الرصيد المعتبر قد يكون صعبا .ولهذا تتيح البوابة للباحثين أداة بحث فعالة تسمح بالحصول على المعلومة بسهولة تامة.	**أهداف علمية** - تتيح البوابة للباحثين إمكانيات بحث و استرجاع عالية للمعلومات، فبالإضافة إلى إمكانيات البحث بالعنوان وباسم المؤلف تتوفر أيضا بالبوابة مقومات البحث في النصوص الكاملة للمقالات بالكلمات المفتاحية.

<u>المصدر</u>: من إعداد الباحثين اعتمادا على:

- موفق كروم، **التسيير الالكتروني للدوريات العلمية: البوابة الجزائرية للمجلات العلمية نموذجا**، المجلة الجزائرية للاتصال، المجلد 19، العدد 01، جامعة الجزائر3، 2020، ص ص 66-67.

ثانيا: وزارة التربية الوطنية:

اعتمدت وزارة التربية الوطنية على شبكة الإنترنت في العديد من المجالات، يمكن استعرضاها من خلال ما يلي:

- **معرفة النتائج الرسمية لشهادة التعليم المتوسط وشهادة البكالوريا:** يعلن الديوان الوطني للامتحانات والمسابقات عن النتائج الرسمية لشهادة التعليم المتوسط وشهادة البكالوريا عبر المواقع التالية:
  - بالنسبة لشهادة التعليم المتوسط: http:www.bem.onec.dz
  - بالنسبة لشهادة البكالوريا: http:www.bac.onec.dz
- **سحب كشف نقاط البكالوريا للراسبين سواء للنظامين أو الأحرار:** بعد يوم من استظهار النتيجة، يمكن للراسبين استخراج كشف النقاط بصيغة PDF من خلال نفس الموقع السابق
- **تسجيلات للامتحانات المدرسية:** أعلنت وزارة التربية الوطنية عن انطلاق التسجيلات للامتحانات المدرسية عبر الأرضية الرقمية للنظام المعلوماتي لوزارة التربية الوطنية عبر المواقع التالية:
  - بالنسبة لشهادة التعليم المتوسط: https://bit/ly/2X8HgSM
  - بالنسبة لشهادة البكالوريا: https://bit/ly/2X6XA6Q
- **دفع حقوق التسجيل للامتحانات المدرسية:** أعلنت الوزارة عن كيفية دفع حقوق التسجيل عبر عنوان المنصة التالية: https://epay.education.gov.dz، وذلك باختيار إحدى الطريقتين:
  - ✓ **الطريقة الأولى:** باستعمال وثيقة العمليات المالية البريدية (SFP01) المستخرجة من الأرضية الرقمية المسلمة من طرف السيد مدير المؤسسة على مستوى مكاتب البريد
  - ✓ **الطريقة الثانية:** عن طريق خدمة الدفع الالكتروني بواسطة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر وهذا من خلال الرابط:https://bit.ly/2xiDred
- **الأرضية الرقمية "ترقية" للترشح للمناصب:** أعلنت وزارة التربية الوطنية عن إطلاق نظام موسوم ب"**ترقية–Tarqia**"، لفائدة الموظفين العاملين بالقطاع، والذين يتوفون شروط الالتحاق بالمناصب العليا التابعة للمصالح غير الممركزة لوزارة التربية الوطنية، وذلك بهدف الرفع من أداء مصالح التربية بالولايات الذي يمر حتما عبر آليات جديدة تعتمد على أساليب حديثة تتماشى مع التحولات والتطورات، والتي تنعكس إيجابا على الجماعة التربوية، من خلال إضفاء الشفافية واحترام مبدأ الاستحقاق في تبوأ مناصب المسؤولية، وفتح الآفاق أمام كفاءات القطاع المؤهلة والاستغلال الأمثل لها، وتمكينها من شغل هذه المناصب، بناء على معايير الجدارة والكفاءة والنزاهة والالتزام. ودعت وزارة التربية الوطنية جميع الموظفين الراغبين في الترشح لهذه المناصب إلى تقديم طلبات ترشحهم من خلال التسجيل عن بعد في النظام عبر العنوان التالي: https://tarqia.education.gov.dz.

ثالثا: المشهد التعليمي في المنظومة الجزائرية في ظل جائحة كورونا

"لقد وضعت الجزائر جملة من الإجراءات الاحترازية لمنع انتشار الفيروس كوفيد 19، وهي فرصة للطالب والمدرس لإحداث تغيير جذري في تصورنا للتعليم عن بعد، وتعكس هذه الفكرة زيادة الطلب على المنصات

التعليمية، وهي فرصة لجعل التكنولوجية موضع اختبار حقيقي من حيث تقديم خدمات أسهمت في تمكين الوصول إلى المعلومات والاطلاع على المحاضرات والندوات وبصورة دورية وهذا ما تعكسه المنصات التعليمية المليئة بالطلاب والمعلمين وتعميم الفائدة بين الجميع نتيجة تبادل الخبرات على المواقع التعليمية، ومنصات التدريس باستخدام الوسائل العلمية والتكنولوجية، ومما تنتجه هذه الأزمة نتيجة تواجد الأغلبية في المنازل هو الاستفادة من هذه التجربة الرقمية في تطوير التعليم الذاتي والبقاء على اتصال مع الأساتذة رغم الحجر المنزلي، مما يعزز الإبداع والابتكار، وبذلك قدم التعليم الالكتروني لنا فرصة ذهبية للوقوف على فوائد هذا النوع من التعليم عن بعد، أي أن الوباء أعطى لنا فرصة لتعزيز جهودنا في التحضير المستقبلي للتعليم وبذلك يمكن أن تكون لنا فرصة ونقطة تحول قصد تعميمها على بقية القطاعات.

ولمسايرة التحولات الجديدة لكورونا في الجزائر، وللحد من الإصابات والتقليل من انتشارها كان الخيار الوحيد على مستوى وزارة التربية الوطنية ووزارة التعليم العالي هو اللجوء إلى التعليم الالكتروني الذي اعتمدته الدولة الجزائرية اضطراريا في رؤية استباقية واعدة وتعليق الدراسة تماشيا مع ما أقرته الكثير من الدول في العالم، حيث تم تفعيل المنصات التعليمية حتى يبقى المتعلمين مع دروسهم ومحاضراتهم مهما كانت الظروف لتحقيق الاستقرار السياسي والاجتماعي.

لم يترك الوباء لبلادنا وقتا للبحث عن البديل، وعليه بادرت مختلف الجامعات والكليات من خلال أطرها المكونة على استحداث منصات الكترونية ولعل أهمها منصة **MODEL** مع ضرورة تدريب المنتسبين إلى القطاع على التعامل مع هذه الآليات الجديدة وفقا للمناهج الدراسية الموحدة على مستوى الوطن.

لقد طرح التحول المفاجئ كما ذكرنا سابقا العديد من الجوانب الهامة في العملية التعليمية، لكن قابلته جهود جبارة من قبل المختصين وفي هذا المجال، لقد أعدت وزارة التربية الوطنية برنامجا يعتمد على قنوات تعليمية، منظمة تنظيما ذكيا، وكلفت كل مديريات التربية لتغطية مستوى تعليمي معين، حيث أن مديرية التربية بأدرار كلفت بالسنة الأولى ابتدائي، وتولت مديرية التربية لسعيدة السنوات الخامسة، أما السنة الأولى من التعليم المتوسط فلقد كلفت بها مديرية التربية بسطيف، أما السنة الرابعة متوسط، فأسندت إلى مديرية تبسة، أما بخصوص التعليم الثانوي فقد تولته مجموعة من المديريات (بسكرة، تيزي وزو، قسنطينة، الأغواط وبجاية)، لقد ساهمت العديد من المديريات في إنجاح هذه المهمة.

لقد أحدثت هذه الجائحة هبة تضامنية وطنية لإنقاذ العام الدراسي رغم التكوين المسبق الضعيف في مثل هذه الحالات الطارئة والاضطرارية ويتعين علينا النهوض بالتعليم الرقمي كبديل للتعليم الكلاسيكي والتقليدي.

لكن لا يمكن لهذا الجهد أن يخلو من الهفوات والعيوب ولا شك أن المستقبل كفيل بتجاوز هذه التحديات وتشجيع الطلبة والأساتذة على التكوين المكثف وتعزيز روح المسؤولية عندهم للبحث عن أنجع السبل لتحقيق الأهداف المنشودة. ولا شك أن هذه الأزمة ستقوي المؤسسات التعليمية وتجبرها على تطوير العملية التعليمية وترسخ التعليم الالكتروني وتطوير آلياته ومحتوياته، ويمكن أن يصير التعليم عن بعد بديل لما بعد كورونا لكونه أصبح مطلبا أساسيا لتجاوز الأزمات الناجمة عن غلق المدارس والثانويات والجامعات للقضاء على انتشار جائحة كورونا.

يتبين مما سبق أن المشهد التعليمي في الجزائر لا يختلف كثيرا عن باقي دول العالم وبداية من 12 عشر من شهر مارس 2020، تاريخ بداية الأزمة البيولوجية في بلادنا. وهو تاريخ تعليق الدراسة بجميع المؤسسات التربوية والجامعية وهو تاريخ الذي أحدث صدمة في صفوف المربين والأولياء خاصة أن التعليم الالكتروني لم يكن مذكورا قبل هذه الأزمة اللهم إلا في بعض الجامعات، أو بعض البحوث التربوية الفردية أو بعض الجهود المحتشمة في وزارة التربية الوطنية، وأمام هذه الوضعية وجدت وزارة التربية نفسها مضطرة إلى التعليق الدراسة كما ذكرنا سابقا، الأمر الذي أحدث تصدعا في برنامج العام الدراسي، خاصة فيما تعلق بأقسام الامتحانات النهائية، ففي الوقت الذي سارعت فيه أغلب الدول إلى تحويل نظامها التربوي حضوري إلى رقمي شهدت المؤسسات التربوية والجامعية في بلادنا تحفظا في قرارتها.

- ✓ تقديم العطلة الربيعية بداية من 12 مارس 2020 إلى غاية الخامس من أفريل؛
- ✓ تمديد العطلة إلى 29 من نفس الشهر مع إطلاق برنامج الدعم عر الانترنت، ومن خلال منصات تابعة للدولة لكنها خاصة بالسنوات الخامسة ابتدائي والرابع متوسط والبكالوريا؛
- ✓ نهاية العطلة الربيعية أصدر قانون تحويل نظام التعليم بكل أطواره إلى التعليم عن بعد من خلال بث دروس على التلفزيون الرسمي، حيث صرح وزير التربية آنذاك بأن نسبة متابعة الدروس تجاوزت 10 ملايين مشاهدة خلال الأسبوع الأول فقط على منصة اليوتوب؛
- ✓ تسخير قنوات التلفزيون العمومي الرسمي والإذاعات لفئة التلاميذ غير القادرين على الاتصال بالانترنت؛
- ✓ قرار إلغاء الفصل الثالث وامتحان شهادتي التعليم الابتدائي والمتوسط، نظرا لفشل تجربة التعليم عن بعد في اعتقادنا، مع خفض معدل القبول في جميع المستويات وتأجيل شهادة البكالوريا إلى شهر سبتمبر.

كما عملت وزارة التعليم العالي على تجاوز الأزمة بشروعها في تقديم الدروس عن بعد من خلال:

- ✓ إطلاق منصة وطنية يمكن الولوج إليها وتحميل جميع المحاضرات قصد التحضير لامتحانات السداسي الثاني من السنة الجامعية 2020/2019 والمؤجلة إلى شهر سبتمبر من السنة الجامعية 2021/2020؛
- ✓ لقد اعتمدت كل جامعة موقع مخصص لها وولوج الطلبة عن طريق التسجيل واعتماد رقم بطاقة الطالب للدخول الى المنصة، ولضمان وصول المحاضرات أتاحت الوزارة إمكانية تحميل الدروس على منصة الجامعات مجانا دون الحاجة للاشتراك في الانترنت من خلال شبكة متعاملي الهاتف النقال (موبليس، أوريدو، وجيزي)"[31].

الخ

اتمة: (النتائج والاقتراحات)

وفيما يلي نقوم بعرض أهم النتائج والتوصيات التي توصلنا إليها من خلال هذه الورقة البحثية:

1- نتائج الدراسة:

تتمثل نتائج الدراسة فيما يلي:

- تعد الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية وبديل للتعامل الإداري التقليدي من حيث تقريب الموطن من الإدارة ويكفيه الاتصال دون الانتقال؛

- وفرت مؤسسات التعليم العالي على مواقعها الإلكترونية معلومات متاحة للطلبة والأساتذة للاطلاع على ما هو جديد فيما يخص الوثائق الإلكترونية؛
- توفر مديريات التربية في العديد من الولايات معلومات متعددة للأساتذة والإداريين فيما يخص المسابقات والتسجيل الإلكتروني للمسابقات وكذا امتحانات الترقية ومعلومات للتلاميذ متعلقة بالتسجيل في امتحانات نهاية السنة؛
- وفرت وزارة التعليم العالي قواعد رقمية خاصة بالبحث العلمي لاسيما في أزمة كورونا، حيث تم فتح قواعد بيانات عالمية لتحميل البحوث مجانا وهذا نتيجة غلق المرافق الجامعية تفاديا لانتشار العدوى.

2- اقتراحات الدراسة:

تتمثل اقتراحات الدراسة فيما يلي:

✓ لتجسيد جودة الخدمة العمومية في الجزائر ينبغي تعميم تطبيق الإدارة الإلكترونية في كل الإدارات لاسيما البنوك والمؤسسات المالية والمؤسسات الخدمية الأخرى ؛

✓ العمل على تدريب ورسكلة الكوادر البشرية فيما يخص كيفية التعامل بالبرمجيات المعلوماتية التي تعالج الملفات الإدارية وكذا دعم المهارات في مجال الحاسوب والأنترنت؛

✓ العمل على فتح تخصصات مرتبطة في مجال التحول الرقمي وهو ما تم فعلا من اقتراحات من تخصصات في مجال الاقتصاديات الرقمية والإدارة الإلكترونية والتكنولوجيا المالية وهي كل التخصصات التي ستدرس في الجامعات الجزائرية في المستقبل القريب؛

✓ تهيئة الأرضية المناسبة لتجسيد نظام إداري إلكتروني فعال في كل إدارة عمومية يضمن حسن الاتصال بالأطراف ذوي العلاقة وتحسين الخدمات مع ضرورة الاستفادة من تجارب مؤسسات رائدة في التعامل الإلكتروني داخل البلد أو خارجه؛

✓ ضرورة حماية قواعد البيانات الرقمية من الفيروسات والتجسس على المعلومات والجرائم المعلوماتية الأخرى التي تسبب مخاطر على نظام المعلومات الإلكتروني ككل؛

قائمة المراجع والإحالات:

1. فلاق محمد، طهار ناصر، **مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية –دراسة عينة من دوائر (وهران)–**، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020، ص55.
2. قروش عيسى، **مطبوعة بيداغوجية بعنوان: دروس في مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018، ص 17.
3. رمادلية عبد الله سفيان، **دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية و المرفق العام في الجزائر –رقمنة الإدارة الضريبية نموذجا–**، المؤتمر العلمي الدولي حول : النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني واقع – تحديات – أفاق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف– المسيلة، يومي 26–27 نوفمبر 2018 ص04.
4. الوافي رابح، شريط صلاح الدين، **استخدام الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية بين الواقع والمأمول**، مجلة معارف، المجلد 12 ، العدد 23، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2017، ص 372.
5. حسين خليل عبد القادر، **الإدارة الالكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الأعمال في شرقي القدس**، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 03، العدد 02، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2019، ص 11.

6. بربار نور الدين، بلجيلالي فتيحة، **أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر**، مجلة دراسات جبائية، المجلد 08، العدد 01، جامعة البليدة2، 2019، ص44.

7. جبور علي سايح، **الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر**، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، المجلد01، العدد01، المركز الجامعي تيندوف، 2017، ص ص 10-11.

8. العيدي عائشة، العيدي مسعودة، **واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الابتدائية من وجهة نظر المديرين أنفسهم بمدينة الأغواط**، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 09، العدد 02، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، 2020، ص ص 244-245.

9. بهلولي فيصل، بوضياف سامية، **تطبيق الحكومة الالكترونية كمدخل لتحسين الخدمة العمومية -تجربة الامارات العربية المتحدة نموذجا مع إمكانية التطبيق في الجزائر -**، مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات افريقيا، المجلد16، العدد02، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف، 2020، ص247.

10. **نفس المرجع السابق**، ص ص 247-248.

11. هدار رانية، **دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2018، ص ص 77-78.

12. رحاوي عبد الرحيم، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية**، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01، العدد 03، جامعة طاهري محمد، بشار، 2017، ص ص 110-111.

13. شليحي الطاهر، قرينعي ربحية، **الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات- عرض مشروع البلدية الالكترونية في الجزائر -**، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 03، العدد 02، جامعة.محمد بوضياف، المسيلة، 2019، ص194.

14. فلاق محمد، طهار ناصر، **مرجع سابق**، ص ص 56-57.

15. بوعمامة مريم، بوهدة شهرزاد، **أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية -دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية-**، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد 01، العدد 02، المركز الجامعي إليزي، 2020، ص ص 116-117.

16. عشور عبد الكريم، **دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 144.

17. وقنوني باية، عبد الكريم نادية، **تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر وتحدياتها**، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، المجلد 05، العدد 01، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020، ص 44.

18. عشور عبد الكريم، **مرجع سابق**، ص 146.

19. **نفس المرجع السابق**، ص146.

20. **نفس المرجع السابق**، ص146.

21. **نفس المرجع السابق**، ص146.

22. **نفس المرجع السابق**، ص147.

23. **نفس المرجع السابق**، ص147.

24. بن تريعة مها، **تفعيل الإدارة الالكترونية في قطاع التعليم العالي كآلية لترشيد الخدمة العمومية**، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 02، العدد 05، المركز الجامعي مرسلي عبد الله، تيبازة، 2018، ص ص 204-205.

25. هدار رانية، **مرجع سابق**، ص ص 198-199.

26. بن تريعة مها، **مرجع سابق**، ص203.

27. **نفس المرجع السابق**، ص ص 203-204.

28. **نفس المرجع السابق**، ص205.

29. سدوس رميسة، بن السبتي عبد المالك، **المنصة الجزائرية للمجلات العلمية ASJP ودورها في ترقية النشر العلمي الجامعي**، مجلة الإنسانية والعلوم الاجتماعية، المجلد 06، العدد 01، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة2، 2020، ص ص 243-244.

30. موفق كروم، **التسيير الالكتروني للدوريات العلمية: البوابة الجزائرية للمجلات العلمية نموذجا**، المجلة الجزائرية للاتصال، المجلد 19، العدد 01، جامعة الجزائر3، 2020، ص 65.

31. أمبارك احمد، بكيري محمد أمين، **التعليم الالكتروني في زمن كورونا: التجربة الجزائرية، تحديات ورهانات**، مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية، المجلد07، العدد 02، مركز الحكمة للبحوث والدراسات، الجزائر، ص ص 12-17.