

الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق الجودة للجامعات الجزائرية

E-governance and its role in achieving quality for Algerian universities

• سامية منزر

1 جامعة محمد خيضر - بسكرة ، samia.menzer@univ-biskra.dz

Abstract :

E-governance is considered one of the contemporary trends in the field of running institutions and raising the level of their efficiency, with the increasing use of digital technologies, which allows speed, transparency and ease of access to service, and from this the university tended to adopt this trend, especially with attempts to achieve quality standards.

Therefore, this research paper came in order to shed light on the concept of e-governance, its importance and justifications for its application in universities, and then its role in achieving quality at the University of La Liga.

Keywords: e-governance, quality, quality in the university,

الملخص:

- تعتبر الحكومة الإلكترونية من التوجهات المعاصرة في مجال تسيير المؤسسات ورفع مستوى كفاءتها، مع تزايد استخدام التكنولوجيات الرقمية مما يتيح السرعة والشفافية والبسر في الحصول على الخدمة، ومنه اتجهت الجامعة لتبني هذا التوجه خاصة مع محاولات تحقيق معايير الجودة،

لذا جاءت هذه الورقة البحثية من أجل تسليط الضوء على مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها ومبررات تطبيقها بالجامعات، ومن ثم دورها في تحقيق الجودة بالجامعة الجزائرية

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الجودة ، الجودة في الجامعة.

■ مقدمة:

في ضوء التحولات التي يشهدها العالم اليوم نتيجة الثورة المعرفية والتكنولوجية، تعرف المؤسسات قفزة نوعية على مختلف الأصعدة والمستويات؛ فالبيئة الافتراضية والواقع الرقمي ألزم المؤسسات مجارات تغييرات الاقتصاد المعرفي، وتبني مفاهيم تتلاءم مع مقتضياته، وتطبيق استراتيجيات تتوافق مع متطلباته. وهذا ما سعت إليه الجامعات الجزائرية، باعتبارها أنسقا اجتماعية مرنة تتفاعل مع ديناميكيات البيئة المحيطة.

وعليه يسعى قطاع التعليم العالي إلى تبني رؤى عصرية، واستراتيجيات ترقية، ذات أهداف عقلانية ترشيدية، يمكن لها تجسيد المبادئ الموضوعية للجودة، بما يتوافق مع مخرجات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

ومن بين الرؤى والاستراتيجيات المحققة لهذا الغرض الحكومة الإلكترونية، هذه الأخيرة بفضل ألياتها يمكن لها تحقيق التميز في الأداء الإداري والبيداغوجي للمؤسسات الجامعية، فهي منظومة تقوم على استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، لتخفيف الإجراءات، وتقليل المشكلات التنظيمية التي تحد وتنعكس سلبا على سير العمليات الجامعية والبحثية.

فالحكومة الإلكترونية للمؤسسات الجامعية الجزائرية سيسمح بتقليل ومحاربة عمليات الفساد المؤثرة على سمعة قطاع التعليم العالي ككل، كما تسمح برفع مردودية تلك المؤسسات، من خلال نظم إلكترونية كفيلة بضمان الشفافية، المسؤولية، العدالة، التشاركية،... وغيره من المعايير الموضوعية والأساليب الرقمية التي تمكن من ترقية النظام التعليمي والإداري، وضمان جودة الخدمات الجامعية. وأمام هذه الامتيازات وغيرها جاءت ضرورة الإلمام بمفهوم الحكومة الإلكترونية، ثم انعكاساتها على الجامعة الجزائرية، ودورها في تجويد التعليم العالي. وللإحاطة بالموضوع ارتأينا طرح الإشكال الآتي: كيف تساهم الحكومة الرقمية للجامعات الجزائرية في ضمان جودة التعليم العالي؟

1. الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية:

1.1 تعريف الحوكمة الجامعية:

تعد حوكمة الجامعات من الاتجاهات الحديثة لإصلاح التعليم العالي، وقد حظي هذا المفهوم في السنوات الأخيرة باهتمام كبير عبر استخدامه في تحقيق جودة التعليم العالي، وتميز الأداء الجامعي.

ويقصد بالحوكمة الجامعية وضع معايير وآليات حاكمة لأداء كل أعضاء الأسرة الجامعية من خلال تطبيق الشفافية، أساليب قياس الأداء ومحاسبة المسؤولين، إضافة إلى مشاركة أطراف المصالح في عملية صنع القرار والتسيير والتقييم. ومن خلالها يتم توجيه أنشطة الجامعة وإدارة أقسامها العلمية وكلياتها، ومتابعة تنفيذ خططها الإستراتيجية، وتوجهاتها العامة، فهي نظام يركز على تميز وجودة الإدارة الجامعية، ومدى قدرتها على التنافس مع المحافظة على الاستقلالية دون الاعتماد على الآليات المركزية للإدارة.

وعليه يرى كل من «Marginson et Considine» أن الحوكمة الجامعية تحدد منظومة القيم داخل الجامعات، أنظمة صنع القرار، تخصيص الموارد، المهام والهداف، نماذج السلطة وتسلسلها الهرمي، علاقات الجامعة بباقي المؤسسات الأكاديمية، سوق العمل والمجتمع **Source** **spécifiée non valide.**

ومن هنا يمكن القول أن الحوكمة في الجامعة تعني تلك الآليات والاستراتيجيات التي يمكنها إيجاد منظومة قادرة على الارتقاء بالنظامين الإداري والتعليمي، محققة بذلك التميز في الأداء وجودة المخرجات، انطلاقاً من تجويد عملياتها ونشاطاتها، فالحوكمة الجامعية نظام شامل لكل العناصر الفاعلة ضمن المحيط الجامعي الداخلي والخارجي، المؤثرة والمتأثرة، ومن هنا يبرز لنا أن الحوكمة الجامعية يمكن تحديد عناصرها على النحو الآتي:

- **المحيط الداخلي (الإطار البيداغوجي):** يضم أربعة عناصر أساسية تتمثل في الطلبة، هيئة التدريس، المسؤولين، والموظفين.

- المحيط الخارجي: يتكون من الوصايا (الوزارة)، المحيط الاقتصادي (سوق العمل)، المحيط الاجتماعي.

2.1 تعريف الحوكمة الإلكترونية:

تعرف منظمة اليونسكو (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي الحوكمة والحكم الرشيد) الحوكمة الإلكترونية بأنها: مفهوم أوسع من الحكومة الإلكترونية، فهي استخدام تقنيات الاتصال والمعلومات بهدف تحسين المعلومات، وتوصيل الخدمات، إشراك المستفيدين في عملية اتخاذ القرار مما يجعلها أكثر فعالية وشفافية، وتتضمن الحوكمة الإلكترونية أساليب جديدة من القيادة، وطرق جديدة من المناقشات وتبادل الآراء، وطرق جديدة من المناقشات وتبادل الآراء، وطرق جديدة من التعليم واستماع الآخرين وتنظيم وطرح المعلومات والخدمات. أما الجمعية الدولية لتكنولوجيا التعليم ISTE فتعرفها بأنها نظام إلكتروني يتم من خلاله أعمال المنظمة ومراقبتها على أعلى مستوى من أجل تحقيق أهدافها والوفاء بالمعايير اللازمة للمسؤولية والنزاهة والشفافية. وقد عرفت الحوكمة الإلكترونية أيضا بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتعزيز ركائز الحكم الرشيد. **Source spécifiée non valide.**

وعليه يمكن تعريف الحوكمة الإلكترونية في الجامعة بأنها: نظام إلكتروني يهدف إلى تحقيق الشفافية، العدالة، الإنصاف، المسؤولية، والمساءلة في المؤسسات الجامعية، بين مختلف الأطراف المعنية، مع مراعاة مصالح المتعاملين، والحد من استغلال السلطة والمصلحة الشخصية. فالحوكمة الإلكترونية للجامعة لها قدرة الحد من الفساد وفق آليات ونظم إلكترونية تضمن الموضوعية والكفاءة والتميز في الأداء الإداري والبيداغوجي. ولتحقيق ذلك لابد من مجموعة من الآليات والممارسات التي تضمن ذلك، وتصنف هذه الآليات إلى **Source spécifiée non valide.**

✓ **الآليات الداخلية:** وتمثل في مجموعة المتغيرات الموجودة في المنظمة التي تؤثر سلبا أو إيجابا على أداء المنظمة.

✓ الآليات الخارجية: وتتمثل في جميع العوامل التي تؤثر في أداء المؤسسة، والتي يكون مصدرها البيئة الخارجية المحيطة، وهذه المصادر تعد أداة ضغط من أجل تطبيق قواعد الحوكمة عموما، وتتمثل في التشريعات والقوانين، التدقيق الخارجي، العمل الإداري، الاندماج والاكتساب، والمراقبة.

2. أهداف وأهمية الحوكمة الإلكترونية في الجامعة:

1.2 أهداف الحوكمة الإلكترونية في الجامعة

تهدف الحوكمة الإلكترونية في الجامعة بشكل عام إلى رفع مستوى الجودة والكفاءة والفاعلية في أداء المؤسسات، بواسطة تقنيات ونظم المعلومات الإلكترونية وذلك:

- لتطوير العمليات الإدارية، وتعزيز فعاليتها لتحقيق أهداف المؤسسة.

- تحقيق الترابط بين نظم وأجزاء التنظيم.

- ضمان تدفق المعلومات بالدقة والكفاءة والتوقيت الملائم والاستمرارية.

- تطوير وتعزيز مستوى الآلية (الأتمتة) في الاستخدامات الخدمية والإنتاجية.

- إيجاد بيئة ومناخ تنظيمي ملائم للبحث والتطوير الشامل والمتواصل.

- إيجاد بيئة تعليمية تفاعلية إلكترونية. **Source spécifiée non valide.**

بالإضافة إلى هذه الأهداف، الحوكمة الإلكترونية تهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف

الاستراتيجية يمكن تحديدها في النقاط الآتية. **Source spécifiée non valide.**

- تفعيل دور المجتمع المدني في الشؤون العامة عبر رفع مستوى العلاقة بين المتعاملين

والمؤسسات الجامعية، بهدف تعزيز الاندماج الاجتماعي.

- تنمية القدرات واستجابة المؤسسات الجامعية عبر استخدام الوسائل التكنولوجية والمعلوماتية، لتعزيز ركائز الحكم الراشد.
- تهيئة بيئة ملائمة للنمو الاقتصادي.
- تقليص الهوة الرقمية في المجتمع.

3. أهمية الحوكة الإلكترونية للجامعات:

1-3 سرعة أداء الخدمات:

حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، يحدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور، وهذا بتقليل الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة الذي يعود إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت وقصير (زمنها الحقيقي)، فضلا عن هذا الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

2-3 تخفيض التكاليف:

يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق، المستندات، والأدوات الكتابية، كما يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع والتوقيع، وإحالة إلى موظف آخر، ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.

3-3 اختصار الإجراءات الإدارية:

لا شك أن العمل الإداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية، لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السبات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم

يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى آخر، والحوكمة الإلكترونية يمكن لها القضاء على هذه البيروقراطية الإدارية، وتبسيط الإجراءات، وانجازها بسرعة وسهولة. **Source spécifiée non valide.**

4-3 الشفافية والوضوح الإداري:

يمكن لأي متعامل في نظام الحوكمة الإلكترونية أن يعلم كافة الأمور التي تتعلق بالمعاملات، والمراحل التي تقطعها، وذلك من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات لكافة المتعاملين. ومن الأمور التي تحقق الشفافية والوضوح الإداري في نظام الحوكمة الإلكترونية:

- تحقيق الاتصال بين الموظف وطالب الخدمة.
- سهولة الوصول للخدمة من خلال شبكات الاتصال في أي وقت وأي مكان.
- وفرت البيانات والمعلومات، وبأعلى كفاءة.
- العدالة في تقديم الخدمة بذات الدقة والتكلفة والجودة والوقت، إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام. **Source spécifiée non valide.**
- إضافة للمزايا السابقة الذكر يمكن للحوكمة الإلكترونية أن تؤدي إلى:
- رفع مستوى الأداء.
- زيادة دقة البيانات.
- رفع كفاءة أداء العاملين عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تقليص الإجراءات الإدارية.

- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية، حيث يصبح من المستطاع توجيه الطاقات البشرية في مهام وأعمال أكثر إنتاجية من خلال احتواء المعلومات بشكل رقمي.

- مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية..Source spécifiée non valide.

4. مبررات التحول إلى الحوكمة الإلكترونية: Source spécifiée non valide.

شهد العالم في القرن العشرين العديد من التحولات الكبرى، ومن أهمها:

- تحول المجتمعات من مجتمعات صناعية إلى مجتمعات معلوماتية.

- التحول من التكنولوجيا التقليدية إلى التكنولوجيا فائقة الجودة.

- من المركزية إلى اللامركزية.

- من الديمقراطية النيابية إلى الديمقراطية التشاركية.

- من الهيكلة إلى الشبكة.

- من الاختيار الواحد إلى الاختيارات المتعددة.

فقد تسببت مجموعة هذه التحولات والتطورات سواء على المستوى العالمي أو المحلي وبخاصة مع بداية الألفية الثالثة- في ظهور ما يعرف اليوم بالحوكمة الإلكترونية، والتي ينظر إليها الكثير من المتخصصين بأنها فلسفة إدارية حديثة فرضتها الثورة الرقمية وتوجهات العولمة والديمقراطية، ومن بين المبررات التي تدفع وتحفز الحكومات أو المؤسسات على اختلافها، بما فيها الجامعات للتسابق نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية نذكر :

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة بها، فقد أدى ذلك لظهور مزايا عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، كما أن التقدم التكنولوجي وثورة المعلومات تمثل فرصة متميزة للأفراد والحكومات ومنظمات الأعمال.
- توجهات العولمة وترباط المجتمعات الإنسانية: بروز ظاهرة العولمة ظهرت فلسفة جديدة للعلاقات الدولية، تقوم على أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية، فالثورة التكنولوجية تقدم أدوات معرفية وتقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق أغراضها.
- التحولات الديمقراطية وما رافقها من تغيرات وتوقعات شعبية، حيث ساهمت حركات الحرية والانفتاح والمشاركة في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموما، وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص، كما رافق ذلك نشوء رؤى جديدة للقطاع العام، وضرورة تحسين مستوى الأداء للمؤسسات والقطاعات، والارتقاء به كيا ونوعيا.
- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، ومواكبة التطورات وعصر المعلومات.
- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء، وصعوبة توفير البيانات للعاملين في المؤسسة.
- تحديات تكنولوجيا المعلومات وثورة الأعمال الإلكترونية. **Source spécifiée non valide.**
- فالضغوطات التي تعرفها المؤسسات الجامعية، و التي تتعرض لها نتيجة تحديات المتغيرات البيئية والتنظيمية، ومتطلبات العملاء والمستفيدين المتزايدة، يفرض عليها تجويد المخرجات من خلال تحسين نوعية الخدمات، والعمليات على المستويين البيداغوجي والإداري، بعيدا عن الروتين، الجمود، والبيروقراطية، وهذا يمكن أن يتحقق انطلاقا من آليات الحوكمة الإلكترونية.

5. متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية:

إن تطبيق أي مشروع يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله كي يتمكن من تحقيق أهدافه بنجاح، والحوكمة الإلكترونية شأنها شأن تلك المشاريع لابد من مراعاة مجموعة من المتطلبات الداخلية والخارجية، يمكن تحديدها في النقاط الآتية:

أ. **البنية التحتية:** وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين كل الأطراف المتفاعلة.

ب. **توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة:** التي نستطيع من خلالها الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية، على أن تكون بأسعار معقولة، كأجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة، الهاتف الشبكي، وغيرها من الأجهزة.

ج. **توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت،** ونشدد أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المتعاملين والمستخدمين للتفاعل مع المؤسسات الجامعية بأقل جهد وأقصى وقت وأقل تكلفة.

د. **التدريب وبناء القدرات:** ويشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات اللازمة، للعمل على إدارة وتوجيه العمل الإلكتروني بشكل سليم، ويفضل استخدام معاهد أو مراكز تدريب خاصة، كذلك نشر ثقافة استخدام العمل الرقمي وطرق ووسائل استخدامه.

هـ. **وجود التشريعات والنصوص القانونية** التي تسهل العمل الإلكتروني، وتضفي عليه المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة.

و. **توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية** على مستوى عال لحماية المعلومات ونصوص الأرشيف الإلكتروني من أي عبث، فمسألة الأمن تعد من أهم معضلات العمل الإلكتروني، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها، وتطبيق إجراءات المعالجة عليها إلكترونياً يجب الحفاظ على أمنها.

فضعف الأمن في مجال العمل الإلكتروني يعد ضعفاً للثقة، ما يتطلب توفير هذه الثقة ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدميها، وهناك عدة طرق للثقة والتحقق من المستخدم والتصديق والسرية والتكامل، وهو ما يقتضي أن تسير القوانين التنظيمية والتشريعات المنظمة للأعمال

الإلكترونية مشروع الحوكمة الإلكترونية منذ بدايته كفكرة حتى تطبيقه نهائيا Source spécifiée .non valide.

بالإضافة للمتطلبات السابقة فإن تبني الحوكمة الإلكترونية في المؤسسات الجامعية يتطلب Source :spécifiée non valide.

- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة بالحوكمة الإلكترونية.
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات.
- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الإدارات والجهات.
- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها.
- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.
- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
- التركيز على ترابط نظم الخدمات.
- التركيز على القدرات الفنية والتقنية لمختلف القطاعات.

6.المهارات الأساسية لإنجاح الحوكمة الإلكترونية:

نجاح الحوكمة الإلكترونية يتطلب توفر مجموعة من المهارات التي يمكن من خلالها تحقيق الأغراض الفعلية للحكم الراشد، ومن بين هذه المهارات نذكر:

- المهارات التحليلية: وتتعلق هذه المهارات بتحليل الأسلوب الإجرائي المتبع في أداء العمل وانسياب المعلومات، والاطلاع على الطرق الأخرى التي يستخدمها المتعاملون أو المؤسسات للتعامل مع ذات المسائل .
- مهارات إدارة المعلومات: تعد المعلومات مصدرا مهما للغاية لأية مؤسسة، لذلك يجب تحديد المحتوى المعلوماتي، وجودتها وهيئة تمثيلها وتخزينها وبثها أو استخدامها، وكذلك والمحافظة عليها.

- المهارات الفنية: هناك العديد من المهارات الفنية المطلوب توفرها الحوكة الإلكترونية،
للقدرة على التفاعل ومن بينها. **Source spécifiée non valide**:

✓ إدارة قواعد البيانات والبرامج والبيانات التي تحتويها.

✓ تصميم وبناء أنظمه متوافقة مع البنية التحتية المتوفرة بالمؤسسات.

✓ تحويل البيانات من نظام الى آخر أو من صيغة إلى أخرى لتمكين استخدامها
بطرق جديدة.

✓ تصميم وإدارة شبكات الحواسي.

- مهارات العرض والتواصل مع الآخرين: من الضروري وخلال مراحل تطبيق الحوكة
الإلكترونية تعميم كلمن الأهداف والإجراءات والنتائج إلى الأطراف الأخرى ذات
العلاقة.

- مهارات إدارة المشروع: تتضمن مهارات إدارة المشروع القدرة على التخطيط، التنظيم،
تحديد الموارد الضرورية، متابعة العمل، قياس النتائج، وحلا لمشكلات، لذا فإن هذه
المهارات تتطلب التعامل مع معطيات الزمن والتكلفة والجودة.

7. دور الحوكة الإلكترونية في تحقيق جودة الجامعات الجزائرية:

تقوم جودة التعليم العالي على مجموعة من المبادئ التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة،
في مختلف المستويات والأصعدة (المدخلات، العمليات، المخرجات)، فقد عُرفت على أنها: فلسفة
إدارية عصرية تركز على عدد من المبادئ الموجهة التي تمزج بين الوسائل الإدارية والجهود
الابتكارية والمهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير
المستمرين، وتحقيق رضا كل العاملين والمستفيدين منها. **Source spécifiée non valide**. بمعنى

القدرة على تحقيق تميز المؤسسات الجامعية بالارتقاء بأدائها الإداري والبيداغوجي، لإنتاج مخرجات ذات مواصفات نوعية بأقل تكلفة.

فحكومة الجامعات إلكترونيا أو كما يصطلح عليه الحكم الإلكتروني، يمكن أن يضمن تحقيق أعلى معايير للخدمات وتجويدها من خلال زيادة الشفافية في السياسات والعمليات (الإدارية والبيداغوجية)، والرقمنة من شأنها تفعيل قنوات الاتصال وزيادة تدفق المعلومات بين المؤسسات ومختلف الأطراف الفاعلة معها، وفي ذات السياق فإن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات يساهم في تحقيق الاستقلالية، وبالتالي تقديم خدمات أكثر خضوعا للمساءلة، والشفافية، والفاعلية¹. وبغية تحقيق ذلك يسعى قطاع التعليم العالي، إلى تسريع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجامعية من خلال مجموعة من الرؤى والفلسفات الإدارية التي تمكن من تفعيل العصرية، وتعزيز معايير الجودة التعليمية. وهذا انطلاقا بالشروع في التحول للعمل الرقمي. فالنظم الإلكترونية والأساليب الرقمية كفيلة بتقليل الإجراءات المعقدة، وتحسين نوعية الخدمات، وعليه يمكن للحكومة الإلكترونية ضمان جودة التعليم العالي للجامعات الجزائرية من خلال:

- **الاستقلالية الأكاديمية والإدارية:** إن الحكومة الإلكترونية تمكن من توفير مناخ تعليمي يتميز بالكفاءة الأكاديمية والفاعلية الإدارية؛ بفضل نظمها يمكن الارتقاء بالعمل الإداري بما يتوافق متطلبات الأطراف الفاعلة في الوسط الجامعي (طلاب، هيئة تدريس، إداريين، مسؤولين، المجتمع) ضمن بيئة تفاعلية مرنة بعيدا عن قوقعة المركزية، فالاستقلالية الذاتية للجامعات تعزز الوظائف البحثية والتعليمية، وتخدم التنمية الاجتماعية على اختلافها.

وفي هذا الصدد فإن الباحثين وأهل الاختصاص يرون أنه لا بد من توفير بيئة عمل داعمة لا مثبطة للمشتغلين بالعلم والبحث والتدريس الجامعي، بعيدا عن الخوف والقلق من السلطات، أو الزملاء، أو المؤسسات، أو المجتمع ككل، وإن توفر الحرية الأكاديمية لهؤلاء في عصر أصبحت فيه

الديمقراطية مطلباً ومعيّاراً للرقى، يمكنهم من الإبداع البحثي والبيداغوجي، وبالتالي دعم معايير الجودة في المؤسسات الجامعية. **Source spécifiée non valide.**

- **تقييم الأداء الأكاديمي / هيئة التدريس / العمل البحثي (المساءلة):** إن تقييم أداء الجامعات أحد ضمانات نجاحها في القيام بمهامها، فمن خلاله يمكن تحديد الاحتياجات الفعلية التي تساعد في وضع الخطط والسياسات التي تعالج أوجه القصور، والوقوف على اتجاهات الطلاب، وهيئة التدريس، والعاملين، كما أنه يمكن بفضل تقديم البيانات الدقيقة لتي تساعد على اتخاذ القرارات السليمة والرشيدة. **Source spécifiée non valide.** والحكومة الإلكترونية تقوم على أنظمة فعالة تسهل عمليات رقابة ومتابعة أداء المؤسسات الجامعية وعملها البحثي، مما يقلل الفساد، ويعزز المسؤولية والشفافية، مدعماً بذلك المعايير الموضوعية للجودة.

- **المشاركة:** يمكن للنظم الرقمية أن تصبح أداة فعالة لتجويد مختلف الممارسات والعمليات، ضمن طابع الفعالية، السرعة، الاستجابة، والشفافية في الأداء عبر إتاحة المعلومات ومشاركتها. هذه الأخيرة آلية ذات تأثير كبير في دعم تقييم الجودة وتحسينها، كما تسمح بنقل رؤية المؤسسة إلى القائمين على رسالتها على اختلاف مستوياتهم، ويظهر أثرها في تحول كل القائمين والمعنيين بالعملية التعليمية إلى شركاء، يعرف كل منهم مسؤوليته الموجهة نحو تبني وتحقيق جودة الخدمة التعليمية، وإيجاد وتوجيه اهتمام الفاعلين نحو تطوير أداء الجامعة، وانماء روح الولاء والالتزام لأصحاب المصلحة، وكذلك تقوية الثقة وتقليل الصراعات بينهم. **Source spécifiée non valide.**

ويمكن توضيح آلية ضمان جودة التعليم العالي انطلاقا من الحوكمة الإلكترونية في الشكل الآتي:



شكل يوضح آلية ضمان جودة التعليم العالي انطلاقا من الحوكمة الإلكترونية

المصدر: إعداد الباحثة

استخدام الحوكمة الإلكترونية في التعليم الجامعي، يساعد في تجويد المخرجات التعليمية، ويحقق إنجازات باقل وقت وجهد ممكنين، كما يساهم في عمليات رقابة ومتابعة الأداء للوقوف على أهم المشكلات التي تعرفها المؤسسات الأكاديمية، وتجعلها أكثر عرضة للمساءلة والمحاسبة، وبالتالي اتاحة الفرصة لأصحاب المصالح والجهات الوصية من تحسين جودة الخدمات التعليمية، وتفعيل قنوات الاتصال. Source spécifiée non valide.

■ الخاتمة:

تعرف الجامعة الجزائرية متغيرات وتحديات فرضها اقتصاد المعرفة بمتطلباته، وعليه لابد لقطاع التعليم العالي السعي إلى البحث عن استراتيجيات حديثة تضمن تجسيد مبادئ الجودة والحكم الراشد، للارتقاء بالجانب البيداغوجي والإداري من جهة، وتحقيق التميز في الأداء من جهة أخرى، إلى جانب الرشادة في استغلال الموارد، بهدف انتاج مخرجات ذات كفاءة وفاعلية، لها القدرة على دعم التنمية وتعزيزها على المستوى المحلي والوطني.

وباعتبار أن المؤسسات تشهد أنماطا تسييرية وإدارية حديثة قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن التحول للعمل الإلكتروني أضحي ضرورة لابد منها؛ فالعصرنة اليوم تعني بالدرجة الأولى الرقمنة، هذه الأخيرة يُمكن من الوصول إلى كفاءة وفاعلية المؤسسات الجامعية، وتميزها،

بالإضافة إلى تبسيط مختلف الإجراءات والعمليات الأكاديمية والإدارية، بعيدا عن التعقيدات والمعضلات البيروقراطية، وعليه فالحوكمة الإلكترونية بفضل آلياتها ونظمها الرقمية يمكن أن تضمن شفافية المعلومات وتدفقها، موضوعية الأداء وتميزه، ومسؤولية الأطراف محققة بذلك المساواة، والعدالة، والإنصاف، ضمن بيئة تنظيمية تعليمية إلكترونية أكثر تفاعلية ومرونة، مما ينعكس على جودة مخرجات التعليم العالي ككل.

■ المراجع:

Jan , C. (2008). *Reflexions on corporate Governance and the role of the internal Auditors*, Roularta Media Group(on time).

- أحمد عبد الله العلي. (2005). *التعليم عن بعد* . مصر.
- اسماعيل صالح الفرا. (2013). *الحوكمة مفهومها وبعض طرق تطبيقها في الجامعات*. فلسطين.
- اسماعيل صالح الفرا. (2013). *الحوكمة: مفهومها وبعض طرق تطبيقها في الجامعة*. ورشة عمل حول حوكمة مؤسسات التعليم العالي. غزة/فلسطين: هيئة الاعتماد لجودة مؤسسات التعليم العالي.
- الدليل الاقتصادي. (1989). الجزائر: المؤسسة الوطنية للإشهار.
- المادة 31 من القانون التوجيهي للتعليم العالي : 04 أفريل. الجزائر.
- المعجم الوسيط. د س.
- أمينة عثمانى. (2015). *تحليل الأسس النظرية للاخلاقات في الادارة وآليات إرساءها*(دراسة حالة جامعة الجزائر). *مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية* (14).
- بن عمر محمد البشير. (2014). *حوكمة المؤسسات ودورها في تحسين أداء المؤسسة*. *مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية* ، 01 (07).
- بيومي محمد ضحاوي، و رضا محمد المليجي. (2011). *دراسة مقارنة لنظام الحوكمة المؤسسية للجامعات في كل من جنوب إفريقيا وزيمبابوي وإمكانية الاستفادة منها في مصر*. المؤتمر العلمي التاسع عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة والادارة التعليمية. القاهرة: جامعة عين شمس.
- حاتم العايدي. (مارس 2013). *الحوكمة الجامعية*. ورشة عمل حول حوكمة مؤسسات التعليم العالي. غزة/فلسطين: هيئة الاعتماد والجودة لمؤسسات التعليم العالي.
- حسين بن العارية وعبد السلام بلبالي. (2018). *حوكمة الجامعات*. بشار.
- رفيق زراولة. (2005). *دور الجامعة في إنتاج الرأسمال البشري في ظل اقتصاد المعرفة*. الجزائر.
- سارة بركات وإيمان رحال. (2018). *استقراء التجارب الأجنبية والعربية في تطبيق حوكمة الجامعات وتحليل واقعها في الجزائر*. سكيكدة.
- سراج الدين اسماعيل. (2009). *حوكمة الجامعات وتعزيز قدرات منظومة التعليم العالي والبحث العلمي في مصر*. مصر: مكتبة الاسكندرية.
- سلوى شعراوي جمعة . (1999). *مفهوم ادارة شؤون الدولة والمجتمع*. *مجلة المستقبل العربي* (249).
- سلمية حفيظي. (2012). *ازدواجية الدور لدى الأستاذ الجامعي بين الأكاديمي والإداري وانعكاساته على جودة أدائه الجامعي*. الجزائر.
- سمية كروان. (د س). *واقع تطبيق الحوكمة في الجامعة الجزائرية* . الجزائر.
- سمية كروان. *واقع تطبيق الحوكمة في الجامعة الجزائرية* . الجزائر.

- سمير بارة. (2017). الحوكمة الجامعية والمقاربة الحديثة في تسيير مؤسسات التعليم العالي. الوادي.
- شريعة عوض الكسر. (2018). دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في تحقيق الحوكمة الإدارية في الجامعة. بابل.
- طارق عبد العالي حماد. (2007). حوكمة الشركات -شركات القطاع العام والخاص، مصارف (المفاهيم- المبادئ-التجارب-المتطلبات). الاسكندرية/مصر: الدار الجامعية.
- عادل ناصر يعقوب. (2012). إطار نظري مقترح لحوكمة الجامعات ومؤشرات تطبيقها في ضوء متطلبات الجودة الشاملة. مجلة تطوير الأداء الجامعي ، 1 (2)، 3-12.
- عبد الصمد عمر علي. (2013). إطار حوكمة المؤسسات في الجزائر (دراسة مقارنة مع مصر). مجلة الباحث (12).
- عبد القادر سليمان. (2002). الأسس العقلية للسياسة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- عبد الكريم زرمان. (2003-2004). نظام التعليم العالي في الجزائر وعلاقته بأداء الأستاذ الجامعي. باتنة الجزائر.
- عبد محمد القضاة. (6 جوان، 2012). جريدة الحقيقة الدولية الأردنية. تاريخ الاسترداد 6 فيفري، 2020، من حوكمة الجامعات الأردنية: مدخل لإصلاحها: <http://factjo.com/pages/artdetails.aspx?id=1963>
- على أحمد زين، و محمد حسن عبد الجليل صبحي. (2009). مبادئ وممارسات حوكمة الشركات العامة والخاصة من أجل الإصلاح الاقتصادي والهيكلية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- عمر محمد عبد الحليم. (2005). حوكمة الشركات. الحلقة النقاشية الثالثة والثلاثون .
- فتيحة ححوف. (2007/2008). معوقات البحث الإجتماعي في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين. سطيف.
- قورير. (2010).
- كاظم نعمة جواد. (2011). الإدارة الحديثة لمنظومة التعليم العالي. الاردن: دار الصفا للنشر والتوزيع.
- محمد سمير الصبان. (2005). الأسس العلمية والعملية لمراجعة الحسابات. الاسكندرية /مصر: الدار الجامعية.
- محمد ياسين غادر. (2009). محددات الحوكمة، معاييرها. المؤتمر العلمي حول عولمة الإدارة في عصر المعرفة. لبنان: جامعة الجنان.
- منال بنت عبد العزيز علي العريني. (2014). واقع تطبيق الحوكمة من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الادارية والاكاديمية العاملين في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية. المجلة الدولية المتخصصة ، 7 (12).
- ميكرا كراسينكي. (2008). حوكمة الشركات في الأسواق الناشئة. مركز المشروعات الدولية الخاصة CIPE.
- نزيهة مقيدش. قياس الحوكمة في الجامعة الجزائرية -دراسة تحليلية على ضوء نتائج بطاقة قياس الحوكمة المعتمدة من طرف البنك الدولي. الجلفة.
- نزيهة مقيدش. (2016). أهمية أسلوب المعاينة في الدراسات الاحصائية (دراسة تطبيقية حول الحوكمة في الجامعة الجزائرية من خلال سير للاراء). قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، رسالة ماجستير.
- نعيمة يحيوي، و حكيمة بوسلة. (2012). دور الحاكمية المؤسسية في تحسين الأداء المالي للشركات. الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري. بسكرة/ الجزائر: جامعة محمد خيضر .
- هليليغ وآخرون كاثرين كوشا. (2003). حوكمة الشركات في القرن 21. (كريم سمير، المترجمون) واشنطن: مركز المشروعات الدولية الخاصة.

وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية. (2009). ميثاق الحكم الراشد للمؤسسة في الجزائر .
وفاء محمد البرعي. (2002). دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري. الاسكندرية مصر.