

الخدمة الجامعية في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالجزائر - قطاع

التعليم العالي والبحث العلمي نموذجاً -

*University Service in the Context of Information and Communication Technology in Algeria -Higher Education and Scientific Research Sector as a model-*ريان بن جليط^{1*}Rayene BENDJELLIT^{1*}¹ جامعة قسنطينة 3-صالح بوبنيدر، (الجزائر)، rayene.bendjellit@univ-constantine3.dz

تاريخ النشر: 2024/12/22

تاريخ القبول: 2024/12/07

تاريخ الإرسال: 2024/01/31

Abstract:

This study delves into the pivotal role of Information and Communication Technology (ICT) in elevating public services, with a specific focus on university services within the higher education and scientific research sector in Algeria. The study revealed that the application of ICT represents a revolutionary shift, driving a significant improvement in intelligent digital university services. This transformative shift has substantially eased academic life for both students and professors, aligning with the overarching goal of fostering high-quality higher education and facilitating academic scientific research in Algeria.

Keywords: Public Service, University Service, Information and Communication Technology, Higher Education Sector in Algeria.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهمية دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين وتطوير الخدمة العمومية عامة والخدمة الجامعية خاصة من خلال ادراج التكنولوجيا الحديثة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر. وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال في القطاع بعد ذاته ثورة، حيث أحدثت نقلة نوعية في تقديم خدمة جامعية رقمية ذات كفاءة وفعالية سهلت فيها الحياة الجامعية سواء للطلاب أو الأساتذ والتي تهدف بذلك إلى تحقيق جودة التعليم العالي والبحث العلمي الجامعي.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العامة، الخدمة الجامعية، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، قطاع التعليم العالي في الجزائر.

* المؤلف المرسل.

1. مقدمة

يشهد العالم في السنوات الأخير ثورة علمية هائلة و تطورات تقنية كثيرة أدت إلى اندماج تكنولوجيا الاعلام والاتصال وانتشارها في جميع مجالات الحياة ،حيث أصبحت تحتل مكانة هامة عند الدول المتقدمة، لأنها أصبحت المحرك الأساسي لنموها الاقتصادي و تنميتها في جميع مناحي الحياة، فأصبح العالم يعيش في بيئة تترخ بالتطورات التكنولوجية والتغيرات الخاصة بأساليب المعلوماتية والتسيير الحديث والإدارات العامة الحديثة، التي أصبحت تقدم خدمات ذات جودة تتميز بالسهولة في الاستخدام والاتاحة للجميع في أي مكان و أي زمان دون جهد و بأقل تكلفة، مما أثر على حياة الفرد و المجتمع بالإيجاب .

فتحتم على الجزائر على غرار دول العالم التوجه نحو انتهاج هذه التكنولوجيات لمواكبة التطور الحاصل، فترتب عن ذلك التحول من إدارة عمومية تقليدية إلى إدارة عمومية حديثة تعمل وفق أنظمة معلوماتية، ولهذا وضعت الجزائر استراتيجية التحول الالكتروني لعصرنة مرافقها العامة من اجل إعادة النظر في طريقة تقديم الخدمة لمواطنيها.

بما أن قطاع التعليم العالي والبحث العلمي قطاع حساس ومهم جدا يستثمر في الرأس المال البشري ويكون نخبة المجتمع و نخبة المستقبل ،عملت الوزارة على عصرنة هذا القطاع بمختلف هياكله الجامعية لتحسين وتطوير الخدمة التي يتلقاها الطالب والأستاذ في الجامعة ،وذلك من خلال ادراج وتطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال في إدارتها وتسييرها وحتى في تحسين العملية التعليمية، حيث شرعت باتخاذ العديد من الإجراءات والسياسات والقوانين وتوفير البنية التحتية اللازمة من اجل اعتماد تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاع، فأصبحت تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في أداء العديد

من المهام والنشاطات داخل الجامعة سواء طلابا أو أساتذة أو عمالا أو الجهات التي يتعامل معها القطاع، وذلك عبر الخدمات الجامعية التي تقدمها.

وانطلاقا من هذا يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير وتحسين الخدمة الجامعي لاسيما في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر؟

وللإجابة على هذه الإشكالية ارتأينا تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور رئيسية:

المحور الأول: مدخل مفاهيمي؛

المحور الثاني: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير وتحسين الخدمة؛
العامة المحور الثالث: واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر.

2. مدخل مفاهيمي للدراسة

1.2 الخدمة العامة:

يتميز مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بالمرونة التي تتيح له أن يأخذ معاني متعددة فالمفهوم الواسع للخدمة العامة هو: الحاجات الضرورية لسلوك الإنسان وضمان رفاهيته، التي يجب أن تلبي لأغلبية الناس، مع الالتزام بطريقة توفيرها، على أن تقتضي مصلحة الدولة ذلك، وجود الأغلبية في المجتمع هو الدافع الأساسي للجميع... سياسة خدمية تهدف إلى رفع مستوى معيشة المواطنين. أما المفهوم الأضيق فهو: العلاقة بين الإدارة العامة للحكومة والمواطنين على مستوى إشباع الرغبات والاحتياجات المختلفة للأفراد والهيئات الإدارية والمنظمات العامة.¹

إلا أن الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس يركز في تعريفه للخدمة العامة على محورين أساسيين نذكرهما:

- الخدمة العامة كعملية:

يتم تمثيل الخدمات التي تقدمها الجهات والإدارات الحكومية كعملية متكاملة تشمل مدخلات ومخرجات التشغيل، فبالنسبة للمدخلات فتتقسم لثلاثة أنواع يمكن أن تطبق

عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المنشودة وهي:

- الفرد: وهو أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العمومية، حيث يمثل الفرد مواطناً طالباً للخدمة من مرفق عمومي، أي عندما يتم تنفيذ هذه العمليات من قبل المواطن نفسه.

- الموارد: يمكن التفكير في الموارد والأشياء المختلفة كأحد أنواع المدخلات للمرافق العامة أو بمعنى آخر المنشأة العامة، أي عمليات الخدمة التي تقدمها المؤسسات العامة يتم إجراؤها على الأشياء وليس الأفراد.

- المعلومات: ويقصد بالمعلومات كأحد المدخلات في عملية الخدمات العامة، وتسمى عملية تشغيلية، وهذا النوع يعكس الجوانب الحديثة للخدمات العمومية نتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- الخدمة العامة كنظام:

انطلاقاً من مفهوم النظام يمكن اعتبار الخدمة العامة التي تقدمها الهيئات العامة أو الإدارات العامة نظاماً يتكون من إجراءات مختلفة، منها:

- نظام العمليات أو عمليات إنتاج الخدمة: بموجب هذا النظام تؤدي العمليات على مدخلات الخدمة إلى إنتاج عناصر الخدمة.

- نظام تقديم الخدمة: بموجب هذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة وتسليمها للمواطن طالب الخدمة.

يتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

- الخدمة العامة المرئية أو المرئية لمستقبل الخدمة العامة.²

- الخدمة العامة غير المرئية أو غير المرئية ولذلك تسمى بالجوهر الفني للخدمة.

ويمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية ككل هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظاميين هما:

- نظام الخدمة العامة المفتوحة: ينظر إلى الوظيفة على أنها واجب مجتمعي يكون الشخص مستعداً وملتزماً بتنفيذه طوال حياته المهنية. وفي ظل هذا النظام، تقوم المؤسسات أو المنظمات العامة باستقطاب العمال بناء على الخدمة الاقتصادية المحددة التي تقدمها، سواء كانت زراعية أو تجارية أو غيرها. يتم تعيين العاملين وفقاً لاحتياجات العمل الفعلية للمنظمة، مما يضمن قدرتهم على المساهمة في هيكلها التنظيمي من خلال تقديم خدمة معينة.

وهناك عدة خصائص تحدد نظام الخدمة المفتوحة منها البساطة والمرونة.

- نظام الخدمة العامة المغلق: تتحمل الإدارة مسؤولية تدريب وتطوير الموظفين منذ لحظة انضمامهم إلى القوى العاملة وطوال فترة خدمتهم. الهدف هو تعزيز المهارات المهنية، وتعزيز النمو، والكشف عن المواهب المخفية.

ويدور المبدأ الأساسي لهذا النظام حول الحفاظ على علاقة متناغمة بين الموظفين والإدارة، مما يضمن التوزيع العادل للحقوق والحريات.³

2.2 تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

تم تعريف مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل العديد من المفكرين والكتاب والمتخصصين، دعونا نتمق في بعض هذه التعريفات بشكل أساسي، فهو يشمل دمج أجهزة الحاسوب الإلكترونية مع طرق اتصال متنوعة بما في ذلك الألياف الضوئية والأقمار الصناعية وتقنيات الأفلام المصغرة وبعبارة أبسط، فهو يشمل مجموعة واسعة من الاكتشافات والابتكارات والاختراعات والمنتجات التي تشارك في التعامل مع أنواع مختلفة من المعلومات، تتضمن هذه الأنشطة جمع المعلومات وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها، عندما تنشأ الحاجة إليها بطريقة مناسبة.⁴

بالإضافة إلى ذلك، يتم تعريفها أيضا على أنها مجموعة من أنظمة التطبيق والقواعد وأساليب العمل التي تعمل على تثبيت تطبيق البيانات للبحث والأبحاث المبتكرة في المجالات الإنتاجية والخدمية، لأنها تطبيق منظم للمعرفة والخبرة المكتبية وتمثل دوره في العلم مجموعة من المعلومات والأساليب التكنولوجية المستخدمة في جوانب الحياة، لذلك هو مزيج بين المعدات والمعرفة البشرية.⁵

أما مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالنسبة للمقاربات الرسمية متمثلة في المنظمتين الدوليتين: الأمم المتحدة ومنظمة التعاون والتنمية أنها عبارة عن وسائل إلكترونية نقل وتخزين وتعالج وتنشر المعلومات، وتتمثل الدعامات المادية لهذه التكنولوجيا في الكهرباء، الإلكترونيك والفوتونيك، ودعامتها الفكرية والمعرفية في البرمجيات، أما تطبيقاتها تشمل الاتصالات عن بعد والاعلام الآلي.⁶

وعرف الدكتور فضيل دليو في كتابه تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة بمعناها الواسع بأنها كل التكنولوجيات المتعلقة إنتاج ومعالجة ونشر وتبادل المعلومات مهما كان شكلها وخاصة عبر الوسائل المحمولة والسمعية والبصرية.⁷

وباختصار تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي تلك الوسائل والأدوات والابتكارات التي توصل إليها الإنسان في مجال الإعلام والاتصال نتيجة تأثير العديد من العوامل اجتماعية، نفسية، سياسية، اقتصادية.... الخ وتتسم هذه التكنولوجيا بالعديد من الخصائص والمميزات نذكرها فيما يلي:

- **اللاتزامنية:** تشير إلى إمكانية إرسال واستقبال رسائل الاتصال في الأوقات التي تناسب المستخدمين الفرديين ولا يتطلب من كل مشارك استخدام النظام في وقت واحد. على سبيل المثال، في نظام البريد الإلكتروني، يتم إرسال رسالة إلى مستلمها الذي يمكنه استلام الرسالة في أي وقت دون حضور المستلم أو استخدام تقنيات الاتصال مثل الفيديو، وتقوم البرامج الحديثة بتسجيل البرامج وتخزينها ثم مشاهدتها في الوقت المناسب.

- **الاجماهيرية:** تشير إلى إمكانية نشر المعلومات إلى أفراد أو مجموعات محددة وليس إلى جمهور كبير، كما تشير إلى درجة معينة من السيطرة على نظام الاتصالات بحيث تصل المعلومات إلى المنتج مباشرة من الناشر.⁸

- **التصغير والتنقل:** في ظل هذه الثورة يتم توجيه معلومات الاتصال الجماهيري إلى أجهزة صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر وبطريقة تناسب ظروف المستهلك في هذا العصر، أي على عكس بداية العقود القليلة الماضية مقارنة بما كانت عليه عندما كانت تتميز بالسكون والاستقرار، فهي الآن تتميز بكثرة الحركة والحركة.

ومن أمثلة هذه الأجهزة الجديدة: الهواتف المحمولة وأجهزة تلفزيون الجيب، أجهزة الحاسوب المحمولة المجهزة بالطابعات الإلكترونية.⁹

- **قابلية النقل والاتصال والتركيب:** وهي القدرة على نقل المعلومات من وسيلة إلى أخرى، مثل تحويل الرسائل الصوتية إلى رسائل مطبوعة أو مقروءة، وربط أجهزة

الاتصال من مختلف الشركات المصنعة (بغض النظر عن الشركة المصنعة) أو الشركات المصنعة لهذه الأجهزة سواء الدول أو الشركات.

- الشبوع والانتشار أو الشعبية والانتشار: ويعني ذلك أن الشبكة قادرة على التوسع إلى المزيد والمزيد من مناطق العالم غير المحدودة، وبالتالي تستمد قوتها من الانتشار المنهجي لنظامها المرن لوسائل الاتصال في جميع أنحاء العالم وجميع مستويات المجتمع.

- العالمية والكونية: وهذا يعني أن التكنولوجيا موجودة في بيئة تتخذ فيها المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة لتنتشر إلى مناطق مختلفة من بيئة عملها، على سبيل المثال، فهو يسمح لرأس المال بالتدفق إلكترونياً وخاصة في ضوء سهولة التجارة مع المعاملات المعلوماتية التي تعتمد على رأس المال مما يقلل من حواجز المسافة والموقع على المستوى الدولي.¹⁰

- اللامركزية: هي الخاصية المستقلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فلا يمكن تعطيل شبكة الإنترنت من قبل أي جهة في العالم، أي أنها تتمتع باستمرارية العمليات، ولا توجد أجهزة كمبيوتر للتحكم بها ولا يمكن لعقدة واحدة أن تضع كامل شبكة الإنترنت في خطر.

- تقليص الزمان والمكان: وهذا يعني أن استخدام التكنولوجيا اليوم أصبح آلياً وسريعاً جداً مقارنة بالعوامل البشرية، إن السرعة التي تتم بها العمليات الحسابية تؤدي إلى معالجة عدد كبير من العمليات، وبالتالي توفير وتقليل الكثير من الوقت، وتوفير وسائل تخزين يمكنها استيعاب كميات كبيرة من المعلومات وتخزينها والوصول إليها بسرعة أي تقليص المكان.

- مرونة الاستخدام: من مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سهولة الاستخدام، مما يعني أنها بسيطة وغير معقدة وتحتاج فقط التدريب عليها.

- التكامل والاندماج: وذلك بين وسائل الإعلام وتقنيات الاتصال والمعلومات مع بداية تطور أجهزة الكمبيوتر وشبكات الهاتف وشبكات المعلومات واستخدام تكنولوجيا البث عبر الأقمار الصناعية، برزت تكنولوجيا الاتصالات متعددة الوسائط وتكنولوجيا الاتصال التفاعلي بتطبيقاتها المتنوعة، أشهرها حاليا على شبكة الانترنت.¹¹

3. دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير وتحسين الخدمة العامة الجامعية

تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال إحدى أبرز سمات العصر الحالي، حيث أصبح العالم لا يستطيع الاستغناء عن التكنولوجيا في ممارسة حياته اليومية، فهي ساهمت في خلق نظام واحد مترابط مما يسمح بسهولة التواصل بين الأفراد والحكومات أو بين الافراد والشركات والمؤسسات، حيث أصبحت تتسابق الدول في الاستثمار فيها.

فحسب احصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات لمؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لسنة 2024 سجلت بلدان مجلس التعاون الخليجي مفاجأة غير متوقعة لعامي 2023 و2024 بتفوقها على الدول المتقدمة، حيث جاءت الكويت في المرتبة الأولى عالميا وعربيا ثم قطر الثانية عربيا والرابعة عالميا، تليها البحرين الثالثة عربيا والسادسة عالميا ثم الامارات العربية الرابعة عربيا والسابعة عالميا، أما السعودية فجاءت في المرتبة الخامسة عربيا و14 عالميا، بينما عمان احتلت المرتبة السادسة عربيا و36عالميا.¹²

أما احصائيات المنظمة العالمية للملكية الفكرية WIPO لسنة 2024 لمؤشر الابتكار العالمي، احتلت سويسرا الصدارة ب 67نقطة للعام الرابع عشر على التوالي لتليها السويد ب 64.5نقطة وبعدها الولايات المتحدة الامريكية وسنغافورة والمملكة المتحدة ثم جمهورية كوريا، فلندا، هولندا، ألمانيا والدانمارك.¹³

بما أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعتبر أداة مهمة يمكن أن تساهم على تحسين الخدمة المقدمة من طرف الحكومات سواء الخدمة العمومية عامة والخدمة الجامعية خاصة ويبرز ذلك في:

- تحسين ربحية الخدمة العامة: من خلال الحد من الفساد الإداري والبيروقراطية، ينعكس ذلك بشكل إيجابي على فعالية تكلفة مشاريع الخدمة العامة، سواء من حيث كمية ونوعية الخدمات المقدمة.

- تقليل تكاليف الخدمات العامة: يمكن تخفيض تكاليف الخدمات العامة من خلال استخدام وسائل الاتصال الحديثة وإلغاء الحاجة إلى السفر، والحصول على الخدمات من خلال النوافذ، وكذلك من خلال خفض التكاليف المرتبطة بالتنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العامة.

- سرعة الاستجابة واحترام الوقت: يقترح استخدام تقنية النافذة الواحدة للأنشطة الإدارية المماثلة، مما يوفر الوقت ويدفع الإدارة إلى الوفاء بالتزاماتها، مع تمكين الاستجابة السريعة للخدمات دون تأخير.

- الدقة: تشير إلى إنجاز العمل وفق أنظمة معالجة المعلومات والحد من الأخطاء الإدارية، ومنع المخالفات والتجاوزات في تنفيذ الخدمات.

- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: استنادا إلى الاستخدام الكامل لتكنولوجيا المعلومات في أداء الخدمات العامة، من خلال استخدام النشر الإلكتروني في جميع مراحل الخدمات العامة، يمكن مراعاة كافة تفاصيل هذه المهام والأنشطة، إذ لا مجال لإخفاء المعلومات، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.¹⁴

- تقديم أفضل خدمة للمواطنين: إن الاهتمام بخدمة المواطنين يتطلب خلق بيئة عمل ذات مهارات وقدرات متنوعة، ومجهزة لاستخدام التقنيات الحديثة للتعرف على

ضرورة تشخيص كل مشكلة، وتحديد المعلومات حول الموضوع بشكل أساسي، وإجراء تحقيق دقيق وتحليل المعلومات المتاحة بأمانة، وتحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج وتقديم التوصيات لاقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

- **التركيز على النتائج:** يعني ذلك التركيز على تحويل الأفكار إلى نتائج عملية لصالح الجمهور، ويتجلى في تخفيف عبء الجهد والمال والوقت على المواطنين، وتقديم خدمات مستمرة على مدار الساعة، ودفع الفواتير من خلال بطاقات التأمين دون الذهاب إلى مراكز التسديد والدفع.¹⁵

- **سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:** جعل التكنولوجيا الحديثة في متناول الجميع في المنازل وأماكن العمل والمدارس والمكتبات حتى يتمكن كل مواطن من التواصل.

- **التغير المستمر:** وهذا مبدأ أساسي، حيث يسعى بانتظام إلى تحسين وإثراء المحتوى الحالي وزيادة مستويات الأداء، سواء لإرضاء المواطنين أو العملاء أو للتميز عن المنافسة.

- **تقليل التكاليف وتبسيط الإجراءات:** الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنوع المنافسين لتقديم الخدمات بأسعار منخفضة يمكن أن يقلل التكاليف، ويحسن مستويات الأداء، ويوسع مجالات الخدمة لعدد كبير من المشاركين، ويتمتع بخدمات منخفضة الأسعار مع تبسيط الإجراءات وتقديم المزيد من الخدمات.¹⁶

4. واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال والخدمة الجامعية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر

ان استراتيجية ادراج تكنولوجيا الاعلام والاتصال في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر ليس وليد الساعة، بل يندرج ضمن الإطار العام لاستراتيجية (الجزائر الالكترونية 2013)، بالإضافة التماس الإرادة السياسية من خلال القانون التوجيهي للتعليم العالي 1999 والقانون التوجيهي للتعليم العالي والتطوير التكنولوجي 2015 والقانون التوجيهي للتعليم العالي 2018 والقانون التوجيهي للرقمنة 2022.

اتجهت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال في القطاع باتخاذ العديد من الإجراءات والتدابير من اجل عصنة القطاع باعتباره العمود الفقري للبحث العلمي والأكاديمي وذلك من خلال:

1.4 مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني CERIST :

هو مركز وطني أنشأ سنة 1985 بموجب مرسوم رئاسي، مهمته الأساسية وضع نظام وطني للمعلومات ونظام معلومات علمي وتقني بالتنسيق مع جميع القطاعات الاقتصادية يحتوي على العديد من البوابات الرقمية والتي تحتوي كل واحدة على مهامها الخاصة نذكر منها:

- شبكة البحث الجزائرية ARN.
- البوابة الوطنية لإشعار عن الأطروحات PNST .
- النظام الوطني للتوثيق عبر الأنترنت SNDL
- مركز أسماء النطاقات DZ-NIC

- تلفزيون الويب: Tv Web

- بوابة خدمات الأنترنت Wissal

- الموقع الموحد للمجلات العلمية webreview

- المكتبة الرقمية للمركز DL

- بوابة المكتبات الجامعية الجزائرية Bibliouniv

- بوابة البرمجيات الحر Freesoft

- بوابة المكتبات الجامعية الجزائرية Bibliouniv

- الفهرس المشترك الجزائري¹⁷ CC DZ

2.4 منصة المجلات العلمية الوطنية ASJP:

تعتبر هذه البوابة أهم برنامج رقمي للنشر العلمي على المستوى الوطني، يتم من خلالها ارسال المقالات العلمية إلى المجلات العلمية سواء كانت مصنفة أو غير مصنفة، بحيث تتم معالجة هذه المقالات العلمية بطريقة إلكترونية من تاريخ ارسال المقال إلى غاية نشره.

3.4 نظام بروغرس PROGRES

هو أرضية رقمية وطنية أنشأت سنة 2016 اعتمدته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر. ووضع تحت تصرف إدارة الجامعات والمدارس العليا والمعاهد من أجل إدارة الشؤون الخاصة بالقطاع سواء كانت بيداغوجية، إدارية، مالية، فهو يختص بمتابعة المسار الدراسي للطلاب الجامعي منذ دخوله الجامعة إلى غاية تخرجه في

مختلف الأطوار، قبل التدرج ليسانس وماستر أو بعد التدرج طور الدكتوراه، إضافة إلى متابعة مسار الأستاذ المهني والبيداغوجي.¹⁸

3.4 تفعيل منصات التعليم الالكتروني

مع تعرض العالم لجائحة كوفيد-19 وأجبر الأفراد على التباعد الاجتماعي والحجر الصحي، واتخاذ التدابير الخاصة بفيروس كورونا قررت الحكومة الجزائر في 22 مارس 2020 من غلق جميع المنظمات والإدارات والمرافق العمومية ومن بينها الهياكل الجامعية،¹⁹ وبذلك توقف الدراسة. فكان يستلزم استكمال العام وإيجاد حلول استعجالية لمعالجة هذا المشكل وكان لابد من التوجه إلى التعليم عن بعد الذي كان هو الحل الوحيد لذلك وفق عبر منصات وتطبيقات الكترونية مثل: ZOOM/GOOGLE MEET/MOODLE وخاصة منها مودل التي أصبحت كحل يتم من خلال استمرار العملية التعليمية في ظل انتشار فيروس كورونا بالرغم من مواجهة العديد من الصعوبات والتحديات من حيث البنية التحتية.

وفي 26-11-2022 أصدر الوزير الوصي على القطاع تعليمية وزارية مفادها ضرورة تفعيل منصة مودل (MOODLE) ووضع هذه المنصة داخل حيز الخدمة لمختلف المؤسسات الجامعية من أجل تدريس الوحدات الالفة عن بعد، بفتح حسابات خاصة للأساتذة المعينين بتدريس تلك الوحدات مع انشاء بريد إلكتروني مؤسستي للطلبة، يعني بذلك أصبحت تنتهج الجامعة تعليم هجين بين تعليم حضوري و تعليم عن بعد (تعليم إلكتروني)²⁰

منذ تولى الوزير كمال بداري ترأس وزارة التعليم العالي والبحث العالي اظهر اهتماما كبيرا لتطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال في القطاع، حيث اتخذ العديد من الإجراءات في مجال عصنة ورقمنة القطاع من خلال انتهاجه لسياسة التحول الرقمي

بشعار صفر ورقة، والتي أحدثت ثورة داخل هذا الأخير حيث تم إطلاق 52 منصة رقمية على مستوى موقع الوزارة وتم تفعيل 46 منها، والتي تخص كل من الطالب والأستاذ من أجل الاستفادة من الخدمات الالكترونية التي يوفرها القطاع نذكر منها:

- رقمنة خدمات النقل والايواء والاطعام والمنحة.
- استحداث بطاقة طالب ذكية موحدة (متعددة الخدمات).
- دخول الكتروني جامعي للسنة الجامعية 2023-2024 صفر ورقة.²¹
- إطلاق منصة خاصة بتدريس اللغة الإنجليزية.
- إطلاق مشروع الجامعة الرقمية واختيار جامعة سعيدة كنموذج لهذا المشروع.²²

5. خاتمة

خلصت الدراسة إلى ان تحسين وتطوير الخدمة العمومية هي من أولويات الحكومة الجزائرية، وهذا ما التمس في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من خلال الجهود والتدابير والقرارات التي اتخذتها الوزارة الوصية على القطاع، والذي حقق تقدما كبيرا وملحوظا بالنسبة للقطاعات الأخرى. حيث عملت الوزارة على عصرنة القطاع من خلال انتهاج تكنولوجيا الاعلام والاتصال داخل هذا الأخير تقريبا في جميع نشاطاته ومهامه، بحيث رقمنة كافة الهياكل الجامعية والعمليات الخاصة بالتسيير البيداغوجي، بالإضافة إلى العملية الخاصة بالمسار الجامعي للطلاب والأستاذ، واتخاذ التعليم الالكتروني في العملية التعليمية، فضلا عن رقمنة الخدمة الجامعية التي هي احد اهم عناصر قطاع التعليم العالي و البحث العلمي، والتي هدفها تقديم أفضل خدمة للأسرة الجامعية من رقمنة خدمة الاطعام، الايواء، النقل التسجيلات الجامعية..... إلخ وكل هذا بغية تحسين الجودة العلمية و ترقية البحث العلمي الأكاديمي وتجويده.

ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات التي يمكن بلورتها كالتالي:

- وجود إرادة سياسية تعمل على إعطاء أهمية كبيرة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، من خلال اعتماد برامج ومخططات وسياسات من أجل النهوض بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

- وجود علاقة بين اعتماد تكنولوجيا الاعلام والاتصال والخدمة العامة.

- أحدثت تكنولوجيا الاعلام والاتصال نقلة نوعية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من خلال رقمنة تقريبا كافة نشاطات ومهام وهياكل القطاع، بما فيها المسار الجامعي للطالب والأستاذ بالإضافة إلى رقمنة جميع الخدمات الجامعية.

- أهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تقديم الخدمة العامة الجامعية واعتبارها أحد أهم الوسائل الهامة لتحسين وتطوير الخدمة العامة القائمة على الكفاءة والفعالية والتي بدورها مكنها من ربح الوقت والسرعة في التقديم.

- ضرورة تعزيز الاستثمار في تكنولوجيا الاعلام والاتصال من خلال إرساء بنية تحتية قوية، من أجل مواصلة تحسين الخدمات وتطويرها أكثر وهذا لضمان استمرارية كفاءتها وفعاليتها.

6. الهوامش والمراجع

¹ نوال نصلح. المواطنة الفاعلة كأساس لتحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة هيرودوت للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 1، مارس 2017، ص 51.

² عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير ف العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة قسنطينة: كلية الحقوق والعلوم السياسية، ص. 24.

- ³ فتيحة بن أم السعد، نعيمة يحيياوي، "دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في ارساء نظام الخدمة العامة في ظل الحكومة الالكترونية، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية ولإنسانية المتقدمة، المجلد4، العدد11، تشرين الثاني 2014، ص ص.8-9.
- ⁴ عبد الوهاب بن بريكة، زينب التركي، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، العدد7، 2009-2010، ص.246.
- ⁵ إبراهيم عمر يحيياوي، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العلية التعليمية في الجزائر: عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2016، ص.28.
- ⁶ دليو فضيل، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة، ط1. الجزائر: دار هومه، 2014، ص16.
- ⁷ دليو فضيل، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة (قضايا معاصرة) ، الجزائر، دار هومه، 2015، ص45.
- ⁸ نهى عاطف العبيد، الإعلام الدولي، ط1، القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع، 2009، ص22.
- ⁹ علي عبد الفتاح كنعان، الصحافة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2014، ص.57.
- ¹⁰ إبراهيم عمر يحيياوي، مرجع سابق الذكر، ص ص.60-61.
- ¹¹ عبد الرحمان سوالمية، شكال الوسائط التكنولوجية الحديثة وانعكاساتها على العلاقات الاجتماعية لدى الشباب-دراسة ميدانية على شباب ولاية باتنة-، مجلة دراسات نفسية وتربوية، عدد14، 2015، ص.10.
- ¹² نقلا عن الموقع: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/IDI/default.aspx> (2024/11/07) (22:15).
- ¹³ نقلا عن الموقع: <https://www.wipo.int/ar/web/global-innovation-index/2024/> (2024/11/07) index (23:30).

8A%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1%D8%A8%D9
%80%D8%B5%D9%81%D8%B1%D9%88%D8%B1%D9%82.(12.25)(2023-09-21)/

²² ف. بشير، كمال بداري يشرف على إطلاق الجامعة الرقمية ويختار جامعة سعيدة نموذجا، نقلا عن
الموقع:

[https://elbadilabc-ar.dz/2024/01/21/%D9%83%D9%85%D8%A7%D9%84-](https://elbadilabc-ar.dz/2024/01/21/%D9%83%D9%85%D8%A7%D9%84-%D8%A8%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D9%8A%D8%B4%D8%B1%D9%81-%D8%B9%D9%84%D9%89%D8%A5%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1(15:33)(2024-01-22)/)
[%D8%A8%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D9%8A%D8%B4%D8%B1](https://elbadilabc-ar.dz/2024/01/21/%D9%83%D9%85%D8%A7%D9%84-%D8%A8%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D9%8A%D8%B4%D8%B1%D9%81-%D8%B9%D9%84%D9%89%D8%A5%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1(15:33)(2024-01-22)/)
[%D9%81-%D8%B9%D9%84%D9%89%D8%A5%D8%B7%D9%84%D8%A7](https://elbadilabc-ar.dz/2024/01/21/%D9%83%D9%85%D8%A7%D9%84-%D8%A8%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D9%8A%D8%B4%D8%B1%D9%81-%D8%B9%D9%84%D9%89%D8%A5%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1(15:33)(2024-01-22)/)
[%D9%82%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9-](https://elbadilabc-ar.dz/2024/01/21/%D9%83%D9%85%D8%A7%D9%84-%D8%A8%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D9%8A%D8%B4%D8%B1%D9%81-%D8%B9%D9%84%D9%89%D8%A5%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1(15:33)(2024-01-22)/)
[%D8%A7%D9%84%D8%B1\(15:33\)\(2024-01-22\) /](https://elbadilabc-ar.dz/2024/01/21/%D9%83%D9%85%D8%A7%D9%84-%D8%A8%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D9%8A%D8%B4%D8%B1%D9%81-%D8%B9%D9%84%D9%89%D8%A5%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1(15:33)(2024-01-22)/)