

The Problem of Ensuring the Quality of Higher Education in Light of E-Learning

Mansouri Houari ¹

¹ The Spatial and Entrepreneurial Development Study Laboratory, University of Ahmed Draia- Adrar, Algeria, sayah.2013@yahoo.fr

ARTICLE INFO

Keywords:
e-government
quality of higher
education
E-government.
JEL Code: I31, I23,
L81

ABSTRACT

This paper focuses on the role of electronic government in improving the quality of higher education, and during our development of this study, we have devised it into three main axes, first in the first axis of the study identified the conceptual framework of electronic government, the requirements for its application in the higher education sector and its objectives, then we moved on to the second axis to deal with the quality of higher education, its importance and the challenges of its realization, and finally in the third and last axis we represented the contribution of electronic government in the development and improvement of the quality of higher education by presenting the main achievements of electronic administration in the higher education sector, as we have proposed a strategy to achieve quality in the administration and teaching.

The study arrived at the result: e-government has contributed significantly to improving the quality of higher education, despite the difficulties experienced by this project.

إشكالية ضمان جودة التعليم العالي في ظل التعليم الإلكتروني

منصوري هوارى ¹

¹ مخبر دراسات التنمية المكانية وتطوير المقاولاتية في الجزائر، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، sayah.2013@yahoo.fr

معلومات المقال

الكلمات المفتاحية

الحكومة الإلكترونية
جودة التعليم العالي
الإدارة الإلكترونية
ضمان جودة التعليم العالي

JEL Code: I31, I23,
L81

الملخص

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي، من خلال استعراض الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها في قطاع التعليم العالي والمفاهيم المرتبطة بضمان جودة التعليم العالي، واستعراض مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحسين وتطوير جودة التعليم العالي بتقديم أهم إنجازات الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي، حيث توصلت الدراسة إلى أن تطبيق مؤسسات التعليم العالي للحكومة الإلكترونية ساهم بشكل كبير في تحسين جودة التعليم العالي رغم الصعوبات التي واجهت هذا المشروع، وأوصت الدراسة بضرورة انتهاز استراتيجيات لتحقيق الجودة في إطار الإدارة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

مقدمة:

لقد أسهمت الثورة الرقمية إسهاما كبيرا في إحداث نقلة نوعية في حياة الأمم والشعوب، لذا فقد انتهت معاناة الكثير من الأفراد في طلب الخدمات و الحصول عليها بفضل التطور التقني الذي سخرته الحكومات لخدمة مواطنيها بالدقة والسرعة والجودة، وبالرغم من ذلك إلا أن مواكبة هذا التطور لم يعد بالأمر اليسير على الحكومات بسبب سرعة تطور التقنية، غير أن ذلك لم يعد مبررا كافيا لعدم ظهور برامج الحكومات الإلكترونية بحيث أصبح تقديم الخدمات بالشكل التقليدي في بعض الدول ضربا من ضروب الماضي وعلامة من علامات التأخر الحضاري، لذا فإن التحول من الحكومات التقليدية إلى الحكومات الإلكترونية أصبح توجها لدى الكثير من الدول مستفيدة بذلك من تكنولوجيا الإعلام والاتصال و تسخيرها في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في شتي القطاعات في سبيل توفير السعادة والرفاهية لهم.

ويسعى قطاع التعليم العالي هو الآخر إلى مواكبة هذا التطور لتحقيق جودة مخرجاته من خلال تطبيقه للإدارة الإلكترونية بغية تحقيق الرضى للجميع، ذلك أن مخرجات قطاع التعليم العالي هي مدخلات وعناصر العمل في القطاعات الاقتصادية المختلفة،

ناهيك عن حدة المنافسة العالمية بين مفردات قطاع التعليم الجامعي مما يستدعي التوسع الكبير في استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطوير نظم المعلومات على اختلاف أشكالها لكي نستطيع مجاراة التطورات الكبيرة في القطاعات المختلفة وما يرتبط بها من تكنولوجيا حديثة.

وقد كثر في الآونة الأخيرة الحديث عن أهمية استخدام الحكومة الإلكترونية في تحسين وتطوير العملية التدريسية لما تحققة من مزايا عديدة.

من هنا جاءت فكرة هذا البحث لتسليط الضوء على "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي؟ في عالم تزايدت فيه حدة المنافسة الإلكترونية واستخدام تكنولوجيا المعلومات بكل وسائلها.

1- الإدارة الإلكترونية

1-1 تعريف الإدارة الإلكترونية

تفسير الإدارة الإلكترونية واسع جدا، بحيث لا يوجد تعريف مشترك للحكومة الإلكترونية، ولكن يشار إلى الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تقنية المعلومات في الوزارات والإدارات والأجهزة الحكومية للاتصال بالمواطنين والشركات والأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي طريقة تقنية أخرى، تمكنها من الوصول إلى

المواطنين وتقديم الخدمات لهم دف توصيل الخدمة إلى أقصى حد يمكن الوصول إليه، لتقديم الخدمات بالسرعة والكفاءة المطلوبة (الهوش، 2006، صفحة 56).

ما تعنيه الإدارة الإلكترونية ليس النظام السياسي وإنما هي المنظمات أو الدوائر الحكومية التي تعمل في قطاع تقديم الخدمات العامة الكترونياً (حجازي، 2004، صفحة 103).

الإدارة الإلكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف مجهود أقل وفي أي وقت (العبود، 2005، صفحة 27).

ومن خلال ما سبق يتضح ما يلي : لا تقتصر الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين، إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية ، كما أنها لا تقتصر على تقديم خدمات الكترونية للمستفيدين وإنما تمثل أساليب الكترونية لإنجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات وان الديمقراطية هي احد الأهداف الرئيسية للحكومة الالكترونية وهي العمل على مشاركة المستفيدين من خلال مشاركتهم عبر تلك الآليات ،كما أن الحكومة تمثل عقداً جديداً بين المؤسسات والمستفيدين حيث يتحول المستفيد من متلق للخدمة إلى مشارك في صنع القرار .

1-2 نطاق عمل الإدارة الإلكترونية :

إن نطاق عمل الإدارة الإلكترونية يأخذ في الحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الواقعي أي الإدارة التقليدية حيث تغطي المجالات التالية (مطر، 2008، صفحة 78):

- البيانات والوثائق المختلفة كسجلات الأحوال المدنية، الوثائق التجارية، ووثائق التأمين وغيرها.
- خدمات التعليم والبحث العلمي عبر الانترنت.
- خدمات الضرائب والخدمات المالية وكافة خدمات الأعمال.
- المشاركة في الانتخابات، السلامة والأمن والرعاية الصحية ومختلف الخدمات الاجتماعية الأخرى وغيره.

1-3 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تطبيق هذا المسعى الإداري المتطور يستلزم توفر جملة من الأساسيات التي تشكل البنية التحتية الضرورية لإقامة هذا المشروع وأهمها:

توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات: إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الإدارة الإلكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار .

ضرورة انتشار الانترنت: تعد هذه الوسيلة المرتكز الأساس في بناء الحكومة الإلكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الإيصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات .

ضرورة إتاحة الحاسب الآلي: بما أن مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنه يعد مطلب لا بديل عنه، الذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة والإلمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى.

ضرورة توفير التشريعات اللازمة: وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان الأمن الوثائقي وحماية

سرية البيانات وحماية التوقيع الإلكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن.
إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة: يتطلب بناء مشروع الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي وهذا يتطلب القيام بالخطوات التالية:
 - وصف كل خدمات الحكومة بالتفصيل ومن يقوم بهذه الخدمات.
 - تحديد علاقة وتداخل الإجراءات مع الوزارات أو مختلف الدوائر بالتفصيل.
 - إعادة تصميم الإجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لا تناسب مع هذا الأسلوب الجديد.
 - نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الانترنت. وعلاوة على ما تقدم فإن هناك جملة من العناصر الدائمة والمثبتة لمكونات البنية الأساسية السالفة الذكر وهي الرؤية الواضحة للقائمين على هذا المشروع، وكذا القيادة الفاعلة المتخصصة والماهرة والمتعاونة، والعنصر البشري المؤهل والمتدرب على هذه الاستعمالات وكذا البيئة التنظيمية الملائمة القادرة على استيعاب حيثيات هذا التغيير.

1-4 أهداف الإدارة الإلكترونية:

للحكومة الالكترونية مجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها فيما يلي (بسام، 2011، صفحة 87):
 - تساهم الإدارة الالكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام القوي بنشر وتداول هذه المعلومات.
 - تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية وابتكار أساليب جديدة للعلاقة البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين بإدارات وهيئات ووكالات الحكومة.
 - توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل الحكومة في إطار تحسين علاقاتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين، ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الايجابي المباشر للحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الحكومي.
 - تسعى مشاريع الإدارة الالكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين، وذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة للإدارات العامة.
 - كسر الحواجز الجغرافية والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.
 - خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

جدول رقم 1: الأهداف الاستراتيجية للإدارة الالكترونية في بعض الدول

اسم الدولة	الأهداف الاستراتيجية
استراليا	تعزيز الكفاءة الاقتصادية فعالية توزيع الخدمات العامة
دبي	تحديث الحكومة تحسين الجودة الموثوقية وسهولة الدخول إلى المعلومات
البرتغال	ديمقراطية الحكومة التركيز على خدمات المواطنين
سنغافورة	تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين

المملكة المتحدة	تحسين الخدمات للمواطنين وأصحاب الأعمال وتحديث الحكومة
-----------------	---

المصدر: (ياسين، 2005، صفحة 190)

2- جودة التعليم العالي

2-1 مفاهيم حول جودة

تعد الجودة في التعليم العالي إحدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة الذي يمكن وصفه بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة حلاً تسعى إليه المؤسسات التعليمية أو ترفاً فكرياً لها الحق في أخذه أو تركه، بل أصبحت ضرورة ملحة تملّحها التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم ومتطلبات الحياة المعاصرة، وهي إن جاز لنا التعبير تمثل روح المؤسسة التعليمية.

لقد جرت محاولات عديدة لتقديم تعريف لمفهوم الجودة، وبصرف النظر عن الاختلافات التي أبرزها تلك المحاولات يمكن الوقوف على بعض منها:

-يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو الشيء، وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان (الروسان، 2006، p. 35).

-كما عرفتها وكالة ضمان الجودة بالتعليم العالي (QAA) بالمملكة المتحدة أنها: أسلوب لوصف جميع الأنظمة والمواد والمعايير المستخدمة من قبل الجامعات ومعاهد التعليم للحفاظ على مستوى المعايير والجودة وتحسينها، ويتضمن ذلك التدريس، وكيفية تعلم الطلاب، والمنح الدراسية والبحوث.

-ويرى بعض الباحثين أن جودة التعليم العالي هي: التحسين المستمر لعمليات الإدارة التربوية أو المدرسية، وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء والإنتاجية بالمؤسسة التعليمية، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز العملية التعليمية، باستبعاد المهام عديمة الفائدة وغير الضرورية للطلاب، مما يؤدي إلى تخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة.

2-2 الجودة والتعليم العالي:

حظيت الجودة باهتمام كبير في معظم دول العالم باعتبارها إحدى الدعامات الأساسية لأنظمة التعليم التي ينبغي عليها مواكبة التغيرات العالمية والتكيف معها، ونقطة انطلاق الكوادر البشرية المؤهلة علمياً للمشاركة في تحقيق التنمية بأبعادها المختلفة، ومواجهة التأثيرات السلبية الناجمة عن محركات التغيير وصولاً إلى حلول عملية تعود بالفائدة على المجتمعات، ولتحقيق ذلك فإن عملية ضمان الجودة تعمل على تطبيق أساليب متقدمة لتحسين مستوى التعليم العالي وتفعيل الممارسات الموجودة وتطويرها باستمرار، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في مخرجات مؤسسات التعليم العالي لتتلاءم مع الاحتياجات المحلية والإقليمية والعالمية. إن أهمية جودة التعليم العالي تظهر من خلال ما يمكن أن يحققه من فوائد عند تطبيقه لمعايير ضمان الجودة، ومن أبرزها (الطراونة، 2010، صفحة 6):

2-2-1 التطوير المستمر لرسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها: إذ إن تطبيق معايير ضمان الجودة سيدفع مؤسسات التعليم العالي إلى مراجعة دائمة لرسالاتها وأهدافها مما يجعلها تواكب المتغيرات السريعة والمتلاحقة التي تفرضها العولمة واقتصاديات المعرفة، كما يجعلها تلبي متطلبات التنمية الشاملة، خاصة أن معايير ضمان الجودة لا تقف عند سقف معين بل هي دائمة التطور مما يجعل مؤسسات التعليم تلاحق هذا التطور وتسعى لتحقيق مستوياته.

2-2-2 الاستثمار الأمثل للموارد المالية والبشرية: إذ إن مؤسسات التعليم العالي تعاني من هدر الطاقات البشرية، كما أن مواردها المالية إما أن تكون عاجزة عن تحقيق متطلباتها وتنفيذ برامجها أو أنها تستنزف في مجالات لا تخدم العملية التعليمية بصفة مباشرة، ولذا فإن تطبيق معايير ضمان الجودة يحقق الأسلوب الأفضل لاستخدام الموارد المالية والبشرية بصورة صحيحة.

2-2-3 تحقيق الدور المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي: إذ إن رسالة المؤسسات لا تقف عند الغايات التعليمية فقط بل تتجاوز ذلك إلى محيطها الأوسع وهو الدور المجتمعي والإنساني، ولاشك أن جودة التعليم ستؤثر بصفة مباشرة في المجتمع من خلال مخرجاتها (الطلبة)، الذين يعدون مدخلات لعمليات وأدوار أخرى مثل القيام بالأبحاث العلمية، وتقديم الاستشارات العملية، ومساعدة متخذي القرار، والمساهمة في اقتراح حلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والبيئية التكنولوجية والصناعية وغيرها، التي من شأنها أن تحد من تأثيرات محركات التغيير العالمية.

2-2-4 تطوير مهارات العاملين في مجال التعليم العالي: إذ إن معايير ضمان الجودة تشترط على العاملين في المؤسسات التعليمية مستويات عالية من الكفاءة المهنية، وتدريب مستمر، واستخدام أمثل لوسائل التقنية الحديثة، وتوفير مهارات قيادية، مما ينعكس على أداء وإنتاجية العمل ويسهم في تطوير التنمية بأبعادها المختلفة (Driscoll، 2010، صفحة 23).

2-3 التحديات التي تواجه تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

هناك العديد من التحديات التي تواجه تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي ويمكن تصنيف هذه التحديات كالآتي (Philipe, 1996, p. 39) :

التوسع الهائل في الطلب على التعليم العالي:

تزايد أعداد الطلبة الراغبين بالالتحاق ببرامج التعليم العالي بشكل ملحوظ، مما أدى إلى تشكيل عبء كبير على مؤسسات التعليم العالي، الأمر الذي أدى إلى ضرورة الالتفات لموضوع الجودة في التعليم العالي.

ضعف الإقبال على التعليم التقني:

يواجه سوق العمل تضخماً واضحاً في عدد خريجي الجامعات من البرامج المختلفة، ونقصاً كبيراً في المهنيين والفنيين، مما أدى إلى ظهور مشكلات اجتماعية واقتصادية وتعليمية تتطلب من صانعي القرار إعادة النظر في سياسات القبول بحيث يكون للتعليم التقني نصيب أوسع.

عدم موائمة مخرجات التعليم العالي لحاجات سوق العمل:

ويتمثل ذلك بعدم الانسجام بين الاحتياجات الوطنية ومتطلبات ترخيص البرامج الأكاديمية، وغياب الترابط بين البرامج الأكاديمية ومهارات مخرجات العملية التعليمية، وعدم توفر منهجية مؤسسية للتنسيق بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات السوق المحلي والإقليمي المتغيرة (عادل، 2011، صفحة 06).

المناهج الدراسية:

حيث تفتقر المناهج الحالية للمقررات التعليمية التي تساعد على تطوير المهارات الفكرية، مثل: التفكير التحليلي، والاتصال، والقيادة، والمبادرات المؤسسية، ولهذا لا بد من العمل على تحديثها من خلال تقديم مناهج تعليمية تحفز العقل وتنير التفكير الريادي وتستحث الإبداع.

التحديات المالية:

يمكن إيجاز هذا الجانب بالبعدين الآتيين (عثمان، 2007، الصفحات 25-26):

- انخفاض الميزانيات المخصصة للجامعات وتدني الإنفاق على التعليم الجامعي وصعوبة تأمين مصادر تمويلية كافية وثابتة للحفاظ على مستوى تعليمي متطور كما هو الحال في الجامعات الرسمية.
- عدم تمويل النشاطات التي تهدف إلى تطوير خطة استراتيجية شاملة لمخرجات التعليم العالي.

تحديات الإدارة:

تتمثل التحديات في جانب الإدارة بالآتي (Jean, 2010, p. 91):

- عدم الانسجام بين نمط إدارة الجامعات ومتطلبات تطور مؤسسات التعليم العالي الحديثة، وغياب التخطيط الاستراتيجي فيها.
- تدني موازنة المنح الدراسية.
- ممارسات "الإنجازات في آخر لحظة" و"الإنجازات المرتبطة بالضغوطات والمتطلبات" في المؤسسات.
- ضعف نشاطات الترويج والتسويق لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية في الخارج.
- تعقيد الإجراءات البيروقراطية التي تواجه الطلاب الأجانب.
- ضعف التوجيه والإرشاد للطلبة ببرامج الجامعات والكليات.

3- جودة التعليم العالي في ظل الحكومة الإلكترونية الجزائرية

إن مشروع بناء الحكومة الإلكترونية يتمحور حول فكرة أساسية مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات، والتحضير اللازم للعنصر البشري، وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني بنسق إلكتروني موحد، يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف جميعا بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، ويحقق لمؤسسات الأعمال على وجه الخصوص مزايا في غاية الأهمية ترفع من مستوى أداء وظائفها المتعددة ضمن الاستخدامات المتميزة للاقتصاد الرقمي الافتراضي، وبعد مرور أربع سنوات على انطلاق مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013 لم تصل فكرة الحكومة الإلكترونية إلى النضج الكامل، ولم يتجسد بعد على أرض الواقع.

والجزائر إحدى الدول النامية التي تحاول تنفيذ هذا المشروع، حتى تتمكن من الاستفادة من الإيجابيات التي يدرها هذا المشروع سواء على الحكومة أو على المتعامل، حيث أطلقت من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية 2013-2008، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والخواص والجامعات ومراكز البحث، والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ شارك أكثر من ثلاث مائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر.

3-1 أهم إنجازات الحكومة الالكترونية لتحسين جودة التعليم العالي في الجزائر

- منذ ربط الجزائر بشبكة الانترنت كانت الجامعات ومراكز البحث أول الهيئات التي ربطت بها، وهذا أدى إلى:
- إنشاء شبكة أكاديمية وبحثية تربط مجموعة مؤسسات التكوين العالي
- إنشاء مركز الدراسات والأبحاث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال كنقطة اتصال للبحث وبالتالي مواكبة التطورات التقنية والتكنولوجية الحاصلة.
- إنشاء البريد الإلكتروني الخاص بالطلبة لتسهيل عملية التواصل معهم حيث يمنح لكل طالب بريد إلكتروني خاص به ويتم إرسال جميع المعلومات الخاصة به كنقاط الامتحانات، عروض العمل... الخ
- ديمقراطية المعلومات سواء في الحصول عليها أو توصيلها في الزمن الحقيقي وبصفة تفاعلية من خلال إمكانية الحصول على كل أنواع المعلومات: علمية، تقنية، متخصصة على أي شكل كان من الدعائم: مواجيز، مناشير، تقارير البحوث، مجلات على الويب، ملتقيات متوفرة على المواقع الوطنية والأجنبية، مع إمكانية التنسيق و تبادل المعلومات و نتائج البحوث
- المشاركة في الحوارات العلمية عن طريق حلقات النقاش والشبكات الافتراضية
- اقتناء قواعد بياناتية لتحميل الكتب والمذكرات والبحوث (Sndi، Scholar vox) من أجل تطوير جودة البحث العلمي.
- التسجيلات الجامعية: حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات الكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد، وتمنحهم- الجامعة- فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولى عن طريق الانترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية.
- ورغم التطور الحاصل إلا أن الجامعة الجزائرية لازالت تواجه في ظل الألفية الثالثة التطور التكنولوجي بإمكانيات ضعيفة، خاصة وأن العالم يمر بثورة كبيرة في مجال الاتصالات والمعلومات، الأمر الذي يفرض عليها إعادة النظر في محتوى منظومتها التعليمية، وفي قيمة الميزانية المخصصة لمجال البحث العلمي والتي تقدر بأقل من 1% من الناتج الإجمالي.
- وقد أظهرت دراسة ميدانية أجراها الأستاذ جمال بن زروق بجامعة عنابة بالتعاون مع جامعة ستراسبورغ الفرنسية، على عينة من أساتذة وطلبة كليتي الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عنابة والجزائر، أن توظيف الأساتذة الجامعيين الجزائريين لتكنولوجيا الإعلام الحديثة جد محدودة، حيث لا يمارس التعليم عن بعد سوى 85% من الأساتذة، في حين تبلغ نسبة مستعملي النظم المعلوماتية القديمة 08% من الأساتذة، وأضاف الباحث أن 38% فقط من العينة موضوع البحث لديهم القدرة على الربط مع شبكة الانترنت انطلاقاً من مقر سكنهم، في حين أن 18% يلجؤون إلى مقاهي الانترنت، كما أظهرت
- دراسته أن 58% من أساتذة العينة ليس لديهم مننديات ومواقع خاصة على "الواب" للتعبير عن أفكارهم وتبادل المعلومات العلمية، أما الجانب المتعلق بالطلبة فقد أظهرت الدراسة إلى أن معظم الطلبة يستعملون هذه التكنولوجيات الحديثة لأغراض شخصية، ونادراً ما يوظفون تقنياتها للاتصال بأساتذتهم والحصول على المعلومات.

3-2 اقتراح استراتيجية للإرساء جودة التعليم العالي عن طريق رقمنة إدارة التعليم العالي:

شكلت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرصة لبناء اقتصاد المعرفة، وتطوير الكفاءات وبناءً عليه يكون جزءاً من هذا التقدم التكنولوجي الذي يحتاج في الحقيقة إلى كفاءات علمية وإدارية وبني تحتية.

3-2-1 فكرة الاستراتيجية: وتتلخص فكرة المشروع في تدريب فريق العمل داخل المؤسسة الجامعية على تكنولوجيا الرقمية، بغرض التغلب على المشكلات التي تواجههم والاستفادة من الانترنت في تمثيتهم في كافة المجالات (العلمية، الثقافية، المهنية) أثناء الخدمة ويتم تزويدهم بالخبرات والمهارات والإرشادات والتوجيهات واستقبال آرائهم وأفكارهم ومناقشتها والرد عليها - في سرية تامة - مثل طريقة stop carte.

3-2-2 أهمية الاستراتيجية:

وتتمثل أهمية الاستراتيجية المقترحة فيما يلي:

- تنمية الإداريين علمياً وثقافياً ومهنيًا لمسايرة التطورات والمتغيرات العصرية في ضوء المستحدثات التكنولوجية في تسيير المؤسسة الجامعية، وذلك بشكل مستمر وسريع، بما يساعد بلدنا على مسايرة التقدم العلمي وتحقيق جودة الإدارة الإلكترونية التعليمية في ضوء المعايير الدولية.

- أن يكون الوجه الأساسي للإدارة هو التفوق والتميز باستثمار كل الطاقات والقوى البشرية عالية المهارة والتحفيز.

- أن ينظر للإدارة التعليمية الإلكترونية نظرة شاملة.

3-2-3 أهداف الاستراتيجية:

تهدف الاستراتيجية المقترحة إلى ما يلي:

- نشر المقررات الدراسية الخاصة بطلبة الجامعة إلكترونياً على شبكة الانترنت وأقراص مدمجة؛

- الإسهام في تحقيق أهداف التعليم العالي الإلكتروني على مستوى العالم؛

- تسهيل طرق البحث والإطلاع باعتماد أحدث وسائل الاتصال وتبادل المعارف؛

- إحداث نقلة نوعية في مسيرة الإدارة الإلكترونية وجعلها أكثر قدرة وكفاءة واستجابة لمتطلبات التنمية الشاملة والولوج

إلى مجتمع المعلومات والتعايش معه؛

- استثمار قدرات كبيرة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق جودة التعليم ورفع الكفاءة وتحقيق الكفايات التيسيرية؛

- تزويد الدارسين بالتعليم الذاتي والفردى، الخبرات التكنولوجية، التعلم التعاوني الدافعية الذاتية، التعليم التفاعلي،

التدريب والممارسة المهارات الإبداعية محاكاة بيئة العمل الحقيقية، حل المشكلات، التعلم مدى الحياة) (هوارى،

2008، صفحة 48) ،

- حل مشكلة الغياب والمرض القائمين على الإدارة ويمكنهم المتابعة أشغالهم من منازلهم إذا اضطر الأمر؛

- ربط الأعمال الإدارية بالمؤسسة بشبكة واحدة، لتوحيد البيانات التي تتعامل معها للحصول على مصدر صادق

ووحيد للبيانات منعا لتضارب البيانات وخدمة متخذي القرار عن طريق إمدادهم بالمعلومات والبيانات اللازمة لاتخاذ

قرار سليم على أسس موضوعية.

- التمكن من حصول الإدارة التعليمية والمديرية ومجلس الإدارة والوزارة على تقارير سريعة ودقيقة للوقوف على حالة

النظام التعليمي بصفة مستمرة ومحدثة دورياً.

-توفير الوقت والجهد والمال وخفض تكاليف التشغيل الحالي مع التقليل من العمل المكتبي السرعة والدقة والمصادقية في ظهور نتائج الامتحانات النهائية (عطية، 2007، صفحة 27).

-تعزيز المصادقية في البيانات بالنسبة لهيئة التعلم الجامعي وذلك من خلال سرعة ودقة الحصول على النتيجة ومعرفة النتيجة ونشرها عن طريق الانترنت وشبكة المعلومات داخل المؤسسة الجامعية.

- الحصول على أفضل خدمة للمدرس والموظف والطالب وفي أسرع وقت ممكن وذلك عن طريق إدخال جميع البيانات التي يحتاجها جميع الأفراد المشاركين في الحركة التعليمية.

3-2-4 التخطيط للإستراتيجية ومتطلباتها:

-نعلم أن لكل وزارة لديها موقعاً على الإنترنت فيمكن عمل جزء منه للجامعة المحلية، أو ربط موقع فرعي به مخصص يساعدهم على التنمية المهنية المستمرة ومواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي، في سبيل تحقيق جودة التعليم العالي.

-إعداد الجوانب الإدارية وتنظيمية للمشروع.

-إنشاء مركز للتعليم وتدريب وتصميم وحوسبة المقررات الإدارية الإلكترونية.

-إنشاء بنية تحتية لازمة من الأجهزة وبرمجيات وشبكات والاتصالات ومنظومة آمنة ومرافق.

-تطوير قدرات المشرفين ومواكبة التقنيات الحديثة.

-تكوين ثقافة مؤسسية لترسيخ مفهوم الإدارة التعليمية الإلكترونية.

-تطوير المناهج وتكاملها وإعداد المشاريع في ظل تقنيات حديثة.

-تكوين شبكة من العلاقات والتعاون المجتمعي والعالمي من أجل التعاون والشاركة في ملكية المشروع

-إيجاد آلية لتقويم والمراقبة المستمرة للمشروع (هوارى، 2008، صفحة 62).

-يتم تحديد نظام لمتابعة الموقع من قبل المسؤولين، بما يضمن أن يدخل كل منهم على هذا الموقع بصفة يومية لمعرفة الجديد ومتابعته، واقتراح أن يبدأ المدير عمله اليومي بالدخول إلى الموقع، وينتهي بذلك أيضاً حتى يقوم بعملية التقويم المستمرة، بإضافة إلى دخول رؤساء الأقسام إلى قسمهم الخاص على الموقع لتقديم خدمات الكترونية تساهم في تقدم الخدمات الإدارية والتعليمية عموماً وأفادتهم بكل جديد كالا اجتماعات.

3-2-5 معوقات تنفيذ الاستراتيجية:

تتمثل فيما يلي:

-الحاجة إلى بنية تحتية ورأس مال وخاصة في المرحلة الأولى؛

-نقص الكوادر البشرية المدربة والمؤهلة؛

-عدم توفر برامج تدريبية للمشرفين والفنيين؛

-حداثة الفكرة وقلة تنفيذها مما يعطي مجالاً للخوف من مشروع وتوقع الفشل؛

-اتجاهات المشرفين والأكاديميين والإداريين من خوف ولوج تقنيات حديثة للإدارة الجامعية مما يزيد ويسهم في البطالة وتهميش الجانب البشري، وفي حقيقة الأمر وضع مشروع بهذا النوع يساهم إلى حد بعيد في تطور الإدارة التعليمية الجامعية، ويمحو العديد من العقبات الأمر الذي يجعلنا نؤكد ضرورة تنفيذه ولو على المدى البعيد.

خاتمة:

إن ما سبق التعرض له من أفكار ليعكس بوضوح أهمية الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي، التي أصبحت لازما على مؤسسات التعليم التحول إليها تماشيا لمتطلبات العصر في جودة وسرعة إنجاز المعاملات وكسر الحواجز والروتين الذي يكتنف تأدية الأعمال التقليدية، واستجابة لرغبات متعاملها في الحصول على خدمات سهلة وسريعة وذات جودة تواكب روح العصر الذي نعيشه.

لذلك فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية كمدخل لتعزيز إدارة الجودة الشاملة يعد الخيار الأفضل لأي مؤسسة راغبة في تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة و بلوغ هدف خدمة متميزة، إذ تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، تحسين الجودة و تخفيض التكاليف، و تعتبر في مجملها المطلب الرئيسي لمؤسسات القطاع العام، غير أن الطريق نحو الحكومة الإلكترونية مكلف ماديا و وقتيا و تتطلب التزاما و إرادة سياسية كافية لقيادة جهود الحكومة الإلكترونية، و لأن الحكومة الإلكترونية الجزائرية مازالت في بداياتها و تخطو خطواتها الأولى و نحن لا نعرف بعد التأثيرات السلبية أو الإيجابية التي قد تؤثر على نموها أو انتشارها، و لأن العديد من التحديات مازالت في الواجهة يجب على الحكومة أخذها بعين الاعتبار إذا ما أرادت التطور إلى الحكومة الإلكترونية ذات الكفاءة و الفعالية لمساندة طلبات المواطنين.

كما أن التغييرات الواضحة والتطورات المتلاحقة التي شهدتها المنظومة التعليمية وهي تواكب هذا الحدث المهم ألزمتها الاهتمام بالعنصر البشري الذي يمكنها من حمل هذه الرسالة التقنية ويمكنها من نشر الوعي التقني داخلها وتحسين هذه التقنية من أي اختراقات قد تعترضها، وهذا ما سيمكننا امتياز تقديم الخدمة بجودة وأمن وسهولة وسرعة ويقدم لنا تأشيرة الأمان للدخول إلى عالم الاقتصاد الرقمي.

قائمة المصادر والمراجع:

- Jean, B. M. (2010). *Les meilleurs pratiques du management: au coeur de la performance* (Vol. 3ème édition). Paris: Edition d'organisation.
- M. Driscoll. (2010). *Web. Based Training: Creating e-learning Experiences* (المجلد 2nd edition). (John Willey and Sons.
- Philipe, N. J. (1996). La qualité en question. *Revue française en gestion*(n°108).
- أبو بكر محمود الهوش. (2006). *الحكومة الالكترونية الواقع والأفاق* (المجلد الطبعة الأولى). القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر.
- أحمد، شريف بسام. (2011). *واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية: حالة الجزائر دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات*. رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 3.
- الروسان، م. ع. (2006). *العوامل المؤثرة في جودة الخدمة الفندقية*. الأردن: جامعة إربد الأهلية.
- الشحات عثمان. (2007). *توظيف تكنولوجيا التعلم الالكتروني ضرورة حتمية لتحقيق جودة التعليم العالي*. مجلة كلية التربية (العدد 51).
- خليفة، الطراونة. (2010). *ضبط الجودة في التعليم العالي وعلاقته بالتنمية*. البرنامج الأكاديمي العلمي الخامس عشر حول: العلوم والتكنولوجيا محركان للتنمية. الأردن.
- شهاب عادل. (2011). *نماذج ومقارنات في تقييم جودة التعليم الالكتروني*. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي الثاني للتعلم الالكتروني والتعليم عن بعد. المملكة العربية السعودية.
- عبد الفتاح بيومي حجازي. (2004). *الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني*. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- عصام عبد الفتاح مطر. (2008). *الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق*. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- عمرو عطية. (2007). *المدرسة الإلكترونية- فكر جديد لتطور الإدارة المدرسية* (المجلد الجزء الأول). مصر.
- فهد بن ناصر العبود. (2005). *الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ*. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- معراج هوارى. (2008). *نموذج مقترح لتحسين جودة التعليم الالكتروني عن طريق حوسبة المقررات*. مجلة الواحات للبحوث والدراسات، (1)1.