متطلبات الحوكمة الإلكترونيّـــة للرفــع من مســتوى الأداء الإداري لمؤسسات التعليم العالـــي بالجامعات الليبية.

د آمال عبد الله البوســـيفي ــ الأكاديمية الليبية للدّراســـات العليا – ليبيا

المُلخّـــــص :

هدفت هذه الورقــة التعرف على متطلبات الحوكمة الإلكترونية للرفع من أداء مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية، كذلك على أهم مبررات التحول نحو الحوكمة الإلكترونيــة، ومن خلال ذلك تحددت مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي :

- ما أهم متطلبات الحوكمة الإلكترونيــة للـرّفع من أداء مؤسسات التعليم العالي؟

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهم النتائج والتوصيات من خلال الأدب النظري والدراسات السابقة في هذا المجال لملائمته مع طبيعة البحث.

توصل البحث إلى العديد من التوصيات منها :

1- ضرورة التركي على بناء البنية التحتية للحكومة الالكترونية.

2- إنشاء شبكة اتصالات حوكمية لتقديم الخدمات الإدارية لمؤسسات التعليم العالي عبر هذه الشبكات.

3- الربط الإلكتروني بين وزارة التعليم العالي والجامعات الليبية في إرسال المعلومات للرفع من الأداء الإداري .

الكلمات المفتاحيـــــــــة : الحوكمة الإلكترونية – الأداء الإداري

- Abstract of the research:

This paper aimed to identify the requirements of e-governance to improve the performance of higher education institutions in Libyan universities, as well as the most important justifications for the transition to e-governance. Through this, the research problem was defined in the following main question:

-What are the most important requirements of e-governance to improve the performance of higher education institutions؟

The descriptive analytical approach was used to reach the most important results and recommendations through theoretical literature and previous studies in this field to suit the nature of the research.
The research reached many recommendations, including:
1- The need to focus on building the infrastructure for e-government.
2- Establishing a governance communications network to provide administrative services to higher education institutions through these networks.
3- Electronic linkage between the Ministry of Higher Education and Libyan universities in sending information to improve administrative performance.
Keywords: e-governance - administrative performance

المُقدّمـــــــــــة :

نظــرًا للتطوّرات السريعة والمتلاحقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخداماتها في جميع قطاعات ومؤسسات الدولة ، ومنها مؤسسات التعليم العالي، أصبحت الحكومة الإلكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم وتطوراته يحتّم على هذه المؤسسات بأن تكون متقدمة وتتميز بالديمقراطية والمسائلة الذكية والاتصال الإداري الجيد والمرونة والحكم الصالح الرشيد من أجل الرفع من مستوى الأداء الإداري ولدعم الحكومة الالكترونية، كذلك لإصلاح عمل هذه المؤسسات والبحث عن سبل معالجتها والارتقاء بها والرفع من أدائها الإداري، فالحكومة الالكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر، كما أنها تعمل رفع الأداء الإداري وتُلزم المؤسسات التعليمية بنمط المرونة والوضوح في منهج عملها.

ومن هنا تبرز الحاجة إلى الحوكمة الإلكترونية، والانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي؛ لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض؛ ولتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال، كذلك تقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، وهذا- بطبيعة الحال- يترتب عليه فوائد، كالسرعة في إنجاز العمل، والمساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار مع خفض تكاليف العمل الإداري، ورفع الأداء وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، ومعالجة البيروقراطية والرشوة، أي إحداث إصلاحات في الهيكل الإداري في المجتمع وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، إضافة إلى تجاوز مشاكل العمل اليومية مع وجود بيئة تحتية معلوماتية آمنة وقوية ومتوافقة فيما بينها. [(1)] ، كما أشار

المليجي إلى أن الحوكمة تساعد في تحسين وتطوير أداء المؤسسة التعليمي ، وتجنبها أية مخاطر أو صراعات تعوق جودة أدائها، بما يحقق مركزاً تنافسيا بالنسبة لمثيلاتها في سوق التعليم العالمية. (2)

فتقدم مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية يعتمد على تبنى إدارتها للحوكمة الإلكترونية وملاحقة التطورات العالمية في مجال تقنية المعلومات لمواكبة كل ما هو جديد في العميلة التعليمية.

مشـــــكلة البحث وتساؤلاته:

يعتمد نجاح مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية في قدرتها على إدارة مؤسساتها بما يتلائم مع التطورات العلمية والعالمية ومواكبة التغييرات البيئية المترتب عليها ظهور أزمات جديدة، وكيفية إدارتها بتطبيق الحوكمة الإلكترونية كعلاج يحد من ظهور عقبات إدارية بالمؤسسات التعليمية، وهذا ما أكدته العديد من نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة (بن قايد) بوجود العديد من العوائق التي تبطئ من تبني الحوكمة الاليكترونية في إدارات الجامعة منها ضعف الاعتمادات المالية المخصصة لعملية التحول إلى نظم التقنية وحاجة الموظفين إلى التدريب عليها؛ أيضاً قصور في فهم وأدراك مفهوم الحوكمة الاليكترونية من قبل إدارات الجامعات؛ ومقاومتها التغيير يحول دون التوجه لتطبيق الحوكمة الاليكترونية .(3) كما توصلت دراسة (سليمان) في نتائجها إلى قصور البنية البحثية سواء المادية أو التقنية أو الفنية على مستوى الإدارات التعليمية بما يعوق تشارك المعرفة وتبادلها، مما أدى إلى زيادة أعباء العمل بالأقسام المختلفة تبعدهم عن جوهر العمل .(4) كما أشارت دراسة (الشربجي) إلى ضعف مستوى تطبيق معظم مبادئ الحوكمة بجامعات المرقب، الاسمرية، مصراتة، سرت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بهان وتمثلت في مبدأ الشفافية، ومبدأ المساءلة والمحاسبة، ومبدأ الاستجابة والمشاركة، ومبدأ تعزيز سيادة القانون، ومبدأ الفعالية والتميز.(5) ومن هنا تحددت مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي :

- مـــا أهم متطلبات الحوكمة الالكترونية للرفع من مستوى الأداء الإداري لمؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية؟

وتفرع من التساؤل الرئيسي السؤال الفرعي الآتي:

- ما أهم مبررات التحول نحو الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي؟

ـ أهداف البحث:

ـ التعرف على أهم متطلبات الحوكمة الالكترونية للرفع من مستوى الأداء الإداري لمؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية.

ـ التعرف على مبررات التحول نحو الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي.

أهمية البحث:

تمثلت أهمية البحث في الآتي:

أولاً- الأهمية النظرية:

1- تعزيز مفهوم الحوكمة الإلكترونية ودورها في الرفع من مستوى الأداء الإداري بما يساعد مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية.

2- الاستفادة من نتائج البحث في تحسين مهارات الإداريين بمؤسسات التعليم الجامعي وتطوير الخدمات الالكترونية ومكافحة الفساد.

3- أتراء المكتبات المحلية والعربية في مجال الحوكمة الإدارية، والوقوف على أهم متطلباتها .

ثانيا- الأهمية التطبيقية:

1- تعتبر متطلبات الحوكمة الالكترونية ووجودها داخل مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية إطار قانوني يحكم الخدمات الالكترونية.

2- تقييم الأداء الإداري بمؤسسات التعليم الجامعي وفق الحوكمة الالكترونية.

3- تساهم الحوكمة الإلكترونية وتعزز من المساءلة ورفع درجة الثقة فيها.

مصطلحات البحث:

الحوكمة الإلكترونيـــة : هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين وقطاع الأعمال بسرعة ودقة عاليتين، وبأقل تكلفة ممكنة مع ضمان السرية والأمن في المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان." "هي نظام افتراضي يمكن الأجهزة الإدارية للمؤسسات من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الالكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق جودة والسرية والأمن في المعلومات."[6]

تعرف الباحثة الحوكمة الإلكترونية إجرائيا بأنها: تطبيق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة هياكل الإدارة بمؤسسات العليم العالي بالجامعات الليبية، لتنفيذ

الأعمال فيها الكترونيا بكفاءة وفعالية، وذلك عن طريق منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري التقليدي العادي من إدارة يدوية ورقية إلى إدارة باستخدام الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجية، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية ومعرفية وعقلية عليا قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل جهد وتكاليف.

الأداء الإداري : **يعــرف الأداء الإداري بأنه:** إنجاز الفرد ما يسند إليه من مهمات بكفاية وفاعلية .[7]

وتعرف الباحثة الأداء الإداري إجرائيا بأنه: قدرة العاملين داخل مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية على إنجاز مهامهم بأداء مرتفع من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وفاعلية .

ـ منهج البحث:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهم النتائج والتوصيات من خلال الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة في هذا المجال لملائمته مع طبيعة البحث.

الأدب النظـــــــــري للبحث:

أولاً- الحوكمة الإلكترونيــة: تعد مؤسسات التعليم العالي بالمرحلة الجامعية حجر الأساس ومعقل الفكر لكل تغيير وتطوير في أي مجتمع من المجتمعات؛ التي تعتمد وبشكل رئيس على استخدام الحاسبات وشبكات الإنترنت. فنجد العديد من البلدان العربية أظهرت دلائل ايجابية ملموسة على تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية على الرغم من استمرار الحاجة إلى المزيد من التوعية وبذل الجهود لاعتماد ممارسات الحوكمة الالكترونية كعملية وكإطار متواصل للخدمات بدلا من اعتبارها مجرد جزء من خدمات الحكومة، وشهدت بلدان عربية أخرى تقدما ملحوظا في مجال الحكومة الالكترونية، وهو ما اتضح في تحقيق بعضها مراتب متأخرة إلى حد كبير فمؤشر تطوير الحكومة الالكترونية مثل مصر المركز (107)، ليبيا (117)، سوريا(137)، العراق (141)، الجزائر(150)، السودان(161)، اليمن(174). [8]

أولا- مفهوم الحوكمة الإلكترونيـــــــة:

وقد اختلفت الآراء حول تعريف الحكومة الإلكترونية ، وفيما يلي بعضها:

1- الحكومة الإلكترونية هي إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية وإنجاز الأعمال والخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل العلاقة بين الحكومة والحكومة ، العلاقة بين الحكومة والأفراد ، والعلاقة بين الحكومة والشركات ، والعلاقة بين الحكومة والموظف.

2- هـــــي عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكة المعلومات العريضة، شبكة الإنترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول) والتي لديها القدرة علي تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية.

3- هي عملية آلية جميع مهام وأنشطة المؤسسات الإدارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل أداة جاهزة لربطها مع الحكومة الالكترونية لاحقا.[9]

أهداف الحوكمة الإلكترونيـــــة :

تحددت أهداف الحوكمة الالكترونية ، في الآتي: [10]

1. تبسيط الإجراءات داخل المنظمات وينعكس ذلك إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم للمستفيدين، كما تكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة.
2. اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.كذلك الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة.
3. تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تطبيق الإدارة الالكترونية عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة.
4. إدارة ومتابعة الوحدات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
5. تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
6. الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستفيدين لما هو مطلوب منهم من وثائق.
7. سرعة أداء الخدمات للمستفيدين مع الحفاظ على جودتها.
8. تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات الورقية وتخفيض وقت الأداء.

9. المحافظة على سرية الوثائق والمعلومات التي أصبحت عرضة للتلف بفعل الكوارث الطبيعية والتآكل وكثرة الاستخدام بالنسب.

كذلك تطرق بعض الباحثين والمفكرين إلى أهداف الحوكمة الإلكترونية، وما يمكن أن تحققه للجمهور، وهي كما يلي: (11)

1- تحسين مستوى الخدمات: عن طريق تجاوز الأخطاء التي قد يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، وخصوصا فيما يتعلق بالإدارة التعليمية.

2- التقليل من التعقيدات الإدارية : وذلك من خلال التقليل من البيروقراطية في الإدارة التعليمية واختصار مراحل إنجاز المعاملات.

3- تخفيض التكاليف: ومن ذلك إمكانية حصول الأفراد على المعلومات والبيانات التي تلزمهم للحصول على خدمة معينة عن طريق شبكة الإنترنت دون أن يكلف نفسه مراجعة الإدارة التعليمية.

4- تحقيق الإفادة القصوى للعاملين في الإدارة التعليمية: ومن ذلك إتباع أسلوب موحد للتعامل مع جميع الموظفين فيها، بما يحقق المساواة في تقديم الخدمة، وكذلك قيام نظام الخدمات الإلكترونية بالعمل على مدار الساعة.

-أهداف الحوكمة الالكترونية في المؤسسات التعليمية:

تهدف الإدارة التعليمية الالكترونية إلى زيادة القدرات الإدارية والاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات بهدف التنمية، وتتمثل أهداف تطبيق الإدارة التعليمية الالكترونية فيما يلي: (12)

1- تطوير الإدارة التعليمية بشكل عام، والتي تكون باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة، والتي من شأنها تطوير العمل الإداري، وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف، وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.

2- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.

3- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسبين، ورفع مستوى العملية الرقابية.

4- تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها، وكميات الأوراق المستخدمة، والإنجاز السريع للمعاملة.

5- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة من شأنه تقديم خدمات أفضل.
6- إدارة ومتابعة المقار والفروع المختلفة بالإدارة التعليمية وكأنها وحدة مركزية.
7- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
8- تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة.
9- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
10- تقليل أوجه الفرق في متابعة عمليات إدارات التعليم المختلفة.
11- توظيف تكنولوجيا المعلومات.
12- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.

مكونات الحوكمة الإلكترونيـــــة:

1- الإدارة الإلكترونيـــــــة : إن إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة 2ـ حقيقية في الإدارة؛ لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفاعليته وأدائه، وتحتم علينا ظروف العصر التي نعيشها اليوم بذل مجهودات كبيرة في سبيل إنجاز الأعمال ذات المتطلبات الكثيرة في وقت قصير.

3- **الخدمات الإلكترونية:** الهدف منها تفعيل التواصل بين العاملين في المؤسسة إلكترونيًا والتغلب على الحواجز المكانية والزمنية داخل المؤسسة وإيجاد وسيلة سريعة ومبتكرة لمشاركة العاملين في كافة الأحداث.

4ـ المشاركة الإلكترونية : ويمكن لجمهور المستفيدين داخل المؤسسات التعليمية من خلال هذه الآلية إبداء الرأي وتقديم المرئيات والتعليقات والمقترحات، والمشاركة في استطلاعات الرأي المتاحة حول أهم المستجدات في المجال العلمي.

5- **الشفافية الالكترونية** : الحوكمة الإلكترونية تهدف إلى ضمان الكفاءة والمساءلة والشفافية في عمل المنظمات وإظهار طريقة الحكم الجيد وذلك من خلال استخدام تقنية المعلومات للعملية الإدارية، ما ينتج عنه تسهيل الأداء بشكل فعال.

- المكونات المساعدة للحكومة الإلكترونية:

1- السياسات والإجـــراءات: ويشمل عملية الاستثمار الحكومي لدعم تنفيذ مشاريع في مجال التكنولوجيا والتي ساهمت في عملية تنفيذ وتعزيز سياسات وتشريعات الحوكمة الإلكترونية وبناء القدرات الداخلية التي تختص بوضع السياسات ومراقبتها.

2ـ الوصول لتكنولوجيا المعلومات: ويشمل عملية الاستثمار في البنية التحتية للقطاع العام والخاص وضمان عملية الربط بالأنترنت من اجل تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المواطنين، ومن ضمنها المناطق النائية.

3ـ النفاذ إلى الانترنت: ويتضمن عملية الاستثمار في التكنولوجيا من أجل تعزيز عمليات التحول الرقمي والمعلومات الحكومية من قبل المواطن، وترتبط بالتشريعات الوطنية المختصة بعمليات النفاد إلى المعلومات الحكومية .

ـ عناصر و أدوات الحوكمة الالكترونية: يُعد العنصر البشري أهم مقومات وعناصر الحوكمة الالكترونية الرئيسية، وذلك بالإضافة إلى العناصر والأدوات الفنية، والمتمثلة في أجهزة الحاسب الآلي وما يتعلق بها؛ لقدرته على تشغيل أدوات الإدارة الالكترونية وفهم منظومتها، والعمل على احتواء المعلومات بشكل رقمي، وسهولة تحريكها، وإعادة صياغتها، واستخدامها الكترونياً من مكان لآخر.

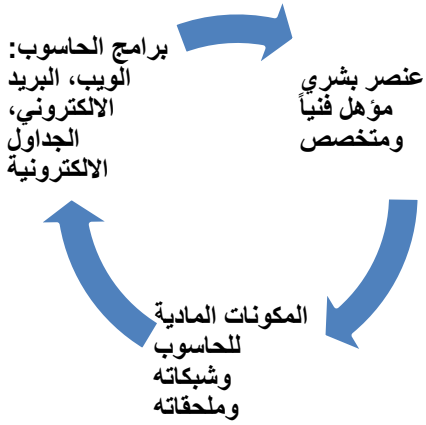
ويمكن القول بأن نجاح الإدارة الالكترونية يعتمد على عدد من العناصر، تتمثل في الآتي:

1- وجود عنصر بشري مؤهل فنياً ومتخصص في مجال تقنية الحاسبات الآلية، وتقنية المعلومات الرقمية.

2- المكونات المادية للحاسوب وشبكاته وملحقاته.

3- برامج الحاسوب وهي الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، مثل مستعرضات الويب، وبرامج البريد الالكتروني، والجداول الالكترونية، وبرامج تخطيط موارد المشروع (Enterprise Resource Planning) حزم البرامج المالية وقواعد البيانات. وتعمل الإدارة الالكترونية بالتقاء جميع العناصر السابقة من عتاد كمبيوتر، وشبكات، وبرمجيات، وقدرات الإدارة الحديثة على البناء والابتكار حول هذه الحزمة المتكاملة من عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.[13]

والشكل التالي يوضح عناصر الحوكمة الالكترونية



ثانيا- الأداء الإداري:

للأداء الإداري العديد من المفاهيم العملية حسب وجهة نظر الباحثة منها :

تقويم الأداء الإداري يعد مؤشرا جيدا للحوكمة الإلكترونية من خلال الحصول على حقائق أو بيانات محدودة، من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم وتقويم أداء مؤسسات التعليم العالي لعملهم في مدة زمنية محددة، مما يتطلب تحليل وفهم وتقويم القدرات العلمية والإنسانية في إشغال وظائف في المستقبل ذات مستوى أعلى من مستوى وظائفهم الحالية، واستغلال الطاقات البشرية بالشكل وبالأسلوب الذي يحقق أهداف الحوكمة الإلكترونية في قيادة المؤسسات التربوية والتعليمية وبالتحديد مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية، إنما يتم في كثير من الأحيان بقصد التأكد من حسن استخدامها لمتطلبات الحوكمة الإدارية وللتأكد من إمكانية تحقيق الأهداف المرجوة منها وقدرتها على تحقيق حاجات المجتمع وتلبية متطلباته. ويمكن تعرفه كالآتي:

1- الأداء الإداري هو عملية علمية منظمة ومستمرة لقياس وإصدار الحكم على النتائج المتحققة للمؤسسات التعليمية .

2- الأداء الإداري هو عملية علمية منظمة ومستمرة لقياس أبعاد الحوكمة الإلكترونية وإصدار الحكم على مدى نجاح تطبيقاتها ومواكبتها للتطورات العالمية

الأمور التي يجب مراعاتها لتحقيق فاعليـــة الأداء الإداري: لأجل تحقيق فاعلية أداء إداري مرتفع في مؤسسات التعليم العالي لابد مراعاة الآتي : [14]

1- تحديد هـــدف المؤسسة أولاً ومن تم العمل على تحقيقها، يعد مؤشـــراً على فاعلية الأداء.

2- معرفة ثقافة المؤسسة : معرفة القيم لدى مكونات المؤسسة وأخدها بالحسبان عند التخطيط، والتنفيذ والتصميم، وهذه المعرفة تساعد في تحقيق فاعلية الأداء.

3- تعدد مكونات المؤسسة: والتي تشمل المكونات الداخلية التي تشمل المكونات الداخلية المتمثلة في أداره المؤسسة وإفرادها في مستوياتهم المختلفة والمكونات الخارجية والتي تشمل أعضاء المجتمع المحلي والمؤسسات والبيئة التي تحيط بها وتؤثر فيها كما تستطيع المؤسسة تحسين أداء موظفيها من خلال تطبيق نظام تعزيز ايجابي لزيادة دافعتيهم للعمل أو إعداد برامج عمل واضحة بعيده عن الغموض وتوفير برامج مساعده تمنع حوافز ماديه ومعنوية وعقد دورات تدريبيه لهم.

نتائـــج البحث:

من خلال ما تم عرضة في أدبيات البحث ولإشارة إلى بعض نتائج الدراسات السابقة ومنها دراستي (رأفت) [15] و(المبيضين) [16] استنتجت الباحثة أن أهم متطلبات الحوكمة في مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية لابد من توافرها لملاحقة التطورات العالمية في برامج تقنية المعلومات والاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسبات آلية، وتوفيرها هو إتاحته الفرصة للأفراد داخل مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية للعمل بكل دقة وفق هذه التقنيات للرفع من الأداء الإداري بكل كفاءة وفاعلية، وهي كما يلي:

1- من حيث الوسائل الإلكترونية:

أ- الموارد البشريـــــة : إن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية بنجاح في حاجة إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذا المجال وهذا ما يتطلب من كافة الإدارات داخل مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري (العاملين)حتى يتمكنوا من إدارة مؤسساتهم بشك فعال ولهذا تؤكد معظم الدراسات على أهم الصفات التي لابد أن تتوفر في الإداريين أو العاملين في الحكومة الالكترونية منها:

- الابتكار والتجديد : سيما أن المعلومات وأدواتها هي الوسائل التي يعمل بها .
- المعلوماتية: أي أن تكون المعلومة وفقا للتقنيات الحديثة حاضرة لديه.

- التغذية : بمعني إن تكون معارفه ذات مصادر متعددة.
- الحيوية: والتي يجب أن يتصف بها دائما.

وغيرها من الصفات التي يجب توفرها الآن من متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية وجود عنصر بشري ذو خبرة تكنولوجيا عالية.

ب-البنية التحتية:

توفر البنية التحتية للحكومة الالكترونية : إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات ،بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات، وأجهزة وحاسبات آلية ، ومحاولة توفيرها هو إتاحته الفرصة للأفراد داخل مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية للعمل بكل دقة وفق هذه التقنيات .

من حيث القوانين والحماية الأمنية:

أـ القوانين والمبادي التشريعية : نشأت معظم التشريعات والقوانين في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقاً لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الحكومة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة، وبالرغم من أهمية قانون التوقيع الإلكتروني كأحد المكونات الأساسية للتحول إلى الحكومة الإلكترونية؛ إلا أن العديد من القوانين الأخرى تحتاج باستمرار إلى مراجعة لتتلاءم مع هذه التكنولوجيا الجديدة، وكذا فإن هناك حزمة جديدة من التشريعات المطلوب إدخالها والمتعلقة بالخصوصية، وتأمين البيانات، والجرائم الإلكترونية، كما يحتاج الأمر إلى أعادة هيكلة لوائح العمل في القوانين السارية بصورة تكشف الالتباس.

ب- الأمـــن الإلكتروني:

يُعتبر الأمن عنصر أساسيًا في الحكومة الالكترونية؛ نظـرًا لأهميته في خلق ثقة بين العاملين والمستفيدين من موظفين وأعضاء هيئة تدريس وطلاب بمؤسسات التعليم العالي بالحكومة الالكترونية، فالثقة تعتبر عنصرا حيويا من عناصر مشاريع الحكومة الالكترونية، وبدون الثقة فأنهم يترددون في استخدام التكنولوجيا، خصوصا تلك الخدمات التي يتطلب الحصول عليها من خلال تزويد الإدارة بمؤسسات التعليم بمعلومات شخصية، ولهذا نجد بعض التوصيات بخصوص الأمن:

- التقييم المستمر والتواصل للنظم للتأكيد من تنفيذ التدابير الوقائية الأمنية بشكل سليم.
- تدريب العاملين على القضايا المتعلقة بأمن المعلومات والحاسوب وذلك بشكل متواصل ومنتظم.
- تعيين موظف كبير يكون مسئولا بشكل مباشر عن أمن الحاسوب ، وـ أيضا -

هناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحوّل إلى الحوكمة الإلكترونية، كما يراها بعضهم تتمثل فيما يلي : [17]

1- التزام الإدارة العُليا بدعم وتبنى مشـــروع الإدارة بالحوكمة الإلكترونية.
2- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات.
3- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الإدارات والجهات.
4- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها.
5- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الالكترونية.
6- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
7- التركيز على ترابط نظم الخدمات.
8- التركيز على القدرات الفنية والتقنية لمختلف القطاعات

كما توصّلت الباحثة إلى أهم النتائج الخاصة بمبررات التحوّل نحو الحوكمة الإلكترونيـــة بمؤسسات التعليم العالي، كالآتي :

ومن أهم المبررات التي تدعونا إلى تطبيق الحوكمة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية باعتبارها خيار استراتيجي عصري يقف وراءه مبررات عديدة من بينها :

1- مواكبة التطور التكنولوجي وتطوير برامج الاتصال التي تستخدمها.
2- نشر المعرفة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأهيل إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بها.
3- رفع كفاءة أداء العاملين، واختصار الإجراءات الإدارية، وزيادة دقة البيانات وسهولة.
4- ترسيخ مبدأ لشفافية والمشاركة والمساءلة في ضوء الخدمات والمهام التي تؤدى على مستوى مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية.
5- تهيئة البنية التحتية للجامعات بما في ذلك أجهزه الاتصال والمعلومات وتدريب الإداريين للعمل على التقنيات الحديثة وذلك بتخصيص جزء من الموازنة لدعم التأهيل المهني في مجال التقنيات والمعلومات والاتصالات وتطبيقات الإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي.
6- توعية العاملين بشكل مستمر لأهمية استخدام الحوكمة الإلكترونية .
7- توفير المعلومات الرقمية الكافية للمستفدين داخل مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية .
8- توضيح القوانين والتشريعات الخاصة باستخدام شبكات الانترنت.

التوصيات :

1- ضرورة التركيز على بناء البنية التحتية للحكومة الالكترونية.
2- إنشاء شبكة اتصالات حوكمية لتقديم الخدمات الإدارية لمؤسسات التعليم العالي عبر هذه الشبكات.
3- الربط الإلكتروني بين وزارة التعليم العالي والجامعات الليبية في إرسال المعلومات للرفع من الأداء الإداري.

الهوامـــــــــش :

[1] -Newman B.,& Conrad K.:A Framework for Characterizing Knowledge Management Methods, Practices and Technologies, The Knowledge Management Theory Papers, The Knowledge Management Forum, 1999.

[2]- المليجي، رضا إبراهيم (2011): جودة واعتماد المؤسسات التعليمية "آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة المؤسسية"، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة.

[3]- بن قايد، فاطمة زهرة (2018): "تفعيل دور الحوكمة الإلكترونية في مؤسسات العليم العالي دراسة حالة لجامعة برج بوعريرج"، المؤتمر التربوي حول الوظائف والأدوار قي الاقتصاد المبنى على المعرفة، 23-25 ابريل 2018، كلية العلوم التربوية، جامعة جدارا.

[4]- سليمان، أحمد ربيع وآخرون (2023): "الحوكمة الإلكترونية ودورها في مكافحة الممارسات البيروقراطية بالإدارات التعليمية في مصر"، مجلة اليوم للعلوم التربوية والنفسية، المجلد السابع عشر – العدد السادس عشر – ديسمبر.

[5]- الشربجي، عادل محمد (2024): "مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة بمؤسسات التعليم العالي بالجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعات المرقب، الاسمرية، مصراتة، سرت"، المجلة العلمية لكلية الاقتصاد والتجارة القرة بولي، جامعة المرقب، العدد التاسع، ابريل 2024.

[6]- إلياس، شاهد وآخرون (2016): "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد3، الجزائر، ص 122.

[7]- الشامان،أمل بنت سلامة (2021): "أثر من برامج تدريسية لمديرية المدارس ومديراتها في أدائهم الوظيفي من وجهة نظرهم"، مجلة جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، العدد (13)، ص133.

[8]- سليمان، أحمد ربيع وآخرون (2023): مرجع سابق، ص35.

[9]- السالمي، علاء عبد الرزاق والسليطي، خالد إبراهيم (2009): "الادارة الالكترونية" الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ص 130.

[10]- الفرحان، أمل (2000): "الثقافة التنظيمية والتطوير الإدارية في مؤسسات القطاع العام الأردني: دراسة تحليلية"، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد الأول، المجلد (6)، ص 16.

[11]- حجازي، عبد الفتاح بيومي (2004): النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، ص 99-103.

[12]- عامر ، طارق عبد الرؤوف (): الإدارة الالكترونية: نماذج معاصرة، مرجع سابق، ص 33.

[13]- عمار، محمد جمال أكرم (2009): "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة الغوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص 36.

[14]- الصليبي ، محمد عبد المسلم (2008): الجودة الشاملة وأنماط القيادة التربوية وفقا لنظرية هيرسي وبلانشارد بمستوى الرضا الوظيفي لمعلمهم وأدائهم، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ص 116.

15 - رافت، رضوان (2005): "الحكومة الإلكترونيـة ، المركز الدولي لدراسات المستقبلية الاستراتيجية، مصر، العدد الخامس، ص35.

16 - المبيضين، صفوان (2011)، الحكومة الالكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، الأردن: عمان، ص 50.

17 - المغربي عبد الحميد عبد الفتاح (2004): "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية علي ميناء دمياط " ، المؤتمر العلمي السنوي العشرون، صناعة الخدمات في الوطن العربي، رؤية مستقبلية، الفترة من 20-22 إبريل 2004، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ص 7.