

إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي - أمودجا -

زين يونس⁽¹⁾ و حفوطة الأمير عبد القادر⁽²⁾
⁽¹⁾ جامعة الوادي - ⁽²⁾ جامعة نلمسان
lamirhafouda@gmail.com

المُلخَص:

إن ظهور الإدارة الإلكترونية كثمر من ثمار التطور التقني أدى إلى تغيير أساليب العمل من خلال تطوير التنظيمات الإدارية داخليا لكي تتلاءم مع تغيرات البيئـة الخارجية، حيث يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العامة أهمية بالغة انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية هو أساس جودة الخدمة العمومية وترقيتها، والجزائر كباقي الدول لجأت إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الخدمة العمومية، وفي إطار هذا المشروع عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل محاولة الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة والسعي إلى دعم مبادرة الجامعة الافتراضية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، قطاع التعليم العالي، جامعة الوادي.

Résumé:

L'émergence de la gestion électronique résultant du développement technologique a conduit à un changement des méthodes de travail par le développement interne des organisations administratives pour s'adapter aux changements de l'environnement externe, où la gestion électronique et sa relation au service public sont très importantes. L'Algérie, à l'instar d'autres pays, a eu recours à la gestion électronique au niveau du service public. Dans le cadre de ce projet, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique a utilisé les TIC pour tenter d'améliorer Les services fournis et cherchent à soutenir l'initiative Université virtuelle.

Mots-clés: Gestion électronique, Service public, Secteur de l'enseignement supérieur, Université el-oued.

Abstract:

The electronic management emergence as a fruit of technical development has led to a change of working methods through the development of administrative regulations internally to align with the external environment changes, which is of the subject of electronic management and its relationship to public service of great importance from the fact that the shift towards electronic public service is the basis of the quality of public service and upgraded, and Algeria, like other countries have resorted to the application of electronic management on the public service level, and in this context and in the framework of this project worked and the Ministry of Higher Education and scientific research on using information and communication technology in order to attempt to raise the level of services provided and to seek support for Virtual University initiative..

key words: Electronic management of the public service, the quality, the higher education sector, university.

مقدمة :

لعبت الثورة الصناعية دوراً أساسياً في إحداث تغييرات جوهرية في المنظمة بحيث شملت النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، كما أفرزت متغيرات تكنولوجية مما أدى إلى ظهور تحولات فكرية أدت بالباحثين إلى استقراء وتحليل معالم التغيير الذي انعكس أثره على تطور المنظمة. ووفقاً للمتغيرات المتسارعة والمعقدة تواجه المنظمات اليوم تحديات كبيرة تفرضها بيئة الأعمال الدولية، وتجبرها على ضرورة التكيف معها، من بينها بروز مصطلح الإدارة الإلكترونية، حيث تشكل متغيراً هاماً في الخدمة العمومية، لأن من أهم انعكاساتها الحد من الفساد الإداري بحيث تعمل على تقديم الخدمات للمواطنين وإنجاز معاملاتهم عن طريق الشبكات الإلكترونية، لذا أصبح على المنظمات العمومية خلق التنظيم المناسب الذي يكون فيه الموظف العمومي نزيهاً ومنتجاً من خلال تحسين أدائه، ونظراً لأهمية الخدمة العمومية قامت إدارة الجامعة الجزائرية بعدة إصلاحات لتحقيق الجودة في خدماتها، وهذا تزامناً مع ما يحدث في العالم من تغييرات

تكنولوجية، وهذا ما تسعى إليه إدارة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، من خلال التحول إلى الإدارة الالكترونية بالتخلي عن العمل اليدوي. وتهدف هذه الإصلاحات إلى تعزيز مساهمة الإدارة في توفير الخدمة العمومية للأطراف ذات العلاقة والوصول بها إلى درجات الجودة في الأداء.

✓ إشكالية الدراسة: مع تزايد اهتمام الحكومات بتفعيل تطبيقات الإدارة الالكترونية على مستوى الادارة العمومية، سعت الجزائر كباقي الدول الى تطبيق أسس الادارة الالكترونية وتطبيقاتها في جميع القطاعات العمومية وذلك بغية تحسين أداء الخدمات العمومية المقدمة، وكذلك الاستفادة من المزايا الكثيرة التي تقدمها حيث أطلقت الجزائر مشروع الجزائر الالكترونية كأكبر دليل الى توجهها الى نحو الادارة الالكترونية، ولقد جاءت هذه الدراسة محاولة الإجابة على سؤال أساسي مفاده:

- ما مدى فعالية الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية على مستوى جامعة الوادي؟

وسيتم التطرق إلى هذه الإشكالية من خلال الحديث عن ثلاث ركائز أساسية، نتناول في أولها الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية، أما في النقطة الثانية فسنحدث عن مفهوم جودة الخدمات العمومية بشكل عام، وأخيرا سنحاول تشخيص واقع الإدارة الالكترونية على مستوى جامعة الوادي ومدى فعاليتها في عصرنة الخدمة العمومية وجودتها.

✓ أهداف الدراسة:

تهدف هاته الى الدراسة الى إبراز عدة عناصر مهمة تتمثل في:

- دراسة واقع تطبيقات الادارة الالكترونية في قطاع الخدمات العمومية؛
- تشخيص واقع الادارة الالكترونية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي؛

- معرفة مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى جامعة الوادي.

✓ المنهج المتبع

لمعالجة مشكلة الدراسة وتحليل مختلف أبعادها، تم الاعتماد على المنهجين الوصفي التحليلي، حيث اعتمدنا المنهج الوصفي من أجل التطرق الى جميع الأدبيات النظرية المتعلقة بالموضوع، كما ركزنا على المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي للموضوع.

أولاً- الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية: بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح وتصب في معظمها في اتجاه واحد.

تمثل الإدارة الإلكترونية "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً".¹

كما يعتبرها البعض بأنها "المضلة التي تطوى في إطارها أنشطة إدارة الأعمال، والإدارة العامة، فإنها أيضا الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير إجراءات العمل الإلكتروني، بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة".²

وبناء على التعريفات السابقة يمكن أن نعطي مفهوما شاملا للإدارة الالكترونية على أنها إدارة بدون أوراق أي استعمال جميع المعاملات

الإدارية دون الحاجة إلى استعمال كل أنواع الأوراق والوثائق وجعل الوسائل الآلية تحل محلها.

2- أسباب ظهور الإدارة الإلكترونية: إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات، أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، فقد فرض التقدم العلمي والتكنولوجي المطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات، وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمكن تلخيص الأسباب التي أدت إلى ظهورها في النقاط التالية:³

أ- تسارع التقدم العلمي والثورة المعرفية المرتبطة به: حيث أظهرت الثورة التكنولوجية عدة مزايا لتطبيقاتها العملية في مجالات الحياة الإنسانية، وكذا نوعية الخدمات والسلع، وتمثل هذه الثورة فرصة متميزة للأفراد والحكومات ومنظمات الأعمال، كما أن حجم الاستثمار المتزايد في قطاع التكنولوجيا يتطلب تعظيم الفوائد المرجوة منه وتسخيرها لتسجيل الحياة والرفاه الإنساني عموماً.

ب- توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية: بمرور ظاهرة العولمة والتي تمثل فلسفة جديدة للعلاقات الكونية، حيث لها أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية، وتقدم الثورة التكنولوجية أدوات معرفية وتقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق أغراضها.

ت- التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات وتوقعات شعبية: ساهمت هذه الحركات التي تطالب بالحرية، الانفتاح والمشاركة واحترام حقوق الإنسان، في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي عموماً، وطبيعة

الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص، وقد رافقت هذه التغيرات ارتفاع مستوى الوعي والتوقعات.

3- فوائد الإدارة الإلكترونية، أهدافها، وعناصرها:

أ- فوائد الإدارة الإلكترونية: تتجلى فوائد الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة، فضلا عن ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين، الذي يختصر العولمة والفضاء الرقمي، واقتصاديات المعلومات والمعرفة، وثورة الانترنت وشبكة المعلومات العالمية، كل متغيراته وحركة اتجاهاته⁴.

كما أن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم تأتي من فراغ، بل وجد فوائد كبيرة حصلت، لذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.

ومن أهم هذه الفوائد:

- تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات، وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة.
- اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.
- تعمل الإدارة الإلكترونية على تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة، عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة،

والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء وغير القادرين على التكيف مع
الوضع الجديد.⁴

ب- أهداف الإدارة الإلكترونية.

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى زيادة قدرات الإدارات على الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات بهدف التنمية. فالأخذ بمفهوم الإدارة الإلكترونية من تقنية المعلومات بهدف التنمية سوف يؤدي بالضرورة إلى زيادة الكفاءة والفاعلية، وتتمثل أهداف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

ب-1- الأهداف الإدارية: وتتمثل في:⁵

- تطوير الإدارة بشكل عام، باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة والأنظمة التي من شأنها تطوير العمل الإداري، ورفع كفاءة الموظف، وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.
- إدارة ومتابعة المقررات المختلفة بالمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة.
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي، واستبداله بنظام أرشفة إلكترونية مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق.

ب-2- الأهداف الاجتماعية: وتتمثل في:⁶

- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

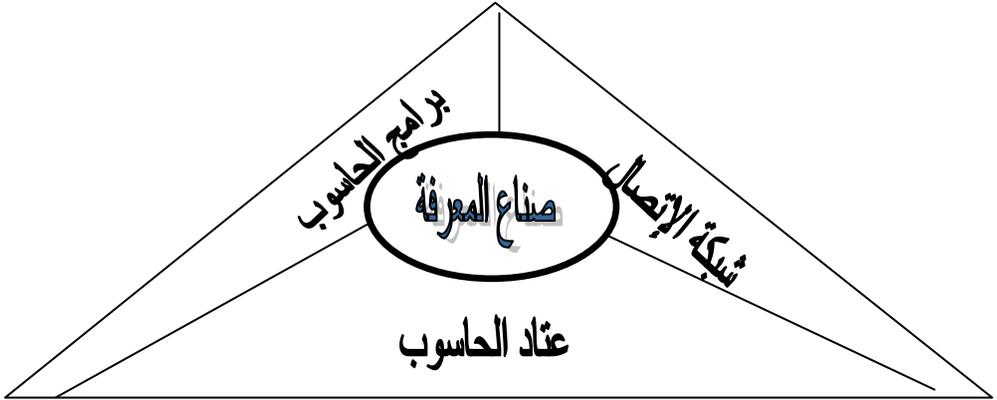
ث- عناصر الإدارة الإلكترونية:

يمكن القول بأن عناصر الإدارة الإلكترونية الرئيسية تكمن في العنصر البشري، بالإضافة إلى العناصر والأدوات الفنية والمتمثلة في أجهزة الحاسب الآلي وما يتعلق بها، لقدرته على تشغيل أدوات الإدارة الإلكترونية، وفهم

منظوماتها والعمل على احتواء المعلومات بشكل رقمي وسهولة تحريكها، وإعادة صياغتها واستخدامها إلكترونياً من مكان إلى آخر.⁷ إذا فالإدارة الإلكترونية وثورة تكنولوجيا المعلومات هي صنعة الامتزاج الجيد لثلاثية: الأجهزة والمعدات Hardware، البرمجيات Software وشبكات الاتصال Communication Network.

ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة Knowledge Workers من الخبراء والمختصين، الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 01: عناصر الإدارة الإلكترونية.



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 2005، ص 24.

4-متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب توليفة متكاملة من العناصر الجوهرية التي تتبادل الوظائف والأدوار في سياق تطور عملية التحول الإلكتروني للمؤسسة، وهي ليست وصفاً جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

أ- المتطلبات الإدارية: تحتاج الإدارة الإلكترونية لكي تحقق للمؤسسات الأهداف المبتغاة منها إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير، وتدعمه وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية، مع ضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية، وصنع المعرفة.⁸

ب- المتطلبات المالية: يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة لكي تضمن له الاستمرار وبلوغ الأهداف، لتحسين مستوى البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار، ولذلك لا بد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع، كما أن التخطيط المالي الرشيد يعتبر من أهم متطلبات الإدارة، مما يقتضي ضرورة رصد ميزانية مستقلة للمشروع بحيث تكون تحت المراجعة دورياً لغرض ديمومة التمويل المستمر له.⁹

ت- المتطلبات الأمنية: إن التعدي على المعلومات وسرقة البيانات والملفات واختراق الأنظمة وبرامج الحماية، من أهم أسباب تخوف المؤسسات من التعاملات الإلكترونية، ويقصد بأمن المعلومات حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، بحيث تؤمن المؤسسة نفسها والعاملين بها، وأجهزة الحاسبات المستخدمة فيها، ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات المؤسسة عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية متعددة لضمان سلامة المعلومات التي تعد كنزاً ثميناً للمؤسسة يجب المحافظة عليه.¹⁰

ثانيا: جودة الخدمات العمومية

1- مفاهيم عامة حول الخدمات العمومية:

أ- تعريف الخدمة: على الرغم من الاجتهادات المتعددة التي أوردها العديد من الكتاب بخصوص مفهوم الخدمة، إلا أن هذه الاجتهادات لم تخرج عن كون الخدمة بأنها أي فعل أو إنجاز يقوم به طرف لطرف آخر، وىكون بالعادة غير ملموس ولا يؤدي إلى حصول الملكية وإن إنتاجها يكون أو لا يكون مقرونا بمنتج مادي.

ب- تعريف الخدمة العمومية: لا توجد هناك تعريف دقيقة ومحددة لمفهوم ونطاق الخدمة العمومية، إذ أن أغلب التعاريف تربطها بالصالح العام أو بالسياسة الحكومية، ومن بين هذه التعاريف¹¹ "الخدمة العمومية هي ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الإستجابة لحاجاته العامة" ووفقا للقانون الإداري الفرنسي "الخدمة هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام".

ت- مفهوم الجودة: عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة أنها "مجموعة الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج التي تؤثر قابليتها على إرضاء المستهلك المحددة والواضحة والضمنية، وتشير الحاجات الضمنية إلى إرضاء المستهلك".

ث- تعريف جودة الخدمة العمومية: يمكن تعريف جودة الخدمة العمومية بالنسبة للمستهلك على أنها "قياس مدى تطابق مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة مع توقعاته، فنقديم خدمة ذات جودة يعني في النهاية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستهلكين"¹².

- ج- معايير قياس جودة الخدمة العمومية: تقاس الجودة في قطاع الخدمات العمومية "بمدى إشباعها لحاجات ورغبات المستفيد من حيث توقيت وزمن ودقة الأداء والمؤثرات السيكولوجية المصاحبة لذلك، ويمكن تحديد جودة الخدمة العمومية من خلال مدركات المستفيد ودرجة رضائه عنها". في ضوء هذا التعريف نعرض أهم المعايير لقياس لجودة الخدمات العمومية وذلك على النحو التالي:¹³
- الخصوصية: حماية البيانات الخاصة بالمواطن مثل دخله، رقم بطاقته الائتمانية من الأفراد الذين ليس لديهم الحق في الإطلاع عليها، وذلك لضمان عدم إساءة استخدام هذه البيانات.
 - التكامل: عدم وجود تعارض في المعلومات وإجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة وأن تقدم الخدمات الالكترونية من بوابة واحدة تضم كافة الجهات التي تشترك في تقديم الخدمة.
 - المصادقية: صحة المعلومات والنماذج التي يحصل عليها المواطن من الموقع الالكتروني والتأكد من أنها صادقة وقانونية ومستوفاة لكافة البيانات المطلوبة.
 - الثقة والأمان: عدم تعرض البيانات الخاصة بالمواطن للفقْد والتلف، وإعطاء المواطن ما يفيد إتمام المعاملة الالكترونية، ووضع القوانين والتشريعات التي تنظم التعامل الالكتروني.
 - التفاعل: السماح للمواطن بالحصول على خدمة كاملة بما فيها الدفع الالكتروني وإبداء رأيه في الخدمات المقدمة.
 - السرعة والدقة: سهولة الوصول إلى مواقع الخدمة الحكومية وأن تكون المعلومات والبيانات المتاحة صحيحة ودقيقة.

- التواجد: أن تكون خدمات الإدارة المحلية متاحة على الموقع الإلكتروني على مدار 24 ساعة، ولا يوجد أي عوائق تكنولوجية تمنع الدخول، لذا يلزم عمل الصيانة المستمرة للموقع الإلكتروني.

ثالثا:- تطبيقات الإدارة الإلكترونية في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

1- واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي بالجزائر:¹⁴
عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة، على محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي، من خلال الربط بين العديد من الجامعات، إضافة إلى توفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين، حيث قامت الوزارة المعنية بربط القطاع بالانترنت سنة 1996 ونظرا للاستعمال المتزايد لشبكة الانترنت واعتماد القطاع على الانفتاح على العالم المعلوماتي تحتم عليها ربط جميع المؤسسات الجامعية التابعة له بشبكة الانترنت.

الشكل رقم 02: يمثل موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.



المصدر: انظر إلى الموقع <https://www.mesrs.dz> (تاريخ المشاهدة 2018/02/08 الساعة 10:45).

2- واقع الخدمة العمومية الالكترونية في جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-

على غرار تبني المؤسسات الجامعية والبحثية على مستوى قطاع التعليم العالي بالجزائر تبنت جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي مشروع تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى إدارتها ومختلف هيكلها فقامت بإنشاء موقع الكتروني خاص بها وذلك من أجل تسهيل عملية التواصل بين مختلف المتعاملين مع الجامعة وكذلك من أجل محاولة عصرنة الجامعة وتطوير نوعية وجودة الخدمات المقدمة وعليه سوف نقوم بتشخيص واقع جامعة الشهيد حمه لخضر في ظل استعمال الإدارة الالكترونية كما يلي:

أ- واقع الخدمات العمومية الالكترونية (موقع الجامعة):
وسنوضحها من خلال التطرق إلى محتويات الموقع في أشكال وتعليقات كما يلي:
الشكل رقم 03: يمثل الموقع الالكتروني الرسمي لجامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي.



المصدر: انظر الى الموقع: <http://www.univ-eloued.dz> (تاريخ المشاهدة 2018/02/08 الساعة 10:45).

يتضح جلياً من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي لجامعة الشهيد حمه لخضر أنها تقدم خدمات إلكترونية من خلال النوافذ التالية:

- **الصفحة الرئيسية:** عند فتح الموقع الإلكتروني تأتي إليك صفحة رئيسية تحتوي على عدة نوافذ مختلفة تقدم من خلالها مجموعة من الخدمات الإلكترونية (الاستقبال، عن الجامعة، إدارة الجامعة، الكليات، المكتبة المركزية... الخ).
- **إدارة الجامعة:** تسمح للمستخدم من خلال هذه النافذة التواصل مع مختلف الهيئات المسؤولة عن الجامعة (الأمانة العامة، التكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج، التكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي وكذا التكوين العالي ما بعد التدرج، العلاقات الخارجية والتعاون والاتصال والتظاهرات العلمية، التنمية والاستشراف والتوجيه).
- **الكليات:** ويمكن من خلال هذه النافذة الولوج إلى مختلف كليات الجامعة وكذا متابعة آخر المستجدات على مستوى الكليات من نشاطات علمية وثقافية وتنظيم تظاهرات علمية (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية... الخ).

الشكل رقم 04: يمثل صفحة كلية العلوم والتكنولوجيا على مستوى موقع الجامعة.



المصدر: انظر الى الموقع: <http://www.univ-eloued.dz/index.php/2012-09-18-14-40-42/2012-09-18-14-38-38> (تاريخ المشاهدة 2018/2/8).

– المكتبة المركزية: تعتبر المكتبة المركزية لجامعة الوادي مصلحة ذات طابع علمي تنقيفي تعمل على خدمة الأساتذة والطلبة الذين ينتمون إلى جامعة الوادي وهذا بتزويدهم بالوثائق من كتب ودوريات وغيرها من المعلومات التي يحتاجونها خلال مسارهم الدراسي وفي إعداد بحوثهم ومن أجل تسهيل عملية الحصول على مختلف المراجع العلمية سعت إدارة جامعة الوادي جاهدة في إنشاء نافذة على الموقع الخاص بها وهذا ما نراه من خلال الصور التالية:

الشكل رقم 05: يمثل صفحة المكتبة على مستوى موقع الجامعة.



المصدر: انظر الى الموقع: <http://www.univ-eloued.dz/catalogue> (تاريخ المشاهدة 2018/02/08 الساعة 11:45).

- وثائق للتحميل: من أجل تسهيل الحصول على مختلف الوثائق الرسمية التي يحتاجها مختلف الشركاء بالجامعة (طلبة، إداريين، موظفين أساتذة أو عمال) سعت إدارة الجامعة على مستوى الموقع فتح نافذة تحتوي على جميع الوثائق الأساسية التي يحتاجها الشريك دون الذهاب إلى الإدارة

المعنية وهذا من أجل تقريب الطالب من الإدارة والصورة التالية توضح ذلك:

الشكل رقم 06: يمثل صفحة وثائق للتحميل على مستوى موقع الجامعة.



المصدر: انظر الى الموقع: <http://www.univ-eloued.dz/catalogue> (تاريخ المشاهدة 2018/02/08 الساعة 11:45).

الشكل رقم 07: يمثل صفحة وثائق للتحميل (نموذج لشهادة تبرئة) على مستوى موقع الجامعة.



المصدر: انظر الى الموقع: <http://www.univ-eloued.dz/index.php/2015-05-18-08-54-41> (تاريخ المشاهدة 2018/02/08 الساعة 12:45).

- اتصل بنا: من الاجتهادات التي قامت بها إدارة الجامعة على مستوى الموقع الرسمي فتح نافذة تحتوى على جميع أرقام هواتف مختلف الهيئات الإدارية المركزية والقاعدية وعلى مستوى مختلف الكليات كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 08: يمثل صفحة نافذة اتصل بنا على مستوى موقع الجامعة.



المصدر: انظر الى الموقع: <http://www.univ-eloued.dz/index.php/2012-09-19-07-54-20> تاريخ المشاهدة 2018/02/08 الساعة (12:45).

- خدمات الكترونية عامة: بالإضافة إلى النوافذ التي يقدمها موقع الجامعة يقدم خدمات الالكترونية أخرى عبر أيقونات تتيح الحصول على مميزات وخصائص عامة (الجدول الزمنية للسداسي, موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي, البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات...الخ).
الشكل رقم 09: يمثل صفحة نافذة خدمات الكترونية عامة على مستوى موقع الجامعة.



ب- واقع جودة الخدمات العمومية الالكترونية (موقع جامعة الوادي):

في إطار سعي إدارة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي إلى الرقي بمستوى خدمات الجامعة إلى مستوى الجودة العالمية ومواكبة أحدث التطورات التي شهدتها الخدمة العمومية على مستوى إدارة الجامعات في العالم عامة وعلى مستوى الجامعات المحلية خاصة سعت إدارة الجامعة إلى إنشاء خلية ضمان الجودة متكونة من عدة أساتذة جامعيين من مختلف الكليات والتوقيع على ميثاق الجودة حيث تلتزم بوضع آليات الجودة من أجل ضمان تكوين إطارات ذات كفاءة، من خلال عروض تكوين فعالة، وتحقيق مستويات تكوين تنافسية، مع تهيئة أحسن الظروف الممكنة للعمل، بهدف ضمان جودة عالية، تساهم فيها كل أطراف الأسرة الجامعية، مع احترام القيم الجامعية، حيث تؤكد جامعة الوادي على مستوى التكوين والبحث العلمي من خلال هذا الميثاق على ما يلي:¹⁵

- تشجيع الإبداع والتميز؛
- التفتح على المحيط وعلى العالم وعلى كل الآفاق الخلاقة؛
- تقديم عروض تكوين متنوعة تضمن للطلبة الاندماج في الحياة العلمية، وفي مختلف مهن العالم الحديث؛
- تقديم برامج تكوين تتلاءم مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي، وتحيينها تماشياً ومتطلبات التنمية؛
- الحرص على فعالية وعصرنة طرق التعليم، لاسيما باستعمال التكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال؛
- التشجيع على تكوين الأساتذة الباحثين للبحث وبممارسة البحث؛

- جعل الجودة مركز اهتمامها الدائم؛
- إشراك كل الأطراف العاملة في مسعاها لضمان الجودة؛
- تحسين ظروف العمل وتمكين كل طرف في العملية التكوينية من كل الإمكانيات لأداء مهمته بطريقة فعالة من خلال توظيفها؛
- تشجيع الموظفين الإداريين على التكوين والتكوين المستمر لتحسين أدائهم؛
- تشجيع الأساتذة على تجديد معارفهم وتحسينها، عن طريق التكوين والبحث؛
- التشجيع على الشراكة والبحث عن مصادر التمويل، والسهر على صرف الأموال بطرق مثلى وشفافة؛
- توفير المعلومة لضمان حسن الحوكمة.

الشكل رقم 10: تشكيلة خلية ضمان الجودة لجامعة الشهيد حمه لخضر.

العضوية	الوظيفة	الاسم و اللقب
رئيسا	العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير	قرزي محمدي
عضوا	الأدب و اللغات	عصين منارة
عضوا	الأدب و اللغات	عبد المالك جديع
عضوا	علوم الطبيعة و الحياة	بهاق العالين
عضوا	علوم الطبيعة و الحياة	بول محسني
عضوا	العلوم والتكنولوجيا	صلاح الدين لعربي
عضوا	العلوم والتكنولوجيا	رضا الحادي
عضوا	العلوم الاجتماعية والإنسانية	الأنجب أبو بكر
عضوا	العلوم الاجتماعية والإنسانية	الحسين اسماعيل
عضوا	العلوم الاجتماعية والإنسانية	علي حناوية
عضوا	العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير	الأخر عزوة
عضوا	العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير	يونس الزين
عضوا	العلوم والعلوم الرياضية	أبرون خلف

انظر الى الموقع: <http://www.univ-eloued.dz/index.php/khaliya> (تاريخ المشاهدة 2018/02/08 الساعة 14:45).

3- الآفاق والتحديات التي تواجه جامعة الشهيد حمه لخضر على مستوى الخدمة العمومية الإلكترونية:

من خلال دراستنا لواقع واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي وجدنا أن هناك تحديات تعترض هدف عصرنة وجودة الخدمة العمومية الإلكترونية انطلاقا من آلية الإدارة الإلكترونية مع محاولة استنتاج وصياغة رؤية مستقبلية تصورية لإمكانية تغيير هذا الواقع لصالح جامعة الوادي ومن أبرز هذه النقاط فيما يلي:

- ❖ نقص ثقافة بعض الطلبة الجامعيين في استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (كجهاز الإعلام الآلي، الانترنت...الخ)؛
- ❖ التحديات المتعلقة بالمشاكل المرتبطة بنقص الكفاءات البشرية حيث أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي يتطلب موظفين وأيدي عاملة تجيد استعمال الإعلام الآلي...الخ عكس ما هو اليوم؛
- ❖ مشكل التوقيع الإلكتروني يعترض بلوغ إدارة التعليم العالي والجامعات مستوى عال من خدمات الإدارة الإلكترونية التوقيع الرقمي، لاسيما في بعض الحالات المتعلقة بسحب الشهادات الإلكترونية...الخ؛
- ❖ عراقيل تعترض انتشار واستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجامعة تتمثل في ضعف الانترنت؛
- ❖ إقامة أيام دراسية ودورات تكوينية لكافة الشركاء من أجل توضيح كيفية التعامل الإلكتروني الحديث وكذلك إدخال وإرساء مبادئ الثقافة الإلكترونية.

الخاتمة:

تعد الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي تحتل الصدارة في اهتمامات الدول والحكومات الساعية لتقديم أفضل الخدمات، وهذا ما ترجمه عديد الشعارات المتعلقة بعصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن.

ومن أجل هذا قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتبني مشروع الإدارة الالكترونية على مختلف مستويات مؤسساتها الجامعية والتي بينها جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي التي قطعت شوطا كبيرا في هذا المجال وذلك من أجل ترقية وجودة خدماتها.

ومن خلال هذه الورقة البحثية توصلنا إلى النتائج التالية:

- زيادة إقبال الطلبة على موقع الجامعة بشكل دوري لما يوفره من معلومات مهمة كالنتائج الفصلية والنهائية والإعلانات والجداول ناهيك عن المطبوعات والوثائق والدروس على الخط؛
- تطور الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف الموقع؛
- التحديثات المتسارعة الموجودة في الموقع من خلال وجود الجديد على مدار اليوم؛
- وجود التغطيات الدورية للتظاهرات والأحداث صوتا وصورة مما أضفى عاملا جاذبا لتتبع الموقع؛
- وجود نية حقيقية لدى الإدارة الحالية للجامعة في إنجاح هذا المسعى وجعله فاعلا من خلال ربط جميع الشركاء به؛
- وجود نية حقيقية في الرقي بالموقع في سلم الترتيبي لمواقع الجامعات الفاعلة مما يعطي دفعا للجامعة ككل نحو الطريق الصحيح.

المراجع والهوامش:

1. يوسف محمد يوسف أبو أمونه، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
2. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في تخصص الديمقراطية والرشادة، غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009.
3. رأفت رضوان، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، بحث مقدم إلى الملتقى الإداري الثاني حول الإدارة الإلكترونية، الجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، الوزراء المصري، مصر، مارس 2004.
4. علاء السالمي، أتمتة المكاتب المتقدمة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.
5. محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بـمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في مجال إدارة أعمال (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، غزة، فلسطين، 2009.
6. نعيم حسن حماد الفراء، تطوير الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة في ضوء الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير في أصول التربية (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، كلية التربية، قسم أصول التربية، غزة، فلسطين، 2008.
7. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005.

8. منى عطية البشري، معوقات الإدارة الإلكترونية في أدوات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة، من وجهة نظر الإداريات، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية (غير منشورة)، جامعة أم القرى، قسم الإدارة التربوية، المملكة العربية السعودية، 2009.

9. عبد الرحمن سعد القرني، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في مجال العلوم الإدارية (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، السعودية، 2007.

10. بن عيسى ليلى، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي دراسة حالة: جامعة محمد خيضر - بسكرة -، رسالة ماجستير في مجال علوم التسيير (غير منشورة)، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، بسكرة، الجزائر، 2006.

11. خامت سعديّة، تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحيّة العمومية في الجزائر دراسة حالة على المؤسسة الاستشفائية العمومية بالأخضرية-، رسالة ماستر في مجال العلوم التجارية، جامعة البويرة، كلية العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية، الجزائر، 2011.

12. مريم ساعد والياس، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة الحكومية - دراسة حالة قطاع العدالة في الجزائر، مداخلة في ملتقى دولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية - حالة البلدان العربية كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس، الجزائر، 29.30 أكتوبر 2014.

13. <https://www.mesrs.dz> (تاريخ المشاهدة 2018/02/08 الساعة 10:45)

14. <http://www.univ-eloued.dz/index.php/2012-09-18-14-40-42/2012-09-18-14-38-38> (تاريخ المشاهدة 2018/2/8)

15. <http://www.univ-eloued.dz/catalogue> (تاريخ المشاهدة 2018/02/08 الساعة 11:45).

16. <http://www.univ-eloued.dz/index.php/khaliya> (تاريخ المشاهدة 2018/02/08 الساعة 14:45).
17. <http://www.univ-eloued.dz/index.php/2012-09-19-07-54-20> (تاريخ المشاهدة 2018/02/08 الساعة 12:45).
18. <http://www.univ-eloued.dz/index.php/2012-09-19-07-54-20> (تاريخ المشاهدة 2018/02/08 الساعة 12:45).
19. <http://www.univ-eloued.dz/index.php/khaliya> (تاريخ المشاهدة 2018/02/08 الساعة 14:45).