

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Education and Scientific Research

Mohamed Boudiaf University Of M'sila

Faculty Of Economic .Commercial and

Management Sciences

Departement



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين رضا العملاء
دراسة حالة: صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء-
المسيلة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر (أكاديمي) في علوم التسيير

تخصص تسيير عمومي

من إعداد الطلبة:

- جميات فريد

- شلابي سعد

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذ محاضر " أ "	نوي نور الدين
مقررا ومشرفا	أستاذ محاضر " أ "	عطالله ياسين
ممتحنا	أستاذ محاضر " أ "	رحماني سناء

السنة الجامعية: 2022 / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

A decorative flourish consisting of symmetrical scrollwork and floral motifs, centered below the calligraphic text.

فَتَقَرَّبْنَاكَ عَلَىٰ
إِنَّا عَلَىٰ الْخَائِبِينَ

فَتَقَرَّبْنَاكَ عَلَىٰ
إِنَّا عَلَىٰ الْخَائِبِينَ

شكر وتقدير

نشكر الله ونحمده حمدا كثيرا مباركا على هذه النعمة الطيبة والنافعة نعمة العلم

والبصيرة.

يشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل والثناء الخالص والتقدير

إلى نبع العون، إلى من وجهنا دون وهن إلى استاذنا الفاضل "عطالله ياسين"

على هذا المجهود لك منا الشكر الجزيل وخالص

الاحترام والتقدير ودمت الشعاع المنير جزاك الله عنا

كل الخير، وإلى أساتذة القسم الكرام، وإلى كل من شاركنا في انجاز

هذا العمل ونخص بالذكر كل طاقم " صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء "-

المسيلة-

الاهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

التي سهرت الليالي ورعتني بحنانها وعطفها أعانني الله على تعويض

بعض ذلك أُمي الحبيبة أطل الله في عمرها إلى الذي نعيش تحت ظل جهده

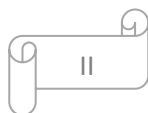
وتعبه بلا امتنان أبي العزيز أطل الله في عمرها إلى الذين عشت بين جوانبهم

فوجدت الاحترام والتقدير إخوتي (أيوب، بلقاسم، إبراهيم، ادم وأخوتي (منيرة)

حفظهم الله إلى جميع الأهل والأقارب إلى زميلي في هذا العمل إلى كل من جمعتني

به الأقدار عبر طيات الحياة من أصدقاء وزملاء...

سعد



الاهداء

الى من علمني العطاء بدون انتظار...الى من أحمل اسمه بكل افتخار...ارجو من الله

ان يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم

اهتدي بها اليوم وغدا والى الابد "والدي العزيز"

الى ملاكي في الحياة...الى معنى الحب والى معنى الحنان والتفاني. الى بسمة

الحياة وسر الوجود الى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي الى

أغلى الحبايب "أمي الغالية"

الى من كانوا يضيئون لي الطريق ويساندونني أخوتي وأخواتي.

الى كل صديق ساندي وشجعتني في مشواري العلمي وما اكثرهم.

فريد



ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين رضا عملاء صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بالمسيلة، وهذا من خلال ابراز دور أبعاد الإدارة الالكترونية (السرية، الخصوصية، المرونة، وتبسيط الإجراءات...) في تحقيق رضا العملاء بهذا الصندوق، حيث اعتمدنا في دراستنا على منهجية دراسة حالة وكانت نتائج الدراسة هي أن الإدارة الإلكترونية للصندوق تحاول ان تسيير في تحقيق رضا عملائها من خلال تحسين السمعة، زيادة الحصة السوقية، تخفيض التكلفة، زيادة الربح.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، رضا العملاء، السرية والخصوصية، تخفيض التكلفة.

SUMMARY

This dissertation intends to highlight the Role of Electronic Administration in Improving The Satisfaction of Customers of the Social Insurance Fund for Non- Salaried in M'sila , the present research focuses on the dimensions of electronic administration (confidentiality, privacy, flexibility and) in accomplishing customers satisfaction in this ...simplification of procedures fund. This study relies on a *Case Study Methodology*. As a result , the study shows that the electronic administration of the fund is trying to achieve the satisfaction of its customers by increasing the market share, cost reduction and profit increasing.

Keywords: Electronic Administration, Customers, Satisfaction, Privacy and Confidentiality, Cost reduction.

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات

I	شكر وعرقان
II	الإهداء
IV	المخلص
V	فهرس المحتويات
IX	قائمة الاشكال
X	قائمة الاختصارات
XI	مقدمة
الفصل الأول: مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية وتحسين رضا العملاء	
أ	تمهيد
09	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
09	المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية
10	المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية
12	المطلب الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية
13	المطلب الرابع: عناصر الإدارة الإلكترونية
14	المطلب الخامس: وظائف الإدارة الإلكترونية
16	المبحث الثاني: مفاهيم حول تحسين رضا العملاء
16	المطلب الأول: تعريف رضا العميل
17	المطلب الثاني: أهمية رضا العميل
18	المطلب الثالث: محددات رضا العميل
19	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في رضا العميل
22	المطلب الخامس: قياس رضا العميل

23	المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين رضا العميل
23	المطلب الأول: مساهمة السرعة والوضوح وتخفيض التكاليف
24	المطلب الثاني: مساهمة المرونة وتبسيط الإجراءات
25	المطلب الثالث: مساهمة السرية والخصوصية وعدم التقيد بالزمان والمكان
26	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة حالة صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء- المسيلة -	
51	تمهيد
52	المبحث الأول: نظرة عامة حول الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة
52	المطلب الأول: نشأة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة
53	المطلب الثاني: تعريف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة وموقعه الجغرافي
54	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة
56	المبحث الثاني: دراسة تطبيقية من خلال استعمال البوابة الإلكترونية "ضمانكم"
56	المطلب الأول: نبذة حول بوابة ضمانكم
57	المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها بوابة ضمانكم وكيفية استعمالها
71-72	المطلب الثالث: مزايا استعمال بوابة ضمانكم والعراقيل التي تواجه مستعمليها
75	خلاصة الفصل الثاني
77	الخاتمة
-	قائمة المصادر والمراجع
-	الملاحق



قائمة الجداول و
الأشكال

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
60	عدد المنتسبين لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة وبوابة ضمانكم	1
62	عدد المنتسبين لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة وفضاء المؤمن	2
63	عدد الصيادلة المتعاقدين لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة ومستعملي فضاء الصيدلي	3
71	عدد المنتسبين لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة وفضاء الشكاوي	4
71	نسب مستعملي فضاء المؤمن، فضاء الصيدلي، فضاء الشكاوي، وبوابة ضمانكم	5

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
56	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة	1

قائمة الاختصارات

الاسم باللغة العربية	الاسم باللغة الأجنبية	الرمز	الرقم
المنظمة الدولية للمقاييس	International Organizations for Standardisation	ISO	01
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء	Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés	CASNOS	02

مقدمة

تمهيد :

تكتسي مسألة تطوير نظم الإدارة والتسيير في المؤسسات الاقتصادية في الوقت الحاضر أهمية كبرى نظرا لما لها من تأثير مباشر وقوي على نتائج عمل هذه المؤسسات ومستوى أدائها، مما يتطلب اللجوء إلى عصنة الأساليب المستخدمة من طرف الهياكل الإدارية المختلفة في المؤسسة أثناء قيامها بمختلف الوظائف.

من بين النقاط الأساسية لعصنة الوظائف الإدارية هو تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا ما يتطلب استعمال وسائل إلكترونية لمعالجة وإيصال المعلومات بأقل وقت وجهد ممكنين، نظرا لما لهذا الجانب من تأثير بالغ في حياة الفرد عامة والزبون خاصة، وقد تسارعت في الفترة الأخيرة وتيرة التطور في هذا القطاع إلى حد يمكن تسميته بثورة المعلوماتية التي تشكل موردا أساسيا من موارد الاقتصاد الحديث، بل أصبحت تشكل دعامة أساسية من خلال تغيير طبيعة العمل من عضلي إلى ذهني رقمي، مما ينتج عنه استبدال الإدارة التقليدية بالإدارة الإلكترونية.

فقد أصبحت هذه الأخيرة بديلا استراتيجيا لأساليب الإدارة التقليدية من جانب ومن جانب آخر يعتبر رضا العميل من أهم المقاييس التي تمكن المؤسسة من التأكد من جودة منتجاتها وخدماتها، لأنه يمثل مصدر ولاء العميل للمؤسسة، لذلك تسعى إلى زيادة درجة الرضا لدى عملائها للمحافظة على بقاءها في السوق فالمؤسسات تتنافس لكسب رضا العملاء من خلال تقديم أفضل المنتجات والخدمات التي تلبي طلباته وحاجاته المتوقعة معتمدة في ذلك على أساليب حديثة في إيصال منتجاتها وخدماتها بمواصفات مطلوبة وفي الوقت المطلوب ومن هنا تتجلى لنا طرح الإشكالية التالية:

هل للإدارة الإلكترونية دور في تحسين رضا العملاء لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة؟

ولإجابة على الإشكالية يتطلب الأمر الإجابة على جملة من الأسئلة الفرعية والمتمثلة أساسا في:

- ماذا نقصد بالإدارة الإلكترونية؟ وماهي عناصرها والخدمات المقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالمسيلة؟
- ماهي محددات رضا العميل؟ وماهي العوامل المؤثرة فيها؟
- ماهي محددات رضا العميل في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

- للإدارة الإلكترونية دور مهم في تحسين رضا العميل بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بالمسيلة.

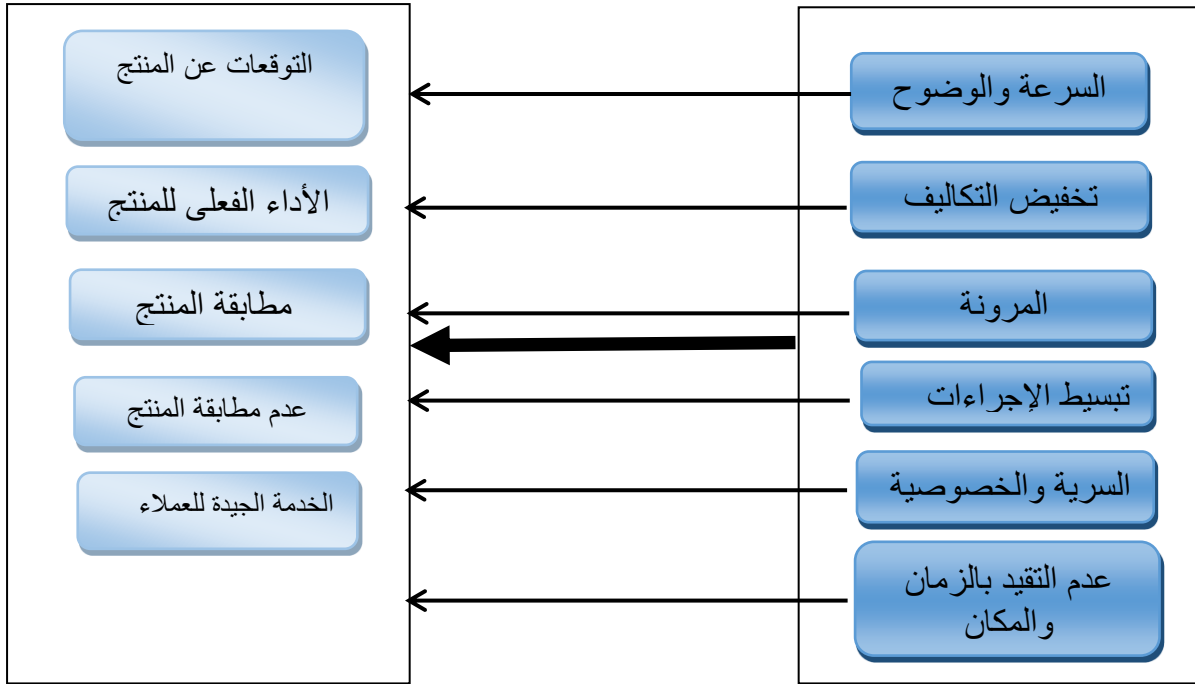
ولإثبات صحة أو خطأ الفرضية الرئيسية يمكن تقسيمها إلى فرضيات فرعية:

- الإدارة الإلكترونية هي استخدام الوسائل والتقنيات بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم.
- من بيت محددات رضا العميل التوقعات، الأداء الفعلي، المطابقة وعدم المطابقة.

ثالثاً: نموذج الدراسة

من أجل إظهار مدى ارتباط متغيرات الدراسة مع بعضها البعض نقدم نموذج نظري للدراسة كما يلي:

الإدارة الإلكترونية ← رضا العميل



المصدر: إعداد الطالبين

رابعاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في حداثة الموضوع لأنه يجمع بين متغيرين ذوي أهمية بالغة في الوقت الحالي، ودراسة العلاقة بينهما علاوة على ذلك تسليط الضوء على مختلف المفاهيم المتداولة في الموضوع والاجتهاد في اكتشاف الآراء بإجراء دراسة ميدانية حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين رضا عملاء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بالمسيلة.

خامساً: أهداف الدراسة

- فهم الإدارة الإلكترونية بصورة أكثر دقة فيما يتعلق برضا العملاء.
- إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين رضا العملاء.

سادساً: أسباب اختيار الموضوع

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع نظراً للأسباب التالية:

- ارتباط الموضوع مع تخصص الدراسة.
- نظراً للميول الشخصي لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.
- نظراً لنقص الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع.
- الرغبة في توسيع المعارف وإثرائها فيما يخص الإدارة الإلكترونية ورضا العميل.

سابعاً: منهجية الدراسة

نظراً لطبيعة الدراسة وتماشياً مع الموضوع، ولتحقيق أهدافه والوصول إلى النتائج المرجوة منه، تم استخدام المنهج الوصفي في الجزء النظري، وذلك من خلال استعراض مختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية ورضا العملاء، أما في الجانب التطبيقي فقد تم اعتماد منهج دراسة حالة. مما يمكن من إعطاء صورة واضحة ومفسرة على الإدارة الإلكترونية ورضا العملاء.

ثامناً: صعوبات الدراسة

واجهنا العديد من الصعوبات أثناء عملية انجاز هذه الدراسة من بينها:

- عدم توفر مراجع خاصة بموضوع الدراسة مما أدى إلى نقص المعلومات المتوفرة.
- تشعب الموضوع وشموله على عدة مواضيع مترابطة مما يصعب دراسته من كل النواحي.

تاسعا: حدود الدراسة:

حدود مكانية: تمثلت الحدود المكانية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء والكائن مقرها بولاية المسيلة

✓ حدود زمنية: تمت الدراسة بداية من 01 ماي الى غاية 30 ماي .

عاشرا: الدراسات السابقة

❖ دراسة سميحة بلحسن 2012

عنوان الدراسة	تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة موبليس وكالة ورقلة
نوع الدراسة	ماستر
الهدف من الدراسة	تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة وأساليب قياسها وتحسينها ونماذج تقييمها بالإضافة الى التعرف على رضا الزبون وطرق قياسه
أهم النتائج	تعتبر الجودة ميزة تنافسية كونها تستخدم كاستراتيجية من بين الاستراتيجيات التي تحقق رضا الزبون
أهم الاقتراحات	ضرورة تركيز المؤسسة على أبعاد الجودة التي لها تأثير كبير على رضا الزبائن وذلك من أجل إعادة عملية الشراء وكسب الزبائن المرتقبين

❖ دراسة أولاد سعيد خيرة 2015

عنوان الدراسة	الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على رضا الزبون في المؤسسة الخدمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية غرداية
نوع الدراسة	ماستر
الهدف من الدراسة	تبيان مدى التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة والتعرف على أهم الانعكاسات التي تسفر عن تقديم المنتجات المتطورة تكنولوجيا على مستوى الرضا لدى الزبائن
أهم النتائج	تعد السرية والخصوصية في الخدمات المقدمة من طرف الإدارة الإلكترونية أكثر مميزات الخدمة تأثيرا على رضا الزبائن بوكالات اتصالات الجزائر
أهم الاقتراحات	تشجيع العاملين في مجال الإدارة وتجهيئهم للتحويل الى الإدارة الإلكترونية من خلال رصد أنظمة جديدة للحوافر .

❖ دراسة عامر هوارى 2018

عنوان الدراسة	محددات رضا الزبائن في بيئة الأعمال الإلكترونية اقتراح نموذج للقياس في قطاع الخدمات في الجزائر بولاية الاغواط
نوع الدراسة	أطروحة دكتوراه
الهدف من الدراسة	التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة ببيئة الأعمال الإلكترونية ورضا الزبائن وتحديد أهم العوامل المحددة لرضا الزبائن وفقا لمقاييس ودراسات سابقة
أهم النتائج	يعبر رضا الزبون عن سلوك ما بعد الشراء وما بعد التعامل، ويمكن ان يكون إيجابيا او سلبيا
أهم الاقتراحات	تشكيل لجنة خاصة بسن قوانين متكاملة تحكم بيئة الأعمال الإلكترونية لتهيئة مناخ الأعمال الإلكترونية

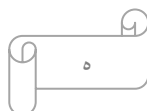
❖ أوجه التشابه والاختلاف مع دراستنا

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
دراسة سميحة بلحسن	تشابه مع دراستنا بتناولها قياس رضا الزبون	تختلف مع دراستنا في أنها لم تتناول العوامل المؤثرة في رضا الزبون
دراسة أولاد سعيد خيرة	تشابه مع دراستنا بتضمينها تعريف الإدارة الإلكترونية ، العناصر والخصائص	تختلف مع دراستنا بعدم تطرقها لوظائف الإدارة الإلكترونية
دراسة عامر هوارى	تشابه مع دراستنا بتناولها تعريف رضا الزبون، وكذا محددات رضا الزبون	تختلف مع دراستنا كونها تركز على مؤشرات رضا الزبون

احدى عشر: هيكل الدراسة

تبعاً لأهداف البحث التي رصدناها من خلال معالجة تساؤلات الدراسة، والفرضيات، تم تقسيم البحث إلى فصلين، تسبقهم المقدمة وتعقبهم الخاتمة التي تضمنت تلخيص عام لموضوع الدراسة، فكانت تقسيمات فصول الدراسة كما يلي:

الفصل الأول: الجانب النظري للإدارة الإلكترونية وتحسين رضا العملاء من خلال ثلاث مباحث، حيث يتطرق المبحث الأول إلى الإدارة الإلكترونية ، أما المبحث الثاني فيتضمن مفاهيم حول تحسين رضا العملاء، وفي المبحث الثالث يحتوي على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين رضا العملاء.



الفصل الثاني: تم القيام بدراسة حالة صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة من خلال مبحثين، تم التطرق في المبحث الأول إلى نظرة عامة صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، أما المبحث الثاني يشمل دراسة تطبيقية من خلال استعمال بوابة ضمانكم .

الفصل الأول

الجانب النظري للإدارة الإلكترونية وتحسين رضا العملاء

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: مفاهيم حول تحسين رضا العملاء

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين رضا العملاء

تمهيد

يشير مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى منهجية تقوم على الاستثمار الايجابي لتقنيات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للمستويات التنظيمية في المؤسسات، وذلك بتمكينها من بناء قدرات تنافسية فعالة تجعلها قادرة على الوصول إلى الأسواق واستقطاب العملاء عن غيرهم وضمان استمرار تعاملهم معها، حيث تسعى أي مؤسسة إلى تحسين رضا العميل فمن خلال انتقائه للمنتج فهو يسعى إلى تلبية حاجات ورغبات يرى أنها تحقق لهم مستوى من الرضا في نفس الوقت ربحية المؤسسة، كما تتحمل هذه الأخيرة خسارة كبيرة نتيجة عدم رضا العميل ، ومنه فالنزول على سلم رضا العميل يعني النزول على سلم الربحية للمؤسسة هذا ما يبرز أهمية الرضا في تحديد مصير المؤسسة والإمام بموضوع الإدارة الإلكترونية في تحسين رضا العملاء .

سننظر في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث نعالج فيهم:

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: مفاهيم حول تحسين رضا العملاء.

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين رضا العملاء.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تشهد الإدارة اليوم مرحلة من التقدم العلمي والفني كنتيجة حتمية لجملة من التطورات التي عاشها العالم في كافة المجالات جعلتها تغير من أسلوبها في العمل من خلال الانتقال من شكلها التقليدي إلى نموذج تكنولوجي ألا وهو الإدارة الإلكترونية التي تطور بفضلها مستوى أداء المؤسسات مع إمكانية الحصول على خدمة إلكترونية مباشرة.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

لقد تنوعت وتفرقت التعاريف بالنسبة للإدارة الإلكترونية وذلك راجع لتعدد آراء ووجهات نظر الباحثين والمختصين بالناحية الإدارية نذكر منها:

حيث عرفها كل من مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد بأنها " إستراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية، غايتها التوظيف الأمثل للموارد المعلوماتية وفي إطار إلكتروني حديث وفي ظل اعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية والمادية وبالأسلوب إلكتروني، ليصل إلى تحقيق الكفاءة في تسخير الجهود وإنفاق الأموال لبلوغ الغايات المستهدفة من قبل المنظمة المعنية.¹

وعرفها حسين محمد الحسن بأنها «الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل لمعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الاعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت، مع ضمان سرية المعلومات المتناقلة.²

كما عرفها الدكتور محمد سمير أحمد بأنها: استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان.³

ومن هذه التعاريف يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية: هي إستراتيجية إدارية تعمل على تحقيق خدمات أفضل للزبائن والمؤسسات مع استغلال أمثل لمنابع المعلومات المتاحة ذلك بتوظيف الموارد البشرية والمادية المتاحة في حيز إلكتروني حديث الاجل مع استغلال أمثل للوقت والجهد وتحقيق الأهداف المنشودة وبالجودة والنوعية المطلوبة.

¹ مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص33.
² حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص392.
³ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار الميرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص27.

المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية

تتمثل أهم الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية فيما يلي:¹

➤ **السرعة والوضوح:** إن كثيرا من المعوقات الإدارية التي ترسخت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل التحول إلى الإدارة الإلكترونية. ففي ظلها لن تجد الأوراق التي يحتاج إنجازها الى وقت طويل، ليس إنجازها فحسب، بل أيضا نسخها أكثر من نسخة اذا استلزم الأمر، وحفضها وارسالها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما، وربما بدء المشوار من جديد في حال ضياع تلك الأوراق، وهذه كلها أمور هي واقع معاناة عاشتها المجتمعات البشرية طويلا في ظل الإدارات التقليدية التي كانت تقف دائما عاجزة عن تبديل شيء من هذا الواقع، وهي مشكلات أصبح الإمكان الاحتراز منها كليا في ظل سيطرة الإدارة الإلكترونية التامة على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضا ضمان سرعة انجاز المعاملات الفائقة وارسالها واستقبالها.

➤ **عدم التقيد بالزمان والمكان:** من خصائص الإدارة الإلكترونية اذا ما تم تعميمها وانتشارها في مختلف الإدارات أنه بالإمكان مراجعاتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمان معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الانترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات بشبكة الانترنت ليست في حاجة الى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق، وانما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ومعلقاتها، ويصلح ليكون مقرا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى صخم يفوق مبناها بعشرات المرات، فضلا عن أن المراجع للإدارة الإلكترونية يجد نفسه أمام قوائم وخيارات الإلكترونية وليس أمام الموظفين، حيث يتقلص عدد الأفراد من منسوبي الإدارة بشكل كبير، ويحل الحاسوب محلهم، حيث يجيب عن أسئلة المراجع وأيضا يتلقى منه معاملته بيسر عبر قائمة الخيارات والأوامر التي يتيحها لمراجع الإدارة الإلكترونية .

➤ **المرونة:** الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها: الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارة التقليدية.

➤ **السرية والخصوصية:** من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة مما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها الا لذوي الصلاحية اللذين يملكون كلمة المرور للنفوذ إلى تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح

¹ غريبي علي، زيتوبة الاخضر، اصلاح الخدمة العمومية من خلال الادارة الإلكترونية وافاق ترشيدها، مجلة العلوم الاسلامية والحضارة، العدد الثالث، الأغواط، أكتوبر، 2016، ص ص 409-410. بتصرف.

والشفافية اللذان تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ إن قدرتها على إخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمراً بالغ الصعوبة.

➤ **تبسيط الإجراءات:** أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها وحرصت على استخدامها الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات العملاء بشكل مبسط وسريع.

➤ **تخفيض التكاليف:** إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج مشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاء نموذج المنظمات بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة، يعنى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

المطلب الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها بغض النظر عن الأهمية والأولوية:¹

- توفير المعلومات الإلكترونية في كل التخصصات وبدقة عالية وفي الوقت المناسب؛
- محاولة إعادة هيكليّة المنظمات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي؛
- إمكانية تقديم الخدمات الإلكترونية على مدى الأربع وعشرون ساعة؛
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة؛
- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان؛
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به؛
- إلغاء تأثير عالم الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل والإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن؛
- تسهيل طريقة الحصول على الخدمات المعلوماتية في أي وقت مع وضع اعتبار الدقة والسرعة في إنجازها.

¹نوري المهدي الكوني، المدخل العلمي للإدارة الإلكترونية، الهيئة العامة للثقافة، الطبعة الأولى، ليبيا، 2020 ص29-30.

المطلب الرابع: عناصر الإدارة الإلكترونية

تقوم الإدارة الإلكترونية على عدة عناصر ومكونات أهمها:

1. الحواسيب ولواحقها

ينبغي على الإدارة قبل البدء في تعميم التقنية بدوائرها، أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها والأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها.¹

2. البرمجيات:

تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية أدوات تدقيق البرمجة، بالإضافة إلى برامج التطبيقات مثل برامج التجارة، برامج التسويق الإلكتروني قواعد البيانات، برامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف شبكات الانترنت والإكسترانت والإنترنت.²

3. القوى البشرية:

يرى بعض الباحثين أن العنصر البشري من الأصول الثابتة في المنظمة يجب الاهتمام به وتنمية ابداعاته، بل يرى آخرون أن القوى البشرية في الإدارة الحديثة من أكثر الأصول أهمية وخطورة وتضم القوى البشرية القيادات الرقمية من مديريين ومعلمين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية من أصحاب التخصص، الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة وقد تقوم بعض الجهات بإخضاع القيادات القديمة لدورات في كيفية استخدام الحاسوب للتحويل إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية.³

¹ حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص ص 69-70.

² ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005، ص ص 23-25.

³ حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص ص 71-72.

المطلب الخامس: وظائف الإدارة الإلكترونية

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري، وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية وتشمل هذه الوظائف ما يلي:¹

1- التخطيط الإلكتروني:

يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:

- إن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل؛
- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق؛
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان؛

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من المنتجات والأفكار، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

2- التنظيم الإلكتروني:

في ظل التحول الإلكتروني فإن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي، وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة، والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.

3- الرقابة الإلكترونية:

هي الرقابة التي تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ، وعملية تصحيحه كما أنها عملية مستمرة

¹عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الوهم، أ والجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص28.

متجددة تكشف عن الانحراف، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين، والموردين والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني ان الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة.

4- القيادة الإلكترونية:

ادى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية او التحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال الى نمط القيادة الإلكترونية والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية:

- ✓ **القيادة التقنية العملية:** حيث تركز في نشاطها على استخدام تكنولوجيا الانترنت وتتميز بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها وسرعة الحصول عليها وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة، فتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك القدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة، إضافة إلى أنها تتصف بانها قيادة الإحساس بالوقت، بمعنى انه تجعل القائد الإلكتروني يتصف بسرعة الحركة والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات.
- ✓ **القيادة البشرية الناعمة:** تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، اللذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتميز القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة والوصول الى السوق، والتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.
- ✓ **القيادة الذاتية:** تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب ان يتصف بها القائد ضمن ادارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على انجاز المهمات والرغبة في المبادرة إضافة الى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

المبحث الثاني: مفاهيم حول تحسين رضا العملاء

يعتبر رضا العميل من المحاور الأساسية لوجود أي مؤسسة ناجحة لذلك اهتم الباحثون بموضوع رضا العميل، فعلى المؤسسة العمل على جلب العميل والمحافظة عليه من خلال كسب رضاه ومعرفة توقعاته وكذا العوامل المؤثرة فيه من اجل تقديم خدمات ذات جودة تتوافق مع توقعاته.

المطلب الاول: تعريف رضا العميل¹

عرف بأنه شعور الشخص بالسعادة أو خيبة الامل الناتجة عن مقارنة أداء المنتج مع توقعات الزبون، فإذا كان الأداء يطابق التوقعات يكون الزبون عندها راضيا وإذا تجاوز الأداء والتوقعات فإن الزبون يكون راضيا بشكل عالي أو سعيدا، اما اذا كان الأداء دون التوقعات يكون المستهلك عندها غير راض وانها قدرة المنطقة على جذب والاحتفاظ بالزبائن لتعزيز العلاقة معهم، بشكل دائم.

والرضا لا يعني قناعة الزبون بجانب واحد، وانما يكون الرضا حالة معبرة عن جميع الأوجه والجوانب التي يمكن قياسها وتحليلها لإقرار مستوى رضا المطلوب وإن انخفاض رضا الزبون وعدم تناميها بمعدل ما يقدمه المنافسون إنما ينعكس على أداء المنظمة وفي سياق ذي صلة هناك من يؤكد أن الرضا يشير إلى عدد من الحقائق المختلفة من العلاقة بين الزبون والعلاقة متصلا يمكن أن يشير إلى واحدة أو كل الحقائق التالية :

- ✓ الرضا بجودة المنتج
- ✓ الرضا باستمرارية العلاقة مع المنتج
- ✓ الرضا بنسبة أداء المنتج قياسا وبسعره
- ✓ الرضا يسبب ان المنتج يشبع أو يتطابق مع توقعات المستهلك
- كما عرف رضا العميل من طرف العالمين "Sheth and Howard 1969: على أن رضا العملاء هو حالة إدراكية للعميل اتجاه القيمة التي يحصل عليها مقابل تضحيتها المادية، من حيث كفاية هذه القيمة او عدم كفايتها بالنسبة له".²
- ويعرف الرضا: " على أنه الانطباع بالمكافأة او عدم المكافأة لقاء التضحيات التي يتحملها الزبون عند الشراء " ¹

¹سامي ذياب محل واخرون، اثر استراتيجية الاستقرار على رضا الزبون، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد الخامس، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، 2005، ص ص 08-09.

²Giese J.L, and Cote J.A, **Dedining consumer satisfaction** .Acodeuyof Marketing science review.2002.vol2000.p

- كما يعرف الرضا أيضا: " أنه الحكم على جودة الخدمة الناتج عن المقارنة بين توقعات الزبون الخدمة والأداء".²

المطلب الثاني: أهمية رضا العميل

يعتبر رضا الزبون الهدف الرئيسي لكل مؤسسة ترغب في التميز، نظرا لأهميته البالغة في نجاح المؤسسات واستمرارها في الأسواق وتتمثل أهمية رضا الزبون فيما يلي:³

1- ولاء الزبون والاحتفاظ به: الأهمية الرئيسية من رضا الزبون هي جعله مدمنا لمنتجات المؤسسة وخدماتها والاحتفاظ به مدى الحياة، ففي كل صناعة أو سوق هناك عدد هائل من المنافسين الذين لديهم نفس المنتج أو الخدمة، وبالتالي على المؤسسة أن تتأكد من وضع استراتيجية فعالة من أجل جعل زبانتها راضين ومن أجل تمييز منتجاتها وخدماتها أيضا.

2-زيادة مبيعات: عندما تستطيع المؤسسة إرضاء زبانتها، فهذا سيشرح الزبائن على الشراء أكثر وبصفة دائمة، ف جودة المنتج والخدمة المنجزة على أساس حاجات ورغبات الزبائن يجب أن تكون متاحة في كل وقت لضمان زيادة المبيعات ورضا الزبون.

3-زيادة الربح: عندما تكون المؤسسة قد وضعت جميع وسائلها التجارية من أجل رضا الزبون، عندها ستكون جميع عملياتها فعالة وكافية من أجل الزبون، فمن المعلوم أن تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية ومطابقة لتوقعات الزبون، سوف يقلل من التكاليف ويرفع من الربح.

4- تخفيض التكلفة: جميع التكاليف الخاصة بالإنتاج والتوزيع ستخفض طالما الهدف هو رضا الزبون، فالجودة التي تقابل توقعات الزبون أو تفوقها، سوف تقود إلى تخفيض تكلفة الوقت، تكاليف التصليح، تكاليف جلب زبائن جدد... الخ

5-زيادة الحصة السوقية: الزبائن في جميع انحاء العالم يرغبون في الحصول على قيمة مقابل أموالهم، وفوق كل ذلك يرغبون في ان يكونوا راضين عن أداء المنتج أو الخدمة المقدمة لهم، وكنتيجة لهذا،

¹،Daniel Ray: **Mesurer et développer la satisfaction des clients** 2^{eme} tirageK Edition d'organisation. Paris.

2001.p22.

²Monique Zollinger et eric la marque, **Marketing et stratégie de la banque**, 3^{eme} Edition, Dunod, paris, 1999, p 73

³بوزيان حسان، اثر جودة الخدمة على رضا الزبون،مذكرة ماجستير، قسم العلوم التجارية، جامعة سعد دحلب البلدية، الجزائر، 2013، ص ص 62-61.

المؤسسة التي تركز على رضا الزبون سوف يكون لديها العديد من الزبائن وقيمة وولاء في السوق الذي تنتشط فيه.

6- القيادة في السعر: الجودة العالية للسلع والخدمات المقابلة لتوقعات الزبائن سوف لن تسبب أي مشكل للمؤسسة عندما تقوم برفع الأسعار قليلا من أجل زيادة الربحية، فكل ما يرغبه الزبون هو الحصول على قيمة مقابل الأموال التي يدفعها وعندها يكون راضيا، فالمؤسسة التي تركز على رضا الزبون سوف تحدد وتيرة أسعارها في السوق بسهولة.

7- تحسين السمعة: السمعة الإيجابية للمؤسسة التي قد تنتج من العلاقة الجيدة من الزبائن أو العلاقة الأخلاقية الجيدة مع الناس بصفة عامة، خلال فترة زمنية معينة،

8- السوق والاشهار: عندما يكون الزبائن راضيين عن المؤسسة فإنهم سوف يخبرون أصدقائهم، عائلاتهم جيرانهم، الخ فإنهم يستمتعون بتجربتهم أو خبرتهم الإيجابية، وهكذا فان أدوات التسويق الخاصة بالمؤسسة سوف تتخفف لأن الزبائن يقومون بالإشهار المجاني للمؤسسة.

المطلب الثالث: محددات رضا العميل

حسب تعريف رضا الزبون فإنه يتحدد وفق لتوقعاته وللأداء الفعلي للمنتج ومطابقة وعدم مطابقة المنتج لما يراه الزبون¹

أولاً: التوقعات

جاء في معايير ISO9000 لسنة 2008 عن الرضا بأنه يجب على منظمة الاعمال أن ترصد انطباعات الزبائن عن درجة التوافق مع احتياجاتهم وتطلعاتهم، وأن تحدد أساليب الحصول عليها ورصد هذه المعلومات وتنقسم التوقعات الى:

- **توقعات عن خصائص المنتج:** يقصد بالتوقع هنا الحدس أو التصور الذي يكونه الزبون قبل الشراء حول القدرة والسلعة أو الخدمة على تحقيق المنافع التي يرغب في الحصول عليها. معتمدا في ذلك المعلومات التراكمية التي يكونها من خبرته السابقة من الاستهلاك الفعلي للسلعة أو السلع وخدمات متماثلة. وما ينقل إليه من أخبار عن تجارب الأصدقاء بشأن أداء المنتج. بالإضافة إلى ما تقدمه الاتصالات التسويقية من معلومات ووعود عن السلعة والخدمة محل التوقع. وما ينشر من معلومات عنها من مصدر مستقل.

¹ عامر هوارى، محددات رضا الزبائن في بيئة الاعمال الالكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة عمار ثلجي، الاغواط، 2018/2017، ص ص 64-66.

الفصل الأول.....الجانب النظري للإدارة الإلكترونية وتحسين رضا العملاء

وتتعلق أيضا بمجموع الخصائص التي يملكها المنتج في حد ذاته والتي يرى الزبون أنها ضرورية ومناسبة ويمكن ان تحقق له مجموعة من المنافع بعد استعمال المنتج. بالنسبة للسلع المعمرة يمكن أن تتلخص جودتها في الخصائص الآتية:

✓ سهولة استعمال المنتج

✓ القدرة على الأداء لفترة طويلة

✓ الإقتصادية في الشغل

✓ الخدمات المرافقة

- **توقعات عن تكاليف المنتج:** هي تكاليف التي يتوقع أن يتحملها الزبون في سبيل الحصول على المنتج مثل الوقت والجهد المبذول في عملية التسوق وجمع المعلومات عن العلامات الموجودة في السوق بالإضافة إلى سعر المنتج.
- **توقعات عن منافع المنتج:** هو رد الفعل المتوقع للأفراد الآخرين مثل الأقارب وذلك عند شراء الفرد للمنتج ويأخذ شكل الاستحسان أو الاستهجان للمنتجات المشتراة.

ثانيا: الأداء الفعلي

وذلك بالمقارنة بين الأداء الفعلي للمنتج والأداء المتوقع وهذا ما يقود منظمة الأعمال الى القياس المستمر لمستوى رضا الزبون.

ثالثا: المطابقة وعدم المطابقة

تمثل المطابقة عملية إيجاد الفرق بين مستوى التوقعات(الأداء المتوقع) ومستوى الأداء الفعلي الذي حصل الزبون بعد شراء المنتج. وتعرف المطابقة على أنها درجة انحراف أداء المنتج عن مستوى التوقع الذي يظهر قبل عملية الشراء.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في رضا العميل

سوف نورد جملة من العوامل والمتمثلة في جودة المنتج والقيمة المدركة لدى العميل، المواصفات التي تميز بها المنتج عن غيره من منتجات المنافسين¹.

1. جودة المنتج والقيمة الإدراكية للعميل

يواجه أي فرد عندما يقرر شراء منتج معين مجموعة من البدائل المتنازعة التي تبدو له وكأنها يمكن أن تلبي احتياجاته وتشبع رغباته وتحقق طموحاته، وهنا يواجه مشكلة الاختيار من بينها.

فكيف يكون الموقف عند دخول أحد الأسواق لشراء الألبسة أو جهاز كومبيوتر أو ثلاجة أو غسالة، وغيرها من الاحتياجات التي توجد فيها بدائل متنازعة يتم المفاضلة بينها، وكذلك عندما تفكر في شراء وحدة سكنية ونجد أمامنا كم هائل من الإعلانات الترويجية التي تعلن عن فئات من الوحدات السكنية وأن الجميع يعلن أن يقدم لنا الاختيار الصحيح، ونفس الشيء كان معنا عندما كنا نفاضل بين البدائل المتاحة من الجامعات والمعاهد التي كنا نريد الالتحاق بها، ومدى التباين بين رؤيتنا ورؤية الآخرين عن أيهما أفضل.

2. مواصفات المنتج أو الخدمة

إن السلوك المنطقي والمعتاد الذي يبدأ به العميل في أغلب الحالات هو تحديد المواصفات في المنتج أو الخدمة، الأمر الذي يتطلب تحديد ما هو مطلوب شراؤه قبل أن يكون هناك تفكير في عدد الوحدات التي سيشتريها أو السعر الذي سيدفعه للحصول عليها، أو المصدر والجهة التي سيتصل بها، أو الأوقات التي سيتم فيها تنفيذ قرار الشراء، فتمثل المواصفات في مجموعة الخصائص أو المواصفات التي يتصف بها المنتج أو الخدمة المشتراة، سواء من ناحية مكوناتها، عناصرها أو خصائصها وقوة احتمالها أو من ناحية حجمها ووزنها أو غيرها من الخصائص التي تتوفر في المنتج بالجودة المطلوبة (هي مجموعة المواصفات التي يتصف بها المنتج) والمناسبة بغرض إشباع رغبات العميل وتلبية احتياجاته، لأنها تعد نقطة البداية في قرار العميل بالشراء لأي سلعة أو خدمة.

3. محددات الخدمة الجيدة للعملاء

هناك سبعة محددات رئيسية لمستوى جودة أو تميز الخدمة المقدمة للعملاء وهي كما يلي: الاعتمادية، الاستجابة، الجدارة، (الكفاءة)، الملائمة، الاتصال، الضمان، إمكانية التعاون أو الوصول.

3-1- الاعتمادية

¹كريمة بكوش، تحقيق رضا العميل الخارجي من خلال الموارد البشرية، مذكرة ماجستير قسم العلوم التجارية، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2006، ص ص 80-83.

الفصل الأول.....الجانب النظري للإدارة الإلكترونية وتحسين رضا العملاء

يرغب العملاء في التعامل مع المؤسسات والعاملين الذين يتصفون بإمكانية الاعتماد عليهم، وتفسير الاعتمادية بالقدرة على تأدية الخدمة وفقا للوعود التي منحتها المؤسسة للعملاء، وحصول العميل على مستوى الخدمة مهما تغيرت الظروف، بالإضافة الى توافر الدقة والاستقلالية والالمام بالعمل وأدائه بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى.

3-2- الإستجابة

وتعكس الاستعداد والرغبة الدائمة في تقديم الخدمة، وتتعلق الاستجابة بعنصر الوقت ومن مؤشرات الاستجابة:

- ✓ الرد على الاستفسار والاسئلة
- ✓ عدم الانشغال بأمر أخرى
- ✓ ملائمة أوقات تقديم الخدمة
- ✓ تعدد منافذ الحصول على الخدمة

3-3- الكفاءة(الجدارة)

يرغب العملاء بأن يمتلك العاملون بالمؤسسة المهارات اللازمة لإنجاز الأعمال، وأن تتوافر لديهم كافة المعلومات عن المنتجات والسياسات البيعية والبدائل، بالإضافة الى الإلمام بطبيعة النشاط وظروف السوق، في استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات يساعد المؤسسة على تحقيق ميزة تنافسية.

3-4- الملاحظة:

يشمل هذا الجانب ضرورة أن يتحلى العاملون بالمؤسسة بالأدب والاحترام وأن يظهرُوا مشاعر الود والصدقة، كما تضمن كذلك المبادرة في مساعدة العميل والقدرة على تشخيص احتياجاته، ومن المؤشرات التي تدل على الملاحظة ما يلي:

- ✓ معرفة الاحتياجات الفردية للعميل
- ✓ العناية الشخصية
- ✓ الود والاحترام
- ✓ الرغبة في المساعدة

يؤكد أحد الخبراء بأن العملاء لا يهتمون بمضمون خطط وسياسات المؤسسة بقدر ما يهتمون بالطريقة التي تعاملهم بها، فمجرد كلمة شكر قد تكون أفضل من عشرات الإعلانات لتحقيق الانطباع الإيجابي لدى العميل.

3-5-الاتصال

يتوقع العملاء أن تقوم المؤسسة بتوفير كافة المعلومات التي تساعدهم في التعرف على المنتجات والخدمات المتاحة ونظم التسعير المستخدمة، وكيفية التصرف في حالة وجود شكوى ومن هم الأشخاص أو الجهات التي يجب الاتصال بها ومداومة إعلامهم بالجديد عن المؤسسة.

3-6-الضمان

توضح الخدمة الجيدة للعميل مدى حقيقة ومدى تقديرهم للمؤسسات التي تلتزم بحصول العميل على المنفعة المتوقعة من شراء المنتج أو الخدمة، فوجود عيوب بالمنتج وثغرات في الخدمة لن تغنى عنها معاملة العملاء بطريقة ودية مهما كانت الظروف. ويأخذ الضمان أشكالاً عديدة منها:

- ✓ سهولة استخدام المنتج
- ✓ الحصول على المنفعة المتوقعة
- ✓ عدم التعرض لمخاطر عند استخدام المنتج
- ✓ خلو المنتج من العيوب الفنية، وهذا ما تقوم به أغلبية المؤسسات لجذب العملاء لاقتناء منتجاتها

3-7-إمكانية التعامل أو الوصول

عادة ما يفضل العملاء التعامل مع المؤسسات التي يسهل الحصول على الخدمة منها أو التعامل معها، سهولة المعاملة بعدة عوامل منها :

- ✓ إمكانية وسرعة الاتصال الشخصي
- ✓ سهولة الاتصال بالهاتف
- ✓ ملائمة المواقع
- ✓ وجود أماكن توقف السيارات

المطلب الخامس: قياس رضا العميل تتمثل في: ¹

1- نظام الشكاوى والمقترحات

¹رامي علي محمود أبو عمرة، واقع الممارسات الترويجية لشركات التأمين في قطاع غزة وأثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011، ص 88.

تتجه العديد من المنظمات إلى وضع نظام يسهل على الزبائن تقديم شكاوهم واقتراحاتهم للمؤسسة، وقد يكون ذلك من خلال تخصيص خط هاتف ساخن أو عنوان بريد إلكتروني أو موقع إلكتروني تتلقى المؤسسة من خلاله ما يتقدم به الزبون من شكاوى أو اقتراحات.

2- المسح الميداني للزبون

هي مسح ميدانية دورية يستخدم فيها الاستبيان لقياس مستوى رضا الزبون من خلال مجموعة من العبارات وبعتماد أحد المقاييس (مقياس ليكرت الخماسي أو الرباعي).

3- التسوق الوهمي

حيث تستخدم المؤسسة أشخاص ليقمصوا دور الزبائن من أجل الوصول لمنتجات المنافسين ومعرفة نقاط قوتهم وضعفهم، وقد يقوم المدراء ورجال التسوق بهذا الدور بأنفسهم أو من خلال الاتصال بالمنافسين عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني وزيادة مواقع البيع.

4- تحليل الزبائن المتوقفين عن التعامل مع المنظمة

ويتم من خلاله الاتصال بالزبائن الذين تحولوا للتعامل مع المنافسين لاكتشاف السبب في ذلك من جهة ومراقبة معدل الزبائن الذين تفقدتهم من جهة أخرى.

5- المقابلات الشخصية والاتصال بالزبائن الحاليين

ويقوم بذلك المدراء أو الموظفين في المؤسسة مكلفين بهذه المهمة وذلك قصد معرفة استطلاع التغيرات في رغبات وتطلعات زبائنهم ومعرفة قياس مستوى رضاهم.

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين رضا العميل

لقد أصبح التوجه للزبون فلسفة للمؤسسات الناجحة في عصرنا الحديث، فالزبون هو الأصل الوحيد الذي تمتلكه المؤسسة وتحقيق الرضا له هو الذي يجعل المؤسسات تستمر تنجح، وعليه فان أحد العوامل التي يمكن ان تتميز بها مؤسسة ما عن أخرى هي مدى قدرة تلك المؤسسة على

التعرف على متطلبات زبائنها والوفاء بتلك الاحتياجات بشكل منتظم، وتطبيق الإدارة الإلكترونية تعزز مركز الزبون في قلب المؤسسة بحيث أنها تمكنه من التعريف بنفسه وباحتياجاته، حيث يمكن تقديم المنتجات له عبر الأنترنت، وعرض المنتجات أو الخدمات التي كان الإقبال عليها كبيرا من طرف الزبائن، إضافة إلى أنه يمكن للزبون الاتصال بمراكز الاتصال أو المراسلة مباشرة عبر البريد الإلكتروني.¹

فالإدارة الإلكترونية من بين ركائز تحسين رضا العميل من خلال ما تمتاز به من خصائص:

المطلب الأول: مساهمة السرعة والوضوح وتخفيض التكاليف في تحسين رضا العميل:

أولاً: السرعة والوضوح

تتسجم الإدارات الإلكترونية بسرعة مع العملاء، الأمر الذي جعلها تمتاز به عن الإدارات التقليدية التي كانت قائمة في معاملاتها على الأوراق مما يتطلب وقت وجهد كبيرين في تأدية الخدمات، فالإدارة الإلكترونية تتيح للعميل الخدمة في الوقت المحدد وبأقل جهد هذا ما ينمي ويزيد من معامل رضاه في سرعة تلبية رغباته.

ثانياً: تخفيض التكاليف

اختلفت الإدارة الإلكترونية عن شكلها التقليدي في استخدام عدد كبير من العمالة والهيكل التنظيمية المعقدة إلى نموذج إلكتروني ذو عمالة قليلة والذي انعكس بدوره على انخفاض التكاليف مع تقليل مخاطر تراكم المخزون ونفقاته من خلال تخفيض الوقت المستغرق في معالجة المعلومات مما ساهم في خفض التكاليف وزيادة الأرباح، ما أدى إلى هبوط أسعار بيع المنتجات والخدمات إلى العميل الذي يسعى جاهداً إلى تحقيق رغبته بأقل تكلفة دون عناء الانتقال للمؤسسة وتحمل تكاليف التنقل.

المطلب الثاني: مساهمة المرونة وتبسيط الإجراءات في تحسين رضا العميل:

أولاً: المرونة

تعتبر المرونة سمة من سمات الإدارة الإلكترونية في انجاز المعاملات من خلال تقنياتها التي تقوم بالتدقيق في خيارات العملاء لتسهيل الاستجابة لمتطلبات العميل، فهذا الأخير

¹سحر قويدري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد الرابع عشر، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق، 2010، ص 168.

يرتبط بالمؤسسة عن طريق شبكة خارجية أو شبكة الأنترنت من خلال التفاعل معها في كل وقت مما يجعل الإدارة الإلكترونية تستجيب سريعاً لتلبية حاجاته وتوقعاته لضمان كسب رضاه.

ثانياً: تبسيط الإجراءات

تعمل الإدارة الإلكترونية على تبسيط الإجراءات في العمل لإنهاء المعاملات الإدارية بتقليل الوقت ونيل رضا العملاء من خلال تقديم اقتراحات وإيجاد حلول بواسطة برنامج حاسوبي دقيق ومحدد بقائمة من الأوامر التي يقوم بتنفيذها عبر أجهزة الإدارة الإلكترونية، ينتج عنه تحقيق رضا العميل بأبسط وأسرع الطرق.

المطلب الثالث: مساهمة السرية والخصوصية وعدم التقيد بالزمان والمكان في تحسين رضا العميل:

أولاً: السرية والخصوصية

تضمن الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية في التعاملات من خلال تأمين شبكات إلكترونية ببرنامج حماية يضمن عدم دخول إليها وتلاعب بمحتواها، ما يمنح للعميل بيانات محمية مما يؤدي إلى شعوره بالضمان والثقة في خدماتها الأمر الذي يحسن من مستوى رضاه.

ثانياً: عدم التقيد بالزمان والمكان

من مميزات الإدارة الإلكترونية التواصل المباشر مع العميل في كل زمان ومكان وخلال أربعة وعشرون ساعة، وفق برنامج محدد سلفاً للرد على الأوامر فهي تتفاعل آنياً مع العميل لتحديد له ما يريده من أجل تلبية حاجاته دون تقيد بزمان أو المكان.

خلاصة الفصل الأول

ما نستنتجه من هذا الفصل أن العميل هو أحد مرتكزات المؤسسة لذا فهي تسعى جاهدة لكسب رضاه، فرضا العميل يعبر على ردة فعله عند استعمال المنتج إضافة إلى العوامل المؤثرة فيه كجودة ومواصفات المنتج وسهولة استخدامه، إن رضا العميل يتغير بتغير المحيط لذا يتوجب على المؤسسة أن تكون مرنة

الفصل الأول الجانب النظري للإدارة الإلكترونية وتحسين رضا العملاء

لتغيرات عملاءها دوماً عن طريق التحسين والتطوير المتواصل لخدماتها ومواكبة عصر المعلوماتية في أعمالها التي تتمثل في الإدارة الإلكترونية في نشاطاتها الإدارية من أجل جذب وكسب رضا عملائها.

الفصل الثاني

دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء CASNOS - المسيلة -

المبحث الأول: نظرة عامة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير
الأجراء بالمسيلة

المبحث الثاني: دراسة تطبيقية من خلال استعمال البوابة الإلكترونية
ضمانكم

تمهيد

بعد الدراسة النظرية التي قمنا بها في الفصل الأول ماهية الإدارة الإلكترونية ومفاهيم حول تحسين رضا العملاء، وتدعيما لهذا الجانب سيتم إسقاط الدراسة النظرية على الجانب الميداني من خلال التقرب من واقع المؤسسات الجزائرية، ومن بين هذه المؤسسات وقع اختيارنا على الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالمسيلة.

وسنقوم بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول نظرة عامة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة وذلك بجمع المعلومات من خلال الاتصال بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة بالإضافة إلى الاطلاع على الموقع الإلكتروني لجميع المنصات الخاصة بالصندوق، أما المبحث الثاني تم التطرق إلى أنشطة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي والخدمات التي يقدمها.

المبحث الأول: نظرة عامة حول الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة

سيتم من خلال هذا المبحث التعرف على الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة وذلك بتقديمه ونشأته وهيكله التنظيمي.

المطلب الأول: نشأة صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة

لقد شهد نظام الضمان الاجتماعي لغير الأجراء مرحلة جديدة من خلال استحداث صندوق وطني خاص بنظام الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، حيث نصت المادة الأولى من المرسوم التنفيذي 92-07 المؤرخ في 04 جانفي 1992 تتمثل هيئات الضمان الاجتماعي المقررة في المادة 49 من القانون 88-01 في :

- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء،
- الصندوق الوطني للتقاعد،
- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

وقد نصت نفس المادة 10 من المرسوم السابق الذكر " يحدد مرسوم يتخذ بتقرير من الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي صلاحيات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكذا تنظيمه وسييره الإداري"، وبناء عليه صدر المرسوم التنفيذي 93-119 المؤرخ في 15 ماي 1992 المحدد لاختصاصات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الخاص بغير الأجراء وتنظيمه وسييره الإداري.

كما يخضع الصندوق في تنظيمه أيضا إلى قرار صادر عن وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي بتاريخ 18 جانفي 1997 يتضمن التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الخاص بغير الأجراء المعدل والمتمم تطبيقا لنص المادة 07 من المرسوم 92-07، ليتم الغاؤه فيما بعد بموجب القرار المؤرخ في 15 جانفي 2015 الذي يحدد التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الخاص بغير الأجراء.

وفي ظل التطورات التي يشهدها نظام الضمان الاجتماعي لغير الأجراء فقد صدر أيضا سنة 2015 المرسوم التنفيذي 15-289 المؤرخ في 14 نوفمبر 2015 المتعلق بالضمان الاجتماعي للأشخاص غير الأجراء الذين يمارسون نشاطا لحسابهم الخاص، والذي الغى بدوره المرسوم 85-35 المؤرخ في 09 فيفري 1985 المتعلق بالضمان الاجتماعي للأشخاص غير الأجراء الذين يمارسون عملا مهنيا.

الملاحظ أن الضمان الاجتماعي أصبح حق لكل مواطن ولا ينحصر فقط في فئة العمال الأجراء، بل وأصبح أيضا من أهم المسائل التي تحظى بحماية دستورية وهذا ما أكده نص المادة 69 من التعديل الدستوري لسنة 2016، لذلك فهناك جهود مبذولة من طرف القائمين على القطاع لأجل ترقية الضمان الاجتماعي ولاسيما ما تعلق بنظام غير الأجراء سواء من حيث توسعة نطاق التغطية الاجتماعية ورفع

مستوى الأداءات المقدمة، أو من حيث مواكبة التطورات التكنولوجية واستغلالها في تحسين الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: تقديم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة

1. التعريف بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

إن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بوكالة المسيلة هي مؤسسة إدارية تنظيمية عمومية ذات طابع اقتصادي، تعمل على تأمين الفئة الغير مأجورة للولاية، أي كل الذين يزاولون نشاط حر في اطارها القانوني (مثل: الحرفيين، التجار، المحامون، المحاسبون العموميين، أصحاب المؤسسات الخاصة...)

تم إنشاء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بموجب المرسوم التنفيذي رقم 92/07 المؤرخ في 4 جانفي 1992، يتضمن الطبيعة القانونية للصندوق الوطني والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي.

أصبح الصندوق الوطني للعمال غير الأجراء عمليا في 1995 بضمان نشاط التحصيل الذي تم تحويله في نفس السنة من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الذي كان يتكفل بها، فيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية تم تحويلها في 1999 من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية فيما يخص التأمينات الاجتماعية، ومن الصندوق الوطني للتقاعد فيما يخص التقاعد.

يتمتع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال لغير الأجراء بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية ويعترف بطابعها التجاري في علاقاتها مع الغير وتتمثل مهامها في:

- ❖ تسيير الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء.
- ❖ ضمان التحصيل، مراقبة الاشتراك ونزاعات التحصيل.
- ❖ تنظيم وتنسيق وممارسة المراقبة الطبية.
- ❖ الشروع في تسجيل المؤمنين الاجتماعيين.
- ❖ يمكن للصندوق، كذلك إجراء نشاطات على شكل إنجازات ذات طابع صحي واجتماعي.

2. الموقع الجغرافي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

يقع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء في وسط مدينة المسيلة بالحي الإداري رقم 01 يحده من الشمال مديرية المصالح الفلاحية ومن الجنوب بنك الجزائر ومن الغرب والشرق أحياء سكنية. يبلغ عدد عماله 39 عامل، ولديه 06 وكالات (برهوم، عين الملح، بوسعادة، سيدي عيسى، حمام الضلعة).

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

يعرف الهيكل التنظيمي على أنه التصميم الذي تضعه المؤسسة لضمان التحكم في التسيير الحسن وتحديد مسؤوليات، والوظائف التي تخص كل إدارة أو هيئة في المؤسسة وكذلك توضيح مختلف العلاقات على أن يلائم وأهداف المؤسسة وهو يوضع من طرف الإدارة العليا.

تحليل الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة:

1. مصلحة الترقيم:

الترقيم هو رقم أو ترقيم لكل منخرط جديد يقوم بتصريح نشاطه لدى الصندوق، وتتمثل مهامه ووظائفه فيما يلي:

- **الانخراط:** ويكون عن طريق ترقيم المنخرطين الجدد.
 - **التشطيب:** يكون في حالة توقيف المنخرط عن نشاطه.
 - **التعديل:** في حالة تعديل المنخرط لعنوانه أو نشاطه.
 - **تجديد الترقيم:** في حالة المشطب إلى نشاطه.
 - **إلغاء الترقيم:** في حالة حدوث خطأ في ترقيم شخص غير ملزم بالانخراط.
2. **مصلحة التحصيلات:** هي المصلحة المكلفة بتحصيل مبالغ الاشتراكات السنوية وتنقسم إلى فرعين:

- **الاستقبال:** يقوم أعوان التحصيلات باستقبال وتوجيه المنخرطين وإرسال استدعاءات الاشتراك السنوي كما يقوم بالاعتماد على برنامج الإعلام الآلي المستخدم بعملية الحساب والتحقق من مبلغ الاشتراك السنوي المنخرط الذي يريد دفع اشتراكه.
- **الصندوق:** يقوم المنخرطون بدفع مبالغ اشتراكاتهم السنوية لدى أمين الصندوق ويقوم هذا الأخير بإعطائهم وصل عن المبلغ المدفوع.

3. مصلحة المراقبة: من مهامها:

- العمل على احترام تطبيق مقتضيات القانون (83-14) المتعلق بالزامية الضمان الاجتماعي بعدة طرق ووسائل.
- مراقبة القوائم باستغلال القوائم الإسمية للتجار والحرفيين والأطباء وأصحاب المهن الحرة وذلك بإرسال استدعاءات الغير المنخرطين بصفة دورية وإرسال إنذارات للمنخرطين المدنيين.
- المراقبة والتفتيش الخارجي عن طريق القيام بحملات مراقبة منظمة مسبقا محددة الوجهة والزمان والمكان.... إلخ.

4. **مصلحة المنازعات:** تعد من أهم المصالح في الصندوق حيث تستعمل كل ما يخوله لها القانون من مواد ونصوص قانونية تسمح لها باسترجاع الديون المترتبة عن دفع المنخرطين لاشتراكاتهم وذلك عن طريق إجراءات التحصيل الجبري المحدد قانونا، وهي تمثل الصندوق في المحكمة كطرف نزاع.

• **ارسال الاعذارات:** قبل أي متابعة قضائية تقوم المصلحة بإرسال اعذارات تدعوا من خلالها المنخرط بدفع ديونه في أجل مدته 30 يوم من تاريخ أستلام الإعذار.

• **التحصيل الجبري:** ويقوم بما يلي:

- تجميد الحسابات البنكية.

- الحجز التحفظي على الممتلكات.

- في حالة شيك بدون رصيد تقوم المصلحة بإيداع طلب لدى وكيل الجمهورية.

5. مصلحة الأداءات:

يتمثل دور هذه المصلحة في التكفل بكل الحقوق المؤمن من أداءات عينية كانت أو نقدية وهي تنقسم إلى ثلاث فروع ولكل فرع مهامه الخاصة ونذكر منها على النحو التالي:

• **التعويضات(مصلحة الضمان الاجتماعي):** يتمثل دورها في استقبال الوصفات الطبية

وتقديم وصل إيداع المنخرطين وبعد ذلك يقوم الأعوان بمراقبة كل الوصفات الطبية المودعة وتحويلها بعد ذلك إلى مصلحة المحاسبة، وهي تتكفل أيضا باستقبال ملفات منحة الوفاة.

• **المراقبة الطبية:** تتكون هذه المصلحة من طبيبين وأمينة الطبيب هذه الأخيرة تتكفل باستقبال

كل الملفات الطبية المودعة من طرف المنخرطين وتحويلها لغرض مراقبتها واتخاذ القرار بقبول أو رفض الملف الطبي المودع من طرف المريض الغير أجير.

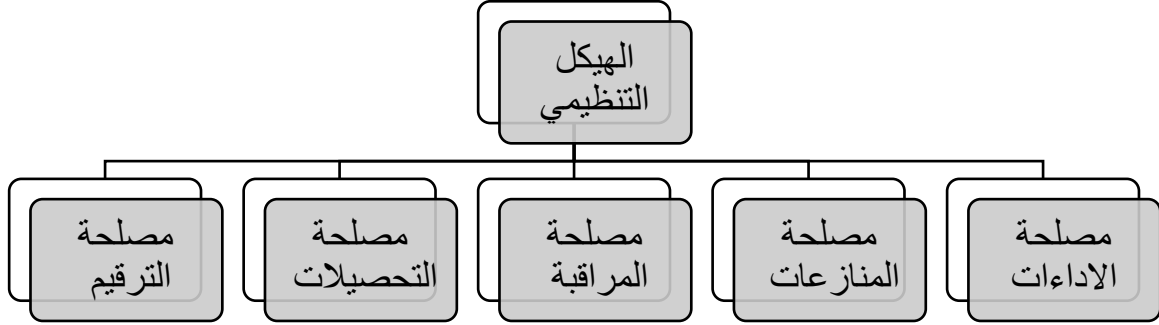
كذلك يقوم الطبيب بعملية فحص ومراقبة طبية للمرضى المنخرطين الذين يودعون ملفات طلب الاستفادة من تعويض كلي 100% بالنسبة للمصابين بأمراض مزمنة أو للحصول على عتاد طبي.

• **مصلحة التقاعد:** تتكفل بشريحة من المتقاعدين أو ذوي الحقوق، حيث تقوم المكلفة بهذه

المصلحة باستقبال ملفات المنخرطين الذين يريدون الاستفادة من منحة التقاعد وتحويلها إلى مصلحة التقاعد في الوكالة الجهوية بمسيلة للنظر فيها وتقوم هذه المصلحة سنويا بأرسال

استدعاءات للمنخرطين من أجل تحديد ملف التقاعد.

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء
بالمسيلة



المصدر: من إعداد الطالبين

المبحث الثاني: دراسة تطبيقية من خلال استعمال البوابة الإلكترونية "ضمانكم"
(damancom.casnos.dz)

المطلب الأول: نبذة عن بوابة "ضمانكم"

بوابة "ضمانكم" هي خدمة إلكترونية موجهة للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا للصيادلة المتعاقدين مع الصندوق، وذلك من أجل تسهيل وتقريب الخدمة من العملاء والمنخرطين في الصندوق. وهي بوابة مخصصة لتقديم الخدمات عن بعد و الولوج لهذه الخدمة يتوجب على عملاء الصندوق التقدم لمقر الصندوق من أجل أخذ وصل يتضمن اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بهم. عندها فقط يمكن للعملاء مباشرة عملية التسجيل في البوابة حيث يجدون عدة خدمات معروضة أمامهم مقسمة على خمس أيقونات وهي:

- 1- طلب الانتساب عن بعد
- 2- فضاء المؤمن
- 3- فضاء الصيديلي
- 4- المحاكاة
- 5- الشكاوى

الفصل الثاني...دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء-المسيلة-



المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها بوابة "ضمانكم" وكيفية استعمالها

1- طلب الانتساب عن بعد:

يمكن لكل الأشخاص غير الأجراء الذين يمارسون نشاطا لحسابهم الخاص أن يقدموا تصريحاً ببداية النشاط خلال 10 أيام الأولى التي تلي الشروع في ممارسة النشاط وذلك طبقاً للقانون 14/83 المتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي: وذلك عن بعد باستخدام الأيقونة الأولى (طلب الانتساب عن بعد) : حيث يطلب منهم ملئ استمارة إلكترونية تمر عبر خمس خطوات وهي:

1- ملئ المعلومات الشخصية.

الفصل الثاني...دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء-المسيلة-

طلب الانتساب عن بعد

يرجى ملء الاستمارة أدناه من أجل طلب الانتساب إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (الرمز * يدل على معلومة إجبارية).

5 4 3 2 1

الوقتاق ... معلوما... الحالة ال... الحالة ال... الحالة ال...

* Nom

* Prénom

رقم شهادة الميلاد *

مفترض : نعم لا

* تاريخ الميلاد

* ولاية الميلاد

* بلدية الميلاد

2-ملئ معلومات عن الحالة المدنية للمعني.

طلب الانتساب عن بعد

يرجى ملء الاستمارة أدناه من أجل طلب الانتساب إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (الرمز * يدل على معلومة إجبارية).

5 4 3 2 1

الوقتاق ... معلوما... الحالة ال... الحالة ال... الحالة ال...

* الحالة العائلية

* Nom du conjoint

* Prénom du conjoint

* Adresse

الرمز البريدي للإقامة *

ولاية الإقامة *

أكمل المعلو

3-ملئ معلومات عن ذوي الحقوق (الزوج- الأولاد- الأشخاص المكفولين).

الفصل الثاني...دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء-المسيلة-

طلب الانسحاب عن بعد

يرجى ملء الاستمارة أدناه من أجل طلب الانسحاب إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (الرمز * يدل على معلومة إجبارية).

5 الوتائق ... 4 معلوما ... 3 الحالة ... 2 الحالة الـ :ligatoires 1 الحالة المعلوـه :ligatoires

* لقب الزوج (ة)

* الاسم

* اللقب

* اسم الأم

* لقب الأم

* اسم الزوج (ة)

4-ملئ معلومات عن نشاط المعني.

طلب الانسحاب عن بعد

يرجى ملء الاستمارة أدناه من أجل طلب الانسحاب إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (الرمز * يدل على معلومة إجبارية).

5 الوتائق ... 4 معلوما ... 3 الحالة ... 2 الحالة الـ :ligatoires 1 الحالة المعلوـه :ligatoires

* رقم التصريح بالنشاط

* Denomination de l'activite

* تسمية النشاط

* التكل القانوني

* التسمية في تصنيف النشاطات الاقتصادية...

* تاريخ إنشاء النشاط

5-تحميل الوثائق الثبوتية للمعني ولنشاطه

طلب الانسحاب عن بعد

يرجى ملء الاستمارة أدناه من أجل طلب الانسحاب إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (الرمز * يدل على معلومة إجبارية).

5 الوتائق ... 4 معلوما ... 3 الحالة ... 2 الحالة الـ :ligatoires 1 الحالة المعلوـه :ligatoires

* لقب الزوج (ة)

* الاسم

* اللقب

* اسم الأم

* لقب الأم

* اسم الزوج (ة)

الفصل الثاني...دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء-المسيلة-

وعند الانتهاء من عملية الانتساب عن بعد بنجاح يمكن للعميل أن يباشر باقي الخدمات الأخرى.

جدول رقم 01: يوضح عدد المنتسبين للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

وبوابة ضمانكم

عدد المنتسبين	العدد	النسبة (%)
عدد المنتسبين النشطين في الصندوق	48280	/
عدد المنتسبين في بوابة " ضمانكم "	4501	09

2-فضاء المؤمن:

من خلال الولوج إلى هذه الخدمة عن طريق اسم المستخدم وكلمة المرور به يمكن للمؤمن أن يستفيد من الخدمات التالية:

• التصريح بالنشاط والاطلاع على النشاطات المصرح بها:

يمكن للمنتسب بالتصريح بأي نشاط جديد ينشأ عن طريق ملئ المعلومات المطلوبة بعناية.

- **التصريح بوعاء الاشتراك والاطلاع على أوعية الاشتراك المصرح بها:**
يمكن للمؤمن لهم اجتماعيا بالتصريح بوعاء الاشتراك السنوي التي يحسب على أساسها مبلغ الاشتراك السنوي عن بعد خاصة وأنه ملزم بهم.
- **كشف حساب الاشتراكات المدفوعة:**
تمكن هذه الخدمة للمنتسب من معرفة وضعيته تجاه الصندوق وكشف حساباته عن بعد لا سيما الاشتراكات الرئيسية وعقوبات زيادة التأخير.
- **الاطلاع على استحقاقات المؤمن:**
تسمح هذه الخدمة بالاطلاع على تواريخ بداية ونهاية الاستحقاق للمؤمن وذوي حقوقه.
- **معاينة استهلاك الأدوية:**
تسمح هذه الخدمة للمنتسب من الاطلاع على التعويضات التي حصل عليها مقابل استهلاكه للأدوية أو استهلاك ذوي حقوقه.
- **متابعة ملف طلب الحصول على معاش التقاعد أو العجز:**
تسمح هذه الخدمة للأشخاص الذين بلغوا سن التقاعد القانوني من تقديم طلب التقاعد عن بعد ومتابعة تطور ملفاتهم، كما يمكن المتقاعدين الذين يستفيدون من معاش التقاعد من طلب واستخراج شهادة الاستفادة الإلكترونية من منحة أو معاش التقاعد، كما تنطبق هذه الخدمات على معاش العجز أيضا.
- **طلب الحصول على مختلف الوثائق الإدارية:**
تمكن هذه الخدمة من طلب واستخراج الوثائق الإدارية المختلفة لا سيما شهادتي الانتساب والتعيين.
- **الدفع الإلكتروني للاشتراكات:**
تمكن هذه الخدمة المهمة المنتسبين من تسديد اشتراكاتهم عن طريق البطاقة الذهبية أو عن طريق البطاقة البنكية (CIB).

وزارة العمل و التشغيل و الضمان الإجتماعي
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

استفيدوا من خدمة الدفع الإلكتروني
لاشتراككم السنوية عبر منصة «ضمانكم»
باستخدام بطاقتكم البنكية أو الذهبية

<https://damancom.casnos.dz>

CasnosAlgerie CASNOS Compte officiel @CasnosAlgerie www.casnos.com.dz

جدول رقم 02: يوضح عدد المنتسبين لبوابة ضمانكم ومستعملي فضاء المؤمن

النسبة (%)	العدد	عدد المنتسبين
/	4501	عدد المنتسبين في بوابة " ضمانكم "
8.95	403	عدد مستعملي <u>فضاء المؤمن</u>

3- فضاء الصيدلي:

من خلال الولوج إلى هذه الخدمة يمكن للصيدلي أن يستفيد من الخدمات التالية:

• الاطلاع على التعويضات السابقة لاستهلاك الأدوية:

خدمة تتيح للصيدليات المتعاقدة مع الصندوق الاطلاع على التعويضات التي حصل عليها المؤمن التابع للصندوق مقابل استهلاكه للأدوية واستهلاك ذوي حقوقه.

• **طلب الموافقة الطبية القبلية عن بعد:**

تتيح هذه الخدمة للصيديات المتعاقدة مع الصندوق طلب الموافقة الطبية القبلية المتعلقة بالأدوية الخاضعة للشروط عن بعد دون الحاجة إلى تنقل المؤمن إلى هياكل الصندوق للحصول على الموافقة الطبية القبلية.

• **معاينة قائمة الأدوية القابلة للتعويض:**

هذه الخدمة تتيح للصيديات الاطلاع على قائمة الأدوية القابلة للتعويض وشروط تعويضها.

• **إيداع إيصال الدفع الصيدلانية:**

خدمة تتيح للصيديات إيداع إيصال الدفع الصيدلانية عن بعد

• **متابعة تقدم معالجة جداول تعويض الصيادلة:**

خدمة تتيح للصيديات معاينة ومتابعة تقدم معالجة جداول التعويض.

جدول رقم 03: عدد الصيادلة المتعاقدين مع الصندوق ومستعملي فضاء الصيدلي

عدد المنتسبين	العدد	النسبة (%)
عدد الصيادلة المتعاقدين مع الصندوق	653	/
عدد مستعملي فضاء الصيدلي	598	91.57

4- المحاكاة:

تتيح هذه الخدمة للمؤمن فرصة معرفة نتيجة استعمال خدمة ما مستقبلا عن طريق عملية المحاكاة عبر بوابة ضمانكم وتشمل هذه العملية عدة خدمات:

• **محاكاة مبلغ الاشتراك السنوي:**

وذلك بإدخال مبلغ رأسمال السنوي في الخانة المطلوبة ثم القيام بالضغط على خانة "احسب" لتجد النتيجة والمتمثلة في مبلغ الاشتراك السنوي.

الفصل الثاني....دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء-المسيلة-

The screenshot shows a web browser window with the URL damancom.casnos.dz/sim. The page displays a simulation interface for calculating the annual contribution amount. The interface includes a list of simulation options, input fields for the annual contribution amount and activity-related costs, a calculation button, and a result box.

محاكاة مبلغ الإشتراك السنوي
محاكاة غرامة التأخير
محاكاة معاش التقاعد
محاكاة معاش العجز
محاكاة الإستفادة من رأسمال الوفاة
محاكاة التقاعد المنقول

رأسمال السنوي: 70 000

التكاليف المرتبطة بالنشاط: 0

احسب

مبلغ الإشتراك السنوي: 32 400 دج

• محاكاة غرامة التأخير:

وذلك بإدخال معلومات عن تاريخ بداية النشاط في الخانة المطلوبة ثم القيام بالضغط على خانة "احسب" لتجد النتيجة والمتمثلة في مبلغ غرامة التأخير.

The screenshot shows the same web browser window with the URL damancom.casnos.dz/sim. The page displays a simulation interface for calculating the late payment penalty. The interface includes a list of simulation options, a date input field for the start of activity, a calculation button, and a result box.

المحاكاة

محاكاة مبلغ الإشتراك السنوي
محاكاة غرامة التأخير
محاكاة معاش التقاعد
محاكاة معاش العجز
محاكاة الإستفادة من رأسمال الوفاة
محاكاة التقاعد المنقول

تاريخ بداية النشاط: 10/05/2023

احسب

مبلغ غرامة التأخير: 5 000 دج

• محاكاة معاش التقاعد:

وذلك بإدخال عدد سنوات الاشتراك وكذا متوسط أفضل عشر سنوات من الاشتراك في الخانتين المطلوبتين ثم القيام بالضغط على خانة "احسب" لتجد النتيجة والمتمثلة في مبلغ التقاعد.



damancom.casnos.dz/sim

محاكاة مبلغ الإشتراك السنوي

محاكاة غرامة التأخير

محاكاة معاش التقاعد

محاكاة معاش العجز

محاكاة الإستفادة من رأسمال الوفاة

محاكاة التقاعد المنقول

عدد سنوات الإشتراك

30

متوسط أفضل عشر (10) سنوات من الإشتراك

80 000

الزوج المكفول: نعم لا

احسب

مبلغ التقاعد الخاص بك هو: 35 117 دج

• محاكاة معاش العجز:

وذلك بإدخال متوسط أفضل عشر سنوات من الاشتراك في الخانة المطلوبة ثم القيام بالضغط على خانة "احسب" لتجد النتيجة والمتمثلة في مقدار التقاعد المنقول.

المحاكاة

محاكاة مبلغ الإشتراك السنوي

محاكاة غرامة التأخير

محاكاة معاش التقاعد

محاكاة معاش العجز

محاكاة الإستفادة من رأسمال الوفاة

محاكاة التقاعد المنقول

متوسط أفضل عشر (10) سنوات من الإشتراك

76 000

احسب

مقدار تعويض التقاعد المنقول 33 دج هو 778

• محاكاة الاستفادة من رأسمال الوفاة:

وذلك بإدخال معلومات عن المؤمن الموفي وكذا المبلغ السنوي لأخر معاش تقاعدي تم استلامه بالإضافة لعدد وطبيعة ذوي الحقوق في الخانات المطلوبة ثم القيام بالضغط على خانة "احسب" لتجد النتيجة والمتمثلة في مستحقات المستفيدين.

1 + damancom.casnos.dz/sim

محاكاة الإستفادة من رأسمال الوفاة

محاكاة التقاعد المنقول

اختر مقدار رأسمال المتوفى
متقاعد متوفى

أدخل المبلغ السنوي لأخر معاش تقاعدي تم استلامه
7 090 900

عدد الأزواج المستفيدين
1

عدد الأولاد المستفيدين
4

عدد الأصول المستفيدة
2

احسب

مستحقات المستفيدين
6 753
238
دج هي:

• محاكاة التقاعد المنقول:

وذلك بإدخال معلومات عن المبلغ المعاش الشهري تم استلامه بالإضافة لعدد وطبيعة ذوي الحقوق في الخانات المطلوبة ثم القيام بالضغط على خانة "احسب" لتجد النتيجة والمتمثلة في مبلغ المعاش التقاعدي موزع حسب كل مستفيد من ذوي الحقوق.

1 + damancom.casnos.dz/sim

محاكاة التقاعد المنقول

أدخل مبلغ المعاش الشهري
90 000

عدد الأزواج المستفيدين
1

عدد الأولاد المستفيدين
2

عدد الأصول المستفيدة
2

احسب

يتم توزيع مبلغ المعاش التقاعدي على
النحو التالي:
لكل زوجة: Da45 000
لكل ولد: Da9 000
لكل أصل: Da9 000

5-الشكاوى:

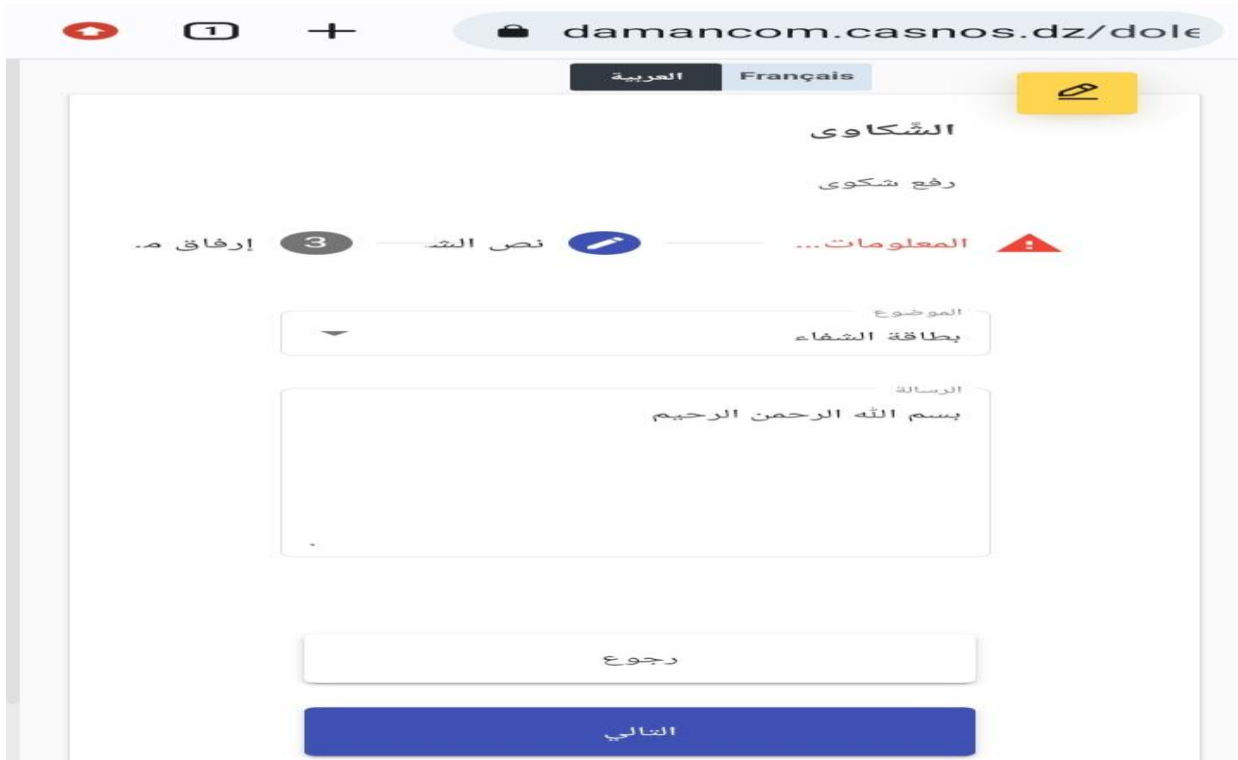
تتيح هذه الخدمة لعملاء الصندوق تقديم شكاويهم ونظلماتهم عن بعد وذلك عن عبر الخطوات التالية:

أولاً: إدخال معلوماتهم الشخصية

The screenshot shows a web browser window with the URL 'damancom.casnos.dz/dole'. The page is in Arabic and features a yellow 'رفع شكوى' (File Complaint) button. Below the button, the form is titled 'الشكاوى' (Complaints) and 'رفع شكوى' (File Complaint). The form is divided into three steps: 1. Enter information, 2. Enter text, and 3. Attachments. The form includes the following fields: NIN (رقم التعريف الوطني), تاريخ الميلاد (Date of Birth), القطاع (Sector), العنوان (Address), رقم الهاتف (Phone Number), and عنوان البريد الإلكتروني (Email Address).


ثانياً: ذكر موضوع وطباعة نص الشكوى في الخانات المطلوبة

الفصل الثاني...دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء-المسيلة-



الشكاوى

رفع شكوى

المعلومات... 

إرفاق م. 3 نص التـ نص التـ

الموضوع
بطاقة الشفاء

الرسالة
بسم الله الرحمن الرحيم

رجوع

التالي

ثالثا: إرفاق الشكاوى بالوثائق التي تثبت حجيتها عن طريق تحميلها



الفصل الثاني...دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء-المسيلة-

وعند الانتهاء من العملية بنجاح يجب طبع وصل تقديم الشكوى من الموقع والاحتفاظ به لاستعماله عند الحاجة.

جدول رقم 04: عدد المنتسبين لبوابة ضمانكم ومستعملي فضاء الشكاوى

عدد المنتسبين	العدد	النسبة (%)
عدد المنتسبين في بوابة " ضمانكم "	4501	/
عدد مستعملي فضاء الشكاوى	07	0.15

جدول رقم 05: نسب مستعملي بوابة ضمانكم، فضاء المؤمن، فضاء الصيدلي، فضاء الشكاوى

عدد المنتسبين	العدد	النسبة (%)
عدد المنتسبين النشطين في الصندوق	48280	/
عدد المنتسبين في بوابة " ضمانكم "	4501	09
عدد مستعملي فضاء المؤمن	403	8.95
عدد مستعملي فضاء الصيدلي	598	91.57
عدد مستعملي فضاء الشكاوى	07	0.15

المطلب الثالث: مزايا استعمال بوابة " ضمانكم " والعراقيل التي تواجه مستعمليها

أولاً: مزايا استعمال بوابة " ضمانكم " وتشمل ما يلي:

1-الأمن والخصوصية:

كما لاحظنا سابقاً فإن الولوج إلى بوابة " ضمانكم " لا يكون إلا عن طريق اسم مستخدم وكلمة مرور خاصتين بكل عميل للصندوق، والتي تسلم مباشرة يدا بيد للعميل المعني وبعد تقديم أوراقه الثبوتية والتحقق منها في مقر الصندوق، بحيث لا ترسل له عن طريق البريد أو يمكنه أن يجدها في موقع إلكتروني ما، خاص بالصندوق ولا يمكن لشخص آخر أن يستلمها بالنيابة عن العميل المعني إلا بوكالة قانونية، وكل هذه الإجراءات تتخذ من أجل الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية للعميل وكذا المعلومات المالية الخاصة بنشاطه.

2- السرعة والمرونة وتبسيط الإجراءات:

من خلال الخدمات التي استعرضناها آنفا يتبين لنا مدى سهولة وسرعة الوصول إلى الخدمة عبر بوابة "ضمانكم" فالأمر لا يستدعي التنقل إلى مقرات الصندوق، ويكفي أن تتوفر لدى العميل خدمة الأنترنت واسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به فقط ليباشر الاستفادة من الخدمات المعروضة لا سيما دفع الاشتراكات عن طريق الدفع الإلكتروني وذلك لتفادي غرامات التأخير.

بالإضافة إلى خاصية تحميل الملفات التي تكون عبر الموقع فهي تختصر جزءا هاما من العملية البيروقراطية المعتمدة على كثرة الأوراق.

3- تخفيض التكاليف:

إن الخدمة الإلكترونية عن بعد "ضمانكم" توفر كثيرا من الوقت والجهد والمال سواء بالنسبة لعملاء الصندوق أو للصندوق نفسه، حيث من خلال استعمالها فهي توفر كثيرا من تكاليف التنقل بالنسبة للعميل وكذا عدم اضطراره إلى ترك مكان عمله وتعطيل مصالحه وهو ما يوفر عليه تكاليف زائدة خاصة إذا كان هذا العميل يقطن بعيدا عن أقرب وكالة للصندوق.

أما بالنسبة للصندوق فهي تعني موظفين وعمال أقل للتعامل مع كل العملاء مباشرة خاصة في أوقات الذروة بالإضافة إلى الاستغناء عن إنشاء هياكل جديدة للصندوق وهو ما يكلف أموالا طائلة يمكن أن تستخدم في مجالات أخرى لتطوير خدمات أفضل سواء للعملاء أو موظفي الصندوق.

4- عدم التقيد بالزمان والمكان:

إن الخدمة الإلكترونية عن بعد "ضمانكم" تتميز بإمكانية استعمالها والاستفادة من خدماتها دون قيد زمني ومكاني حيث يمكن الولوج إليها في أي وقت وفي أي زمان فهي مفتوحة على مدى 24/24 سا و 07/07 أيام، وهذا ما يتيح لجميع العملاء مهما كانت طبيعة وظروف ممارسة نشاطاتهم المهنية استعمال هذه الخدمة وفق ما تمليه عليه مصالحهم ودون التقريط في حقوقهم وواجباتهم.

ثانيا: العراقيل التي تواجه مستعملي بوابة "ضمانكم"

يمكن أن نقسم العراقيل والصعوبات التي يواجهها مستعملي بوابة "ضمانكم" إلى جهتين هما:

1- من جهة العملاء:

- عزوف عدد معتبر من العملاء عن استعمالها مطلقا والسبب راجع لعدم الثقة في الخدمات الإلكترونية لا سيما فيما تعلق بخدمة الدفع الإلكتروني.

الفصل الثاني...دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء-المسيلة-

- عدم توفر الإمكانيات المادية (توفر الأنترنت ذات التدفق العالي) لبعض العملاء سواء بسبب ظروفهم المالية أو بسبب مكان نشاطهم المهني المتواجد في أماكن نائية حيث لا تصل تغطية الأنترنت إليهم.
- عدم توفر الإمكانيات البشرية التقنية لدى بعض العملاء لمباشرة الاستفادة من هذه الخدمة مما يستدعي تكاليف تشغيلية إضافية حيث لا يمكن مباشرة استعمال هذه الخدمة بأنفسهم إما بسبب عدم توفر الوقت لديهم وإما بسبب عدم إلمامهم بالتكنولوجيا الحديثة.
- عدم وعي بأفضلية هذه الخدمة لدى العملاء ويعتبرونها خدمات كمالية لا أكثر.

2-من جهة الصندوق:

- عدم وصول الحملات الدعائية بفوائد هذه الخدمة الإلكترونية لبعض الأماكن النائية، حيث تتواجد بعض النشاطات المهنية هناك.
- بعض الخدمات الإلكترونية تتوجب خطوات أخرى تستوجب إلزامية التنقل إلى مقر الصندوق.
- بطء تفعيل الخدمات المطلوبة من العملاء عن بعد إلكترونياً من طرف الصندوق يستدعي العمل إلى التنقل إلى مقر الصندوق للاستفسار وهو ما يهدم المبدأ التي بنيت عليه الخدمة الإلكترونية عن بعد من الأساس، لا سيما ما تعلق بالشكاوى المقدمة عن بعد.
- تعطل الخدمة من حين إلى آخر يخلق حالة من التذمر لدى العملاء.

خلاصة الدراسة:

من خلال النسب المذكورة في الجداول أعلاه نستنتج ما يلي:

- أن عدد المنتسبين الذين سحبوا اسم المستخدم وكلمة المرور قليل جداً مقارنة بعدد المنتسبين للصندوق حيث يمثل 09% فقط وهذا راجع إلى تاريخ إنشاء البوابة الحديث نسبياً حيث لا يتجاوز 08 أشهر.
- نلاحظ أن عدد مستعملي فضاء المؤمن ضئيل جداً مقارنة مع عدد المنتسبين لبوابة ضمانكم حيث يمثل 8.95% فقط وهذا راجع لنفس السبب المذكور أعلاه، هذا بالرغم من الخدمات التي تقدمها البوابة يكاد يغطي جميع الخدمات التي يحتاجها المؤمن.
- كما لاحظنا أن مستعملي فضاء الصيدلي يمثل نسبة محترمة 91.57% من عدد الصيدليات المتعاقدة وهذا راجع لمدى وعي الصيادلة بضرورة استعمال الخدمة الإلكترونية "ضمانكم" بالإضافة إلى أن الإجراءات تحتم على الصيادلة المتعاقدين التبليغ الفوري بجداول التعويض عن طريق البوابة واستكمال الملفات الطبية لاحقاً.

الفصل الثاني...دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء-المسيلة-

وبالرغم من هذه الجهود المبذولة من طرف الصندوق لتطبيق وسائل الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين رضا العملاء وتوفير الخدمات بأقل التكاليف وأبسط الطرق، لاحظنا أن شبابيك الصندوق مازالت مكتظة بالعملاء الأمر الذي يوحي بأن هناك مزيدا من العمل يجب بذله للوصول إلى الغاية المنشودة في تحقيق رضا واسع النطاق يشمل أكبر قدر ممكن من العملاء والمنتسبين للصندوق، حيث ومن وجهة نظرنا ومما لاحظناه فإن للصندوق الإمكانيات والوسائل المادية ما يجعله رائدا في هذا المجال ولا يمكن الدفع مجددا بمبرر نقص الإمكانيات المادية، وإنما يجب التركيز والاستثمار في العنصر البشري من كلا الطرفين (موظفين وعملاء) من أجل الدفع بعجلة الانتقال الكلي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية الكاملة والتفاعلية.

خلاصة الفصل الثاني

ومن خلال دراستنا لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين رضا العملاء في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لاحظنا توجه الصندوق إلى استغلال كل الوسائل التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة من أجل استعمالها في تعاملاته اليومية حيث لاحظنا أن جل المعاملات الإدارية تدار ببرامج الكمبيوتر، حيث وصل الصندوق إلى نسبة متقدمة جدا في عملية الرقمنة، أما بالنسبة لعلاقاته واتصالاته مع البيئة الخارجية وجدنا أن للصندوق عدة وسائل دعائية ومنصات إعلامية والتي تزخر بكم هائل من المعلومات والمعطيات التي يمكن لأي شخص مهتم بالحصول عليها والاستفادة منها، فبمجرد الولوج إلى موقعه الرسمي (casnos.com.dz) حتى يقوم بتوجيهك إلى مواقع على المنصات الأخرى وهي: (damacom.casnos.dz) – (Facebook) (Twitter) – (YouTube)

الختام

من خلال الدراسة التي قمنا بها والتي تتضمن في طياتها الإدارة الإلكترونية وعلاقتها برضا العميل، توصلنا إلى أن هذا الأخير من أهم وأسمى الأهداف التي تسعى الإدارة الإلكترونية لتحقيقها، فهي تظهر مكانة العميل في كيان المؤسسة للبحث في سلوكه ورغباته من أجل التوصل إلى أفضل الطرق لتلبيتها، من خلال تقديم وإعطاءه منتج ذو جودة مما يحقق درجة عليا من رضا العميل وبالتالي خلق ولاء للعميل مما ينتج عنه تحقيق ربح للمؤسسة.

ومما سبق في دراستنا النظرية والميدانية التي قمنا بها المتمثلة في الإدارة الإلكترونية في تحقيق رضا العميل بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء توصلنا إلى النتائج والاقتراحات التالية:

أولاً: النتائج الدراسة

النتائج النظرية للدراسة: تتمثل في:

- (1) وظائف الإدارة الإلكترونية هي التنظيم الإداري-التخطيط الإلكتروني-القيادة الإلكترونية-الرقابة الإلكترونية.
- (2) الإدارة الإلكترونية منهجا حديثا يقوم عصرنه المعلومات الذي يمتاز بالسرعة والوضوح، تخفيض التكاليف، المرونة، عد التقيد بالزمان والمكان، تبسيط الإجراءات، السرية والخصوصية.
- (3) مستوى رضا العميل هو مصدر ربحية المؤسسة.
- (4) إن رضا العميل هو ما يعكس نفسية العميل.

النتائج التطبيقية للدراسة: وتتمثل فيما يلي:

- (1) احتواء البوابة على عدد معتبر من الخدمات يكاد يغطي جميع التعاملات التي يحتاجها المنتسب من الصندوق.
- (2) احتواء البوابة على معلومات وافرة يمكن للمنتسب أن يستفيد منها وتغنيه عن التنقل إلى هياكل الصندوق للاستفسار.
- (3) سهولة استعمال هذه البوابة ووضوح وتبسيط خدماتها بحيث يمكن لمنتسب الصندوق استعمالها مهما كان مستوى وعيه التكنولوجي.

الاقتراحات:

بناء على النتائج، قمنا باستخلاص جملة من الاقتراحات:

- ✓ زيادة الوعي الثقافي بضرورة استعمال التكنولوجيا في شتى معاملتنا اليومية.
- ✓ محاربة رهاب التكنولوجيا وأن هذه الأخيرة وسيلة لتحقيق الرفاهية وليست لأخذ مكان أحد.
- ✓ زيادة الحملات الدعائية التفاعلية بعيدا عن دعاية الصالونات التي لا تصل إلى المنتسب الحقيقي للصندوق.
- ✓ تدريب العملاء والمنتسبين إلى الصندوق على استعمال الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الصندوق من طرف موظفي الصندوق مباشرة عند طلب الخدمة من شبابيك الصندوق وهذا لزيادة الثقة في هذه الخدمات الإلكترونية والتعود عليها وهو الأمر الذي يمكن العملاء تدريجيا من استعمال هذه الخدمات بأنفسهم مستقبلا.
- ✓ وجوب محاربة مقاومة التغيير والعمل على تغيير الذهنيات لأن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية التفاعلية لا مفر منه وأن هذه السلوكيات البالية تعطل من حدوث الأمر فقط ولكن لا تلغيه.



قائمة
المصادر
والمراجع

أولاً: المصادر

القرآن الكريم: سورة النمل، الآية 79.

ثانياً: المراجع

1-الكتب

➤ باللغة العربية:

1. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010.
2. محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية، دار الميرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
3. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
4. نوري المهدي الكوني، المدخل العلمي للإدارة الإلكترونية، الهيئة العامة للثقافة، الطبعة الأولى، ليبيا، 2020.
5. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005.

2-المذكرات والرسائل الجامعية:

1. بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، مذكرة ماجستير، قسم العلوم التجارية، جامعة سعد دحلب البلدية، الجزائر، 2012-2013.
2. رامي علي محمود أبو عمرة، واقع الممارسات الترويجية لشركات التأمين في قطاع غزة وأثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011.
3. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو،م، أ والجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منثوري، قسنطينة، الجزائر، 2010-2011.
4. عامر هواري، محددات رضا الزبائن في بيئة الاعمال الإلكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة عمار تليجي، الأغواط، 2017-2018.

5. كريمة بكوش، تحقيق رضا العميل الخارجي من خلال الموارد البشرية، مذكرة ماجستير قسم العلوم التجارية، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2007-2006.

5-مقالات:

1. سامي ذياب محل وآخرون، أثر استراتيجية الاستقرار على رضا الزبون، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد الخامس، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، 2005.
2. سحر قويدري، الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد الرابع عشر، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق، 2010.
3. غريبي علي، رينوية الاخضر، اصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وافاق ترشيدها، مجلة العلوم الاسلامية والحضارة، العدد الثالث، الأغواط، أكتوبر، 2016.

➤ باللغة الأجنبية:

4. Daniel Ray: Mesurer et développer la satisfaction des clients 2emetirageK Edition d'organisation. Paris. 2001.
5. Giese J.L, and Cote J.A, Dedining consumer satisfaction. Acodeuyof Marketing science review.2002.vol2000
6. Monique Zollinger et eric la marque, Marketing et stratégie de la banque, 3eme Edition, Dunod, paris, 1999.

الملاحق

تتوفر الملاحق في كل من المواقع التالية :

1. <https://damancom.casnos.dz/>

2. https://www.facebook.com/CASNOS.ALGERIE/?locale=ar_AR

3. <https://www.facebook.com/>

4. <https://www.africabizinfo.com/ar-DZ/casnos-msila-035-55-08-55>



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة) : المولود(ة) بتاريخ: 08 - 12 - 1997 ب. المسيلة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 200888711 الصادرة بتاريخ: 26 - 12 - 2016 عن:
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص: للتسيير عمومي خلال السنة الجامعية: 2023/2022
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان:
العلاء
بالمسيلة

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة و النزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 04/05/2023

التوقيع و البصمة

.....



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): صبيحة بن بلال المولود(ة) بتاريخ: 16/02/1989 بـ ولاية عنابة عدو القبول
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أورس.) رقم: 2866846 الصادرة بتاريخ: 20/05/2023 عن: ولاية عنابة
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم المسير تخصص: مسير كمي من خلال السنة الجامعية: 2022/2023
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دراسة حالة من الاعتماد على
الأحياء في البحر الأبيض المتوسط

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 29/05/2023

التوقيع والبصمة

المسيلة في: 2023/04/30

رقم: 861/2023

إلى السيد: مدير الرصد ووقت الجاني الرفاعي
الاحياء اعني اجتم الاجر ادمس والتمسك

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التريص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...

في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة: تخصص:
فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء تريصهم الميداني بمؤسستكم.
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ر.س	الإمضاء
01	جميات فريد	1838459832	1116	
02	دشك ببي سعد	181835081548	0350	
عنوان المذكرة:				
المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء)		هيئة التريص (الإمضاء والختم)		رئيس القسم (الإمضاء والختم)
عطله الكس 2023/04/30		مدير الوكالة الولانية خلالفة صالح		