

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: تسيير الموارد البشرية



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطلبة:

صحراوي نفيسة

خبال جلول

تحت عنوان:

مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل

دراسة حالة * برنامج الوسيط *

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. قروش عيسى
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. بيسار عبد المطلب
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. نوي نور الدين

السنة الجامعية: 2022/2021م

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: تسيير الموارد البشرية



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطلبة:

صحراوي نفيسة

خبال جلول

تحت عنوان:

مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل

دراسة حالة * برنامج الوسيط *

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. قروش عيسى
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. بيسار عبد المطلب
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. نوي نور الدين

السنة الجامعية: 2022/2021م



الإهداء

الحمد لله الذي غرس فينا روح طلب العلم، وزيننا بالحلم
وأكرمنا بالتقوى، وألهمنا القوة والصبر، وسدد خطانا.

أهدي عملي هذا المتواضع:

إلى من أحسن لي أبي عليه رحمة الله وأسكنه فسيح جنانه.

إلى أمي الغاليةرحمها واسكنها فسيح جناته.

إلى روح اخوتي * محمد وعلي *

إلى زوجي محمد وأولادي ... شهاب، ماريا وأيهم وعلي حفظهم الله.

إلى أمي الثانية وجدة أولادي فطوم.

إلى زميلي في المذكرة خبال جلول.

إلى كل الإخوة والأخوات إلى كل زميلاتي في العمل.

إلى جميع متربص GRH دفعة 2024/2022

إلى جميع طلبة دفعة ماستر مهني تخصص تسيير الموارد البشرية دفعة

2022/2021.

إلى كل من قدم لي يد المساعدة من قريب أو من بعيد.

إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي

صحراوي نفيسة

الإهداء

إلى روح أبي الزكية الطاهرة
إلى أمي الغاية
والى جميع الإخوة والأخوات
إلى زوجتي وأبنائي العزاء
إلى كل عمال وإطارات الوكالة الوطنية للتشغيل
إلى الدكتور المشرف بيصار عبد المطلب
الذي لم يبخل علينا بنصائحه القيمة
إلى كل هؤلاء اهدي هذا العمل المتواضع
ونسأل الله عز وجل إن يجعله نبراسا خيرا لكل طالب علم

جلول خبال

الشكر والعرفان

من باب من لا يشكر الناس لا يشكر الله، بداية نشكر المولى عز وجل على أن وفقنا إلى ما نحن عليه.

نقف وقفة إجلال وتقدير لأستاذنا الفاضل الدكتور بيسار عبد المطب والذي لم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته اللامتناهية طيلة فترة إعداد هذه المذكرة وعلى قبوله الإشراف على هذا البحث، فلا ولن نوفيه حقه ما حيننا.

الشكر موصول كذلك لمدير ملحقة محلية للتشغيل، وأعوانه اللذين لم يبخلوا علينا بكل مأوتوا من معلومات.

إلى كل من وجهنا ولو بكلمة، ممتنون لهم بالشكر والعرفان والتقدير جميعا.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال
أ - هـ	مقدمة
الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للبرامج المعلوماتية وجودة الخدمات	
1	تمهيد
2	المبحث الأول: أساسيات حول برامج المعلومات
2	المطلب الأول: تعريف برامج المعلومات
4	المطلب الثاني: أنواع البرمجيات
6	المطلب الثالث: وظائف برامج المعلوماتية
10	المبحث الثاني: الأسس النظرية لجودة الخدمة
10	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمة
13	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الجودة
16	المطلب الثالث: خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة
19	المبحث الثالث: البرامج المعلوماتية المستخدمة في وكالات التشغيل
20	المطلب الأول: البرامج التقليدية لمعالجة سوق الشغل

22	المطلب الثاني: برنامج الوسيط الالكتروني: النشأة، التعريف والخصائص
25	المطلب الثالث: الوسيط كبرنامج لعصرنة الوكالة الوطنية للتشغيل
30	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط	
32	تمهيد:
33	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة (وكالة التشغيل)
33	المطلب الأول: تقديم الوكالة الوطنية للتشغيل (ANEM)
39	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للملحقة المحلية للتشغيل بسيدي عيسى (محل الدراسة)
41	المطلب الثالث: مهام الملحقة الوطنية للتشغيل وآلية التسجيل في البوابة
49	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
49	المطلب الأول: منهجية وأدوات الدراسة
50	المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة
50	المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة
51	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج أداة الدراسة
51	المطلب الأول: إعداد دليل المقابلة
57	المطلب الثاني: إختبار فرضيات الدراسة

59	المطلب الثالث: مناقشة وتفسير النتائج
65	خاتمة:
69	المصادر والمراجع
73	الملاحق

فهرس الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
34	الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتشغيل	1
37	المهام الأساسية للوكالة الوطنية للتشغيل	2
39	الهيكل التنظيمي للملحة المحلية للتشغيل سيدي عيسى	3

مقدمة

تطورت حياة المجتمعات المعاصرة والحديثة في شتى مجالات الحياة منها العلمية والاجتماعية والاقتصادية والعسكرية والسياسية منها، وظهرت عدة مصطلحات ومفاهيم جديدة مثل مجتمع المعلومات وشبكة المعلومات واقتصاد المعرفة والفجوة الرقمية والعولمة، ويعود الفضل للدور اللامتناهي لبرامج المعلوماتية وبالضبط لتكنولوجيا المعلوماتية، التي أصبحت جزء من الأنشطة الإنسانية، حيث عملت مختلف الحكومات على وضع برامج وتبني سياسات للبناء الوطني للتطوير والتنمية، ولا يمكن أن يكتب لها النجاح ما لم تقم بالاستناد على دور تكنولوجيا المعلومات وبرامجها، حيث اعتمدت الحكومات على تطوير مناهجها بطريقة فعالة وفقا للاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات، خاصة ما يتعلق بسياساتها التشغيلية، إذ تعد هذه الأخيرة هدف كل بلد في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي تعتبر من الأهداف السامية والضرورية لدول العالم الثالث بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة، إذ شهدت سياسة التشغيل في الجزائر خلال القرن 21 عدة تقلبات ترتبط بتزايد مستوى الطلب على العمل بوتيرة تفوق العرض، وهذا ما أدى إلى ارتفاع درجات البطالة وهذا ما جعل السلطات العمومية الجزائرية تحاول إيجاد الحلول بوضع العديد من الآليات لتحقيق التنمية في هذا المجال والنهوض بسياساتها التشغيلية للتخفيف من ظاهرة البطالة وكذا تحقيق التشغيل الشفاف والبعيد كل البعد عن المعوقات والبيروقراطيات الإدارية المتعلقة بهذا المجال قدر المستطاع، حفاظا على الاستقرار الاجتماعي بالدرجة الأولى وكذا السياسي والاقتصادي على حد سواء، وهذا لن يأتي إلا بالاستخدام الفعال والأمثل لبرامج المعلومات ولوسائل تكنولوجيا المعلومات ودورها خاصة في توفير المعلومة.

ويعتبر أهم مرفق عمومي المكلف والمدعم لخلق التوازن في سوق العمل بين العرض والطلب نجد الوكالة الوطنية للتشغيل، والتي تقوم بدور الوساطة بين طالبي العمل وعارضيه، هدفها الأساسي هو الحصول على نتائج إحصائية دقيقة وتكريس مبدأ الشفافية القائم على التسيير الإلكتروني الجديد، وذلك بإدخال تكنولوجيا المعلومات (البرامج) على أدائها، ويكمن الاستخدام الأمثل لوسائل وأنظمة وبرامج المعلومات لتحقيق أهدافها، ولعل أهم أهدافها وأبرزها هو تقريب الإدارة من المواطن وإشباع حاجاته بطريقة آنية وآلية متجاوزة المكان والزمان، من خلال تقديم خدمات نوعية بكل أداء وفعالية وتوفير عنصر المعلومة له، يهدف تعزيز الثقة بين الإدارة والمواطن ويحسن من نوعية الخدمات، ولقد كان لبرنامج الوسيط الإلكتروني كنظام وبرنامج معلوماتي جديد دور مهم في تحسين وترقية سياسات التشغيل على أرض الواقع والقيام بدور الوساطة الإلكترونية في معالجة عروض العمل، وطلبات العمل وإضفاء الشفافية على سوق التشغيل وتجسيد ذلك في السياسة المتبناة مؤخرا في برنامج الرئيس عبد المجيد تبون في برنامج سيقدم عروض عمل تحت اسم منحة البطالة الذي ساعد الكثير من البطالين وطالبي العمل على الاستفادة من هذا البرنامج بكل أريحية وذلك لكل شفافية وعدالة.

مقدمة

أولاً: الإشكالية: تمثلت إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

- ما واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لدى وكالات التشغيل؟

وينبثق عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية منها:

- ما مفهوم برامج المعلومات وجودة الخدمة؟
- ما مدى مساهمة الوكالة الوطنية للتشغيل في تحسين الخدمة العمومية من خلال تطبيقها وتبنيها لبرنامج الوسيط الإلكتروني؟

ثانياً: فرضيات الدراسة: للإجابة عن إشكالية الدراسة، تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

- تحسين جودة الخدمة يتحدد بوجود برامج معلوماتية وشبكة الاتصال والتطبيق الجيد لها.
- تحسين جودة الخدمة يخضع لعامل الزمان والمكان وتقليص الإجراءات البيروقراطية وتعزيز الشفافية والأمان

وتنبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- تقوم برامج المعلوماتية بتوفيرها ومعالجة المعطيات والبيانات مما يسهل عملية الاتصال.
- تطبيق برامج المعلوماتية بآليات وتقنيات إلكترونية حديثة ساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة من ناحية الزمان والمكان.
- برنامج الوسيط ساعد كثيرا في التقليص في الإجراءات البيروقراطية ووفر تحسين جودة الخدمات المقدمة لطالبي العمل.
- ساهم برنامج الوسيط في تعزيز الشفافية وتحقيق الرقابة الإلكترونية ونوعية الخدمات

ثالثاً: أهمية الدراسة:

يكتسي هذا الموضوع أهمية بالغة تتجلى من خلال:

- محاولة توضيح أهمية برامج المعلومات في تحسين الخدمات وترقية سياسة التشغيل بصفة عامة والوكالة الوطنية للتشغيل بصفة خاصة لما لها دور وفعالية في تحقيق التنمية في جميع المجالات.
- مدى استفادة المرفق العمومي من برامج المعلومات، لتقديم خدمات نوعية ترقى لمستوى إشباع حاجيات المواطن من جهة (طالب العمل) ومستخدمي الوكالة، ومن جهة أخرى مساهمة البرامج المعلوماتية

مقدمة

الحديثة في تحسين الخدمات ومدى استفادة الوكالة الوطنية للتشغيل من البرامج الإلكترونية، من أجل إضفاء الشفافية وتحقيق الرقابة الإلكترونية والمعالجة الآلية والأنية للمعلومات لتنظيم سوق العمل، والوصول إلى إحصائيات دقيقة وتوفير المعلومات لطالبي العمل، بهدف تحسين جودة الخدمات وترقية سياسة التشغيل في الجزائر.

رابعاً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف مقسمة إلى:

● أهداف علمية:

توضيح مفهومي برامج المعلوماتية وجودة الخدمات.

● أهداف عملية:

- واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل.
- دور البرامج المعلوماتية وبرنامج الوسيط الإلكتروني بشكل خاص في تحسين جودة الخدمات لطالبي العمل والمستخدمين.

خامساً: أسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختيارنا لموضوع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين الخدمة لوكالة التشغيل *دراسة حالة: برنامج الوسيط * إلى عدة أسباب نذكر منها:

● الأسباب الموضوعية:

- الأهمية التي يحتلها قطاع التشغيل بصفته قطاع حساس وأهمية برامج المعلومات في تحسين جودة الخدمة وذلك بعصرنته.
- الدور الجوهري الذي تلعبه الوكالة الوطنية للتشغيل في الوساطة وتقديم الخدمات لمتعاملها وطالبي العمل ودورها في تحقيق الموازنة في سوق العمل.

● الأسباب الذاتية:

- الانتماء لقطاع التشغيل بصفتي مدير في الوكالة الوطنية للتشغيل.
- الانتماء إلى البرامج المعلوماتية بصفتي أستاذ إعلام آلي.

- الرغبة في إيجاد حلول جديدة لمعالجة ظاهرة البطالة من منظور إداري يهدف إلى كسب الزبائن والمتعاملين.

سادسا: المناهج والاقترابات:

1. مناهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال تعريف لمصطلحي برامج (برمجيات) المعلومات وجودة الخدمة، والمنهج التحليلي كمنهج رئيسي من خلال شرح طريقة عمل برنامج الوسيط الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات (طالبي العمل) والمستخدمين.

كما اعتمدنا على منهج دراسة حالة، وذلك من خلال دراسة حالة الوكالة الوطنية للتشغيل بصفتها مرفق عمومي يسعى لتقديم خدمات للمتعاملين وتحسين جودتها.

2. اقترابات الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا هذه على توظيف الاقتراب الوظيفي المؤسسي الذي يعتمد على فكرة تفسير الوظائف، حيث تطرقنا إلى وظائف ومهام الوكالة الوطنية للتشغيل، كما استخدمنا الاقتراب القانوني للإشارة إلى بعض القوانين والمراسيم المنظمة للإطار القانوني لبرنامج الوسيط الإلكتروني.

ثامنا: إطار وحدود الدراسة:

تأتي هذه الدراسة لمعالجة موضوع مساهمة تكنولوجيا المعلومات (البرامج) في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل، متجسدة في الوكالة الوطنية للتشغيل وبرنامج الوسيط الإلكتروني ما بين 2020-2022.

تاسعا: محاور الدراسة:

تناولنا في الفصل الأول من هذا البحث:

الإطار المفاهيمي النظري لكل من البرامج المعلوماتية وجودة الخدمات وإجراءات تحسين جودة الخدمات والمتمثل في ثلاث مباحث:

فالمبحث الأول: يدور حول برامج المعلوماتية أما الثاني فيتعلق جودة الخدمات في حين المبحث الثالث يتجسد في إجراءات تحسين جودة الخدمات.

مقدمة

أما الفصل الثاني والمعنون بواقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط والذي يشمل على ثلاث مباحث:

يدور المبحث الأول حول التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، أما المبحث الثاني المعنون بالإطار المنهجي للدراسة الميدانية، وكان المبحث الثالث تحصيل حاصل عرض و تحليل نتائج أداة الدراسة واعتمدنا في جمع المعلومات للإلمام بمقومات الدراسة على المقابلة كأداة بحثية غير المقننة التي تقوم على الأسئلة الغير معدة مسبقا، وهذه للإحاطة بمختلف جهات نظر المبحوثين وتسهيل أكثر لعملية البحث، وكذا الاتصال المباشر بالموظفين الذين يقومون بتنفيذ هذه التقنيات الإلكترونية لفهم ومعرفة كيفية تأديتها والمتعاملين الاشتراكين مع الوكالة و كذا فئة طالبي العمل .

وفي نهاية بحثنا نأتي على اختبار صحة الفرضية الرئيسية من خطئها وكذا محاولة الإجابة عن الإشكالية الأساسية للدراسة، ومختتمين بجملة من النتائج المتوصل إليها والاقتراحات التي كانت في شكل آفاق للبحث في المستقبل.

عاشرا: صعوبات الدراسة:

نظرا لجدية الموضوع المطروح وخاصة في المجال التطبيقي واجهتنا صعوبات تمثلت في ندرة المراجع حول برنامج الوسيط الإلكتروني وبرامج المعلومات لأنها تعتبر جزء من تكنولوجيا المعلومات ودوره في ترقية وعصرنة الوكالة الوطنية للتشغيل وتحسين جودة الخدمة لطالبي العمل والمستخدمين. تزامن البحث مع المرسوم التنفيذي لتطبيق منحة البطالة المدرجة في شهر مارس 2022م، مما سبب لنا ضيق الوقت وعدم التفرغ الكامل للمذكرة.

الفصل الأول

تمهيد:

تعد برامج المعلوماتية بأدواتها المتطورة من المفاهيم الواسعة الانتشار وذات أهمية كبرى لما لها من آثار كبيرة على الحياة الإنسانية، وذلك لأنها غيرت كل شيء في حياة الأفراد والمؤسسات والشعوب والدول وذلك بتسيير نقل الكم الهائل من المعلومات ما بين الأفراد والمؤسسات فيما بينها مما جعلها وسيلة هامة في منظمات الأعمال الحديثة، حيث نجد أنه من غير الممكن تصور وجود أي نشاط إنساني، أو أي عمل جماعي منظم وفعال دون توفر المعرفة والقدرة على استيعاب مفردات تكنولوجيا المعلومات حسب تقنيات المعلوماتية المتطورة في اختراع الحواسيب.

ومما أحدثته هذه الأخيرة على مستوى تخزين ونقل المعلومات متجاوزة المكان والزمان خاصة مع ظهور شبكات الاتصال منعكسا إيجابيا على الخدمات المرفقة بمختلف أنواعها، إذ أن تقديم تلك الخدمات وجودتها بعد الدور الجوهري لتكنولوجيا المعلومات من أجل كسب رضا المواطنين، ومن أبرزها محاولة خلق مناصب شغل للوصول إلى التوازن في سوق العمل، وذلك للتخفيف من ظاهرة البطالة مجسدا في المؤسسات التشغيلية المختلفة وبرامجها المختلفة في إطار مواكبة العصرية لتحقيق سياساتها على أرض الواقع وتحسين جودة الخدمات باستعمال مختلف الوسائل والبرامج المعلوماتية الحديثة لضمان الفاعلية الضرورية من أجل تحقيق الهدف المنشود لهذه البرامج، واشتمل هذا الفصل على ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: أساسيات حول البرامج المعلوماتية**المبحث الثاني: الأسس النظرية لجودة الخدمة****المبحث الثالث: البرامج المعلوماتية المستخدمة في وكالات التشغيل**

المبحث الأول: أساسيات حول برامج المعلومات

تعتبر برامج المعلوماتية من أحدث الأدوات المستعملة في المنظمات والإدارات وحتى الحكومة، وأصبحت مفهوما مرتبطينا بظهور وتقدم المجتمعات، فهي تعتبر من أكثر الإدارات إسهاما في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة.

المطلب الأول: تعريف برامج المعلومات

يشمل برامج المعلومات مجموعة من التكنولوجيات التي تسمح بجمع وتخزين ونقل ومعالجة المعلومة في شكل صور، أصوات، وبيانات وهي تشمل الإلكترونيك الدقيق علم البعديات الإلكترونية والتكنولوجيا الملحقة¹.

- تعريف البرامج المعلوماتية:

هي مجموعة الأوامر التي سيتم تنفيذها بواسطة الحاسب الآلي بهدف إنجاز مهمة معينة، ويعتبر المكمل الأساس للحاسوب من أجل أن يصبح هذا الأخير أداة قابلة للاستعمال، وفي هذا التعريف العام يدخل عناصر مكملة مثل نظام البحث، برامج الجمع، مترجم، مكتبة البرامج المستعملة والتطبيقات². وهناك تعريف آخر : هو اصطلاح عربي يطلق على جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم عمل وحداته، وكذلك تطلق على البرامج الخاصة باستخدامات وتطبيقات المستفيد، وعن طريق البرمجيات ومنه يستمد الحاسوب أساس عمله، وعادة ما تصنف البرمجيات إلى فئتين عريضتين برامج النظم أو (برامج التشغيل) وبرامج التطبيقات³، وتعتبر البرمجيات الوسيلة التي تستخدمها الأجهزة والمعدات في أداء عملها، وهي سلسلة من العمليات على شكل خطوات واضحة تبين كيفية معالجة البيانات المختلفة مثل: حل المسألة العلمية أو احتساب العمليات التي تسجل دفاتر المحاسبة، وتحليل الإحصائيات وتوزيعها، حسب إضافتها المحددة وغيرها من العمليات العلمية والإدارية والاقتصادية⁴، ومدة المعالجة المركزية للبيانات بالطريقة التي تضمن تحقيق أهداف المنظمة، وبطبيعة الحال تحتاج البرمجيات إلى ملكات تقنية مؤهلة للعمل وتصميم الأنظمة وبرمجتها.

¹ محمود محفوظ، تكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005م، ص15.

² لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة) كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2004/2003، ص 9-10.

³ سليم الحسينية، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002م، ص 101/102.

⁴ محمد عبد حسين آل فراج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، إدارة تكنولوجي المعلومات، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م، ص 143.

وقد أثر التقدم التكنولوجي على إنتاج برمجيات كثيرة وفي مجالات مختلفة وارتبط ارتباطا قويا بنوع النشاط الذي تلازمه، وعلى الرغم من تنوع البرمجيات بشكل كبير إلا أن هناك تطبيقات متعددة يمكن من خلالها تحديد أنواع كثيرة من البرمجيات، وأن التطبيق الأكثر شمولاً هو الذي يشتر البرمجيات إلى نوعين رئيسيين هما برامج التشغيل والإدارة وبرامج الخدمة والإنتاجية¹.

تعد البرمجيات أو البرامج بمثابة القلب النابض لتكنولوجيا المعلومات، فالجهاز يعتبر آلة صماء عاجزة عن الإنتاج، إذ لم يتم تغذيته بالتطبيقات التي تم إدخالها عن طريق وسائط إلكترونية. ومن أهم تعريفاتها بأنها: " تلك المجموعة المنظمة من التعليمات التي تعطي للحاسوب في سياق منطقي، من أجل تمكينه من أداء عمله، والقيام بالمعالجات المطلقة"².

وتعرف أيضا بأنها: " عمليات مؤشرة يضعها مبرمجون أو مستخدمون لإبلاغ النظام الحاسوبي عن عمله"³.

وعرفت أيضا بأنها: " برامج تتعلق بإدارة ودعم عمليات النظام الحاسوبي والبرمجيات التطبيقية اللازمة لإنجاز مهمات متطلبات المستخدم"⁴.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن القول إن البرمجيات (البرامج) المعلوماتية هي مجموعة هي مجموعة من التعليمات والإرشادات لإنجاز مجموعة من الوظائف عن طريق الأوامر المعطاة للحاسوب.

¹www.Microsoft.com.

² عيسى قروش، الحاسوب وملحقاته المختلفة، دروس في مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية، موجه للطلبة س2 ماستر تسيير عمومي بقسم علوم التسيير، بجامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018م، ص 51.

³ صيد شاكر البرزنجي، محمود جمعة، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة (منظور اداري وتكنولوجي)، المكتبة الرقمية عن جامعة المدينة العالمية، 2013م، ص 127.

⁴ صيد شاكر البرزنجي، محمود جمعة، المرجع نفسه، ص 127.

المطلب الثاني: أنواع البرمجيات

تنقسم البرمجيات إلى قسمين رئيسيين هما:

1-برمجيات التشغيل:

وهي برمجيات تستخدم لغرض إعطاء الأوامر للأجزاء المختلفة من المكونات المادية للعمل وتنفيذ الإجراءات والعمليات الحسابية والمنطقية وللسيطرة على تدفق المعلومات واحتوائها وحركتها في الذاكرة الغير ملموسة أو المحسوسة التي تجعل الحاسوب ومكوناته أدوات فعالة لتنفيذ الأوامر والإجراءات مختلف التطبيقات، ومن أشهر هذه البرمجيات وحالياً Windows والتي ارتبطت واشتهرت بعد ظهور وانتشار الحواسيب المايكرونية Micro Computers، كما وتأتي هذه البرمجيات كجزء لا يتجزأ في الحواسيب حيث لا يمكننا أن نطلق على أي حاسوب هذه التسمية بدون وجود هذا النوع من البرمجيات، وهناك برمجيات تشغيل تحسن كل نوع من أنواع الحواسيب¹.

وكما يعد نظام التشغيل من أهم البرامج وعادة تقوم الشركات الكبرى المصنعة لأجهزة الحاسب بعمل أنظمة التشغيل، المتوافقة مع أجهزتها أو يقوم بتفويض شركات متخصصة لعمل أنظمة التشغيل لها ويطلق على المبرمجين الذي يقومون بكتابة وتطوير نظم التشغيل اسم (مبرمج النظم) ويمكن لعمل الحاسب بأكثر من نظام تشغيل واحد، ومن مهام نظم التشغيل².

أ. التحكم في مسار البيانات:

يتحكم نظام التشغيل في الوحدات الملحقة بالحاسب من حيث نقل البيانات من مكان لآخر ويقوم بتنظيم عمليات حفظ البيانات والبرامج على وحدات التخزين مع الاحتفاظ بمعلومات مفصلة عن حجمها وأماكن حفظها.

ب. تحليل البرامج إلى الذاكرة:

يقوم نظام التشغيل بتحميل البرامج إلى الذاكرة من الوحدات الملحقة أو من وحدات التخزين المرتبطة بالحاسب، ونقلها من وحدات التخزين إلى الذاكرة الرئيسية تمهيدا لتشغيلها.

ج. التحكم في وحدة الذاكرة الرئيسية:

1 إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغيبي، نظم المعلومات الإدارية، ص 143.

2 عبد الله بن عبد العزيز الموسوي، مقدمة في الحاسب والأنترنت.

يكون نظام التشغيل مسؤولاً عن عمليات توزيع الذاكرة الرئيسية على أكثر من مستخدم أو أكثر من برنامج، وتراعي عمليات التحكم أولويات التشغيل بالنسبة للبرامج أو بالنسبة للمتصلين بالحاسب.

د. التحكم في وحدات الإدخال والإخراج:

يتحكم نظام التشغيل في إدخال البيانات عن طريق لوحة المفاتيح أو الفأرة أو غيرها من وحدات الإدخال، كما لا يتحكم في عرض المعلومات على الشاشة أو إرسالها إلى الطابعة أو إرسالها إلى أي وحدة إخراج أخرى.

ذ. اكتشاف الأعطال:

يقوم نظام التشغيل بإرسال رسائل للمستخدم موضحاً نوع العطل وما المطلوب عمله كما أنه يقوم تلقائياً بتشغيل برامج اكتشاف الأخطاء وإصلاحها الملحقة به.

ويعمل نظام التشغيل بمجرد تشغيل الجهاز بعدد من الوظائف منها: قراءة وتنفيذ التعليمات والأوامر المخزنة في ذاكرة القراءة فقط، كما يقوم بفحص وحدات الحاسب للتأكد من سلامتها، ويقوم بتحميل نظام التشغيل من الأقراص المرنة أو الصوتية أو الصلبة وأيضاً استلام أوامر مستخدم الجهاز وتحميل البرامج والتطبيقات وتنفيذ تعليماتها كما يقوم بالعودة إلى نظام التشغيل وانتظار أوامر المستخدم.

2- برمجيات التطبيقات:

ويتمثل الجانب العملي لثقافة المعلومات من خلال مساهمتها في حل المشاكل التي تواجه إدارة الشركة وهي تستخدم تقنيات عديدة إضافة إلى الحواسيب لغرض تخزين وجمع ومعالجة ونشر المعلومات التي حققت مساهمة فاعلة في أداء الوظائف الإدارية من حيث التخزين الهائل للمعلومات ومعالجتها من جهة وفي الاتصالات الإلكترونية وإدارة الملفات وحل مشاكل الطباعة التقليدية من جهة أخرى¹.

1 عمر أحمد همشري، الإدارة الحديثة للمكتبات ومركز المعلومات، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001م، ص 366.

المطلب الثالث: وظائف برامج المعلوماتية:

سنتناول في هذا المطلب أهم وظائف برامج المعلوماتية التي تسند عليها المنظمات في التسيير ولعل أبرزها:

1- المعالجة الإلكترونية للبيانات:

كانت المعالجة اليدوية للبيانات تعتمد على المورد البشري وذلك للقيام بالعمل، من وسائط تعالج البيانات، فبالرغم من التطور في أدوات ووسائل المعالجة، إلا أن هذه الطريقة مازالت تحتل مكانة في المنظمات، ومن أبرزها سماتها:

- التسجيل يكون في السجلات والملفات يدويا.
 - استخدام الرفوف أو الملفات الخاصة في تصنيف البيانات والمعلومات.
 - الاستناد على العقل البشري للعمليات الحسابية أو المنطقية.
 - يتم الرجوع إلى الملفات عند الحاجة للمعلومات من الأرشيف.
- فبالنظر إلى التطور الذي شهده العصر الحالي من الاستعمال المكثف لبرامج المعلومات، أدى إلى ثورة كبيرة جدا في مجال معالجة البيانات، متخطيا بذلك النمط اليدوي وذلك باستعمال المعالجة الإلكترونية، والتي هي عملية إجراء سلسلة متناسقة من العمليات على البيانات المحددة، والخاصة بموضوع ما لغرض تحقيق نتائج معينة وفقا للتخطيط والوصول إلى حلول، وهي طريقة أكثر استخداما وانتشارا وتطورا إذ تعتمد على المنظومة الحاسوبية¹.

وتتميز هذه العملية جملة من الخصائص:

- تسجيل البيانات على وسائط مادية كالأشرطة الممغنطة، أو الأقراص المرنة أو الضوئية.
- تصنيف البيانات آليا باستخدام الحاسوب، وفقا للبرامج المستخدمة في المعالجة كما يتم الفرز بواسطة الحاسوب.
- إنجاز العمليات الحسابية والمنطقية في المعالجات الحاسوبية (وحدة المعالجة المركزية).
- حفظ المعلومات المستخرجة على وسائط التخزين الملحقة بالحاسب.
- نسخ المعلومات والوثائق الآلية باستعمال الطابعات.

1 صيد شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، المرجع السابق، ص 165.

إن التوسع الكبير في المنظمات وزيادة متطلباتها وحاجاتها أدى إلى زيادة حجم البيانات التي تتعامل معها، فالأنظمة اليدوية أصبحت عاجزة على تغطيتها من تخزين البيانات ومعالجتها، ومن هذا كان لزاما البحث عن وسائل للمعالجة لتحقيق الكفاءة، السرعة، الفعالية بحيث تمكن الوصول السريع للمعلومة عند الحاجة.

وهناك عدة أنواع للمعالجة الإلكترونية نذكر أهمها¹:

أ- **المعالجة المتزامنة:** حيث يعمل الحاسوب على إعطاء أكثر من عملية أو مهمة واحدة في زمن واحد، وهذا يتعامل الأجهزة مع التطبيقات، إذ أن الأجهزة تعمل مع الوحدات المتطورة وأجهزة التخزين ذات السعة العالية وأجهزة الإدخال والإخراج وتمتاز بسرعة فائقة، فكفاءة الحاسوب لا تقاس فقط بسرعة بل تقاس أيضا بإنتاجيته.

ب- **المعالجة الديناميكية:** يقوم الحاسب بعدة عمليات للمعالجة دون تدخل المستخدم، ومهمة المستخدم تتمحور فقط حول إدخال البيانات في أول مرحلة.

ج- **المعالجة بالدفعات:** حيث يتم تجميع البيانات في نظام لمعالجة بالدفعات على فترات زمنية محددة، ثم يكون معالجتها بصفة دورية متجددة.

2- وظيفة التخزين:

إن للتخزين وظيفة أساسية، فلكل حاسوب مهما كان نوعه أو حجمه أو قدرة اتساعه لتخزين المعلومات، فالتخزين يعني القدرة على حفظ المعلومات، هذه الأخيرة التي كانت في بادئ الأمر مجرد بيانات وبعد معالجتها صارت تعبر عن معلومات، حيث يتم تخزينها لكي يتم الرجوع إليها وقت الحاجة².

فذاكرة الوصول العشوائي (Ram) تحمل أو تحفظ البيانات والبرامج التي تنتج في وحدة المعالجة المركزية، وأن أي برنامج يراد تشغيله يجب أن يكون في ذاكرة الوصول العشوائي، وهذا ما يسمى بالتخزين الأساسي (Primary Stokage)، وما يعاب عليه هو التخزين المؤقت للبيانات والمعلومات فهي في عرضة للضياع بمجرد إيقاف تشغيل الحاسب، أو انقطاع التيار الكهربائي لذا نحن بحاجة إلى التخزين الدائم للمعلومات والبيانات والبرامج وهذا ما يطلق عليه التخزين الخارجي، أو التخزين الثانوي (Secondary Stokage)، لان المستخدمين يحتاجون لساعات تخزين كبيرة، نظرا لعملية تراكم البيانات ومعالجتها.

1 علال عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002م، ص 77.
2 عمر أحمد هاشم الشريف وآخرون، الإدارة الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013م، ص 116.

انطلاقاً مما سبق ذكره نصل إلى أن التخزين الثانوي يوفر التخزين الدائم، باستخدام أجهزة ثانوية مثل محرك الأقراص الثابت للبيانات، والبرامج التي يمكن الاحتفاظ بها بعد إيقاف تشغيل الحاسب، عن طريق نقل كتابة الملفات إلى أجهزة التخزين الثانوي.

3- وظيفة نقل المعلومات بواسطة الاتصالات الإلكترونية:

إن تداول المعلومات في الماضي كان يتم بطريقة تقليدية جداً، خاصة بين المنظمات، كان يتم نقل المعلومات في الماضي كان يتم بطريقة تقليدية جداً، خاصة بين المنظمات، كان يتم نقل الوثائق عن طريق البريد العادي، الذي يحتاج إلى توفر عمالة كبيرة لأداء كل عملية نقل وإرسال واسترجاع، مما أدى في التأثير في الاتصال وما نتج عنه الكثير من المشاكل والذي أثر سلباً على مردودية المنظمات في حين الوقت الحاضر أصبحت الاتصالات بين المنظمات ثم عن طريق التبادل اللاورقي للوثائق والبيانات أي أصبحت تتداول إلكترونياً، إذ صارت تضم الاتصالات الآلية التي تستدعي شبكات الكمبيوتر لنقل المعلومات على مستوى محاور ومواقع محددة¹، بحيث ترابط معا من خلال شبكة الاتصال المتاحة والتي تشمل على وصلات أو وسائل الاتصالات المختلفة كالخطوط التلفونية والكابلات المحورية وغير من الوسائل، كما تقوم الشبكات الحاسوبية بنقل وإرسال وتلقي المعلومات اللازمة من بينها²:

أ. **تحديد المسار:** وتعتبر هذه الوظيفة مهمة وخاصة عند تواجد أكثر من مسار لرسالة البيانات من المصدر المستلم للشبكة، إذ يستخدم في هذا الإطار جدولاً يشمل على بيانات مختلفة عن المسارات المتاحة.

ب. **الاتصال المتعدد:** تسمح هذه الوظيفة بمشاركة عدد من وسائل الاتصال البديلة في وصلات البيانات ذات السعة العالية.

ج. **التركيز:** يخدم هذه الوظيفة نفس الأعراض التي تخدمها وظيفة الاتصال المتعددة، كما تنجز مهام إضافية تبرمج لها، وتضمن وظيفة التركيز على اختيار خطوط اتصالات عديدة بطيئة السرعة وتركيزها في عدد أقل من خطوط الإخراج عالية السرعة³.

1 خالد بكرو، مرجع سبق ذكره، ص 233.

2 حاج طويل وآخرون، العلوم الفيزيائية والتكنولوجيا، ديوان المطبوعات المدرسية، الجزائر، 2019م، ص 188.

3 محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الشروق، القاهرة، مصر، 1989م، ص 198/199.

لقد أثرت برامج الاتصالات في نقل المعلومات والبيانات عن بعد، على زيادة اعتماد منظمات المعلومات، كالمكتبات والمراكز المختلفة على النهايات الطرفية ذات الوصول المباشر عن بعد بأجهزة الكمبيوتر في تبادل المعلومات، ونقلها بين نظم الحاسوب المختلفة.

المبحث الثاني: الأسس النظرية لجودة الخدمة

تعد الجودة سلاحا تنافسيا، لذا ازداد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور الجودة، كما أصبح الزبائن هم أيضا أكثر اهتماما بالجودة نظرا للدور الذي تلعبه في أداء الخدمة وتقديمتها، وما للجودة من أثر على حجم الطلب على الخدمات، إذ تعد توقعات الزبائن وحاجاتهم من العوامل المهمة في تقييم الجودة.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمة:

نظرا للأهمية المتزايدة للخدمات في الوقت الحالي، حاولنا تسليط الضوء على مفهوم الخدمة وخصائصها وتصنيفاتها.

1- طبيعة الخدمة ومفهومها:

يرجع أصل كلمة الخدمة أو service إلى كلمة لاتينية *servicium* والتي تعني العبودية أي كثرة خدمة الأسيد أي الملوك أما في النشاط الاقتصادي فإن السيد هو المستهلك أو العميل¹، كما يمكن فهم طبيعة الخدمة من خلال تحليل العلاقة بينها وبين المنتجات المادية، وهذا بسبب الترابط والتزامن الوثيق فيما بينهما، فتصنيف الخدمة لا يمكن أن يكون بمعزل عن المنتج، وعليه فكلمة الخدمة في طبيعتها غير واضحة المعالم، وهذا عائد إلى عدة أسباب توجزها في النقاط التالية²:

- إن كلمة "الخدمة" توحى بالشيء المعنوي أكثر منه المادي ولذلك غالبا ما يستعمل لفظ المنتج للتعبير عن الخدمة كقولنا منتجات سياحية أو فندقية؛
- إن كلمة "الخدمة" لا تشمل قطاع معين أي أن قطاع الخدمات متنوع جدا.

لطالما اعتبرت الخدمة متعلقة بالعنصر البشري، ولكن هذا المفهوم نقص مفعوله في وقتا اكتسحت فيه الآلة ميدان الخدمات مثل الغسيل الآلي للسيارات، آلات تقديم القهوة وغيرها، أي أن الخدمة تتغير بتغير المحيط التكنولوجي³.

¹ جميلة مديوني، تسويق الخدمات حالة الهاتف النقال بمؤسسة جيزي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب، بالبيدة، البلدة، 2004/2003م، ص 14.

² حكيم بن جروة، دور إستراتيجية التسويق في تحسين مؤسسات الاتصال، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب، بالبيدة، 2007م، ص 32.

³ جميلة مديوني، مرجع سبق ذكره، ص 14.

وقصد إزالة الغموض الذي يكتنف مفهوم الخدمة ولو نسبيا، ارتأينا تسليط الضوء على عدد من التعريفات التي جاءت بها أدبيات التسويق:

فقد عرف "كوتلر" الخدمة على أنها: " أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج ملموس¹.
وتعرفه Skinne: "الخدمة هي منتج غير ملموس يحقق المنفعة مباشرة للمستهلك كنتيجة لأعمال جهد بشري أو ميكانيكي للأفراد والأشياء"².

كما عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها: "هي منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها، وهي تقريبا تقنى بسرعة، الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها فهي تتكون من عناصر ملموسة متلازمة وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة"³.

وبناء على ما سبق يمكن القول إن الخدمة هي: نشاط أو مجموعة من الأنشطة يقدمها طرف لآخر وتحقق له منفعة وتكون ذات طبيعة غير ملموسة في غالب الأحيان، كما تكون مرتبطة بمنتج مادي ملموس.

2- أهمية الخدمات:

ازدادت أهمية الخدمات في الآونة الأخيرة عما كانت عليه بالسابق لأسباب عديدة أهمها:

- ارتفاع نسبة العاملين في قطاع الخدمات، حيث تشير الدراسات إلى أن أكثر من ثلثي مجموع القوى العاملة في العالم تعمل في قطاع الخدمات؛
- ارتفاع نسبة الخدمات في الناتج القومي الإجمالي (GNP)، حيث تشير الإحصائيات أن الخدمات مساهمة في (72%) من الناتج القومي الإجمالي لاقتصاد الاتحاد الأوروبي؛

¹ أمين برنجي، الخدمات السياحية وأثرها على سلوك المستهلك، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسويق، تخصص الإدارة التسويقية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2008/2009م، ص 65.

² محمد بوقير، دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمات الصحية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسويق، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب، البلدة، ص 123.

³ نظام موسى سويدان، شقيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، ط2، دار حامد، عمان، 2003م، ص 226.

- الزيادة في أعداد السلع التي تحتاج إلى خدمات فسلع الكمبيوتر والإنترنت وأنظمة الأمان تحتاج إلى خدمات متخصصة مثل التركيب والصيانة والتدريب وقطع الغيار؛
- ارتفاع مستويات الدخل في كثير من دول العالم مما جعل الإنفاق على كثير من الخدمات أمرا ممكنا وميسورا؛
- التغييرات التكنولوجية التي حدثت في منظمات الأعمال فالتسويق الإلكتروني واستخدام التكنولوجيا أدى إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات المدعمة لهذه الأنشطة¹.

3- خصائص الخدمات:

على الرغم من وجود علاقة بين السلع والخدمات بشكل وآخر، إلا أن هناك بعض الخصائص التي تميز الخدمات والتي يمكن أن تؤثر في تصميم البرامج التسويقية وصياغة الاستراتيجيات والسياسات التسويقية ويمكن إيجاز تلك الخصائص كما يلي:

- أ. عدم الملموسية:** وبالتالي يتعذر على العميل تبعا لذلك إدراك الخدمة من خلال حواسه الخمسة، إذ أنه لا يستطيع أن يتذوق أو يشم أو يسمع أو يرى أو يلمس الخدمة قبل اقتنائها عكس السلع، وبالتالي لا يمكنه تقييم جودة الخدمة قبل استهلاكها.
- ب. عدم الانفصالية:** وتعني تلازم عمليتي الإنتاج والاستهلاك للخدمة، وتشير الخاصية التلازمية إلى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة والمستفيد، فغالبا ما يتطلب الأمر حضور المستفيد من الخدمة عند تقديمها، كما يترتب أيضا على هذه الخاصية ضرورة مساهمة أو مشاركة المستفيد في إنتاجها، وهذه السمة تعتبر أساسية حيث لا يمكن أداء الكثير من الخدمات دون توافرها، وكمثال على ذلك نجد أن دقة تشخيص الطبيب لحالة المريض تتوقف إلى حد كبير على دقة المعلومات والإجابات التي يعطيها المستفيد لمزود الخدمة.
- ج. عدم التجانس "تباين الخدمة":** فمن الصعب على مقدم الخدمة أن يقدم خدمات متجانسة من حيث الوقت والمكان، كما أن التيقن من ثبات الأداء عند المقابلة بين الزبون ومقدم الخدمة هو نسبي، ومنه عدم القدرة في الكثير من الحالات على تمييز الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير.

¹ زكرياء عزام وآخرون، مبادئ التسويق الحديث، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008م، ص 258-259.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الجودة:

1- مفهوم جودة الخدمة:

تعددت التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة، وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة ومن يمكن إعطائها التعاريف التالية:

- معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة.
 - تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء وأن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل للأبعاد الجودة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل¹.
 - وجودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، وهذا ما يؤكد عليه الباحثان (Krajewski&Ritzman) فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة للمعايير الموضوعة مسبقاً لهذه الخدمة، أما الجودة من منظور المستفيد/الزبون فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته².
- إن لجودة الخدمة مكونين أساسيين:

1. الجودة الفنية (TechnicalQuality): وتشير إلى الجوانب الكمية للخدمة والتي يمكن التعبير عنها كمياً.
2. الجودة الوظيفية (FunctionalQuality) وتشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة (الزبون).

¹ عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات، العدد 3، جامعة حسينية بن بوعلين الشلف، الجزائر، 2005م، ص ص 257/258.

² إبراهيم بظاظو، أحمد العمارة، تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 45، جامعة بسكرة، 2010م، ص 9.

2- أهمية جودة الخدمة:

تتمثل أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي:

1. **نمو مجال الخدمة:** لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات.
2. **ازدياد المنافسة:** إن زيادة عدد المؤسسات الخدمية يؤدي ذلك إلى زيادة المنافسة، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
3. **فهم الزبائن:** إن الزبائن يريدون معاملة جيدة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة، والفهم الأكبر للعملاء.
4. **المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:** أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب زبائن جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة¹.

3- أبعاد جودة الخدمة:

- توصل مجموعة من الباحثين إلى أن الأبعاد التي تبني عليها الزبائن توقعاتهم وإدراكاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة تمتد لتشمل عشرة أبعاد رئيسية هي:
1. **الاعتمادية:** تشير إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعود بها بشكل دقيق يعتمد عليه، فالمستفيد يتطلع إلى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت والإنجاز، تماما مثلما تم وعده بذلك وأن يعتمد على مزود الخدمة في هذا بذاته.
 2. **الاستجابة:** والتي تشير إلى سرعة استجابة مقدمي الخدمة لمطالب واحتياجات الزبائن.
 3. **الجدارة:** وهي تمثل مدى استعداد مقدم الخدمة ومستوى المعرفة لديه دورا كبيرا في إعطاء الثقة التي تتضمن المستفيد وتجعله واثق من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقا لتوقعاته؛
 4. **المصداقية:** حيث تلعب قدرات مقدم الخدمة ومستوى المعرفة لديه دورا كبيرا في إعطاء الثقة التي تتضمن المستفيد وتجعله واثق من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقا لتوقعاته.

¹ بوعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006م، ص 66.

5. **الأمان:** تعد هذه الخدمة دورا كبيرا وفعال في جذب الزبائن لطلب الخدمة لأن توفر عنصر الأمان والثقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد، إن الحاجة إلى الأمان يمثل أحد الحاجات الأساسية التي يبحث عنها المستفيد في الخدمة¹.

6. **درجة فهم مقدم للخدمة:** يقصد بها درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد وكم من الوقت والجهد يحتاج هذا المورد كي يفهم المستفيد لطلباته خاصة مشاعر المستفيد وتقدير هذه المشاعر².

7. **الاتصال:** وتعني تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بين مقدمي الخدمة والزبائن بشكل سهل وبسيط³.

8. **الوصول للخدمة:** لا يتضمن هذا البعد الاتصال فحسب، ولكن كل ما من شأنه أن يسير من الحصول على الخدمة مثل: ملائمة ساعات العمل وموقع المؤسسة.

9. **الأشياء الملموسة:** غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية مثل (المعدات والأجهزة والأفراد...)

10. **اللباقة:** وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدرة من الاحترام والأدب، وأن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والود بين مقدم الخدمة والزبون⁴. بعد فترة وجيزة قام نفس الباحثين بتقليص الأبعاد إلى خمسة أبعاد وهي:

1. **الاعتمادية:** وهذا البعد من الأبعاد الخمسة أكثر ثباتا ويكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جود الخدمة عن الزبائن وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق.
2. **الضمان (الثقة والتوكيد):** خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة⁵.

¹ توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن أساليب الحديثة في المعايير والمقاييس، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005م، ص 45.

² محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010م، ص 92 – 94.

³ توفيق محمد عبد المحسن، المرجع السابق، ص 45.

⁴ قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق، عمان، 2006. ص 94 – 95.

⁵ تسيير العجاردة، التسويق المصرفي، دار ومكتبة الحامد، عمان، 2004م، ص 334 – 336.

3. **الاستجابة:** ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات، تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم¹.

4. **الأشياء الملموسة:** وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال²؛

5. **التعاطف (العناية):** وتعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون³.

المطلب الثالث: خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة:

لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب إتباع الخطوات التالية:

1- **جذب الانتباه وإثارة الانتباه بالزبائن:** ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال المواقف التي يبديها مقدم الخدمة للزبائن وفقاً لما يلي:

- الاستعداد النفسي والذهني لمواجهة الزبائن، وإشعارهم بالاهتمام بهم؛
- حسن المظهر والمقابلة الإيجابية والفاعلة نحو الزبائن؛
- الابتسامة والرقّة والدقة في التعامل مع الزبائن وإظهار روح الود والمحبة في مساعدتهم؛
- الروح الإيجابية المتفاعلة نحو الزبائن بصرف النظر عن الجنس والمظاهر... الخ؛
- الثقة بالنفس وقوة الشخصية وانتهاج الموضوعية في التفاعل والتعامل مع مختلف الزبائن؛
- الدقة التامة في إعطاء المواصفات الدقيقة عن السلعة أو الخدمة وعدم اللجوء للمبالغة؛
- إشعار الزبائن بالسعادة المتناهية في تقديم الخدمة.

وكل هذا يعد بمثابة صورة ذهنية فاعلة تشدّ الهمم إضافة إلى أنها تعزز سبيل الولاء الدائم للزبائن في اقتناء الخدمة وتكرار حصولها باستمرار⁴.

¹ مروان جمعة الدرويش، أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة للرياض، المملكة العربية السعودية، نوفمبر 2009م، ص 5.

² عبد المحسن تعساني وآخرون، قياس مدركات العملاء لجودة الخدمات الصحية وأثرها على رضاهم وتطبيق ذلك على المشافي الجامعية السورية، مجلة بحوث، جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد لعام 2007م، ص 114.

³ فارس محمود، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، غزة، 2005م، ص 79.

⁴ خضير كاضم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط 1، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان، 2002م، ص 217/218.

2- خلق رغبة لدى الزبائن وتحديد حاجاتهم: ومن المتطلبات الأساسية التي يتم اعتمادها بهذا الشأن ما يلي:

- العرض السليم والمنطقي والمرتب لمزايا السلعة أو الخدمة؛
- التركيز على نواحي القصور في السلع والخدمات التي يعتمد عليها الزبون؛
- اعتماد كافة المعدات البيعية كوسيلة للتأثير على حاسة السمع واللمس والشم... الخ؛
- ترك الفرصة للزبون بشكل كامل لكي يستفسر عن كافة الأمور التي يجب أن يستوضحها وأن يكون مجهز الخدمة مستعد للرد عليها على تلك الاستفسارات بموضوعية ودقة دون مبالغة أو تهويل.
- التركيز على الجوانب الإنسانية بالتعامل كالترحيب، الابتسام والشعور بالأهمية، توفير متطلبات الحاجات الحالية والمستقبلية للزبائن.

3- خلق إقناع الزبون ومعالجة الاعتراضات لديه: ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

- أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع الزبائن وهي (أن الزبون دائما على حق)، وفي هذا المجال يمكن الاعتماد على مجموعة من المبادئ كما يلي:
- الاعتماد على مبدأ نعم هذا صحيح، ولكن حيث يظهر البائع للزبون اتفاقه مع وجهة نظره في جزء منها ثم يعمل على تنفيذها بنكاء.
- الإقلال قدر الإمكان من الاعتماد على النفي المباشر مع إمكانية الاعتماد عليه في الحالات التي لا يكون منها مفر من اللجوء إليه.
- طريقة التعويض: وهي تقوم على المثل الشائع أن الغالي ثمنه فيه، فإذا قام الزبون بالاعتراض على ثمن السلعة، يمكن التسليم معه بارتفاع السعر، لكن عند أخذ اعتبارات الجودة، فإن ذلك يجعلها تظهر بأنها الأوفر من الناحية الاقتصادية.
- طريقة العكس: تقوم على قلب الاعتراض إلى ميزة، مثال ذلك الاعتراض على بعض أنواع السيارات بأنها صغيرة، وهنا يمكن الرد بأن ذلك من أهم مميزاتها حيث أنها تحتاج إلى مساحة أقل بالنسبة لأماكن الانتظار والوقوف فضلا على أنها يمكن المرور بسهولة نسبية في أماكن اختناق المرور.
- طريقة الاستجواب: تقوم على لجوء مقدمة الخدمة البيعية والتسويقية إلى توجيه بعض الأسئلة للزبون يكون في الإجابة عليها اتقاء لاعتراض الزبون.
- يجب على مقدم الخدمة أن يكون مسمعا جيدا للزبون وان يظهر الاهتمام واليقظة بحديث الزبون ويمكن أن يدون بعض الآراء والملاحظات بالنسبة للزبون؛

- يجب على مقدم الخدمة ألا يأخذ اعتراضات الزبون بالقضية المسلم بها؛
- من الأمور الهامة عند الرد على الاعتراضات ألا يشعر مقدم الخدمة الزبون بأنه قد هزم في المنافسة، حيث إن هذا الشعور قد يؤدي إلى نتائج عكسية وقد يعمل على فشل المهمة بعد أن كادت أن تنتهي بنجاح¹.

4- التأكيد من استمرارية الزبائن بالتعامل مع المؤسسة: ويمكن ذلك بـ:

- الاهتمام بشكاوى الزبائن وملاحظاتهم: ويتطلب هذا الأمر من مجهزي الخدمات أن يكونوا على درجة عالية من الصبر في استيعاب شكاوى المستهلكين واتخاذهم الإجراءات الكفيلة لمعالجة المواقف من خلال:
 - الاعتذار عن الخسارة لهم وإشعارهم بأهمية الشكوى المقدمة من قبلهم؛
 - تعويضهم عن الخسارة الناجمة عن ذلك؛
 - استبدال الإجراءات التالفة أو غير الصالحة للاستخدام بالسلعة؛
 - استبدال السلعة بأكملها بسلعة أخرى ثم في نهاية المقام يقدم الشكر لهم وتعظيم دورهم في دعم المؤسسة.
- توفير الخدمات ما بعد البيع: على مجهزي الخدمة أن يتابعوا باستمرار تقديم الخدمات ما بعد البيع مثل: خدمات التركيب، خدمات الصيانة، خدمات القائمين على التشغيل، توفير قطع الغيار للأجزاء التي يتم تلفها أثناء الاستعمال... الخ.

¹ خضير كاظم حمود، المرجع السابق، ص 118 - 122.

المبحث الثالث: البرامج المعلوماتية المستخدمة في وكالات التشغيل

سنتطرق في هذا المبحث إلى تعريف بأهم البرامج المعلوماتية وقواعد المعطيات التي اعتمدها الوكالة الوطنية للتشغيل، قبل تطرق إلى برنامج الوسيط الإلكتروني كحالة للدراسة محاولين إبراز سلبياتها ومن خلال تعريف به وما أتى من إضافات على الوكالة الوطنية للتشغيل وقطاع التشغيل بصفة عامة، وذلك بالتطرق إلى ثلاثة مطالب مفصلة كالتالي:

المطلب الأول: البرامج التقليدية لمعالجة سوق الشغل**المطلب الثاني: برنامج الوسيط الإلكتروني: النشأة، التعريف الخصائص****المطلب الثالث: الوسيط كبرنامج لعصرنة الوكالة الوطنية للتشغيل**

المطلب الأول: البرامج التقليدية لمعالجة سوق الشغل

اعتمدت الوكالة الوطنية للتشغيل في تسييرها على ثلاث معطيات من شأنها ضبط سوق الشغل¹، وكذا الموازنة بين طلبات العمل وعروض العمل، وتقديم إحصائيات دقيقة في كل ما يتعلق بهذا الآجال، وتتمثل هذه المعطيات في برنامج المساعد في التشغيل Assist D'emploi وبرنامج تسيير جهاز المساعدة على الإدماج المهني gestion de DAIP وأخيرا التطبيقات المتعلقة بإعداد التقارير الإحصائية.

فقاعدة المعطيات Assist D'emploi تسعى للتسجيل طالبي العمل ومعالجة عروض العمل والمقاربة بينهما، إلا أن هذا النظام في التسيير لم يرقى إلى المستوى المطلوب وذلك لتخلله عدة نقائص نذكر منها²:

- تكرار المعطيات خاصة عند تسجيل طالبي العمل أكثر من مرة.
- تسجيل طالبي العمل في أكثر من وكالة.
- عدم توفر الحد الكافي من المهن والوظائف.
- صعوبة التنسيق والمتابعة لتحديد قواعد المعطيات.
- التبادل اليدوي للمعطيات مما يؤدي إلى تلفها في بعض الأحيان.
- لكل وكالة حساب واحد فقط، فبالتالي هو غير مؤمن، وهو ما يشجع بالتلاعب بالمعطيات والمعلومات.
- صعوبة صيانة قواعد معطيات لتعدد نسخها.
- أما بالنسبة لبرنامج تسيير جهاز المساعدة على الإدماج المهني كقاعدة معطيات ثانية، إذ سعى للتحقيق من البطالة من خلال العمل على توظيف طالبي العمل أصحاب التأهيل الجامعي وخريجي المعاهد والتكوين المهني، وحتى الذين لا يملكون مؤهلات مهنية، هو الآخر يقوم على قاعدة معطيات تقتصر للعصرية التقنية والبشرية، حيث أنه لكل وكالة قاعدة معطيات خاصة بها تقوم بإرسالها دوريا الفرع الولائية للتشغيل، وهذه الأخيرة تقوم بتجميع جميع المعطيات لترسلها إلى مديرية التشغيل المكلفة بتسيير هذا الجهاز، وهو من شأنه أن يسبب التلف لهذه المعطيات في بعض الأحيان.

أما إعداد التقارير الإحصائية، فكل وكالة محلية تقوم بإرسال إحصاءاتها المتعلقة بطالبي العمل وعروض العمل، وفقا لمختلف المعايير المعتمدة إلى الوكالة الولائية، وهي بدورها تقوم بتجميعها وإرسالها إلى المصالح

¹ س زيادي، نظام المعلوماتي الوسيط، دروس تدريب ورسكلة مقدمة لإطارات الوكالة الوطنية للتشغيل، بمركز التكوين للوكالة الوطنية للتشغيل،

2016م، ص 03.

² نفس المرجع، ص 04.

المتخصصة في المديرية العامة للوكالة الوطنية للتشغيل، فهذه العملية المنتهجة في التعامل بين الوكالات تؤدي إلى غياب الدقة في تحصيل إحصائيات واستغراق فترة زمنية لوصولها إلى المركز.

وعليه من خلال ما سبق نصل إلى أن هناك فجوات تقنية وأخرى تنظيمية خلفها النظام التقليدي.

فتمثلت الفجوات التقنية في:

- تعدد قواعد المعطيات تأثر على دقة المعلومات المقدمة للحصول على إحصائيات صحيحة.
 - لا مركزية نظام المعلومات من شأنه عدم تحقيق الأهداف المسيطرة والتي تدعو إلى تأمين المعلومات وتحديثها.
 - تعدد قواعد المعطيات يساهم في إضعاف التسيير النوعي للوكالة الوطنية للتشغيل.
 - الافتقار إلى الآلية والسرعة، يرهن الوصول إلى المعلومة في زمن وجيز.
 - المعالجة اليدوية من شأنها خلق تغيرات في المعطيات والبيانات.
- في حين تمثلت الفجوات التنظيمية الوظيفية في:

- أن الموظفين المكلفين بالوساطة في سوق الشغل بالوكالة الوطنية للتشغيل، كانت مهاراتهم محدودة في التسيير وهذا لنقص الدورات التدريبية والتكوينية في هذا المجال
- نقص المعلومات المتاحة التي تقتصر للدقة والنوعية، من شأنه أن يؤدي إلى ضعف التنسيق بين الجهات الفاعلة في قطاع التشغيل.
- عدم وجود توافق بين الأهداف الموضوعة سلفا، والخدمات المقدمة للجماهير المستهدفة من قطاع الشغل.

وعليه فالنظام القديم لم يرقى التي تقديم خدمات متميزة لطالبي الشغل خاصة لمحدودية مدونة المهن والوظائف، وكذا ما ساد من فساد إداري مقترن بضعف الشفافية، الرقابة وانتشار الرشوة والمحسوبية، وهذا ما دفع بالدولة الجزائرية المتمثلة في شخص الوكالة الوطنية للتشغيل إلى محاولة إيجاد حل وللتطوير وترقية وعصرنة الخدمات المقدمة وفق برنامج معلوماتي إلكتروني لدعم قطاع التشغيل في الجزائر.

المطلب الثاني: برنامج الوسيط الإلكتروني، النشأة، التعريف والخصائص:

1- النشأة:

في سنة 2009م قامت الهيئات الوصية عن التشغيل في الجزائر بعقد اتفاقية مع الاتحاد الأوروبي، فيما يعرف بدعم قطاع التشغيل في الجزائر (PASCA)، يهدف هذا البرنامج لتطوير احترافية الأداء الوظيفي للقطاع، والتنظيم بين الوكالة وجمهورها، بالاستفادة من مختلف الشبكات الاتصالية، وقد تم إبرام اتفاق جزئي من 2009 إلى غاية 2012م مع خبراء التشغيل من السويد للاستفادة من تجاربهم، كما تم تدريب المشرفين على الوكالات المحلية للتشغيل بالجزائر في إدارة الأعمال، كما تم تجسيد التعاون بين الإسبان والوكالة الوطنية للتشغيل في دعم وتطوير الوحدات المحلية للتشغيل، وتم ذلك في 2011م إلى 2012م، ومدة الشراكة إلى قطب التشغيل الفرنسي لتقديم الدعم التقني لإعداد المدونة الجزائرية للمهن والوظائف، ومحاولة تكييفها مع البيئة الجزائرية، و تم هيكلتها في سنة 2014م¹، لتكون اللبنة الأساسية لتأسيس النظام المعلوماتي الجديد " برنامج الوسيط الإلكتروني" والذي يقوم على جملة من التعهدات والاتفاقيات التي تقوم على التكوين المستمر لإطارات الوكالة الوطنية للتشغيل، وهذا الاستخدام الأمثل لهذا البرنامج.

وفي الفاتح من مارس 2014 تم إطلاق برنامج للوسيط الإلكتروني في الجزائر، انطلاقا من الوكالة الولائية للتشغيل بالبلدية، وواصلت انتشاره عبر جميع وكالات التشغيل المحلية عبر كافة القطر الوطني، ليختتم تعميمه بولاية ورقلة يوم 7 فيفري 2016، وبهذا تكون جميع وكالات التشغيل في الوطن تعمل ببرنامج الوسيط الإلكتروني.

2- التعريف:

تعددت تعريفات برنامج الوسيط الإلكتروني وذلك لاختلاف وجهات نظر التي ينظر منها البرنامج، هناك من عرفه أنه عبارة عن قاعدة سجل بيانات لجمع المعلومات لطالب العمل، تم من خلالها تكوين ملف خاص به وتتمتع هذه القاعدة بنظام فرز حسب طلبات الشركات أي بمجرد أن يتم عرض طلب المؤسسة ثم تسجيل طالب العمل بطريقة تلقائية في شركة أو شركتين حسب العرض ويقوم مكتب التشغيل بالاتصال بطالب العمل من أجل أن يختار التي يريد هو أن يعمل بها، عكس ما كان من قبل حيث أن صاحب العمل يسجل وهو لا يحمل عمل الشهادة التي تبحث عنها المؤسسة.

¹Agence National de l'emploi: projet d'appui au secteur de l'emploi (PASEA) ANAM – 2012 p07

هناك من عرفه أنه عبارة عن خدمة عن بعد يقدمها الوكالة الوطنية للتشغيل لمرتفقين سواء أكانوا طالبي العمل أو المستخدمين لطالبي العمل، وتوفير اليد العاملة النوعية للمستخدمين".

ومن زاوية أخرى اعتبر برنامج الوسيط جاء لتصحيح ومعالجة نقائص النظام القديم، من خلال توفير المعلومة الدقيقة في وقت وجيز وتوثيق جميع العمليات التنظيمية وتخزينها.

ارتباط برنامج الوسيط الإلكتروني ارتباطا وثيقا بالمدونة الجزائرية للمهن والوظائف والتي هي في شكل بنية شجرية تجمع أربعة مستويات¹.

- القطاعات وعددها 16

- المجالات وعددها 87

- المجالات الفرعية عددها 36

- البطاقة الوظيفية أو المهنية وعددها 422

وتجدر الإشارة إلى أن مجموعة الوظائف والمهن تخص القطاعات الاقتصادية.

تعتبر مدونة المهن والوظائف هي قلب برنامج الوسيط وهو ركيزة الأساسية للوكالة الوطنية للتشغيل، ولاستغلال الأمتل لهذه البرنامج يتطلب تحسين أداء إطارات الوكالة الوطنية للتشغيل من خلال الحرص على تقديم خدمات نوعية وتحسينها لفائدة طالبي العمل والمستخدمين وهو ما من شأنه² يسمح بتقديم أحسن سوق للشغل.

ومما تم تقديمه سابقا يمكن تعريف برنامج الوسيط هو بمثابة نظام معلوماتي إلكتروني تابع للوكالة الوطنية للتشغيل، يهدف إلى استعمال برامج معلوماتية وتكنولوجيا المعلومات في مجاله عروض العمل وطلبات العمل بصفة آلية ودقة متناهية وسرعة في الأداء وتقديم إحصائيات دقيقة لتساهم في ضبط توازن سوق الشغل.

¹ سليم امزال، إزابيل بوني وآخرون، المدونة الجزائرية للوظائف والمهن، الوكالة الوطنية للتشغيل، الجزائر، ج 1، 2015، ص10

²NAIMA BOUZIDI ABDELMALEK DJELLOUADJI : WASSIT VERSION 1.4.0 NOUVZAUTÉ ET ANÉTIORATION), ANEM . 2018 ALGERIE .PO4

3- الخصائص:

لبرنامج الوسيط عدة خصائص تميزه عن النظام القديم السابق ونذكر منها:

- يستند برنامج الوسيط الإلكتروني على المدونة الوطنية للمهن والوظائف في تحديد ملمح طالب العمل أو في تسجيل عروض العمل.
- يعتمد برنامج الوسيط الإلكتروني على المقارنة الإلكترونية بين عروض العمل وطلبات العمل، وهو ما يسمح بتجسيد أكثر احترافية ونجاعة في عملية المقارنة.
- يقوم برنامج الوسيط الإلكتروني على المقارنة المحلية والجهوية والوطنية في طلبات العمل مع عروض العمل.
- يعمل برنامج الوسيط على تسهيل الخدمات المقدمة لطالبي العمل والمستخدمين، من خلال توفير خدمة الوسيط عن بعد.
- السرعة والآلية في معالجة عروض وطلبات العمل.
- يتميز بالسرية التامة في تأمين معلومات، بحيث لكل مستشار حسابه الخاص ورقمه الخاص.
- تعزيز الشفافية من خلال إتاحة المعلومة عبر كافة الوسائل وشبكة المعلومة خاصة خادمة الأنترنت.
- مركزية المعلومة، حيث أن جميع الوكالات يتم تخزين قاعدة بياناتها على مستوى المديرية المركزية للوكالة الوطنية للتشغيل.

ولنلاحظ أن برنامج وسيط الإلكتروني تحسن وادخل عدة إضافات وذلك بتكيف مع الانشغالات الواردة والمستجدات الراهنة في القطاع.

المطلب الثالث: الوسيط كبرنامج لعصرنة الوكالة الوطنية للتشغيل

لقد ساهم برنامج الوسيط الإلكتروني في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل، وذلك باعتماده على جملة من المؤشرات والمعطيات والمعايير النوعية التي جاءت على أعقاب التطبيقات السابقة، التي لم ترقى إلى المأمول في كسب رضا الزبائن والمتعاملين، وكثرة الانتقادات الموجهة للتطبيقات الكلاسيكية المعتمدة آنذاك، ولهذا عمدت الجهات الرسمية إلى إيجاد حلول آنية للنهوض والرقى بقطاع التشغيل، وإضفاء خدمات نوعية التحقيق مزيد من الشفافية، وكذا تكريس مبدأ الرقابة الإلكترونية، لدعم سياسات التشغيل في الجزائر.

1- الرقابة الإلكترونية:

تعد الرقابة الإلكترونية وسيلة لمحاربة الفساد بطرق وآليات الكترونية حديثة، تساهم إلى حد بعيد في تحسين الأداء الوظيفي على المستوى الداخلي للوكالة المحلية للتشغيل، وكذا على المستوى الخارجي، إذ تتجلى في دور برنامج الوسيط الإلكتروني في محاربة التسجيل في أكثر من وكالتين، خلافا لما كان سائداً في السابق حيث كان طالب العمل بإمكانه التسجيل في وكالتين أو أكثر، وذلك لانعدام التوحيد والتنسيق بين قواعد المعطيات اللامركزية للوكالات المحلية للتشغيل وهو ما من شأنه أن يؤدي إلى عدم الضبط الحقيقي لتسجيلات طالبي العمل وهذا ما يؤثر سلباً على دقة الإحصائيات المقدمة، زيادة على ذلك تفشي الرشوة و المحسوبية لغرض التسجيل في الوكالات التي تحتوي على عروض عمل نوعية، ولاحتماء هذه الفجوات يتطلب اعتماد وسائل رقابية الكترونية حديثة للكشف عن طالبي العمل المزدوج التسجيل، بحيث أن أي طالب عمل يملك رقم تسلسلي خاص محجوز على المستوى الوطني في برنامج الوسيط ومعلومات شخصية تتعلق بالحالة المدنية له، فبمجرد محاولة التسجيل في وكالة ثانية يبعث برنامج الوسيط برسالة نصية يقر فيها بأن هذه المعلومات مسجلة من قبل ويوضح اسم الوكالة التي تم فيها التسجيل لأول مرة.

أما على مستوى التوثيق والتخزين، فيقوم برنامج الوسيط على توثيق جميع عمليات التسجيل والمعالجة، فعند وقوع أي إجراء لا يتوافق مع القواعد التنظيمية المعمول بها تقوم الجهات المختصة في المديرية العامة للوكالة الوطنية للشغل بالكشف والتحقيق الكترونياً، وذلك من خلال فك شفرة الترميز المتواجد بوثيقة التسجيل أو بيان التوجيه، وهذا لتحديد هوية من قام بالعملية في أي وكالة؟ وفي أي جهاز؟ وتاريخ والزمن الذي حدث فيه الخلل.

كما تتجسد الرقابة الإلكترونية في تحديد هوية المستخدم الذي قام بعملية التسجيل، والمعالجة من خلال امتلاك كل مستخدم لرقمه السري القابل للتغيير من طرفه إن شك في تسريته، حيث يتبين اسم المستخدم على الوثيقة المنجزة، سواء كانت شهادة تسجيل، أو بيان توجيه وهذا للحفاظ على شرعية الوثيقة المستخرجة، وهو ما ينجر عنها آثار قانونية من طرف الجهات المختصة لدى المديرية العامة إذا كانت هذه الوثائق لا تتطابق مع المعايير القانونية التنظيمية.

ومن هنا نصل إلى أن برنامج الوسيط الإلكتروني ساهم في تعزيز الرقابة الإلكترونية المركزية للكشف عن الأخطاء والتجاوزات، أما فيما يتعلق بالتخزين فكل عمليات الإدارية مخزنة في برنامج الوسيط على مستوى المصلحة المختصة بالإدارة المركزية، يتم الرجوع إليها متى دعت الضرورة لذلك.

إلا أن هذه العملية تقتصر للوضوح، إذ أن من قام بعملية تسجيل طالب العمل والذي قام بتجديد طلب عمله تحفظ الوثيقة باسم المستخدم الذي قام بعملية التجديد، والشاهد في هذه الحالة هو الرجوع دوماً إلى المصدر لمعرفة من قام بعملية التسجيل، ألا وهي المصالح المختصة للمديرية العامة.

في إطار الروابط المفيدة بين الوكالة الوطنية للتشغيل والإدارات الشريكة في التسيير لتجسيد الرقابة الإلكترونية يتم التعرف على طالب العمل إذا ما كان منتسب للضمان الاجتماعي أم لا، من خلال الولوج إلى بوابة وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، وهذا الإمكانية تسجيله كطالب عمل أم لا، وهذا ما يتنافى مع حق طالب العمل في تحسين وضعيته الوظيفية.

رابط آخر من الروابط المفيدة الظاهرة على الصفحة الرئيسية لبرنامج الوسيط الإلكتروني التي تشير إلى مراقبة المستفيدين من جهاز المساعدة على الإدماج المهني، حيث ليس بمقدور من استفاد من عقد إدماج مهني في السابق أن يستفيد مرة ثانية من هذا الجهاز، وهذا راجع الاستحالة تسجيل معلوماته حتى وإن استمرت المحاولات عدة مرات بإرسال رسالة نصية تحذر من الاستمرار في ذلك.

في نطاق الرقابة الإلكترونية اللامركزية لتحسين الأداء الوظيفي للموظفين، يقوم رئيس الوكالة المحلية بالاطلاع على أداء كل مستشار وتقييم أدائه الفردي المحقق بلغة الأرقام، وتتم الرقابة الإلكترونية المركزية على الوكالات المحلية من خلال تعزيز روح المنافسة بين الوكالات، حيث يتم الإعلان كل شهر عن الوكالة النموذجية الرائدة في التنسيبات.

مما سبق ذكره نصل إلى أن برنامج الوسيط الإلكتروني يعمل على تجسيد الرقابة الإلكترونية لضمان التسيير الجيد لوكالات التشغيل، والعمل على دعم وترقية قطاع التشغيل.

2- الشفافية الإلكترونية:

لقد أضفى برنامج الوسيط الإلكتروني شفافية بالغة لاسيما في معالجة عروض العمل، وكذلك من خلال عرض النسب المئوية المتفاوتة لطالبي العمل في شكل تسلسلي من أعلى نسبة إلى أقلها، وهذا مقارنة بمؤهلات طالبي العمل مع عروض العمل المتاحة في مجال تخصصهم، وهو ما يعرف بعملية المقاربة وعرض النتائج في لوحة الإعلانات للمرشحين الموجهين لشغل هذه المناصب، على خلاف ما كان سائد في السابق إذ أن عملية التوجيه كانت تتم وفقا للأقدمية في التسجيل، مع أن برنامج الوسيط يعطي جانب من الترتيب في التسجيل، إلا أن الشق الأكبر يقوم على درجة وقيمة النسبة المئوية الممنوحة، مشفوعة بالمؤهلات العلمية والعملية التي يكتسبها طالب العمل.

إن عرض المعطيات الإحصائية على مستوى موقع الوكالة الوطنية للتسجيل بالتفصيل حسب التقسيمات الإحصائية المتعارف عليها، من شأنه تعزيز الشفافية المطلقة الكامل فئات المجتمع من هيئات مؤسساتية وأفراد المجتمع لكي يكونوا على دراية بتحركات سوق الشغل بصفة آلية دون طلبها من المصدر، كما أن هذه المعطيات الإحصائية يتم إدراجها بموقع الوكالة بصفة دورية، وهذا الإجراء يخدم خاصة الهيئات التابعة للدولة والمؤسسات الشريكة في التسيير لقطاع التشغيل.

كما تتجلى الشفافية الحديثة، في تطبيق آليات الكرتونية اجتماعية حديثة، على غرار مواقع التواصل الاجتماعي كالفاسبوك مثلا، حيث تتم عملية الاطلاع على تفاصيل العروض المودعة لدى الوكالة المحلية للتشغيل بمشاركتها في فيسبوك هذه الأخيرة بصفة آلية، وهذا ما يجعلنا نقر بأن برنامج الوسيط الإلكتروني يعمل على المشاركة الجماعية في توفير المعلومة دون احتكارها، وهو إجراء يخدم خاصة طالبي العمل التغيير نظرتهم اتجاه الوكالة الوطنية للتشغيل وإكسابها صفة الشرعية، ناهيك عن الثقة المتبادلة بين الطرفين حتى دون الحضور الشخصي الطالب العمل لمقر الوكالة.

إن هذه الآلية تعمل على إضفاء الشفافية وتعزيز الثقة بين الإدارة وطالبي العمل، على خلاف ما كان سائد سابقا من خلال التهم الموجهة للطرفين بعدم نشر عروض العمل والتستر عليها تمعدا لتوزيعها بطريقة غير عادلة وغير موضوعية، وحسب وجهة نظر الباحث فان هذه الآلية تبقى تحمل التأويلين، بما أنها ليست إجبارية على الوكالات المحلية، حيث أن العديد من الوكالات المحلية لا تعتمد هذه التقنية (تقنية المشاركة في الفيسبوك وتوفير المعلومة) وهناك كذلك من يحتكر تطبيقها.

فيما يتعلق بتعزيز الشفافية في اختيار مهنة طالب العمل بصفة آلية، نجد أن الاعتماد على المدونة الوطنية للمهن تحتوي على أغلب الوظائف والمهن بمختلف القطاعات، مما يسهل على طالب العمل التوجه مباشرة إلى المهنة التي تتناسب ومؤهلاته، كما أن التعرف على تسمية المهنة والتعريف بها وشروط الحصول عليها وشروط ممارستها والمكان المخصص لأدائها والنشاطات والكفاءات القاعدية والخاصة، من شأنه إعطاء صورة مفصلة لجميع المهن المتاحة في المدونة الجزائرية للمهن، وهو ما يسهل عملية التواصل بين طالبي العمل ووكالات التشغيل، وكل هذه المؤشرات يمكن لطالب العمل أو المستخدم الاطلاع عليها عبر مواقع الوكالة الوطنية للتشغيل، وهي خدمة تعزز الشفافية كذلك.

إن عدم تلبية عرض عمل على المستوى المحلي للوكالة وفتح نطاقه على المستوى الإقليمي أو الوطني بصفة تسلسلية إلكترونية، من خلال ما يعرف بنطاق التعويض بصفة آلية طبعاً، من شأنه أن يضيف نوع من الموضوعية الداعمة للشفافية في معالجة عروض العمل، واختيار المؤهلين لتلبية هذه العروض التي تبقى مفتوحة لغاية تلبيتها.

3- تقديم خدمات نوعية:

في إطار عصنة الوكالة الوطنية للتشغيل قصد إضفاء العديد من التحسينات لمواكبة التطورات الحديثة، وتخفيف الأعباء على المواطن، وتقريب الإدارة من المواطن، وبما أن برنامج الوسيط الإلكتروني هو برنامج مرن يتكيف مع التغيرات التي قد تطرأ من حين لآخر، فبهذا سعت الهيئة المختصة بالوكالة الوطنية للتشغيل إلى تطوير إصدارات برنامج الوسيط بصفة دورية وفقاً لما يتناسب على تسهيل الخدمات المقدمة للمتعاملين والزبائن.

1. خدمة المعالجة الآلية: إذ تتسم بالسرعة والدقة والآنية، فمستشار التشغيل من خلال إجراء المقابلة مع

طالب العمل يستطيع في وقت وجيز الإلمام بجميع معلوماته الشخصية، والأهم من ذلك التعرف على ملمحه في زمن قياسي وبدقة متناهية، الشيء نفسه عند معالجة عروض العمل، يتم التوفيق بين عرض العمل والوظيفة التي تتناسب معه في برنامج الوسيط، مع ضرورة التقيد بشروط شغل المنصب، فمن خلال المقابلة التي كانت بيننا وبين نائب المدير العام لشركة نقل بعوشي بحاسي مسعود الذي أقر بأن المعالجة الآلية العروض العمل أحيانا يشوبها نوع من عدم التطابق بين المنصب المطلوب من طرف المستخدم والمنصب المتاح في المدونة الجزائرية للمهن، لدى وجب مراسلة الجهات المختصة والساخرة على متابعة برنامج الوسيط للقيام ببعض التعديلات التوافقية، ومن وجهة نظر الباحث أن المدونة الجزائرية للمهن فيها

اجتهاد كبير لتجميع الوظائف ومحاولة تصنيفها حسب قطاع النشاط، وانه لمن الصعوبة بمكان اقتناع المستخدم بهذه المدونة والتنازل عن المدونة الخاصة بمؤسسته، إلا أن المعالجة الآلية تبقى خدمة نوعية توفر السرعة والأنية والدقة بحيث يتم الحصول على المعلومة في أي وقت ودون عناء أو بذل جهد يذكر سواء من الإدارة المركزية أو اللامركزية، من خلال دعمه للمعالجة الآلية وخاصة في مجال عرض المعطيات الإحصائية وبفضل الوسيط الإلكتروني أصبح الحصول على الإحصائيات المفصلة مركزيا و بسرعة وأنية، دون اللجوء للوحدات اللامركزية، هذه الخدمة هي خدمة نوعية بامتياز على خلاف ما كان سائد في السابق.

2. خدمة التسجيل عن بعد: هي خدمة تهدف إلى تسهيل عملية تسجيل طالبي العمل وإيداع عروض العمل من طرف المستخدمين دون الحضور الشخصي لمقر الوكالة المحلية، وبهذا الإجراء فإنها تخدم الزبائن الذين هم بعيدين عن مقر الوكالة، كما أنها تشجع العديد من المستخدمين على إيداع عروض العمل والتعامل مع الوكالة المحلية للتشغيل، وفق التقنيات التنظيمية الإلكترونية المتبعة سلفا، كضرورة تسجيل البريد الإلكتروني للمؤسسة لدى الوكالة المحلية للتشغيل، أو زيارة الموقع عن بعد والحضور للوكالة من أجل التأكيد فقط.

تعتبر خدمة راقية جدا تخدم خاصة طالبي العمل غير المستقرين، ولقيت استحسانا كبير كذلك من طرف المستخدمين ممثلين المتعاملين، والذين اعتبروه إنجاز بالنسبة للوكالة الوطنية للتشغيل، وهذا لما لهذه الخدمة من تخفيف الضغط عن الوكالات المحلية للتشغيل خدمة.

3. الروابط المفيدة : وهي خدمة تسعى للتنسيق بين الوكالة الوطنية للتشغيل والإدارات الشريكة في التسيير، من خلال روابط تسهل للمستشار في التشغيل الولوج للهيئات الأخرى للاطلاع على معلومات المعني، فبعد الروابط التي ذكرناها سألنا المتعلقة بالرقابة الإلكترونية، هناك رابط لا يقال أهمية عنهم، ألا وهو رابط الولوج لبوابة الحالة المدنية (Portailétat civil) مثلا، فمن خلال هذه الخدمة يتم التعرف على المعلومات المدنية لطالب العمل، كرقم شهادة الميلاد، واسم الأب ولقب واسم الأم..... ويهدف هذا الإجراء لتخفيف طلب الوثائق من المواطن. وهي خدمة نوعية تدخل ضمن أهداف الوكالة الوطنية للتشغيل والرامية لطلب صفر وثيقة من المواطن.

خلاصة الفصل الأول:

لقد ساهمت برامج المعلوماتية إلى حد كبير في عصرنة وكالات التشغيل، وذلك من خلال تجسيدها لتقنيات وتطبيقات حديثة تتميز بالسرعة والدقة والقدرة على المعالجة الآلية للمعلومات، وهو ما أزاح الكثير من الأعباء الإدارية التي أثقلت كاهل المواطن، وحالت دون تلبية حاجاته ورغباته، ولعلنا نلاحظ ظاهرة سوء أو نقص جودة الخدمة لأكبر دليل على ذلك في مختلف المرافق العمومية في القطاعات الأخرى، وخاصة قطاع التشغيل مما أدى إلى تدخل الدولة من أجل النهوض بهذا القطاع، بإدخال وسائل حديثة بغية تحسين جودة الخدمات المقدمة، وخاصة في توفير مناصب عمل وإحداث توازن في سوق العمل، وترقية سياستها وكالات التشغيل المتجسدة في مختلف البرامج دون تمييز أو محسوبية، وذلك بإضفاء الشفافية لاسيما الإلكترونية منها، من خلال إتاحة الفرصة للمواطن بالاطلاع على جميع معطيات سوق العمل في كل وقت و في أي مكان. ويتضح أن الوكالة الوطنية للتشغيل تسعى يوما بعد يوم في تطوير وتحسين برنامج الوسيط الإلكتروني، وهذا بغية تقديم خدمات مميزة ونوعية للجمهور من طالبي العمل ومتعاملين ومنه دعم برامج التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل وقطاع التشغيل في الجزائر.

الفصل الثاني

تمهيد:

بعد التطرق في الجانب النظري من هذا البحث إلى مختلف المفاهيم المتعلقة ببرامج المعلوماتية وجودة الخدمة لطالب العمل والمستخدمين، سيتم في هذا الفصل محاولة إسقاط هذه المفاهيم على إحدى وكالات التشغيل وترجمة الجانب النظري إلى معطيات وحقائق بالوكالة والتعرف على دور ومساهمة برامج المعلومات في تحسين جودة الخدمة في الوكالة دراسة حالة * برنامج وسيط * لهذا الغرض تم إجراء البحث الميداني في الملحقة المحلية للتشغيل فرع سيدي عيسى.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة (وكالة التشغيل)

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج أداة الدراسة

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة (وكالة التشغيل)

المطلب الأول: تقديم الوكالة الوطنية للتشغيل (ANEM)

1-تعريف الوكالة المحلية للتشغيل:

تأسست (ANEM) سنة 1990 وهي العشرية التي تزامنت مع تطبيق الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر، فالشروع في الانتقال إلى نظام اقتصاد السوق استلزم هيئة مؤسساتية لسوق العمل تلعب دور الوسيط بين عارضي العمل والطالبين له لتعديل سوق العمل وتسويته في المدى البعيد.¹

الوكالة الوطنية للتشغيل هي مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص خاضعة لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 06-77 المؤرخ في 19 فيفري 2006²، وتتميز بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتعمل تحت وصاية الوزير المكلف بالعمل، كما يحدد موقعها بمدينة الجزائر ويمكن نقله إلى أي مكان آخر من التراب الوطني بموجب مرسوم تنفيذي بناء على تقرير الوزير المكلف بالعمل، تلعب دور الوسيط بين أصحاب العمل الباحثين عن العمالة واليد العاملة، والوكالة هي المسؤولة عن مهمات أخرى كتنظيم وضمان معرفة الوضع وتطور سوق العمل الوطني والقوى العاملة، لجمع وربط العرض وطلب العمل وذلك تأتي معلومات التشغيل أيضا من وكالة التشغيل أيضا من وكالة التشغيل الوطنية، هذه المعلومات مع البرامج الوطنية وعروض العمل والاستثمارات، بالإضافة إلى ذلك يمكن استخراج المعلومات عن العمالة الأجنبية من الملف الوطني للعمال الأجانب، والتي يتم تنظيمها وإدارتها من الوكالة الوطنية للتشغيل .

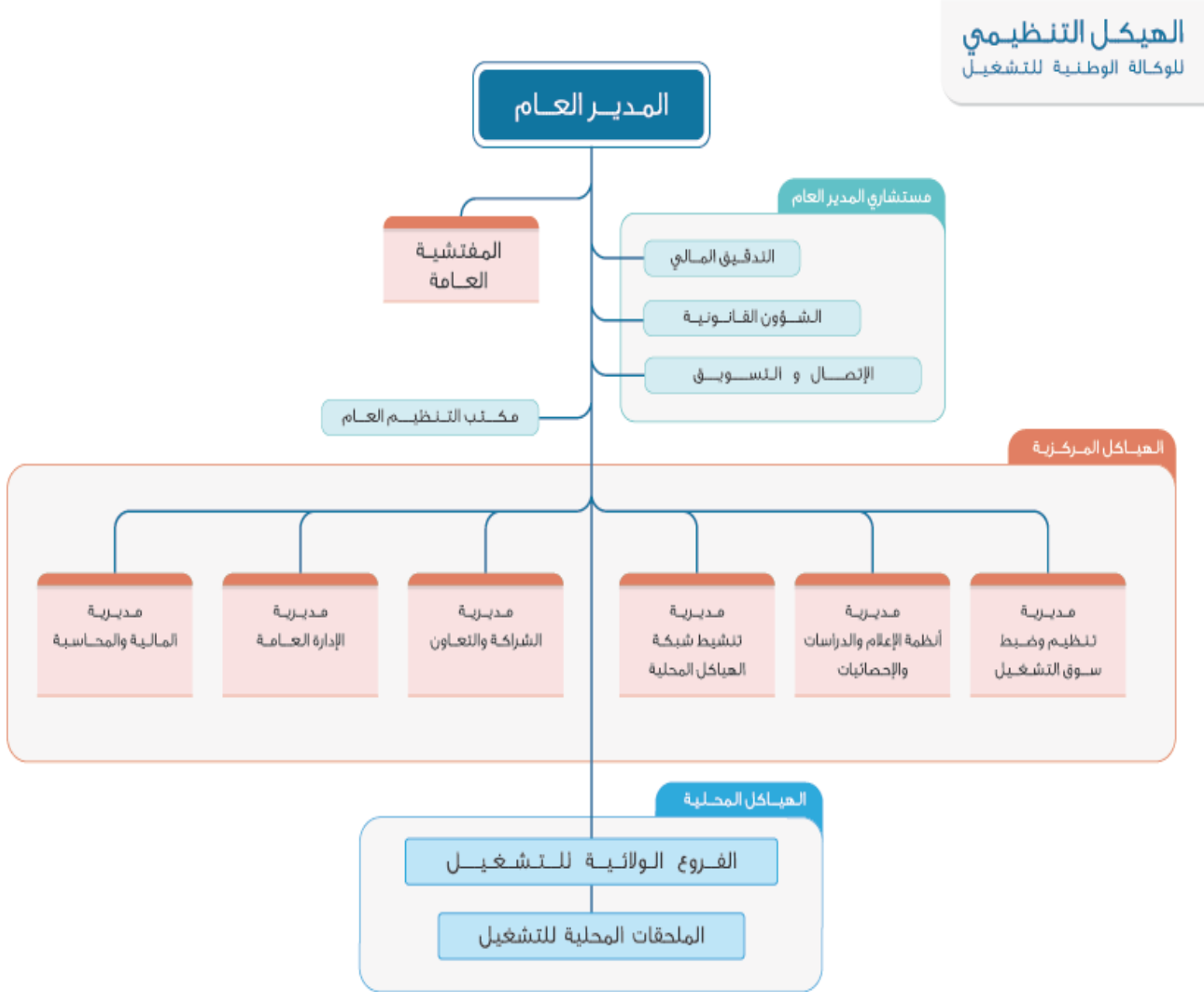
¹ابن فايزة نوال، مرجع سبق ذكره، ص 88 .

المواد 2، 3 و 4 من المرسوم التنفيذي رقم 06-77 مؤرخ في 18 فيفري 2006، الذي يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية العدد 09 بتاريخ 19/02/2006، ص 23.

³liouaneAbdelghani: SystèmedesStatistiquesdel'EmploisurleMarcheduTravailenAlgerie, Revue Integration Economique, v 5, n2,2017, p11.

2- الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتشغيل:

الشكل 01: الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتشغيل



المصدر: الوكالة الوطنية للتشغيل <http://www.anem.dz>.

يسير الوكالة مجلس إدارة ويديرها مدير عام.

1. المدير العام:¹

يعين المدير العام للوكالة بموجب مرسوم رئاسي باقتراح من الوزير المكلف بالعمل، يساعد المدير العام مدير عام مساعد ومديرون يعينون بقرار من وزير العمل بناء على اقتراح من المدير العام وتنتهي مهامهم بنفس الشكل.

ويكلف المدير العام للوكالة على الخصوص بما يأتي:

- ❖ ضمان تنفيذ قرارات مجلس الإدارة والسهر على تحقيق الأهداف المحدد للوكالة. • تمثيل الوكالة أمام العدالة وفي كل أعمال الحياة المدنية.
- ❖ تعيين المستخدمين الذين لم يقرر التنظيم المعمول به طريقة أخرى لتعيينهم.
- ❖ إعداد الحصائل وحسابات نتائج الوكالة وعرضها على مجلس الإدارة لاعتمادها.
- ❖ إبرام كل العقود والصفقات والاتفاقات والاتفاقيات، في إطار التنظيم المعمول به.
- ❖ يأمر بصرف نفقات الوكالة.
- ❖ يقدم في نهاية كل سنة مالية تقريراً عن النشاط مرفقاً بحصائل وحسابات النتائج يرسلها إلى وزير العمل
- ❖ بعد مصادقة مجلس الإدارة عليها.
- ❖ يعد مشروع النظام الداخلي للوكالة ويعرضه على مجلس الإدارة لمصادقته.

2. مجلس الإدارة:²

يتشكل مجلس الإدارة من الأعضاء الآتي ذكرهم:

- ممثل الوزير المكلف بالعمل، رئيساً.
- ممثل الوزير المكلف بالداخلية والجماعات المحلية.
- ممثل الوزير المكلف بالشؤون الخارجية.
- ممثل الوزير المكلف بالمالية.
- ممثل الوزير المكلف بالتكوين المهني.
- ممثل الوزير المكلف بالمؤسسات والصناعات الصغيرة والمتوسطة.
- ممثل السلطة المكلفة بالتخطيط.
- ممثل السلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.

¹المواد من 20 الى 24 المرسوم التنفيذي رقم 06-77 مؤرخ في 18 فيفري 2006، مرجع سبق ذكره، ص 25.

²نفس المرجع السابق، ص 24.

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

- المدير العام للديوان الوطني للإحصاء أو ممثله.
- ثلاثة ممثلين للمنظمات المهنية للمستخدمين العموميين والخواص الأكثر تمثيلا على الصعيد الوطني.
- ممثل منتخب عن مستخدمي الوكالة.

يمكن لمجلس الإدارة استدعاء كل شخص ذو كفاءة من شأنه مساعدته في أعماله. يعين أعضاء مجلس الإدارة لعهددة مدتها 3 سنوات، قابلة للتجديد بقرار من الوزير المكلف بالعمل وباقتراح من السلطات التي ينتمون إليها. يجتمع أعضاء مجلس الإدارة مرتين في السنة في دورة عادية بناء على استدعاء من رئيسه، ويمكنه أن يجتمع في دورة استثنائية بناء على استدعاء من رئيسه أو بطلب من ثلثي أعضائه. يستدعي الرئيس أعضاء مجلس الإدارة ويرسل إليهم جدول الأعمال مرفوقا بالوثائق التي يجب أن تصل إليهم قبل 15 يوما على الأقل من تاريخ اجتماع المجلس، ويمكن أن تخفض المدة إلى 8 أيام في الدورة الاستثنائية.

يتولى المدير العام للوكالة أمانة مجلس الإدارة، الذي يشارك في أشغاله بصوت استشاري، وتتخذ مداورات المجلس بالأغلبية البسيطة لأصوات الأعضاء الحاضرين، وفي حالة تساوي الأصوات يكون صوت الرئيس مرجحا. وتسجل المداورات في محاضر تدون في سجل يرقمه ويؤشر عليه رئيس المجلس، وترسل إلى الوزير المكلف بالعمل ليوافق عليها خال 15 يوما، وتعد المداورات نافذة خلال 30 يوم التي تلي إرسال المحاضر ما لم يبلغ اعتراض صريح في هذه الآجال. يتداول مجلس الإدارة على الخصوص فيما يأتي:¹

- برنامج نشاط الوكالة.
- مشروع ميزانية الوكالة.
- برنامج إقامة هياكل الوكالة (مديريات جهوية، وكالات ولائية ووكالات محلية).
- التقرير السنوي عن نشاط الوكالة.
- عمليات توظيف أموال الوكالة.
- مشاريع اقتناء الأملاك العقارية والمنقولة والتصرف فيها.
- مشاريع الاتفاقيات مع الهيئات التي ترغب في النشاط في مجال التنصيب.
- الحصائل وحسابات النتائج.
- مشاريع الصفقات والاتفاقيات والعقود.
- تعيين محافظ الحسابات أو عدة محافظي حسابات.

على تدعيم نشاط الوكالة في مختلف كل برنامج يهدف إلى إشراك الوكالة في تفعيل وإنشاء هيئات تعمل المجالات المرتبطة بصلاحياتها.

¹ المادة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 06-77 مؤرخ في 18 فيفري 2006، مرجع سبق ذكره، ص 25.

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

تزود الوكالة من أجل أداء مهامها بما يلي:¹

- مديريات جهوية للتشغيل يمتد اختصاصها الإقليمي إلى عدة ولايات.
- وكالات ولائية للتشغيل يمتد اختصاصها الإقليمي إلى حدود الولاية.
- وكالات محلية للتشغيل يمتد اختصاصها الإقليمي إلى عدة بلديات.
- يعين المديرون الجهويون للتشغيل ورؤساء الوكالات الولاية والمحلية للتشغيل بقرار من الوزير المكلف بالعمل والتشغيل بناء على اقتراح من المدير العام للوكالة. وتتهي مهامهم حسب الأشكال نفسها.
- تغطي الوكالة الوطنية للتشغيل كامل ولايات الوطن، عن طريق 11 مديرية جهوية و48 وكالة ولائية و206 وكالة محلية.

3-مهام الوكالة الوطنية للتشغيل

الشكل رقم (02): المهام الأساسية للوكالة الوطنية للتشغيل



المصدر: موقع الوكالة الوطنية للتشغيل <http://www.anem.dz>

المادة 26 من المرسوم التنفيذي رقم 06-77 مؤرخ في 18 فيفري 2006، مرجع سبق ذكره، ص 1.25

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

تتولى الوكالة الوطنية للتشغيل المهام الآتية:¹

أ- تنظيم معرفة وضعية السوق الوطنية للتشغيل واليد العاملة وتطورها وضمان ذلك. وتكلف بهذه الصفة على الخصوص بما يأتي:

● وضع منظومة إعلامية تسمح بالاطلاع، بكيفية دقيقة ومنتظمة وحقيقية على تقلبات سوق التشغيل واليد العاملة.

● القيام بكل تحليل وخبرة في مجال التشغيل واليد العاملة.

● القيام بكل دراسة وتحقيق لهما صلة بأداء مهمتها.

● تطوير أدوات وآليات تسمح بتنمية وظيفية رصد سوق التشغيل وتقييمها.

ب- جمع عروض وطلبات العمل ووضعها في علاقة فيما بينها. وتكلف بهذه الصفة بما يأتي:

● ضمان استقبال طالبي العمل وإعلامهم وتوجيههم وتنصيبهم.

● القيام بالبحث عن عروض العمل لدى الهيئات المستخدمة وجمعها. - تنظيم المقاصة بين عروض وطلبات العمل على المستوى الوطني والجهوي والمحلي.

● تشجيع الحركية الجغرافية والمهنية لطالبي العمل بتنظيم وتسيير المساعدات الخاصة والموجهة لتنظيم

● حركات اليد العاملة طبقا للتنظيم المعمول به، وبالمشاركة مع المؤسسات والهيئات المعنية في تطبيق عمليات التحويل المهني أو التكوين التكميلي الخاص بتكليف مؤهلات طالبي العمل مع متطلبات عروض العمل المتوفرة.

● المشاركة في تنظيم وتنفيذ البرامج الخاصة بالتشغيل التي تقررها الدولة والجماعات المحلية وكل مؤسسة

● معنية وإعلامها بتسيير البرامج المذكورة أعلاه وإنجازها.

● البحث عن كل الفرص التي تسمح بتنصيب العمال الجزائريين في الخارج.

● تطوير مناهج تسيير سوق التشغيل وأدوات التدخل على عرض وطلب التشغيل وتقييمها.

● ضمان عمليات التكوين في مجال الاستشارة في التشغيل وتسيير سوق العمل.

● إبرام الاتفاقيات مع الهيئات المعتمدة والبلديات المكلفة بنشاطات التنصيب.

المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 06-77 مؤرخ في 18 فيفري 2006، مرجع سبق ذكره، ص 1.23

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

ج- متابعة تطور اليد العاملة الأجنبية بالجزائر في إطار التشريع والتنظيم المتعلقة بتشغيل الأجانب وتنظيم البطاقة الوطنية للعمال الأجانب وتسييرها.

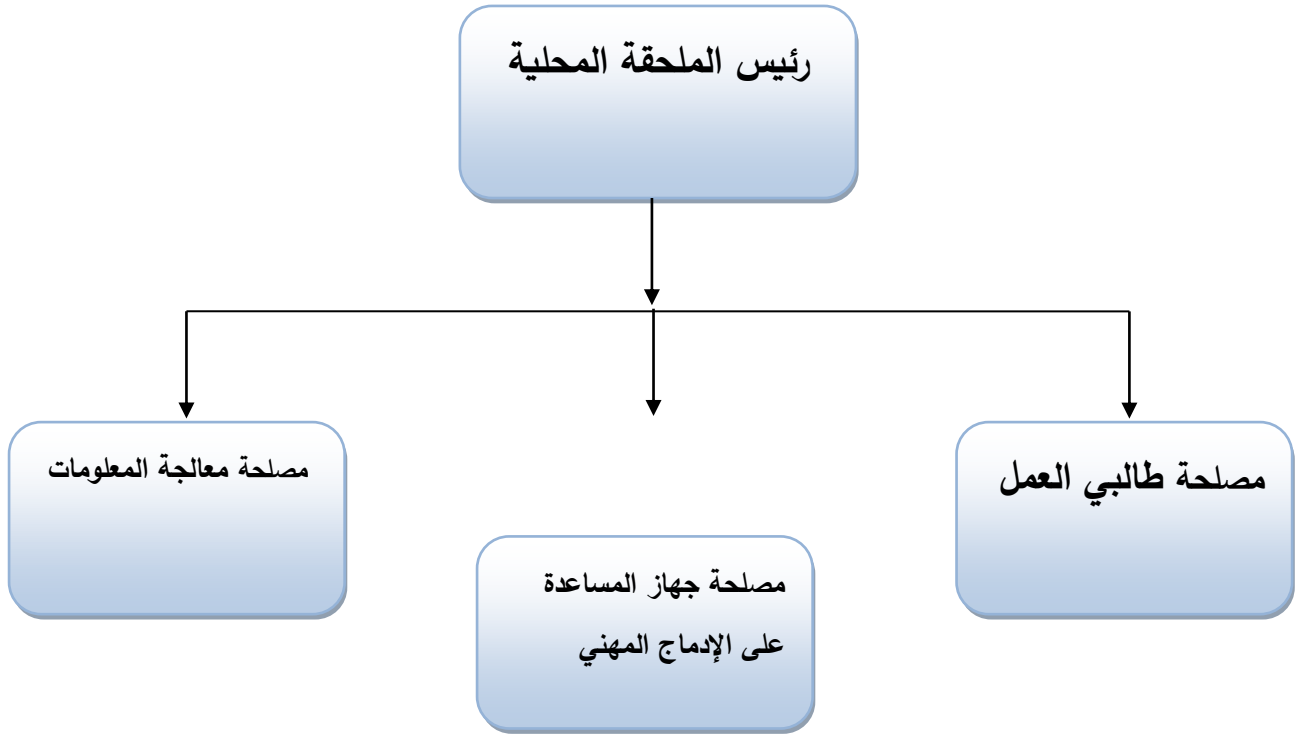
د- ضمان تطبيق التدابير الناجمة عن الاتفاقيات الدولية في مجال التشغيل فيما يخصها.

4-تعريف الملحقة المحلية للتشغيل فرع سيدي عيسى:

وهي أصغر وحدة في الهيكل التنظيمي ممثلة للوكالة الوطنية للتشغيل وتمارس مهامها وصلاحياتها على مستوى إقليمها والمتمثل في خمس بلديات هي (سيدي عيسى - عين الحجل-بوطي السايح -سيدي هجرس - بني يلان).

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للملحقة المحلية للتشغيل بسيدي عيسى (محل الدراسة)

الشكل (03): الهيكل التنظيمي للملحقة المحلية للتشغيل سيدي



المصدر: رئيس للملحقة المحلية للتشغيل سيدي عيسى

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

حيث تكون الهيكل التنظيمي للملحقة المحلية للتشغيل سيدي عيسى من:

1- **رئيس الملحقة المحلية:** يعتبر أهم عنصر في الهيكل التنظيمي لما له من أدوار منها:

- يقوم بوظائف التسيير من تخطيط وإدارة وتنظيم.
 - إعداد مخطط Plon d'action سواء أسبوعي أو شهري أو سنوي.
 - إنشاء علاقات مع المحيط الخارجي مع الشركاء الاجتماعيين مثل البلديات.
 - إنجازا لأعمال.
 - وتأكد من تحقيق الأهداف من خلال العاملين معه وذلك بالكفاءة واستغلال الموارد المادية والبشرية والفاعلية في تحقيق أهداف الملحقة.
 - إعداد مخطط الزيارات للمؤسسات من اجل التنقيب على عروض العمل.
- وهناك مصالح أخرى متمثلة في الفروع التالية:

2- مصلحة طالبي العمل:

تقوم هذه المصلحة بدور بالغ الأهمية متمثلا في:

- استقبال طالبي العمل.
- إعلامهم بمختلف برامج التشغيل.
- تسجيلهم ضمن النظام المعلوماتي.
- تعمل على تجديد بطاقة طالبي العمل.
- تحيين البطاقة وترتيبها.
- البحث عن طلبات العمل المسجلة التي تتلاءم مع متطلبات العرض المسجل محليا أو عن طريق التعويض.

ولكن مع نظام الوسيط أصبحت هذه العملية تتم آلية دون تدخل العنصر البشري فيما يضفي عليها نوعا من الشفافية والدقة والسرعة خصوصا ما تعلق بعملية الاختيار الأولية التي تتم بناءا على الشروط المحددة في عرض العمل وكذا الأقدمية في التسجيل.

3- مصلحة جهاز المساعدة على الإدماج المهني:

حيث تقوم الملحقة المحلية بـ:

- استقبال والتلقيب عن عروض العمل من مختلف المستخدمين.
- تقوم بمعالجتها وفقا لنظام المعمول به والشروط القانونية.
- تقوم بالمقاربة مع طلبات العمل المودعة من طرف الشباب الراغب في الاستفادة من خدمات هذا الجهاز.
- يقوم بالتنسيق مع مصلحة جهاز المساعدة على الإدماج المهني بالفرع الولائي للتشغيل ومصالح مديرية التشغيل.

4- مصلحة معالجة المعلومات:

- يقوم المستشارون ومهندس الإحصاء بمعالجة العروض والطلبات لنظام الوسيط باستدعاء المترشحين الموجهين فيه.
- توجيههم ومرافقتهم.
- متابعة نتائج ذلك إلى غاية التنصيب الفعلي لطالب العمل.
- تلبية العرض وإدراجه ضمن جدول الإحصائيات.
- في حالة عدم التنصيب يعاد طلبه إلى المخزون الملحقة في نظام الوسيط لإعادة توجيهه في عرض آخر.

المطلب الثالث: مهام الملحقة الوطنية للتشغيل وآلية التسجيل في البوابة

1- المهام:

- تنظيم معرفة وضعية السوق الوطنية للتشغيل واليد العاملة وتطورها
- ضمان خدمة فعالة وفردية للتوظيف لكل طالب عمل ولكل مؤسسة
- تكلف الوكالة الوطنية للتشغيل بهذه الصفة بما يأتي :
- وضع منظومة إعلامية تسمح بالاطلاع، بكيفية دقيقة ومنتظمة وحقيقية، على تقلبات سوق التشغيل واليد العاملة

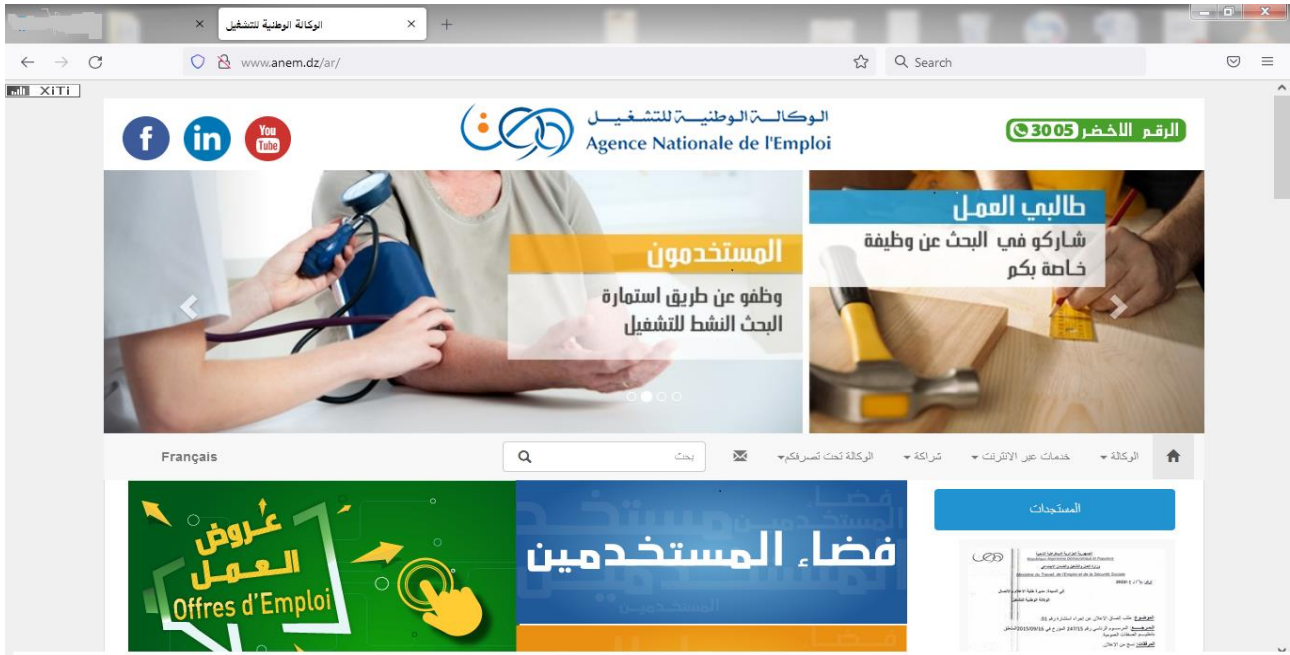
الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

- القيام بكل تحليل وخبرة في مجال التشغيل واليد العاملة.
 - القيام بكل الدراسة وتحقيق لهما صلة بأداء مهمتها.
 - تطوير أدوات وآليات تسمح بتنمية وظيفة رصد سوق التشغيل وتقييمها.
 - جمع عروض وطلبات العمل ووضعها في علاقة فيما بينها، وتكلف بهذه الصفة، بما يأتي:
 - ضمان استقبال طالبي العمل وإعلامهم وتوجيههم وتنصيبهم.
 - القيام بالبحث عن عروض العمل لدى الهيئات المستخدمة وجمعها.
 - تنظيم المقاصة بين عروض وطلبات العمل على المستوى الوطني والجهوي والمحلي.
 - تشجيع الحركية الجغرافية والمهنية لطالبي العمل
 - يحق لكل طالب شغل بلغ السن القانوني للعمل أيا كان مستوى تأهيله
 - الاستفادة من تنصيب عن طريق الوكالات التابعة للوكالة الوطنية للتشغيل، وفقا للعروض الواردة من طرف الهيئات المستخدمة العمومية والخاصة
 - يستفيد من التوجيه والاستشارة والمرافقة في البحث عن الشغل وعن التنصيب.
- 1. آلية التسجيل في البوابة:** يجب الدخول إلى الموقع باستخدام شبكة الأنترنت.



*موقع الوكالة الوطنية للتشغيل:

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط



* بعد الدخول الى موقع التسجيلات wassitonline.anem.dz يبدأ التسجيل ألياعن بعد



الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط



قم بالضغط على الزر البرتقالي فضاء طالب العمل Espace demandeur



بعدها اضغط على زر demandeur من اجل تسجيل جديد

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

نفي حالة طالب العمل غير مسجل مسبقاً لتكمل المراحل المتبقية

5

Étape 1 Informations de l'état civil

Étape 2 Informations de contact

Étape 3 Autre informations

Étape 4 Compte en ligne/Fin

Informations de contact:

☎ Numéro: رقم الهاتف

📍 Adresse: العتاس ان وجد

📍 Wilaya: ولاية الةنة

📍 Commune: بلدية الةنة

📍 Département: المقاطعة محل الةنة

📍 Adresse: العنوان باللغة اللاتينية

📍 Informations de contact:

📍 Adresse: العتاس

📍 Adresse: الةنة

📍 Adresse: الةنة

Précédent Suivant

بعدها تأكيد المعلومات

ملاحظة التسجيل يتم ببطاقة التعريف الوطنية فقط

6

Étape 1 Informations de l'état civil

Étape 2 Informations de contact

Étape 3 Autre informations

Étape 4 Compte en ligne/Fin

Autres informations

📄 Carte nationale

📅 2017-02-06

📅 تاريخ اصدار البطاقة 20/02/2015

📄 Numéro de sécurité sociale (N°SS) رقم العتاس الاجتماعي

📄 Nombre de personnes à charge عدد الةراد على مسؤولية نفقة

📄 Niveau d'instruction المستوى التعليمي

📄 Niveau de qualification مستوى التأهيل

☐ Handicapé الإعاقة ان وجدت

Précédent Suivant

بعد التأكد من المعلومات تضغط على يتبع

Partager votre avis

تأتي المرحلة الأخيرة من التسجيل

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

7

1 Etape 1 Informations de l'état civil

2 Etape 2 Informations de contact

3 Etape 3 Autre informations

4 Etape 4 Compte en ligne/Fin

Information du compte en ligne

Email البريد الإلكتروني

Mot de passe: اختر رقم سري

Confirmation du mot de passe: تأكيد الرقم السري

WGAFTDHA

لقد قمت بوضع شروط

وصلة للتأكيد

Terminer l'inscription

بهذا تكون قد حصلت على تسجيل وحساب عن بعد
يرجى ان تؤكد تسجيلك في ظرف 30 يوم

Précédent

بعد التسجيل يمكنك الاطلاع على حسابك واختيار مهنتك
والمشاركة في العروض المتاحة

Partager votre avis

بعد الانتهاء من التسجيل بطريقة ناجحة يمكنك الإطلاع على حسابك و اختيار مهنتك والمشاركة في العروض

المتاحة في أي وقت من أي مكان وفي الأخير تصبح لطالبي العمل وثيقة تسمى شهادة طالبي العمل

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 ALGERIE RAÏONALE DE L'EMPLOI
 وزارة التسجيل والتشغيل والتكوين المهني
 الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

شهادة تسجيل طالب العمل
Attestation d'Inscription
DEMANDEUR D'EMPLOI

N° Demandeur : 413051 رقم التسجيل	تاريخ التسجيل:	تاريخ الفعلى (التقديم):
Date Inscription : وكالة الانساب:	تاريخ الميلاد:	تاريخ الميلاد:
Agence d'affiliation :	مكان الميلاد:	تاريخ الميلاد:
Nom : اللقب:	N° de téléphone:	تاريخ الميلاد:
Prénom : الاسم:		تاريخ الميلاد:
Date de Naissance : تاريخ الميلاد:		تاريخ الميلاد:
Lieu de Naissance : مكان الميلاد:		تاريخ الميلاد:
N° de téléphone:		تاريخ الميلاد:
Profil		
Métier Principal : الهيئة المتكلمة:		الهيئة المتكلمة:
Métier Alternatif : الهيئة البديلة:		الهيئة البديلة:
Diplômes et Spécialités : شهادات التخصص:		شهادات التخصص:
Informations		
Date de la dernière Revalidation : تاريخ اخر تجديد:		تاريخ اخر تجديد:
Date d'expiration Demande : تاريخ انتهاء الطلب:		تاريخ انتهاء الطلب:
Informations de connexion		
URL : http://www.insee.gov.ma/		رابط:
Utilisateur : مستخدم:		اسم المستخدم:
Mot de passe : كلمة السر:		كلمة السر:
Développé par :		

تاريخ الغاء بطاقة طالب العمل نهائيا ويتعين على طالب العمل إعادة التسجيل من جديد

Le 2009 Boulevard 498 bedjar - BECHAR Tel : (049) 209 - 223 Fax : (049) 206 - 128

Version : 1.0.0

Date : 08/07/2011

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سنقوم من خلال المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية و الميدانية و المتعلق ب * واقع برامج المعلوماتية في تحسين الخدمة بالملحقة المحلية للتشغيل فرع سيدي عيسى * قصد تنظيم المعلومات من أجل الوصول إلى الحقائق و النتائج ,وكذا عرض الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الأول: منهجية وأدوات الدراسة

قدمنا في هذا المطلب طريقة إنجاز الدراسة وذلك من خلال المجتمع وعينة الدراسة وكذا أساليب جمع المعلومات

1. منهج الدراسة:

إن المنهج المتبع في البحث هو المنهج الوصفي التحليلي المناسب لطبيعة موضوع الدراسة والذي يحاول وصف وتقييم " دور البرامج المعلوماتية في تحسين الخدمة " من خلال دراسة ميدانية في الملحقة المحلية لتشغيل فرع سيدي عيسى.

2. أدوات الدراسة:

وباستخدامنا للمنهج الوصفي يمكن استعمال أدوات عدة لتحقيق أهدافه من بينها المقابلة، الملاحظة والمباشرة، الاستبيان، التحليل الوثائق المختلفة.

وقد ركزنا في دراستنا على أداة المقابلة والهيكل التنظيمي وتحليل الوثائق المختلفة والاستبيان للتعرف على واقع مساهمة برامج المعلوماتية في تحسين الخدمة بالوكالة محل الدراسة.

المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة

سنقوم بعرض الأدوات المستعملة في الدراسة كما يلي:

1. أدوات جمع البيانات:

1- أدوات جمع البيانات:

1-1- الملاحظة: تعتبر الملاحظة من الأدوات التي تساعدنا في التقصي وجمع المعلومات وهذا من خلال زيارتنا للملحقة المحلية للتشغيل بسيدي عيسى التي مكنتنا من جمع العديد من الملاحظات التي في الغالب ما يصبح في فكرة واحدة وهي معرفة مدى مساهمة برامج المعلوماتية في تحسين الخدمة لدى الملحقة.

1-2- المقابلة: هي مجموعة من الأسئلة تم طرحها مباشرة على المسؤول في الملحقة المحلية للتشغيل وبعض عمال الإطارات وكذا طالبي العمل فيها بهدف تقصي الحقائق والوصول إلى مجموعة من النتائج.

1-3- تقارير ووثائق المؤسسة: تعتبر التقارير والوثائق من الأدوات الجد هامة في جمع المعلومات المتعلقة بالبرامج المعلوماتية وجودة الخدمة.

1-4- الاستبيان: بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في البحث و الوقت المسموح له و الإمكانيات المادية المتاحة وجدنا أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هو *الاستبيان* و يقصد به (تصميم مجموعة من الأسئلة حول موضوع المدروس) وعليه فقد قمنا بتصميم الاستبيان بالاعتماد في ذلك على الدراسة التي تناولت "برامج المعلوماتية في تحسين الخدمة بالملحقة المحلية للتشغيل فرع سيدي عيسى"، وقد شمل على عدة أسئلة مجسدة في استمارة المقابلة .

المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين برامج المعلوماتية وتحسين جودة الخدمة ومن أجل تطبيق هذه الدراسة قمنا بتحديد مجتمع الدراسة عمال الملحقة المحلية للتشغيل بسيدي عيسى وعينة الدراسة هم إطارات التي تعمل فيها وكذا المتعاملين طالبي العمل، حيث قمنا بإجراء عملية المقابلة جسدت في طرح مجموعة من الأسئلة المباشرة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج أداة الدراسة

المطلب الأول: إعداد دليل المقابلة

مقابلة مع رئيس الملحقة المحلية للتشغيل سيدي عيسى، بتاريخ 04 أفريل 2022 على

الساعة 9.30

السؤال الأول: هل ساهم برنامج الوسيط الإلكتروني في تسهيل عملية تسجيل طالبي العمل؟

الجواب الأول: نعم إلى حد بعيد، على خلاف الطريقة الكلاسيكية التي تعتمد على التسجيل اليدوي، في حين أن برنامج الوسيط يقوم على المعالجة الآلية القائمة على السرعة والأنية والدقة وبعيدا عن الذاتية.

السؤال الثاني: كيف يتم إجراء عملية تسجيل طالبي العمل، ومعالجة عروض العمل وفق برنامج الوسيط الإلكتروني؟

الجواب الثاني: تتم عملية التسجيل بصفة آلية عن طريق المحادثة المباشرة مع طالب العمل ويقوم بها مستشار التشغيل، وتدوين معلوماته الشخصية، وكذا المؤهلات المهنية والعلمية التي توضح ملمحه بدقة، ومنه تحديد المهنة التي يطلبها، نفس الشيء بالنسبة لعملية معالجة عروض العمل.

السؤال الثالث: ما مدى مساهمة برنامج الوسيط في توحيد مدونة المهن؟

الجواب الثالث: ساهم برنامج الوسيط الإلكتروني في الإلمام بأغلب المهن الجزائرية، وذلك بقيام خلية المدونة الجزائرية للمهن على مستوى الوكالة الوطنية للتشغيل، بإجراء مشاورات واسعة مع الجامعات والمعاهد والمؤسسات الاقتصادية، وهذا بغية التوصل إلى مدونة وطنية موحدة، يتم من خلالها تحديد أي وظيفة أو ما يعادلها لأي طالب عمل، كذلك بالنسبة لاختيار المهنة التي تناسب مع منصب العمل المعروض، حيث يتم تحديدها من خلال المدونة الجزائرية للمهنة.

السؤال الرابع: كيف ساهم برنامج الوسيط في تعزيز الشفافية؟

الجواب الرابع: ساهم برنامج الوسيط الإلكتروني في تعزيز الشفافية، من خلال تقديم عدة خدمات نوعية تتجسد في خدمة الاطلاع على عروض العمل المتاحة عن طريق فيسبوك الوكالة المحلية للتشغيل.

وخدمة التسجيل عن بعد لطالبي العمل وعروض العمل.

السؤال الخامس: على ذكر خدمة التسجيل عن بعد ماذا حققت هذه الآلية؟

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

الجواب الخامس: ساهمت بالدرجة الأولى في تخفيف الضغط عن الملحقة المحلية للتشغيل، كما ساهمت في ترقية الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل.

السؤال السادس: هل يساهم برنامج الوسيط الإلكتروني في تحقيق الرقابة الإلكترونية؟

الجواب السادس: يساهم برنامج الوسيط الإلكتروني في تحقيق الرقابة الإلكترونية من خلال الكشف عن طالبي العمل الذين لديهم أكثر من تسجيل في أكثر من وكالة، حيث لكل طالب عمل الحق في التسجيل في ملحقة محلية واحدة فقط نقطة رقابية أخرى كذلك، حيث يتم تحديد هوية مستخدم البرنامج من خلال إبراز اسمه على شهادة التسجيل، وبيانات التوجيه بصفة آلية، كذلك يتم إخضاع جميع إجراءات تسجيل طالبي العمل وعروض العمل للتوثيق، وذلك بإظهار بعض الرموز الشريطية المشفرة، وهذا للكشف عن المستشار الذي قام بالعملية والتاريخ والتوقيت والوكالة التي تمت بها العملية، وتسد هذه المهمة للمصلحة المختصة بالمديرية المركزية للوكالة الوطنية للتشغيل.

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا على محاضرات مقياس منهجية إعداد المذكرات المقدمة للطلبة السنة الثانية ماستر مهني تخصص تسيير الموارد البشرية

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

مقابلة مع المهندس في الإحصاء بالملحقة المحلية للتشغيل بسيدي عيسى، بتاريخ 06 أفريل 2022

الساعة 10.30

السؤال الأول: كيف كانت تتم العمليات الإحصائية قبل برنامج الوسيط؟

الجواب الأول: كانت تتم عن طريق إرسال جداول إحصائية مفصلة من طرف مديرية الاستعلام والدراسات والتوثيق بالوكالة الوطنية للتشغيل، إلى الوكالات المحلية لملئها، ثم إعادة إرسالها مرة ثانية للمديرية العامة.

السؤال الثاني: ما رأيكم في هذه الآلية؟

الجواب الثاني: هي طريقة يدوية متعبة، تعرض المعطيات الإحصائية لإحتمالية التلف، وكذا تفتقر للدقة في المعلومات، وبهذا تؤثر سلبا في الحصول على إحصائيات صحيحة لمعدلات البطالة.

السؤال الثالث: ماهي المميزات والإضافات التي أتى بها برنامج الوسيط؟

الجواب الثالث: لقد أضفي برنامج الوسيط عدة خدمات نوعية في إعداد الإحصائيات، تتمثل في: السرعة والآنية في الإنجاز وتحصيل المعطيات الإحصائية، بصفة آلية مركزية من طرف الجهة أو الهيئة المتخصصة بالمديرية العامة.

السؤال الرابع: كيف يتم التعرف على المخزون الإحصائي الكلي للملحقة المحلية للتشغيل؟

الجواب الرابع: يملك مهندس الإحصاء الحق في الحصول على المخزون الكلي بمختلف مؤشرات الملحقة المحلية للتشغيل، تكون بصفة مفصلة يقدمها رئيس الوكالة للعرض، خاصة أثناء اجتماعاته مع المسؤولين المركزيين، أو الهيئات الشريكة في القطاع.

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا على محاضرات مقياس منهجية إعداد المذكرات مقدمة الطلبة السنة الثانية ماستر مهني تخصص تسيير الموارد البشرية.

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

مقابلة مع نائب المدير العام للشركة لتنظيف غربي، بتاريخ 13 أبريل 2022 على الساعة 10:45

السؤال الأول: هل يوجد تطابق بين عروض العمل المرسله من طرفكم، والمترشحين لشغل هذه المناصب المرسلين من طرف الوكالة المحلية للتشغيل؟

الجواب الأول: نوعا ما، لا بد من تحسيس طالبي العمل بطبيعة ونوعية المنصب والتعريف به لأن العديد من المترشحين يجهلون ذلك، فمثلا مهندس دولة في الميكانيك يعتبر نفسه أنه سيوظف في الإدارة لكن خلاف ذلك أن مكان عمله في الورشة، حتى لا يصدم بحال الواقع.

السؤال الثاني: هل هناك تطابق بين المدونة الجزائرية للمهن والوظائف التابعة لبرنامج الوسيط الإلكتروني ومدونة المهن الخاصة بمؤسستكم؟

الجواب الثاني: أحيانا يكون هناك تطابق وأحيانا لا، وهذا راجع إلى صعوبة توحيد جميع المهن بين المؤسسات الاختلاف أنشطتها.

السؤال الثالث: من خلال تصريحكم أترون أن برنامج الوسيط غير ناجح؟

الجواب الثالث: كلا، فقط على الجهة المختصة إدراج بعض التعديلات التي تتوافق مع بيئة تطبيق هذا البرنامج على اعتبار أن هذا الأخير برنامج غربي، المهم في ذلك ترسيخ مبدأ العمل ببرنامج الوسيط.

السؤال الرابع: هل تعلمون أنه بإمكانكم إيداع عروض العمل عن بعد، وذلك بإدراج بريدكم الإلكتروني على مستوى الوكالة المحلية للتشغيل، أو الولوج إلى موقع الوسيط عن بعد؟

الجواب الرابع: شيء جميل وخدمة نوعية سوف نسعى للعمل بها لتخفيف مشاق التنقل إلى مقر الوكالة لإيداع عروض العمل.

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا على محاضرات مقياس منهجية إعداد المذكرات مقدمة للطلبة السنة الثانية ماستر مهني تخصص تسيير الموارد البشرية.

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

مقابلة مع طالب عمل متحصل على شهادة ماستر في الاقتصاد حديث، بتاريخ 17 أفريل 2022 على الساعة 09:40

السؤال الأول: ماهي المعلومات المتوفرة لديكم حول برنامج الوسيط الإلكتروني؟

الجواب الأول: هو برنامج معلوماتي يسعى للمقاربة بين طالبي العمل وعروض العمل.

السؤال الثاني: كيف يتم الاطلاع على عروض العمل من طرفكم؟

الجواب الثاني: أنا لست متواجد دائما بمقر الإقامة لذا بإمكانني الولوج الفاسبوك الوكالة المحلية للاطلاع على عروض العمل الواردة أو تطبيق برنامج مون أوفر **mon offers**.

السؤال الثالث: نفهم من كلامك أنك موظف وطالب عمل في الوقت نفسه، مع أن برنامج الوسيط يقصي المنتسبين للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء، من خلال الروابط التي تجمع بين الهيئتين؟

الجواب الثالث: وهذا ما يعاب على برنامج الوسيط الإلكتروني، لأنني حاصل على شهادة عليا وأعمل كعامل عادي منتسب للضمان الاجتماعي، وهو ما يمنعني من الاستفادة من عروض عمل في مجال تخصصي.

السؤال الرابع: ما رأيكم في الخدمات المقدمة من طرف برنامج الوسيط مثل التسجيل عن بعد؟

الجواب الرابع: هي خدمات نوعية تم إضافة خدمة الاستدعاء عن بعد، أو إرسال رسالة نصية قصيرة في حالة ربطنا مع عرض عمل يتماشى وتخصصنا.

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا على محاضرات مقياس منهجية إعداد المذكرات مقدمة للطلبة السنة الثانية ماستر مهني تخصص تسيير الموارد البشرية.

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

الرقم	العبارة	نعم	لا
المحور الأول: واقع البرامج المعلوماتية لدى ملحقة وكالة التشغيل * سيدي عيسى *			
01	توفر الملحقة على الأجهزة حديثة.		
02	توفر الملحقة على قاعدة معطيات ونظم معلومات فعالة.		
03	توفر الملحقة على شبكة الاتصال لتسهيل عملية التسجيل		
04	توفر الملحقة المحلية للتشغيل على برامج معلوماتية فعالة ترقى والطلب عليها من طرف طالبي العمل والمستخدمين.		
05	استعمال برنامج الوسيط الإلكتروني في الملحقة.		
06	يساعد برنامج الوسيط بالدقة وسهولة والمرونة عند التسجيل.		
المحور الثاني: الزمان والمكان			
01	ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في القضاء والتخلص من عامل الزمان		
02	ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في القضاء والتخلص من عامل المكان.		
03	أثر استخدام البوابة على توقيت تقديم الخدمة.		
04	ساهم برنامج الوسيط بفعالية على فك الاختناق على الملحقة المحلية.		
05	ساهم برنامج الوسيط بفعالية في سرعة وأنية معالجة المعلومات لطلبي العمل.		
06	ملائمة برنامج الوسيط مع تواجد طالبي العمل في مناطق لا تتوفر على شبكة الاتصال.		
المحور الثالث: تقليص إجراءات البيروقراطية			
01	ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في تقليص هذه الإجراءات.		
02	ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في التخلص من الذاتية.		
03	ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في توثيق المعلومات وحفظها في الوكالة الوطنية للتشغيل.		
04	ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في سهولة الولوج إلى البوابة.		
05	ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في التخلص من الفساد الإداري والرشوة وتدخّل العلاقات الشخصية.		
المحور الرابع: الشفافية والأمان			
01	ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في تعزيز الشفافية.		
02	ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في الرقابة الإلكترونية.		
03	حافظ برنامج الوسيط بشكل فعال على السرية التامة لبيانات ومعلومات طالبي العمل.		
04	ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في تحسين نوعية وجودة الخدمة لطلبي العمل وبالتالي كسب ثقتهم.		
05	حقق برنامج الوسيط تحسين جودة الخدمات النوعية لطلبي العمل.		

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة:

من خلال الإجابة عن تساؤلات المقابلة من طرف المدير الفرعي ومهندس الإحصاء والشريك الاجتماعي للملحقة المحلية للتشغيل وطالب العمل تبين لنا ما يلي:

بالنسبة للفرضية الأولى لواقع البرامج المعلوماتية لدى ملحقة وكالة التشغيل محققة ذلك :-

- توفر الملحقة على الأجهزة حديثة
- توفر الملحقة على قاعدة معطيات ونظم معلومات فعالة
- توفر الملحقة على شبكة الاتصال لتسهيل عملية التسجيل
- توفر الملحقة التشغيل على برامج معلوماتية فعالة ترقى والطلب عليها من طرف طالبي العمل والمستخدمين

• استعمال برنامج الوسيط الإلكتروني في الملحقة
• ساهم برنامج الوسيط في الدقة والسهولة والمرونة عند التسجيل
أما بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية من ناحية عامل الزمان والمكان محققة :-

- ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في القضاء والتخلص من عامل الزمان
- ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في القضاء والتخلص من عامل المكان
- أثر استخدام البوابة على توقيت تقديم الخدمة
- ساهم برنامج الوسيط بفعالية على فك الاختناق على الملحقة المحلية
- ساهم برنامج الوسيط بفعالية في سرعة وأنية معالجة المعلومات لطالبي العمل
- ملائمة برنامج الوسيط مع تواجد طالبي العمل في مناطق لا تتوفر على شبكة الاتصال حيث يكون التسجيل عن طريق اللجوء إلى الملحقة الأقرب لإقامته

أما بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة من ناحية تقليص إجراءات البيروقراطية تبين أنها محققة
حيث:

- ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في تقليص هذه الإجراءات
- ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في التخلص من الذاتية
- ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في توثيق المعلومات وحفظها في الوكالة الوطنية للتشغيل
- ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في سهولة الولوج إلى البوابة
- ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في التخلص من الفساد الإداري والرشوة وتدخل العلاقات الشخصية

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

أما بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة تعزيز الشفافية والأمان تبين أنها محققة حيث:

- ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في تعزيز الشفافية
- ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في الرقابة الإلكترونية
- حافظ برنامج الوسيط بشكل فعال على السرية التامة لبيانات ومعلومات طالبي العمل
- ساهم برنامج الوسيط بشكل فعال في تحسين نوعية وجودة الخدمة لطالبي العمل وبالتالي كسب ثقتهم
- كما حقق برنامج الوسيط تحسين جودة الخدمات النوعية لطالبي العمل.

المطلب الثالث: مناقشة وتفسير النتائج

1. النتائج:

من خلال التحقق من الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية اتضح أن:

- ساهم برنامج الوسيط الإلكتروني في تسهيل عملية تسجيل طالبي العمل إلى حد بعيد، على خلاف الطريقة الكلاسيكية التي تعتمد على التسجيل اليدوي، في حين أن برنامج الوسيط يقوم على المعالجة الآلية القائمة على السرعة والآنية والدقة وبعيدا عن الذاتية.
- تتم عملية التسجيل بصفة آلية عن طريق المحادثة المباشرة مع طالب العمل ويقوم بها مستشار التشغيل، وتدوين معلوماته الشخصية، وكذا المؤهلات المهنية والعلمية التي توضح ملمحه بدقة، ومنه تحديد المهنة التي يطلبها، نفس الشيء بالنسبة لعملية معالجة عروض العمل.
- ساهم برنامج الوسيط الإلكتروني في الإلمام بأغلب المهن الجزائرية، وذلك بقيام خلية المدونة الجزائرية للمهن على مستوى الوكالة الوطنية للتشغيل، بإجراء مشاورات واسعة مع الجامعات والمعاهد والمؤسسات الاقتصادية، وهذا بغية التوصل إلى مدونة وطنية موحدة، يتم من خلالها تحديد أي وظيفة أو ما يعادلها لأي طالب عمل، كذلك بالنسبة لاختيار المهنة التي تناسب مع منصب العمل المعروض، حيث يتم تحديدها من خلال المدونة الجزائرية للمهنة.
- ساهم برنامج الوسيط الإلكتروني في تعزيز الشفافية والأمان، من خلال تقديم عدة خدمات نوعية تجسد في خدمة الاطلاع على عروض العمل المتاحة عن طريق فيسبوك الوكالة المحلية للتشغيل وخدمة التسجيل عن بعد لطالبي العمل وعروض العمل.
- ساهمت خدمة التسجيل عن بعد بالدرجة الأولى في تخفيف الضغط وفك الاختناق عن الملحقة المحلية للتشغيل، كما ساهمت في ترقية الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل.
- يساهم برنامج الوسيط الإلكتروني في تحقيق الرقابة الإلكترونية من خلال الكشف عن طالبي العمل الذين لديهم أكثر من تسجيل في أكثر من وكالة، حيث لكل طالب عمل الحق في التسجيل في ملحقة محلية واحدة فقط. نقطة رقابية أخرى كذلك، حيث يتم تحديد هوية مستخدم البرنامج من خلال إبراز اسمه على شهادة التسجيل، وبيانات التوجيه بصفة آلية، كذلك يتم إخضاع جميع إجراءات تسجيل طالبي العمل وعروض العمل للتوثيق، وذلك بإظهار بعض الرموز الشريطية المشفرة، وهذا للكشف عن المستشار الذي

الفصل الثاني: واقع مساهمة البرامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة لبرامج التشغيل عن طريق برنامج الوسيط

قام بالعملية والتاريخ والتوقيت والوكالة التي تمت بها العملية، وتسد هذه المهمة للمصلحة المختصة بالمديرية المركزية للوكالة الوطنية للتشغيل.

- لقد أضفي برنامج الوسيط عدة خدمات نوعية في إعداد الإحصائيات، تتمثل في: السرعة والآنية في الإنجاز وتحصيل المعطيات الإحصائية، بصفة آلية مركزية من طرف الجهة أو الهيئة المتخصصة بالمديرية العامة.
- التطبيق الجيد لبرنامج الوسيط يمكن مهندس الإحصاء الحق في الحصول على المخزون الكلي بمختلف مؤشرات الملحق المحلية للتشغيل، تكون بصفة مفصلة يقدمها رئيس الوكالة للعرض، خاصة أثناء اجتماعاته مع المسؤولين المركزيين، أو الهيئات الشريكة في القطاع.
- برنامج الوسيط هو برنامج معلوماتي يسعى لتحقيق الرقابة الإلكترونية بين طالبي العمل وعروض العمل.
- يمكن طالب العمل الغير متواجد دائما بمقر الإقامة إلى إمكانية الولوج الفايبروك الوكالة المحلية للاطلاع على عروض العمل الواردة أو تطبيق برنامج مونفر **mon offers**.
- قدم خدمات نوعية حيث تم إضافة خدمة الاستدعاء عن بعد، أو إرسال رسالة نصية قصيرة في حالة ربط مع عرض عمل يتماشى وتخصص طالب العمل.
- يتميز بالسرية التامة في تأمين معلومات، بحيث لكل مستشار حسابه الخاص ورقمه الخاص.
- تعزيز الشفافية والأمان من خلال إتاحة المعلومة عبر كافة الوسائل وشبكة المعلومة خاصة خادمة الأنترنت

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال ما تم تقديمه نستنتج أن برنامج وسيط الإلكتروني لعب دورا مهما أساسيا في الوكالة الوطنية للتشغيل وفي تحسين جودة الخدمة من خلال برامج المعلوماتية التي اعتمد عليها، إذ ساهم في تسهيل عملية تسجيل طالبي العمل وعروض العمل متخطيا بذلك عمليات التسجيل اليدوية وقدرته على معالجة المعلومات بكم هائل وبدقة وسرعة متناهية، كما أن قيامه بعملية المقارنة بين عارضي العمل وطالبي العمل في سوق الشغل يعتبر قفزة نوعية لما حققته هذه البرامج المعلوماتية في مجال التشغيل.

إن العمل على تحسين جودة الخدمات من خلال كسب تأييد المواطن (طالبي العمل) بهذه الخدمات وجودتها من وكالة التشغيل الوطنية في إطار ترقية سياسة التشغيل من أجل تقديم احسن الخدمات وجودتها لمحاربة ظواهر الفساد و تحسين جودة الخدمات و محاولة إرضاء العملاء في هذه المرافق العمومية جعل من برنامج الوسيط الإلكتروني النموذج كافة الوسائل الإلكترونية الحديثة المتمثلة في البرامج المعلوماتية وشبكات التواصل الاجتماعي مثل الفايبر بوك، وإتاحة الفرصة لطالبي العمل للتسجيل عن بعد ومراقبة حساباتهم عن بعد مما كرس مبدأ الشفافية وتوفير جميع المؤشرات والمعطيات الإحصائية عبر موقع الوكالة الوطنية للتشغيل بصفة آلية .

ساهم في الحد من التلاعبات أثناء عملية التسجيل واختيار المترشحين للفحص المهني وفقا لنظام سياسي معلوماتي ومحاربة التجاوزات من خلال التوثيق وتحديد هوية المستخدم على مستوى المركزي واللامركزي.

ويتحدد دور برنامج وسيط في تحسين جودة الخدمات مؤسسات التشغيل بأنه:

يوفر لطالب العمل:

- إمكانية تسجيل طالب العمل عن بعد
- إمكانية تحديد طلب عمل
- إمكانية تحسين معلوماته عن بعد
- الاطلاع على جميع عروض العمل
- الاطلاع على تفاصيل عروض العمل
- معرفة الموقع الجغرافي للملاحق المحلية للتشغيل التي بها عروض العمل وكل معلومات التواصل بها.

1. الإيجابيات:

مزايا الوسيط عبر الرابط:

- تعزيز عروض الخدمة عن بعد للوكالة الوطنية للتشغيل (تقديم المرفق إلى أكثر من الوكالة).
- تسيير أفضل للمرتفقين على مستوى الملاحق.
- توفير حيز كبير من وقت المستشار التفرغ إلى عملية التوجيه والمرافقة المعمقة، بدل التسجيل الإداري لطالب العمل.
- زيادة معدل تغلغل الوكالة من خلال استقطاب فئات جديدة من المرتفقين (طالب عمل، مستخدمين).
- من خلال ما تقدم ذكره إيجابيات الوسيط الإلكتروني على ثلاث مستويات، فالمستوى الأول على الصعيد المعلوماتي، يتميز بأنه:
 - دقيق وشامل أثناء تحديد ملمح طالب العمل.
 - أنه أكثر تجانسا.
 - يعتمد على مراجعة نوعية في صورة المدونة الجزائرية للوظائف والمهن.
- أما الصعيد الوظيفي:
 - أصبحت عملية المقاربة آلية بالاعتماد على المدونة الجزائرية للوظائف والمهن.
 - عملية المقاربة تقوم على مختصرات المعلومات و الإشعارات . Notification
 - التسجيل عن بعد.
 - أما المستوى التنظيمي فهو يكفل.
 - اهتمام المستشار بمهامه الأساسية المتمثلة في الاستشارة.
 - توفر ألي للمعطيات الإحصائية.
 - تنظيم فعال لمصالح الوكالة.
 - تحسين جودة الخدمات المقدمة لطالبي العمل.
 - تسهيل عملية التسجيل في الوكالة وسرعة معالجة البيانات.

2. السلبيات:

- إلا أن برنامج الوسيط لم يخلو من السلبيات الواجب مراجعتها من الجهات المختصة والوصية وأهمها:
 - عند عملية مقارنة طالبي العمل المؤهلين للشغل المنصب المعروف يكون الاختيار بصفة آلية بغرض توفر فيه شروط، وفق نظام تسلسلي من أعلى نسبة إلى أقلها، إلا أنه وفق برنامج وسيط حتى على طالبي العمل الذين يملكون نسب مئوية منخفضة بإمكان المستشار المعالج للعرض اختيارهم وإدماجهم مع قائمة المترشحين وهذا الإجراء يفقد البرامج دقته وبريقه.
 - في حالة غياب وسائل التواصل الاجتماعي وعدم توفر شبكة الاتصال في المناطق النائية نجد طالب العمل عدم استفادته من الخدمات المقدمة من طرف الملحقة.
 - يبقى عامل الزمان والمكان مسيطر.
 - عدم الاطلاع على عروض العمل الجديدة
 - عدم التواصل مع هذه الفئة المنعزلة من خلال إرسال الاستدعاء في حالة توفر منصب العمل أو إرسال رسائل نصية.

خاتمة

خاتمة:

ساهمت برامج المعلومات في وقتنا الحالي بدرجة كبيرة في تطوير مختلف القطاعات وتسهيل المعاملات، وقد كان إدخالها على المؤسسات العمومية بصفة عامة ووكالات التشغيل خاصة ضرورة يفرضها الواقع، فهي تتيح له فرصة للتخلص من بعض المشاكل التي كان يعاني منها القطاع نتيجة اعتماده على تقنيات تقليدية مع زيادة استخدام برامج المعلوماتية وخصوصا الشبكة الدولية للمعلومات، ظهر في أدبيات القطاع العمومي نظام خدماتي جديد تتخذ من برامج المعلومات مرتكزا لها. كالخدمات الرقمية أو الرقمنة الحديثة القائمة على الأنترنت وبرامج المعلوماتية التي تعتبر القوة الخالية والقادمة لجميع الدول، وقد أسهم ذلك في توزيع دائرة حجم التبادل الخدماتي بين الدول وظهور ما يعرف بالخدمات الإلكترونية أو ما يعرف بالخدمة عن بعد.

إن النمو المذهل للخدمات الرقمي امتدت آثاره إلى وكالات التشغيل الذي أدى إلى وجود التسجيل الآلي التي سعت الدولة جاهدا كغيرها من الدول التكيف قطاع التشغيل مع التطورات التي يشهدها التشغيل العالمي و يتجلى ذلك من خلال الإصلاحات المدخلة على برامج التشغيل و التي انتهجتها الجزائر في السنوات الأخيرة ، حيث أدركت ضرورة الارتقاء بالخدمات وكالات التشغيل و الاعتماد على تعميم شبكة الإعلام الآلي و نظام برامج المعلوماتية و بناءا على ما جاء في الفصل الأول لهذه الدراسة يمكننا الوصول إلى جملة من الاستنتاجات أهمها :

1. النتائج:

- تتمثل برامج المعلوماتية في مجمل المعارف والأسس النظرية والعلمية التي تسخر للإنسان الجهد والوقت والراحة؛
- المعلومات ما هي إلا بيانات تمت معالجتها؛
- تعد برامج المعلوماتية عاملا مهما في تطور جميع المؤسسات بصفة عامة ووكالات التشغيل بصفة أخص؛
- شملت برامج المعلوماتية العديد من المجالات منها مجال الطب، مجال التعليم، مجال السياحة؛
- تتمثل برامج المعلوماتية في المعدات والأدوات المستخدمة في بث، تخزين ومعالجة المعلومات وبثها باستخدام مختلف وسائل الاتصال مثل البريد الإلكتروني، الإنترنت، ومنه يمكننا القول أن برامج المعلوماتية تتمثل في المعدات ذات علاقة أو صلة ببرامج المعلوماتية؛
- وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.
- وبناءا على ما جاء في الفصل الثاني لهذه الدراسة يمكننا الوصول إلى جملة من الاستنتاجات أهمها:
- تعد الجودة عاملا مهما ورئيسيا لنجاح المؤسسات الخدمية؛
- تعرف جودة الخدمة على أنها هي مدى توافق عروض العمل مع طلبات العمل؛

• يتم تقييم جودة الخدمة بالنسبة لطالب العمل من خلال أبعاد جودة الخدمة وبهذا يمكننا القول أن جودة الخدمة تتمثل في أبعاد جودة الخدمة وهي الفعالية في كل من الوقت والزمان و المكان و تقليص الإجراءات البيروقراطية و الشفافية و الأمان؛

وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية؛

• تساهم برامج المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة من خلال إسهامات هذه البرامج في زيادة يقظة الوكالة وتنمية علاقاتها مع زبائنها وتحسين نوعية الخدمات وعرضها وهذا ما يثبت صحة الجزء الثاني من الفرضية الثانية؛

• تتبنى المؤسسات الخدمية الأساليب المختلفة لتحسين جودة خدماتها من خلال وضع نظام اليقظة وتطوير ثقافة الجودة وتنشيط المورد البشري وتحقيق التميز في علاقاتها مع زبائنها.

ومن خلال تحليل النتائج للدراسة الميدانية توصلنا إلى العديد من الاستنتاجات نذكر أهمها:

يتضح لنا أن استخدام برامج المعلوماتية في الوكالة يلعب دورا كبيرا ومهما في تحسين جودة الخدمة المقدمة إذا تعمل هذه البرامج على زيادة سرعة تقديم الخدمة والإنتاجية كما ارتفع مستوى الدقة في تقديم الخدمة وعدد طالبي العمل كما انخفضت نسبة الأخطاء.

ومنه يتبين لنا أن مستوى اعتماد الوكالة محل الدراسة على برامج المعلوماتية المستوى الذي يطمح إليه طالبي العمل يستند برنامج الوسيط الإلكتروني على المدونة الوطنية للمهن والوظائف في تحديد ملامح طالب العمل أو في تسجيل عروض العمل.

* يعتمد برنامج الوسيط الإلكتروني على المقارنة الإلكترونية بين عروض العمل وطلبات العمل وهو ما يسمح بتجسيد أكثر احترافية ونجاعة في عملية المقارنة.

* يقوم برنامج الوسيط الإلكتروني على المقارنة المحلية والجهوية والوطنية في طلبات العمل مع عروض العمل.

* يعمل برنامج الوسيط على تسهيل الخدمات المقدمة لطالبي العمل والمستخدمين، من خلال توفير خدمة الوسيط عن بعد.

ومن ثم نكون قد أثبتنا صحة الفرضية الثالثة.

2. الاقتراحات:

وبناء على كل ما تقدم يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات الهادفة إلى تحسين الخدمات المقدمة من طرف الملحقة المحلية للتشغيل.

- ضرورة تهيئة الظروف المناسبة لعمل هؤلاء الموظفين من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمة.
- توظيف الإطارات والكفاءات المتخصصة في الإعلام الآلي؛
- ضرورة تنظيم دورات تدريبية للموظفين خاصة بكيفية التجاوب من البرامج المعلوماتية الجديدة؛
- ضرورة نشر ثقافة الوعي لدى الزبائن وتوليد الأمن لاستخدام هذه البرامج؛
- التشجيع على الاستخدام الأمثل للإنترنت؛
- أما فيما يخص الموقع الإلكتروني للوكالة يمكن إضافة اللغة العربية إلى جانب اللغة الأجنبية لسهولة التعرف على الخدمات والعروض لواقعية اللغة العربية في المجتمع الجزائري؛
- ضرورة اعتماد المؤسسة على أنظمة لتسيير شكاوى طالبة العمل والاستجابة الفورية لهم.

3. آفاق الدراسة:

- ونظرا للأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع تفتح آفاق لبحوث ودراسات أخرى أكثر تفصيلا وتعمقا في المستقبل، يمكنها الإلمام بمختلف جوانبه الجديرة بالبحث وذلك من خلال التطرق لأحد هذه النقاط التالية:
- تدعيم النتائج المتوصل إليها وذلك بتوسيع عينة الدراسة لتشمل كل التراب الوطني؛
 - دراسة سلوك طالب العمل الجزائري تجاه المعاملات الإلكترونية؛
 - دراسة أثر برامج المعلوماتية على الموارد البشرية في الوكالة؛
 - دور الوعي الثقافي في تحسين الخدمات المقدمة في وكالة التشغيل.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع:

1. إبراهيم بظاظو، أحمد العمارة، تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 45، جامعة بسكرة، 2010م.
2. إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية
3. أيمن برنجي، الخدمات السياحية وأثرها على سلوك المستهلك، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، تخصص الإدارة التسويقية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009/2008م.
4. بوعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006م.
5. تسيير العجاردة، التسويق المصرفي، دار ومكتبة الحامد، عمان، 2004م.
6. توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن أساليب الحديثة في المعايير والمقاييس، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005م.
7. جميلة مديوني، تسويق الخدمات حالة الهاتف النقال بمؤسسة جيزي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب، بالبليدة، البليدة، 2004/2003م.
8. حاج طويل وآخرون، العلوم الفيزيائية والتكنولوجيا، ديوان المطبوعات المدرسية، الجزائر، 2019م.
9. حكيم بن جروة، دور إستراتيجية التسويق في تحسين مؤسسات الاتصال، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2007م.
10. خضير كاضم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط1، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان، 2002م.
11. زكرياء عزام وآخرون، مبادئ التسويق الحديث، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008م.
12. س زيادي، نظام المعلوماتي الوسيط، دروس تدريب ورسكلة مقدمة لإطارات الوكالة الوطنية للتشغيل، بمركز التكوين للوكالة الوطنية للتشغيل، 2016م.
13. سليم الحسينية، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002م.
14. سليم امزال، إزابيل بوني وآخرون، المدونة الجزائرية للوظائف والمهن، الوكالة الوطنية للتشغيل، الجزائر، ج 1، 2015.
15. صيد شاكر البرنجي، محمود جمعة، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة (منظور اداري وتكنولوجي)، المكتبة الرقمية عن جامعة المدينة العالمية، 2013م.
16. عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات، العدد3، جامعة حسيبة بن بوعلين الشلف، الجزائر، 2005م.

17. عبد المحسن تعساني وآخرون، قياس مدركات العملاء لجودة الخدمات الصحية وأثرها على رضاهم وتطبيق ذلك على المشافي الجامعية السورية، مجلة بحوث، جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد لعام 2007م.
18. علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002م.
19. عمر أحمد هاشم الشريف وآخرون، الإدارة الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013م.
20. عمر أحمد همشري، الإدارة الحديثة للمكتبات ومركز المعلومات، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001م.
21. عيسى قروش، الحاسوب وملحقاته المختلفة، دروس في مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية، موجه للطلبة س2 ماستر تسيير عمومي بقسم علوم التسيير، بجامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018م.
22. فارس محمود، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، غزة، 2005م.
23. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق، عمان 2006.
24. لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة) كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة الجزائر، الجزائر، 2004/2003.
25. محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، مصر، 1989م.
26. محمد بوبقير، دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمات الصحية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب، البليدة.
27. محمد عبد حسين آل فراج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م.
28. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010م.
29. محمود محفوظ، تكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005م.
30. مروان جمعة الدرويش، أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة للرياض، المملكة العربية السعودية، نوفمبر 2009م.
31. نظام موسى سويدان، شقيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، ط2، دار حامد، عمان، 2003م.

32. المواد 2، 3 و 4 من المرسوم التنفيذي رقم 06-77 مؤرخ في 18 فيفري 2006، الذي يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية العدد 09 بتاريخ 19/02/2006.

33. Aliouane Abdelghani: Systèmes des Statistiques de l'Emploi sur le Marché du Travail en Algérie, Revue Integration Economique, v 5, n2, 2017,

34. Agence National de l'emploi: projet d'appui au secteur de l'emploi (PASEA) ANAM – 2012

35. NAIMA BOUZIDI ABEDELMALEK DJELLOUADJI : WASSIT VERSION 1.4.0 (NOUVEAU ET AMÉLIORATION) , ANEM . 2018 ALGERIE

الملاحق



وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي
الوكالة الوطنية للتشغيل

رقمنة خدمات الوكالة الوطنية للتشغيل

تطبيقات ولاء، أندرويد

شبكة الوكالة الوطنية للتشغيل



MON AGENCE

تسمح لطالبي العمل
والمستخدمين بتحديد
موقع ملحقات التشغيل
والبيانات المتعلقة بها.

عروض العمل

تسمح لطالبي العمل
بالإطلاع على عروض العمل.



MON OFFRE



د. شمسار التمشوي - نور الدين مكناسي - الوكيل العام - الهاتف: 021 237 403 / 021 237 321 / 021 237 366

www.anpe.ma

3000

Facebook

Twitter

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي
الوكالة الوطنية للتشغيل

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale
Agence Nationale de l'Emploi

عزز فرص توظيفك
بتسهيل
الإتصال بك!

المصادقة على صفحة رقم هاتفكم المحمول يمكنكم من:

- 1 إعادة تسجيل طلبكم،
- 2 الرد على إستدعاء في حال وجود عرض عمل،
- 3 الرد على إستدعاء المستخدم للجراء مقابلة مهنية أو اختبار مهني،
- 4 تأكيد الحضور إلى المقابلة في حال وجود عرض عمل.

في حال ما إذا تم تغيير رقم هاتفكم الخاص، يتوجب عليكم إعلام الملحق المحلية للتشغيل التابعين لها.

021 237 321 / 021 237 968 - الهاتف - 021 237 403 - الفاكس - 021 237 403 - البريد الإلكتروني - 021 237 403 - الموقع الإلكتروني



الوكالة الوطنية للتشغيل
Agence Nationale de l'Emploi

الرقمنة في خدمة مرتفقي الوكالة



الخدمات
عن بعد

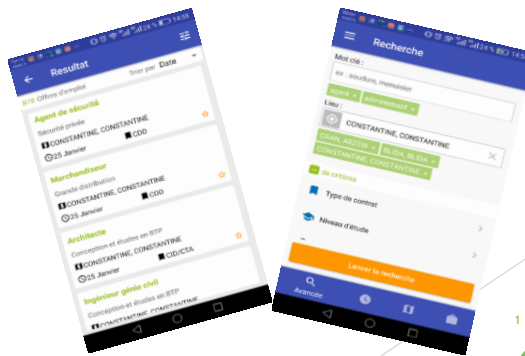
التطبيق القابل للتحميل - عرضي-

- مخصص للباحثين عن عمل.
- يقدم بحثًا شاملاً متعدد المعايير لجميع عروض العمل المتاحة.
- يعطي رؤية وطنية وفي الوقت الحقيقي لعروض العمل المتاحة



طالبي العمل

تطبيقات
الهواتف النقالة



تطبيق المدونة الجزائرية للمهن والوظائف

• مخصص لعامة مستعملي المدونة .

• يسمح بالتعريف الدقيق لكل الوظائف والمهن موجودة في الجزائر.

• يساعد مسؤولي الموارد البشرية و طالبي العمل بتحديد منصب العمل المطلوب وكذا عرض العمل .

تطبيقات
الهواتف النقالة



مستعملي المدونة



تطبيقات
الهواتف النقالة



موقع الإلكتروني المدونة الجزائرية
للمهن والوظائف



الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية
للتشغيل

أهداف
الرقمنة

الشفافية:

- تعزيز شفافية كل العمليات المتعلقة بمعالجة عروض العمل .
- التوثيق الآلي لكل العمليات.
- إعطاء نفس الفرص لجميع طالبي العمل في الحصول عن منصب عمل.

الفعالية :

- تسيير آلي لكل العمليات المرتبطة بالتشغيل .
- القدرة على الحصول على أي معلومة في أي وقت ومن أي مكان .
- القدرة على المتابعة ، المراقبة والتقييم .

السرعة

- تقليص المدة الزمنية للعمليات التسييرية .
- إنتاج المعلومة في وقتها الفعلي.
- المساعدة على إتخاذ القرار .

شكرا على حسن
الإصغاء و الإنتباه



Université Mohamed Boudiaf a M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion

Département:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: ...علوم... البشري...

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسقله:

الطالب (ة) * : مهراوي خفيس المولودة (ة) بتاريخ: 1978/03/24 ب: ملي، لحجل
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أورس.) رقم: 873.66.074 الصادرة بتاريخ: 19/08/2019 عن: ملي، لحجل
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم البشري تخصص: ادارة الموارد البشرية خلال السنة الجامعية 2019/2020
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: مساهمة البرامج التعليمية في تحسين جودة
الخدمة لسراجه الشرفيل
دارسة حالة دارتامة لويسيل
أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 19/06/2019

التوقيع و البصمة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Département:

قسم:

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (م): جنابى المولود (م) بتاريخ: 1975/04/23 ب. عينا، لـ
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أ.م.س.) رقم: 942758. الصادرة بتاريخ: 2011/11/11 عن دائرة عينا، لـ
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: علوم التسيير تخصص: إدارة الموارد البشرية خلال السنة الجامعية: 2011-2012
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان:

حساسة لجميع المعلومات في حين حدود

الخدمة لبرامج المستخدم

- دراسة حالة برنامج الوسيط

أصبح بشرفي أني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2014.06.19

التوقيع و البصمة

ف. ف. ف.

* يحزر كل طالب (ة) تصريحا فرديا في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب (ة) واحد .

** يدرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة

ملخص الدراسة

الملخص:

تعد الوكالة الوطنية للتشغيل الأداة الأولى من بين أجهزة التشغيل التي تعتمد عليها الدولة في مراقبة سوق العمل ولعبت دور الوساطة فيه، تهدف هذه الدراسة على إبراز العلاقة بين برامج المعلوماتية وجودة الخدمة والدور الذي تلعبه هذه البرامج في تحسين جودة الخدمة فلقد ركزنا على برنامج الوسيط من الناحية النظرية. أما الجانب التطبيقي تم إسقاط هذه العلاقة على الملحقة المحلية للتشغيل بسيدي عيسى ولتحقيق هذه الأهداف تم إجراء مقابلة مباشرة مع موظفي الملحقة المحلية وتم من خلالها تصميم استبيان بغرض جمع البيانات المطلوبة وتحليلها، ومن خلالها تبين أن لبرامج المعلوماتية دور إيجابي وكبير في تحسين جودة الخدمة لدى وكالات التشغيل خاصة باعتمادها على برامج المعلوماتية الحديثة في عملها وبرنامج الوسيط بصفة خاصة. وذلك رغم الأثر السلبي لتدخل ذوي النفوذ وكذا تجاوزات بعض المحسوبين على الأجهزة الأخرى في التشغيل. الكلمات المفتاحية: الوكالة الوطنية للتشغيل , برامج المعلوماتية , برنامج الوسيط , جودة الخدمة , سوق العمل .

SUMMARY:

The National Employment Agency is the first of the operating devices on which the state relies to monitor the labor market and played the role of mediation in it, this study aims to highlight the relationship between informatics programs and the quality of service and the role played by these programs in improving the quality of service we have focused on the broker program in theory.

As for the application aspect, this relationship was dropped on the local attaché of operation Besdilssa and to achieve these objectives was conducted directly with the staff of the local attaché and through which a questionnaire was designed for the purpose of collecting and analyzing the required data, through which it was found that informatics programs have a positive and significant role in improving the quality of service with the operating agencies especially by relying on modern informatics programs in their work and the broker program in particular.

This is despite the negative impact of the intervention of the powerful as well as the excesses of some of those who are counted on other devices in operation.

Keywords: National Agency for Operation, Informatics Software, Broker Program, Quality of Service, Labor Market