

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية في المؤسسات



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم: 2098457810

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر المهني
إعداد الطالب:
عليوي نجم الدين

تحت عنوان:

فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية
- دراسة حالة الوكالة الولائية للشغيل بالمسيلة-

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. بركاتي حسين
مشرفا و مقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أ.د. فراحتية العيد
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. الوافي رابح

السنة الجامعية : 2022/2021

كلمة شكر

بسم الله والحمد لله والصلاة والسلام على رسول

الحمد لله الذي أعاننا على اتمام هذا العمل.

نتقدم بالشكر الجزيل وأخص بالذكر الأستاذ الدكتور فراحتية العيد على تكرمه بقبوله الإشراف على هذا العمل وعلى توجيهاته السديدة وتعاونه معي، فله منا أفضل الشكر وأسمى التقدير.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بأسمى عبارات التقدير والاحترام والشكر للأساتذة الأفاضل أعضاء هيئة التدريس بقسم العلوم الاقتصادية بجامعة محمد بوضياف.

كما نشكر كل من ساعدنا على اتمام هذا البحث وقدم لنا العون ومدّ لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمامه ونخص بالذكر كل أساتذة وعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلو التسيير بجامعة المسيلة.

إطارات وعمال مكتبة كلية العلوم الاقتصادية لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

نجم الدين

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى:

الوالدين الكريمين العزيزين أسباب النجاح والفلاح أطال الله في عمرهما
وأمدهما بالصحة والعافية؛

عائتي الصغيرة زوجتي الكريمة على صبرها وتحملها عناء هذا العمل،
أولادي، أمين، خليل وليان حفظهم الله وجعلهم من حفظة القرآن ؛

عائتي الكبيرة ولجميع الإخوة والأخوات وأبناءهم كل باسمه؛

كل الأصدقاء والزملاء.

الفهرس

.....	كلمة شكر
.....	الإهداء
.....	الفهرس
.....	قائمة الجداول
.....	قائمة الأشكال
9.....	المقدمة عامة

الفصل الأول : الإطار المفاهيمى للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

14.....	المبحث الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية.....
14.....	المطلب الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية.....
16	المطلب الثاني : أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية.....
19.....	المطلب الثالث : مبادئ وعناصر الإدارة الإلكترونية.....
23.....	المطلب الرابع: متطلبات وخطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
27.....	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمى للخدمة العمومية.....
27.....	المطلب الأول : تعريف الخدمة العمومية.....
29.....	المطلب الثاني: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية.....
30.....	المطلب الثالث : جودة وأنواع الخدمات العمومية.....
33.....	المبحث الثالث: تطور الخدمة العمومية فى ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
33.....	المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية.....
35.....	المطلب الثاني : أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية.....
40.....	المطلب الثالث : أثر الخدمة الإلكترونية على العمل الإدارى.....

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة

46.....	المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية بالوكالة الوطنية للتشغيل
46.....	المطلب الأول: نبذة عن الوكالة الوطنية للتشغيل (ANEM)
41.....	المطلب الثاني: خدمات الوكالة الوطنية للتشغيل عن بعد
49.....	المطلب الثالث: واقع تطبيق الخدمة الإلكترونية بوكالة التشغيل ANEM
57.....	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
57.....	المطلب الأول: المنهج وعينة الدراسة
59.....	المطلب الثاني: التعريف بالأداة المستخدمة في الدراسة وخطوات الدراسة
61.....	المبحث الثالث: تحليل معطيات أداة الدراسة واختبار الفرضيات
61.....	المطلب الأول: تحليل محاور أداة الدراسة
66.....	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
70.....	الخاتمة العامة
72.....	قائمة المراجع
76.....	قائمة الملاحق
82.....	الملخص

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
35	"Christian N.Madu& Assumpta A : أبعاد جودة الخدمة حسب	01
38	"Mani and Nagarajan : أبعاد جودة الخدمة حسب	02
39	"April & Pather أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية وفق دراسة	03
61	إجابات المستجوبين محل الدراسة حسب المحور الأول من المقابلة	04
62	إجابات المستجوبين محل الدراسة حسب المحور الأول من المقابلة	05
63	إجابات المستجوبين محل الدراسة حسب المحور الثاني من المقابلة	06
65	إجابات المستجوبين محل الدراسة حسب المحور الثاني من المقابلة	07

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
22	منظومة الإدارة الالكترونية	01
47	الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتشغيل	02
50	النظم المعلوماتية الداخلية للوكالة الوطنية للتشغيل	03
51	نظام *وسيط	04
53	الوسيط عبر الرابط Wassit Online	05
54	تطبيق المدونة الجزائرية للمهن والوظائف	06
55	تطبيق هاتفي من عناصر مركز النداء	07

المقدمة العامة

المقدمة العامة :

الإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، وهي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها. كما يعد موضوع تحسين الخدمة العمومية من الاهتمامات الجوهرية للحكومات، منها الجزائر التي ركزت وكثفت نشاطاتها وبرامجها على تحقيق إصلاحات كبيرة على مستوى المؤسسات العمومية من خلال صرف أموال ضخمة لتجهيزها بمختلف المعدات الحديثة رصدت لها غطاء مالي لتغطي احتياجات التسيير، كما سنت الحكومة ترسانة من النصوص القانونية التي من شأنها أن تساهم في تطوير المؤسسة العمومية ، وقد ساهمت هذه القوانين في رفع أداء الموظفين والإطارات من خلال التكوين النوعي والمستمر، والذي بدوره يعتبر ضروريا للحياة المهنية للموظفين، ويساعد على رفع مستواهم العلمي والمهني مما يجعل الإدارات العمومية أكثر تجاوبا مع المواطنين.

وتعد الوكالة الوطنية للتشغيل أحد أهم المؤسسات والمرافق العمومية في الجزائر نظير دورها الفعال في تجسيد مبدأ الوساطة في سوق الشغل عبر ارساء جسور التقارب بين عارضي الشغل وطالبيه، ولتحقيق هذا الدور قامت الوكالة بعصرنة إدارتها وهياكلها عبر ترسانة من الإصلاحات لاسيما تبني عدة أنظمة معلوماتية ساهمت بشكل فعال في الانتقال من الإدارة التقليدية وتبني الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة المقدمة لمرتقيها من جهة وللنهوض بهذا المرفق العمومي الهام من جهة ثانية.

1- إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية والتي نحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة عليها وهي:

ما مدى فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الوكالة الوطنية

للتشغيل بالمسيلة؟

ولمعالجة الإشكالية المطروحة تم طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

✓ هل تتوفر لدى الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة المتطلبات المادية والبشرية

لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟

✓ هل هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين فعالية الإدارة الإلكترونية

وتحسين الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة؟

2-فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية تم اعتماد الفرضيات الآتية:

• تتوفر لدى الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة المتطلبات المادية والبشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛

• هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين فعالية الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة.

3-أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع منها:

➤ العلاقة الوثيقة بين موضوع الدراسة وتخصص إدارة الموارد البشرية

➤ رغبة الطالب في دراسة موضوع الإدارة الإلكترونية كونه حديث وعصري ويحظى باهتمام بالغ على أعلى المستويات.

4-أهداف الدراسة:

نصبو من خلال هاته الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالوكالة الوطنية للتشغيل.

- إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين جودة الخدمات العمومية خاصة تلك المقدمة لمرتفقيها.

5-منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على إشكالية المطروحة تم اعتماد أكثر من منهج، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي في عرض مفاهيم حول متغيرات الدراسة (الخدمة العمومية،

الإدارة الإلكترونية.... وغيرها)، كما تم اعتماد المنهج التحليلي في تحليل وتفسير مختلف البيانات المتحصل عليها للوصول إلى نتائج الدراسة.

6-الدراسات السابقة

في هذا الإطار نسجل بعض الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، وفيمايلي عرض لأهم هذه الدراسات والنتائج التي توصلت إليها:

-دراسة الباحثة "قطاطش نشيدة"، الموسومة بـ " جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية - تجربة حكومة دبي" ، الدراسة عبارة عن مقال منشور في مجلة رؤى اقتصاديه جامعة الوادي،2117، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع جودة الخدمة العمومية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية الذكية، حيث أشارت الباحثة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعد من أبرز سمات العالم الحديث وركزت في دراستها على تجربة حكومة دبي نظرا منها على أنها الرائدة في مجال الإدارة الإلكترونية، وتوصلت الدراسة أنه بإمكان الجزائر الاستفادة من التجربة في تحقيق جودة الخدمة العمومية، واستخلصت الباحثة أن حكومة دبي تهتم بتقديم أرقى الخدمات لموظفيها ومتعاملها، كما أنها تؤمن بإشراك مختلف فئات أفراد المجتمع في الوصول إلى التميز في الخدمة العمومية.

- دراسة الباحثان "عطوي سميرة، عيساني نادية"، الموسومة بـ"الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية مع الإشارة لتجربة بعض المؤسسات الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية" الدراسة عبارة عن مقال منشور في مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة سكيكدة، 2012 ، ومن خلال هذه الدراسة تناولتا الباحثتين الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وتوضيح الفرق بين الإدارة والحكومة الإلكترونية كما عرفتا الخدمة العمومية ومجالات تحسينها من خلال مدخل الإدارة الإلكترونية ومن خلال هذه الدراسة عرضت الباحثتين بعض نماذج تطبيق الخدمة العامة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية ومدى تطبيقها في مختلف القطاعات، استخدمتا الباحثتين أثار تطبيق الإدارة الإلكترونية عمى واقع الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية ما يعاب على الدراسة أنها لم توضح الاستفادة الجزائر من تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية.

-دراسة الباحثين "نوفيل حديد، حنان كريبط"، الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة تقييمية للخدمات الإلكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية"، الدراسة عبارة عن مقال منشور في مجلة المؤسسة، جامعة الجزائر 3 ، العدد 06،

2017، ، هدفت هذه الدراسة الى توضيح تأثير الإدارة الالكترونية على بعض الخدمات العمومية التي تقدمها وزارة الداخلية والجماعات المحلية وذلك من خلال تحميل الموقع الالكتروني الرسمي التابع لها، وذلك بالتركيز على الخدمات الالكترونية الموجهة للمواطنين. وأظهرت نتائج الاستبيان أن الخدمات الالكترونية التي توفرها وزارة الداخلية والجماعات المحلية متباينة بين خدمات إعلامية، تفاعلية ومعاملاتية وتحظى بالاستخدام الواسع من قبل المواطنين في الجزائر.

-دراسة الباحثين "بوزوالغ نور الدين، بن عزوز عمار"، " الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية دراسة حالة بلدية باب الواد، الجزائر"، الدراسة عبارة عن مقال منشور في مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة، العدد 2018، أشار الباحثين أن تطور استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة أدى الى توسيع تطبيقها، وأشار الى أن الإدارات العمومية في ظل الإدارة الالكترونية تسعى إلى تحسين الأداء ومن ثم تحسين خدماتها العمومية من أجل تقريب الإدارة من المواطن، وأكد أن استخدام الإدارة الالكترونية كآلية ونموذج جديد يسمح بتحسين خدمة الإدارة العمومية ومن ثم تقليل التكاليف، السرعة والدقة في إنجاز الأعمال، وتوصلت الدراسة المطبقة في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية) إلى أن أغلب المستجوبين يرون أن الإدارة الالكترونية متوفرة في مصلحة الحالة المدنية، كما ساهمت في تحقيق معيار الاستجابة، الأمان ودرجة التفهم أثناء تقديم الخدمة من طرف الإدارة العمومية.

ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة هو محاولة الجمع بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، وتم تسليط الضوء على ما توصل إليه بفضل الإدارة الإلكترونية على أحد أهم المرافق العمومية وهي الوكالة الوطنية للتشغيل، تجلى ذلك في جودة، دقة وسرعة وصول الخدمات المقدمة لمختلف مرتفقيها.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

والخدمة العمومية

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الالكترونية، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد هي الشفافية، الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الاستجابة للخدمات العامة ... وغيرها بما يصل إلى غاية ترشيد الخدمة العمومية.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الالكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية، ويتواصلون في شتى بقاع العالم، كما أن نشأة الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.

على الرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وأن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الالكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الالكترونية، والإدارة الالكترونية، حيث عرفت الإدارة الالكترونية بأنها استخدام الوسائل، والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة .

المطلب الأول : تعريف الإدارة الالكترونية

لقد قدم البنك الدولي سنة 2005م مفهوما للحكومة الالكترونية بأنها: " عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكة الانترنت، شبكة المعلومات العريضة وغيره،

والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية و إدارة أكثر كفاءة للمؤسسة."

وتشير الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الأمم المتحدة إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية، مواقع الانترنت، ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات الحكومية، ومن ثم فإن تبني الحكومة الالكترونية يؤثر على

العلاقات الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب والمواطنين وأعمالهم من جانب آخر أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفا للإدارة الالكترونية، انطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الالكترونية، والأعمال الالكترونية، ويعرف الإدارة الالكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة" هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال، والحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية العامة أو الإدارة الالكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة . ويمكن القول أن الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقا من التغير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحويل في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يرتكز أساسا على تقنيات الانترنت، والانترانت، والاكسترانت والبرمجيات .

وتعرف على أنها القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي والإدارة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خاص شبكة الانترنت وشبكات الأعمال في العمليات الإدارية ، بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة فعالية أداء الإدارة .

وهي عملية ميكنة لجميع مهام الإدارة، بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة.

وهي استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز الخدمات و المعاملات الإدارية، كما تعبر عن قدرة القطاعات الحكومية على تقديم الخدمات والمعلومات المطلوبة للمواطنين والمستفيدين بالوسائل الإلكترونية الحديثة .

وبشكل أكثر دقة فإن مصطلح الإدارة الإلكترونية يعني الانتقال من إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية ،إلى الشكل الإلكتروني، من أجل توفير أمثل للوقت والمال والجهد.

و مما سبق يمكننا الاعتماد على تعريف شامل ومختصر للإدارة الإلكترونية والذي يعرفها بأنها عملية استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وربطها بكافة النشاطات الإدارية داخل المؤسسة لتطويرها بأقل تكلفة وبدقة عالية .

كما تجدر الإشارة بخصوص مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى انه مثلما تنقسم الإدارة التقليدية إلى إدارة الأعمال وإدارة عامة، فإن الإدارة الإلكترونية تشمل إدارة الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة العامة الإلكترونية الموجهة إلى المواطنين، أو الموجهة إلى المؤسسات سواء الخاصة أو الحكومية .

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية

إن تعميم تطبيقات التقنية في الإدارة ليس شكلا عصريا للحياة بقدر ما هو حاجة ماسة لمجتمعنا، ودافعا لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والانطلاق إلى الآفاق العالمية بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة لطالما أن الثورة الرقمية فتحت فضاء لقنوات التواصل وتدفق المعلومات، أصبح من الضروري الاستثمار فيه للأهمية التالية¹:

-التقليل إلى حد بعيد من مخاطر التعامل الورقي.

-زيادة معدلات أرباح المنظمة لتخلصها من تكاليف الإنتاج التقليدية.

-تدعيم الاقتصاد الوطني وإكسابه الميزة التنافسية بزيادة الصادرات.

-المساهمة في استحداث مناصب شغل جديدة، من خلال فتح المجال للمهن الحرة المتاحة

¹ -كتاف الرزقي، الإدارة الإلكترونية وفعالية التنظيم في الإدارات العمومية، مجلة دراسات حول الجزائر والعالم، العدد22 ، 2016، ص14.

في الأسواق الإلكترونية.

-فتح الباب على مصراعيه للولوج في الشغل الافتراضي الحر كإنشاء البرامج وبيعها
التسويق الإلكتروني، التجارة، والنشر الإلكتروني.

-تحسين مستويات الأداء لدى المنظمات والمؤسسات والهيئات والإدارات العمومية
والحكومية.

-والسرعة في تقديم الخدمات زيادة فعالية التنظيم الإداري والسرعة في تقديم الخدمات.

-إلغاء عامل العلاقات المباشرة بين طرفي المعاملة والتخفيض منه إلى أقصى الحدود
لتفادي تأثيرات العلاقة الشخصية والنفوذ الموجودة أثناء إنجاز الأعمال الإدارية وأثناء تقديم
الخدمات.

- تشجيع الاستثمارات في مجال التقنية والعمل بها كأسلوب حضاري ومتحضر

ثانيا : أهداف الإدارة الإلكترونية

إن أهداف الإدارة الإلكترونية عديدة جدا، وكلها تصب في زيادة كفاءة وفعالية المنظمة من
جهة، وتخفيض التكاليف من جهة أخرى وسنعرض هاته الأهداف بشكل مجمل كما يلي¹:

1- أهداف إدارية :

✚ التقليل من التعقيدات الإداري وتنمية وتحسين قدرات أداء الإدارة :بالحصول على

المعلومات وإيصالها خلال ثوان معدودة عن طريق شبكات الإدارة الإلكترونية التي

بفضلها تم القضاء على مشكل إهدار الوقت والجهد، وكذلك القضاء على كمية

النماذج الورقية المتداولة.²

✚ تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي

من شأنها تطوير العمل الإداري، وبالتالي دفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل

جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات.

¹فاطمة الزهراء طلحي ورحابلية سيف الدين، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية الجزائرية، الملتقى الدولي الأول (المؤسسة بين
الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البلدة،) نوفمبر(2015) ، ص04

²عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، (الإسكندرية دار الفكر الجامعي، 2003 ص 100

- ✚ محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
- ✚ توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية.
- ✚ تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة والمتوفرة في المؤسسة ذات العلاقة.
- ✚ تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن وكميات الأوراق المستخدمة .

2- الأهداف الاجتماعية والاقتصادية

وتتجلى هذه الأهداف في النقاط التالية:

- ✚ محارب البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
- ✚ تعميق مفهوم الشفافة ومحاربة المحسوبية والفساد والبيروقراطية
- ✚ القدرة الجيدة للمجتمع على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- ✚ الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.
- ✚ تقريب الإدارة من المجتمع، وتوفير الخدمات الجيدة للمجتمع في كل زمان ومكان.
- ✚ تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار وتقديم خدمات ذات نوعية جيدة وسريعة.
- ✚ تقليل تكاليف التشغيل وتكاليف أداء الخدمة من حيث خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها، والإنجاز السريع للخدمات وبتكلف مالية مناسبة.
- ✚ استيعاب عدد كبير من الزبائن في وقت واحد، ودون حضورهم للإدارة.

✚ تقليل الأخطاء المرتبطة بالموظفين، وزيادة تعزيز القدرات التنافسية للمنظمات خاص في مجال تحسين أداء الخدمات، ومواكبة التطور التكنولوجي للدول المتقدمة مما يساعد على تضيق الفجوة الاقتصادية والعلمية بينها وبين الدول النامية.¹

المطلب الثالث: مبادئ وعناصر الإدارة الإلكترونية

أولاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية مبادئ ينبغي التعرف عليها عندما يراد تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي:
1- خلق المناخ التشريعي القانوني الملائم الذي يؤمن بتأسيس منظومة الإدارة الإلكترونية، ويستلزم ذلك تطوير التشريعات الحالية أو صياغة تشريعات تقترن بالتوضيح الإلكتروني والوثيقة الإلكترونية ودورهما في الإثبات واتخاذ القرارات وحل النزاعات وتأييد الحقوق وضمانها.

2- الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة، والتي تشمل ما يلي:
أ / البنية المادية: عبر توفير الأجهزة المستخدمة من حواسيب وتوفير قواعد منطقية مسيرة لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها، فضلا عن شبكات الاتصالات، كالإنترنت والشبكات الأخرى.

ب / البنية البشرية: عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية وتنفيذها، إذ يعد الاستثمار في رأس المال البشري وحسن إعداد الكفاءات حجر الزاوية لضمان نجاح الجهود المبذولة لتأسيس وترسيخ بيئة أعمال إلكترونية رقمية متطورة، هنا يتطلب تعزيز المهارات والخبرات الإداري والتنظيمية قبل حصول تقدم يؤدي للدخول إلى مرحلة الاقتصاد الرقمي، ولذلك تحرص الدول على وضع برامج طموحة هدفها تنمية كفاءاتها باستمرار.²

¹نعيم حسن حماد الفراء، "الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الإدارة الإلكترونية"، (رسالة ماجستير)، قسم أصول التربية، الجامع الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008، ص 35.

²عادل حرحوش المرفجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية: متركزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية

ج/ البنية التنظيمية: التي تشمل وضع معايير قياس للنظم الفنية لتأمين الخصوصية والسرية للمعاملات المتبادلة بين المنظمة والمنظمات الأخرى والمتعاملين الآخرين، وبين المنظمة والمواطنين الطالبين لخدمات المنظمة.

3- إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات التي توفرها الخدمات الإلكترونية لمختلف قطاعات الأعمال.

4- توفير التسهيلات للمواطنين بشكل يسمح لها بالتعامل مع المواقع المختلف بسهولة.

5- تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والمحافظة على قيم المجتمع، لخلق القناعة لدى الأفراد بضرورة المخرجات الالكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة لهم¹.

ثانيا :عناصر الإدارة الالكترونية

إن الإدارة الالكترونية هي منظومة تفاعلية وتكاملية، وعلى هذا الأساس كانت المنظومة تتكون من مجموع أجزاء وعناصر، وتحدد هذه العناصر بما يلي:

1-المعلوماتية: تعد المعلوماتية عنصر حديثا ساد مختلف المجالات بقوة، فتقاس من المعرفة المجددة بما توفره من صيغ مبرمجة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات وبالنظر إلى المزايا إلى ثورة المعلومات نستطيع أن نوضح خصائص المعلومات في إطار تطبيق الالكترونيات كما يلي:

أ-التوقيت: ترتبط هذه الخاصية بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة (الإدخال، عمليات المعالجة، إعداد التقارير والمخرجات) للمستفيد من الخدمة، وبغية الوصول إلى التوقيت المناسب للمعلومات يجب تحقيق الوقت اللازم لدورة المعالجة، ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسوب الالكتروني.

ب-الدقة: وتعنى تفادي الأخطاء بنوعيتها، الصريحة والضمنية

ج-الملائمة: وتتعلق بمدى ملائمة المعلومات لاحتياجات المستفيد بشكل كبير.

¹المرجع نفسه عادل حرحوش المبرجي وآخرون ، ص 28 - .

د-المرونة: وتتعلق بمدى استخدام المعلومات للعديد من المستخدمين في عدة تطبيقات مختلفة

هـ-الوضوح: وتعنى خلو المعلومات من الغموض والتناقض.

و-قابلية المراجعة: أي درجة الاتفاق بين مختلف المستخدمين من أجل مراجعة المعلومات¹.
ز-عدم التحيز: وتشير إلى عدم إمكان تغير المعلومات بحيث تتفق مع أهداف أو رغبات المستخدمين.

ح-قابلية القياس: أي إمكانية القياس الرقمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام المعالجة، بحيث تكون كاملة أو أكثر قيمة وفائدة.

ي-إمكان الوصول: أي سهولة وسرية الحصول على المعلومات، أي زمن استجابة النظام للخدمات المتاحة للاستخدام².

2-الإتصالية: هي أداة تنفيذية هائلة ممثلة بشبكات الحاسوب التي توفر السرعة في تناقل البيانات والمعلومات بين مختلف الأجهزة أو الوحدات الإدارية داخل أي منظمة من جهة، أجهزتها الفرعية والمديريات المختلفة من جهة أخرى.
وتصنف وسائط الاتصال الشبكي إلى نوعين رئيسيين هما:

1-الوسائط السلكية: وتستخدم الأسلاك في نقل المعلومات وتتكون من أنواع منها الأسلاك المحورية، الأسلاك المزدوجة، أسلاك الألياف.

2-الوسائط اللاسلكية: وهي التي تستخدم موجات الأثير في نقل المعلومات مثل: المايكرو ويفز والأقمار الصناعية³.

3-الخدماتية: وهو مفهوم يجد مكانه في نقطة التقاء اتجاهين استراتيجيتين مهمين للغاية فمثلا في الأول : تحول الاقتصاد بشكل عام من السلع إلى الخدمات، أما في الثاني :

فيتجسد في التوسع السريع في اقتصاد المعلومات والشبكات الالكترونية⁴

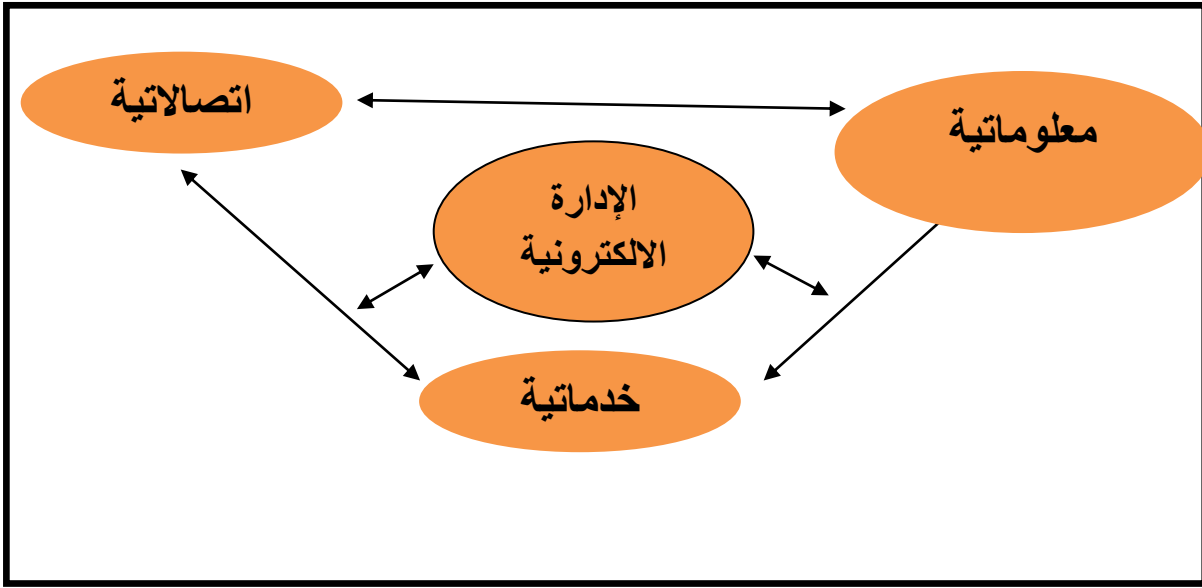
¹المرجع نفسه عادل حرحوش المبرجي وآخرون ، ص ص28 - 29.

²المرجع نفسه، ص 30 .

³المرجع نفسه عادل حرحوش المبرجي وآخرون ، ص 31.

⁴المرجع نفسه عادل حرحوش المبرجي وآخرون ، ص 31.

الشكل 01: منظومة الإدارة الالكترونية



المصدر: حرحوش المبرجي وآخرون، مرجع سابق، ص:82

ويتجسد دور الإدارة الالكترونية بتكامل العناصر الثلاث السابقة الذكر بشكل كبير، من اجل تحقيق الأهداف المخطط لها من قبل الدولة، وهي في النهاية تعد أهدافا حيوية وخدماتية يتم تحقيقها لتسيير الحركة اليومية المستمرة للدولة.

إن نجاح المنظمات الإدارية مقاسا في الوقت الحاضر بفاعلية الوظيفة والعمل، وكمية المعلومات المتوفرة، لاتخاذ قرارات صائب فورية ، مما يسمح بالتنبؤ و التخطيط بشكل أسرع، وعليه هذه العناصر الثلاث لمنظومة الإدارة الالكترونية (المعلوماتية الاتصالية / الخدماتية) تمثل تحولا كبيرا في تحسين طريقة أداء الخدمات أو الأعمال في الإدارة الالكترونية ، وتؤدي إلى ظهور أشكال جديدة لها تستطيع الاستجابة للتغيرات البيئة المحاطة ، من أجل الوصول إلى مجتمع معلوماتي قادر على انجاز المعاملات بسهولة ويسر كفاءة عالية في الأداء¹ .

¹ المرجع نفسه، نفسه عادل حرحوش المبرجي وآخرون ، ص33 - .

المطلب الرابع: متطلبات وخطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية

أولاً: متطلبات الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن كافة المنظمات والمؤسسات من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة، إضافة إلى اكتمال العناصر الآتية التي تبني عليها الإدارة الإلكترونية:¹
أ- عتاد الحاسوب (Hardware): ويتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

ب- البرمجيات (Software): وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل برامج البريد الإلكتروني، قواعد البيانات، البرامج المحاسبية، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة و أدوات تدقيق البرمجة .

ت- شبكة الاتصالات (Communication Network): هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والاكسترنيت & Extranet Intranet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية .

ث -صناع المعرفة: (Knowledge Workers) يقع في قلب هذه المكونات، ويتكون من القيادات الرقمية Digital Leaderships والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة .

إلى جانب هذه العناصر يجب مراعاة عدة متطلبات للقيام بمشروع الإدارة الإلكتروني:²

➤ **-البنية التحتية:** التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات السلكية واللاسلكية والبيانات

بمستوى عال يمكنها من تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية

نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

¹ ياسين سعد غالب، " الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"، الرياض، معهد الإدارة العامة، 2005 ، ص151

² العربي بوعامة، رقاد حليلة، " الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية،

جامعة الوادي، العدد 09 ، ديسمبر 2014 ص 35

- **توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة**
الالكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها والتي تمثل أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.
- **-التدريب وبناء القدرات،** والذي يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات، وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه "الإدارة الالكترونية" بشكل سليم.
- **-توافر قدر مناسب من التمويل،** بحيث يمكن الحكومة من إجراءات صيانة دورية وتدريب الكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و"الإدارة الالكترونية" على مستوى العالم.
- **-توفر الإرادة السياسية،** بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع، وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.
- **-وجود التشريعات والنصوص القانونية** التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.
- **-توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية** على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث لأهميتها وخطورتها على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد
- **خطة تسويقية دعائية** شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية مع إقامة الندوات. والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء

والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع، لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية

ثانياً: خطوات الإدارة الإلكترونية

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وتتمثل خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية في:

1- إعداد الدراسة الأولية: وتستلزم تشكيل فريق عمل يضم متخصصين في الإدارة المعلوماتية.

2- وضع خطة التنفيذ: بمجرد موافقة الإدارة العليا في المنظمة أو المؤسسة على الموافقة على

تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها لابد من إعداد خطة محكمة متكاملة وموصل لكل مرحلة من مراحل التنفيذ ولكل متطلبات كل مرحلة.

3- تحديد المصادر التي تدعم الخطة: كالكوادر البشرية المؤهلة التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات وهو ما يمكن إجماله في تحديد البنية التحتية

4- تحديد المسؤولية عند تنفيذ الخطة: والتي تتحملها الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها و تمويلها بشكل واضح في الوقت المحدد والتكاليف المرصودة لها.

5- متابعة التقدم التقني: لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة

وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بتطوير هذا المجال.

إن الانتقال من البيئة التقليدية إلى الإلكترونية يتطلب من إدارة المنظمات القيام بعدة خطوات أهمها:

- دراسة الواقع الحالي للمنظمة من الإدارة والعاملين والأساليب المتبعة التقنيات المتوافرة لديها وتقييمها وتحديد نقاط القوة والضعف، ثم يتم بناء على ذلك تحديد أولويات التطوير.

- لا بد أن تحتوي الخطة على تحليل دقيق لكيفية المهام التقنية الحديثة في تحقيق أهدافها.

- تحديد كيفية دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأداء اليومي للعمل في المنظمات والمؤسسات، وتوضيح أهداف التغيير، ودوافعه للعاملين وتدريبهم.

- تحديد مدى النجاح في انجاز خطة إدخال التقنية الرقمية إلى المنظمة

- رسم خطط إستراتيجية وترجمتها إلى واقع ملموس، ووضع آليات تطبيقية، لتهيئة المناخ الملائم للعمل الالكتروني لضمان نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية¹.

إن الانتقال من البيئة التقليدية إلى الالكترونية يتطلب من إدارة المنظمات القيام بعدة خطوات أهمها:

1- دراسة الواقع الحالي للمنظمة من الإدارة والعاملين والأساليب المتبعة التقنيات المتوفرة لديها وتقييمها وتحديد نقاط القوة والضعف، ثم يتم بناء على ذلك تحديد أولويات التطوير.

2- لا بد أن تحتوي الخطة على تحليل دقيق لكيفية المهام التقنية الحديثة في تحقيق أهدافها.

3- تحديد كيفية دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأداء اليومي للعمل في المنظمات والمؤسسات، وتوضيح أهداف التغيير، ودوافعه للعاملين وتدريبهم.

4- تحديد مدى النجاح في انجاز خطة إدخال التقنية الرقمية إلى المنظمة
رسم خطط إستراتيجية وترجمتها إلى واقع ملموس، ووضع آليات تطبيقية، لتهيئة المناخ الملائم للعمل الالكتروني لضمان نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية²

¹المرجع نفسه سميرة مطر المسعودي ص38،

²المرجع نفسه سميرة مطر المسعودي ص38،

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

قبل التطرق إلى تعريف الخدمة العمومية يجب التعرف أولاً على المرفق العام الذي هو يحتوي الخدمة العمومية، فالمرفق العام هو كل مشروع يستهدف الوفاء بحاجات ذات نفع عام، وتعجز المشروعات الفردية عن تحقيقه - بقصد النفع العام- . على وجه مرضي، فتتولاه الإدارة العامة، وتديره إما بنفسها مباشرة أو تتعهد به إلى أفراد يديرونه تحت رقابتها، كما يعرف كذلك على أنه مشروع يعمل باطراد وانتظام تحت إشراف رجال الحكومة، بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين.¹

كما تتنوع وتنقسم المرافق العامة إلى عدة تقسيمات وأنواع وفقاً للناحية التي ينظر منها إلى هذه المرافق العامة، لذلك يمكن تقسيم المرافق العامة من حيث طبيعة وموضوع نشاطها إلى مرافق عامة إدارية، ومرافق عامة اقتصادية ومرافق عامة مهنية أو نقابية، كما يمكن تقسيم المرافق العامة على أساس إقليمي إلى مرافق عامة وطنية مركزية، أو إلى مرافق عامة محلية، كما يمكن تقسيم المرافق العامة من حيث مدى وجوب إنشائها أو عدم وجوب إنشائها إلى مرافق عامة إجبارية وأخرى اختيارية.

ويوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

الخدمة العمومية هي محصلة نشاطات المنظمات العمومية المرتبطة غالباً بالدولة، ومن هذا المنطلق يرتبط تعريف وتنوع الخدمة العمومية بالنظام والسياسات الحكومية التي تحدد نطاق ومجال هذه الأخيرة، فقد يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي

¹ حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة الجزائر، .

تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين عتل مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

يُتسم مصطلح الخدمة العمومية بالمرونة التي تجعله يحتمل أكثر من معنى، إذ أن مجال الخدمات وإن اتحد في صفة العمومية والتي تعنى انفراد السلطات العمومية في الدولة كأصل عام بتقديم هذه الخدمات لطالبيها، إلا أنها تختلف من حيث طبيعتها، شكلها، الهيئة المكلفة بتقديمها،...

تُعرف الخدمة العمومية كأصل عام بأنها: ****الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين¹. ****

وبالتالي فإن أساس و مبرر قيام الحكام بتقديم الخدمات العمومية عن طريق إنشاء المرافق العامة باختلاف أنواعها هو مدى حاجة المواطنين لخدمات هذه المرافق والتي تلبى حاجاتهم العامة التي لا يمكنهم توفيرها لأنفسهم دون تدخل من الحكام².

ويعرفها Jean Ludovic Silicani أنها: **** مجموعة من النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة ****.

ومتن خلال التعاريف السابقة فإن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص بشكل عام في النقاط التالية:

***الخدمة العمومية تتصل مباشرة لإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة، بحيث أن الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية عامة، فلولا هذه الأخيرة لما استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تُعنى بتحقيق حاجات الجمهور المختلفة.**

¹بوعمامة العربي، رقاد حليلة2014الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية: رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد19

²يعلي محمد الصغير 2004 القانون الإداري، دار العلوم للنشر، الجزائر ص 204

* الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

* تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول على تقديم الخدمات العمومية ، لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز، وبالكيفيات والإجراءات نفسها.

* أن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان وصيانتته، وكذا رفع مستوى معيشته نتيجة التحسين المستمر لنوعية الخدمة التي يحصل عليها.

إذن يمكن القول انه ليس هناك اتفاق مرجعي لمفهوم الخدمة العمومية على اعتبار أن هذا المجال مرتبط بالقيم التي تقوم عليها كل دولة، كما أنه خاضع للتطور الذي تفرضه التكنولوجيات الحديثة فالنظرة الحديثة تربط مهام الخدمة العمومية بمقتضيات الديمقراطية والمتطلبات الاجتماعية والثقافية وبضرورة المحافظة على التعددية بل وتشجيع الشراكة مع المتعاملين الخواص.

المطلب الثاني: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

هناك من يعتبر هذه المبادئ أنها خصائص تميز الخدمة العامة عن غيرها من الخدمات، وقد ينظر إلى هذه المبادئ التي تعتبر تقليدية عند بعض الباحثين - وفقا لجانبين منها ما يتعلق بالجانب القانوني والإداري لتقديم الخدمة العامة ومنها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها ، ويمكن أن نعرض هذه المبادئ بصورة عامة، فيما يلي :

أولاً: المساواة في تقديم الخدمات

ويعني المساواة في تقديم الخدمات العمومية أن يتساوى جميع أفراد المجتمع الموجهة لهم هذه الخدمة في تحصيلها، ولكن بعض الخدمات تتطلب توفر مجموعة من الشروط، حيث لا يعتبر هذا تمييزاً في تقديم الخدمة؛ بل يعدّ من قبيل ترشيد الخدمات العمومية وتقديمها لمستحقيها الحقيقيين.

ثانياً: ديمومة تقديم الخدمات العمومية

حيث أن الدولة عندما أنشأت المرافق العامة من أجل تقديم خدمات معينة ربطت بين الخدمة المقدمة والمرفق وجوداً وعدماء، والدولة ذاتها هي التي تقرر تبعا لإنشاء المرفق مدة الخدمات التي يقدمها المرفق تبعا لحاجيات الجمهور.

ثالثا: المرونة والتكيف

والمقصود بالتكيف التطوير في وسائل تقديم الخدمة العمومية للجمهور، ومنها استخدام الإدارة الإلكترونية في تقديمها لأنها تساهم في جودة الخدمة وسرعتها.

المطلب الثالث: جودة وأنواع الخدمات العمومية

1-أنواع هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، ومن بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي :

✓ خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.

✓ الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات لا يمكن

الاستغناء عنها) مثل التموين بالماء، الكهرباء، الغاز والنقل.... الخ ، وما يلاحظ

على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة، وتتم إدارتها على أساس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية

✓ خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا: المكتبات العامة، المتاحف والمنتزهات العامة.

✓ خدمات ذات طبيعة اجتماعية، يمكن للأفراد أن يؤديها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تادية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلا.

✓ خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة، مثل: بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات وغيرها¹.

¹ عبد الحميد عبد المطلب 2001 التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية. ص 62

إن النشاط الحكومي الذي ينسب إليه تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تخصص المتوارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع وخدمات ضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدرتهم على الدفع، إلا أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعنى أنها تعمل بخسارة وإنما يغيىب مهنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والإيرادات.

-2 جودة الخدمة العمومية:

ظهر مفهوم الجودة لأول مرة في اليابان، وذلك في بداية القرن العشرين ثم انتشر بعد ذلك في شمال أمريكا و دول أوروبا الغربية إلى أن أصبح موضوع العصر، حيث تجسد في نهج إداري قام بتطوير مفهوم الإدارة القديم ليتماشى مع التوجهات المعاصرة التي تؤكد على تحقيق الجودة العالية لكسب رضا العملاء، ومما ساعد على انتشار هذا المفهوم خسارة المؤسسات الأمريكية والأوروبية لجزء من حصصها في الأسواق العالمية والمحلية لصالح المؤسسات اليابانية التي اتخذت الجودة كجسر تعبر من خلاله للأسواق العالمية حيث عرفت الجودة من قبل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة على أنها " مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين 1 "

وحسب Josph Juran الجودة هي² :

✓ تحديد الزبائن المعنيين بالخدمة

✓ تحديد وتعريف حاجات هؤلاء الزبائن .

✓ ترجمة تلك الحاجات إلى صفات وخصائص الخدمة

كما أن مفهوم الجودة في المنتج المادي تكون مرتبطة بالمواصفات المادية للمنتج؛ لأنه ملموس بطبيعته، بينما في الخدمة تكون مرتبطة بحس الزبون، والآمال، وما كان ينتظره من

¹ مأمون الدرادكة ، طارق شيلي، " الجودة في المنظمات الحديثة"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2002 ، ص16.

² JOSEPH Juran, "la qualité dans les services", traduit de l'américain par opéra traduction (Monique speedy),

AFNOR gestion, paris, 1987, P12

قبل تلقيه الخدمة، أي بعبارة أخرى الجودة تكون شخصية إلى حد ما .وفي كلتا الحالتين، نقول إن الجودة ليست حلما مستحيل التحقيق، بل هي حقيقة يمارسها العديد من أفراد المؤسسات، طالما تم النظر إليها بطريقة واقعية، أي تصميم الخدمة حسب مقياس الزبون¹ .

عرفت الخدمة بأنها: " أي نشاط أو سلسلة من النشاطات ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل² .

كما عرفها كوتلر وأرم مسترونغ بأنها "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير محسوسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون³ . "

و هناك عدة تعاريف لجودة الخدمة نذكر أهمها⁴:

و عرفها Lewis and Booms "قياس لمدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة معناه مطابقة توقعات العميل على أساس ثابت "

أما Parasuraman, Zeithaml and Berry فقد عرفها بأنها " تعني الفرق بين توقعات العملاء للخدمة و ادراكهم الفعلي لها.

¹ محمد بوزيان، نجيب بن سليمان، مداخلة بعنوان " قياس جودة أداء مرفق عمومي -دراسة حالة الإدارة الجبائية الجزائرية"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، الرياض 1-4 نوفمبر 2009 ص06

² فريد كورتل، "تسويق الخدمات"، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر، 2009 ، ص64

³ دلال السويسي، "نظام المعلومات كأداة لتحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية -دراسة حالة المؤسسة

العمومية لاستشفائية محمد بوضياف ورقلة"، رسالة ماجستير، تخصص نظام المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

2012/2011، ص44

⁴ أعمار بوضياف، "الوجيز في القانون الإداري"، ط3 ، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013 ، ص349

المبحث الثالث: تطور الخدمة العمومية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية

انطلاقاً من الاهتمام المتزايد بالخدمة الإلكترونية¹ و ظهور المفهوم الخاص في القطاعات والصناعات المتنوعة، تقتضي الضرورة تدارس العديد من المفاهيم التي برزت في أدبيات التسويق الحديث، فبعض الشركات في قطاع التكنولوجيا المعلومات.

المطلب الاول: مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية

انطلاقاً من الاهتمام المتزايد بالخدمة الإلكترونية² و ظهور المفهوم الخاص في القطاعات والصناعات المتنوعة، تقتضي الضرورة تدارس العديد من المفاهيم التي برزت في أدبيات التسويق الحديث، فبعض الشركات في قطاع التكنولوجيا المعلومات.

يتناول الخدمة الإلكترونية في إطارها الضيق من خلال القول بأن الخدمة الإلكترونية تنطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عبر المواقع الإلكترونية، كما ينظر إلى عديد من شركات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية على أنها تقدم خدمات الكترونية كالارتباط الشبكي والخدمات المتصلة بها.

"الخدمة الإلكترونية تتعلق بخدمة تعرض لمستهلك في وجود وسيط عبارة عن شبكة إلكترونية، وتدعم قرار شرائه الإلكتروني"³

فباعتبار أن الخدمة الإلكترونية شكل من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون الخدمة نفسه بنفسه، فبدلاً من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلباً لمعلومات أو استفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة والآلة. لذا ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية⁴ مرتكزاً على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات وخبرة الزبون. ومن أمثلة ذلك النشر الإلكتروني، ففي بداية ظهور هذه الخدمة كانت المنشورات تظهر بصيغة لم تكن مرنة

¹ سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق، "الأعمال الإلكترونية"، دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن ، 2006 ، ص 57-65

² سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق، "الأعمال الإلكترونية"، دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن ، 2006 ، ص 57-65

³ Singh, Malhor. " E-services and their role in B2C e-commerce. " Managing Service Quality, 2002 vol. 12, n06, p.434-446

إطلاقاً خاصة من ناحية صعوبة تحميل الصحيفة أو المجلة إلا أنه وبمرور الوقت ظهرت تقنيات برمجية تسمح بعرض المحتوى بسهولة ومرونة كبيرتين سمحت بتحسين جودة النشر الإلكتروني ولكي يكون تصميم الخدمة موجهاً حق الزبون وملبياً لأدق رغباته وحاجاته وتطلعاته يحدد العلاقة ولتقديم هذه الخدمة لابد من توفر مجموعة من المعايير و هي كالاتي:

✓ أن لا تستغرق وقتاً كبيراً في طلب الخدمة خدمة قرض مثلاً تحتاج حجماً من البيانات الواجبة الإدخال إلى الحاسوب هنا يشترط أن يكون نمط إدخالها سهل بحيث لا يشعر المستخدم بالملل.

✓ أن تتجنب أي شكل من أشكال التأخير، بسبب التحميل أو بطء الخوادم أو وجود مشاكل التصميم .

✓ ينبغي أن تكون الخدمة الإلكترونية متوافقة مع التقنيات الأخرى وأن تكون ذات موثوقية عالية.

وتعرف الخدمات العمومية الإلكترونية على أنها تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والممثل في الإدارات العمومية والمستفيد منها (مواطن، قطاع الأعمال، الإدارات العمومية الأخرى).

وهي أيضاً تعرف في إطارها الواسع على أنها " تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية كالانترنت ¹ .

وتشكل عملية التوجه بالمواطن وتحقيق أعلى مستويات الرضا لديه من خلال تزويده بخدمات ذات قيمة مضافة و ذات نوعية عالية , الجوهر والأساس في مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية المتكاملة بشكل خاص ومفهوم التسويق الحديث بشكل عام .

¹ منال صبحي ، محمود الحناوي، الإستراتيجية الأمنية للحكومة الإلكترونية "المفاهيم والتشريعات والتطبيقات"، المؤتمر السادس لجمعية مكاتب والمعلومات السعودية حول بيئة المعلومات الأمنية، 07 افريل، 2010 ص05

وتأسيسا على ما تقدم وبغية توفير خدمة عمومية إلكترونية مفيدة ينبغي لمزودي الخدمات من إدارات عمومية جعل المسائل الآتية محل اهتمامه¹:

✓ **وصف الخدمة الإلكترونية** : يجب وصف الخدمة الإلكترونية وتطبيقها وحتى

استخدامها ، بحيث تكون مرئية للمستفيد أي واضحة ودقيقة قدر المستطاع ، وهذا لا يتحقق من وصف دقيق وشامل للخدمة الإلكترونية، يكون المستفيد قادرا على فهمه واستيعابه.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية

جودة الخدمة الإلكترونية تعرف على أنها " درجة تسهيل الموقع ويب لعمليات التخزين، الشراء والتسليم الفعال للمنتجات، بالإضافة إلى مجمل العواطف التي يشعر بها مستخدم الإنترنت عند زيارته للموقع الإلكتروني."

وتعددت نماذج قياسها واختلفت حسب تعدد الباحثين والميدان الذي اختير قياس جودة خدماته المقدمة من بين الـرسائل التي جاءت في تحديد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية
نذكر:

1- دراسة " Christian N.Madu & Assumpta A .Madu " : قسم معايير

الجودة إلى ثمانية أبعاد موضحة في الجدول التالي:

¹ khaldoun , Naffa , " Jordan e – government programe ,Jordan e – government initiative", Jordan, septembre 2005.

الجدول رقم (1) أبعاد جودة الخدمة حسب: "Christian N.Madu& Assumpta A .Madu"

معايير الجودة	التوضيح
1. الخصوصية	حماية البيانات الخاصة للمستخدم مثل دخله، رقم بطاقة الائتمانية، الأرقام التي لا ينبغي أن تكون متاحة للجمهور، وذلك لضمان عدم إساءة استخدام هذه البيانات.
2. التكامل	عدم وجود تعارض في المعلومات وإجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة و أن تقديم الخدمة الإلكترونية من بوابه واحدة تضم كافة الجهات التي تشترك في تقديم الخدمة.
3. التواجد	أن تكون الخدمات متاحة على الموقع الإلكتروني على مدار أربعة وعشرون ساعة ولا يوجد أي عوائق تكنولوجية تمنع الدخول، لذا يلزم عمل الصيانة المستمرة للموقع الإلكتروني.
4. المصداقية	صحة المعلومات والنماذج التي يحصل عليها مستعمل المواقع الإلكترونية والتأكد من أنها مقبولة ومعتمدة وقانونية ومستوفاة لكافة البيانات المطلوبة.
5. الثقة والأمان	عدم تعرض البيانات الخاصة بالزبون للفقد والتلف، وإعطائه ما يفيد إتمام المعاملة الإلكترونية، ووضع قوانين وتشريعات التي تنظم التعامل الإلكتروني.
6. التفاعل	السماح للزبون بالحصول على الخدمة كاملة بما فيها الدفع الإلكتروني وإبداء الرأي في الخدمات المقدمة.
7. السرعة	سهولة الوصول إلى مواقع الخدمات المرتبطة بالخدمة
8. الدقة	أن تكون المعلومات والبيانات المتاحة صحيحة ودقيقة.

Source : khaldoun , Naffa , " Jordan e – government programe ,Jordan e – government initiative", Jordan, septembre, p:214

من الجدول السابق يتضح أن معايير قياس جودة الخدمات الإلكترونية ترتبط معظمها بكفاءة تصميم الموقع الإلكتروني من حيث سهولة الوصول وقدرته على التواجد لخدمة المستخدمين، مع ضمان الخصوصية والأمان في التعاملات الإلكترونية، وضمان قانونية هذه المعاملات وشرعيتها، ووجود وسائل الدفع الإلكتروني سهلة ومقبولة ومعترف بها.

✓ 2- دراسة "Mani and Nagarajan": أشارا أن جودة الخدمة على صفحات المواقع الإلكترونية بالإنترنت تقاس بسبع أبعاد هي:

الجدول رقم (2): أبعاد جودة الخدمة حسب "Mani and Nagarajan"

البعد	المعني
توفير الخدمة	توفير الخدمة فور طلبها وباستمرار ومعالجة أي أخطاء قد تطرأ على عدم أداء الخدمة في أقل وقت ممكن. ويتم قياس وقت المستغرق في إصلاح أي خطأ أو عطل عند حدوثه في صفحات الموقع الإلكتروني.
سهولة الوصول	سهولة الوصول لاستخدام الخدمة في أي وقت عند توافرها مهما تعاظم عدد الطلب على الخدمة. ولكي يتم تنفيذ ذلك لابد من وضع أجهزة شبكات الحاسب الآلي والنظم الآلية القادرة على استيعاب التزايد في الطلبات.
التكامل	هو تكامل جميع المعلومات والنماذج والإجراءات التكنولوجية المنفذة للخدمة وذلك لأداء الخدمة بنجاح.
الأداء	جودة أداء الخدمة على الموقع الإلكتروني تقاس بمعيارين أساسيين هما: - <u>البنية التكنولوجية</u> : وتقاس البنية التكنولوجية بإجمالي عدد الطلبات التي تم الاستجابة لها في وقت محدد. - <u>وقت السكون</u> : هو الوقت المستغرق من بداية وقت إرساله طلب الخدمة

<p>وحتى وقت استجابة لطلب الخدمة، حيث يقوم طالب الخدمة بإرسال بيانات الطلب عن طريق النظم الآلية المستخرجة ويقوم مقدم الخدمة بالاستجابة للطلب المرسل في وقت محدد عن طريق النظم الآلية المستخدمة.</p>	
<p>هو المحافظة على جودة تقديم الخدمة على مدار اليوم وطوال العام، وتقاس مدى الاعتماد على الخدمة بعدد مرات الإخفاق في استخدام الخدمة شهريا أو سنويا.</p> <p>بمعنى آخر الاعتمادية: هي مدى التوازن بين الطلب الخدمة من قبل المستخدم والاستجابة الفورية لتقديمها من قبل مقدم الخدمة.</p>	<p>مدى الاعتماد على الخدمة/الاعتماد الموثوقية</p>
<p>الالتزام بالقوانين أو الإجراءات الدولية المؤسسة لتقديم الخدمة مع نشر قواعد تقديم الخدمة بوضوح تام.</p>	<p>الالتزام بالمعايير والإجراءات القانونية</p>
<p>توفير السرية والخصوصية للمستخدم من خلال التأكد من الدخول الصحيح للمستخدم الفعلي وتشفير البيانات الخاصة به وخاصة البيانات المالية</p>	<p>توفير السرية والخصوصية</p>

Source : khaldoun , Naffa , " Jordan e – government programe ,Jordan e – government initiative", Jordan, septembre، p:215

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن هذه الأبعاد تنقسم إلى قسمين، قسم تتحكم فيه المؤسسة (توفر الخدمة، سهولة الوصول، التكامل، الأداء) لتسهيل التعامل، وقسم آخر يوجب على المؤسسة احترامه وتطبيقه وتوفيره لرفع من ثقة التعامل معها (مدى الاعتماد على الخدمة/الاعتماد/الموثوقية، الالتزام بالمعايير الإجراءات القانونية، توفير السرية والخصوصية).

✓ 3- دراسة "April & Pather": قاما بتطوير نموذج لقياس الخدمة الإلكترونية ذو خمسة أبعاد وهو يعتبر نموذج معدل من نموذج جودة الخدمة والذي قام بإنشائه "Parasurman ،1988" ويوضح الجدول الأبعاد الخمسة مرتبة وفقا لأهميتها بناءا للدراسة العملية التي تمت على قطاع السياحة وهي:

الجدول رقم: (3) أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية وفق دراسة "April & Pather"

أبعاد جودة لخدمة	البيانات
المصادقية	الخدمة يتم تقديمها وفقا لما تم الاتفاق عليه مع الزبائن ولا بد أن يقوم نظام المعلومات بمعالجة المشاكل والأخطاء التي قد تظهر.
الخبرة	لابد من توافر الخبرة الملائمة لتقديم الخدمة للزبائن على أن يقوم مقدم الخدمة بتقديم احتياجات الزبائن من الخدمات المختلفة والعمل على تلبية هذه الاحتياجات
سهولة التواجد	لابد من توافر الخدمة عن طلبها في أي وقت، ولا بد من الاستجابة الفورية من الموقع الإلكتروني عند طلب الخدمة، ولا بد أن يقوم مقدم الخدمة بتوفير الأنظمة الآلية القادرة على إبلاغ الزبائن بالمعلومات عن المنتجات/الخدمات المقدمة والمدة اللازمة لتوفير الخدمة.
خدمة الزبائن	لابد أن يوفر مقدم الخدمة نظام لخدمة الزبائن مبني على الاهتمام والعناية بالرد على الزبائن.
العناصر المادية	. لابد أن يوفر مقدم الخدمة العديد من العناصر المادية الملموسة للزبائن وتوفير العاملين المحترفين وتقديم وسائل الملموسة للزبائن.

Source : khaldoun , Naffa , " Jordan e – government programe ,Jordan e – government initiative", Jordan, septembre, p:214

ويوضح April & Pather أن المصدقية تأتي في المرتبة الأولى من أبعاد جودة الخدمة وأن يتم توفير الثقة للزبون في الاعتماد الكلي على مقدم الخدمة وفقا لما تم الاتفاق عليه في الموقع الإلكتروني الذي يقدم تطبيقات التجارة الإلكترونية. المرتبة الثانية لأبعاد جودة الخدمة هو الخبرة بتوفير مقدم الخدمة للخبرات الفنية والإدارية ذو الخبرة الجيدة لتقديم الخدمة الإلكترونية وفقا لاحتياجات الزبون، ولابد أن يوفر مقدم الخدمة للخبرات الفنية العالية في حل المشاكل الفنية التي تواجه الزبائن عند تعاملهم مع الموقع الإلكتروني المقدم لتطبيقات التجارة الإلكترونية، والمرتبة الثالثة ترجع للتواجد الدائم للخدمة، فإن مقدم الخدمة لابد من توفير البنية الأساسية التكنولوجية لعمل نظم المعلومات لتوفير الخدمة في كل الأوقات، وأن يكون وقت توقف الخدمة نادر الحدوث. وتأتي خدمة الزبائن في المرتبة الرابعة من أبعاد جودة الخدمة ويقوم مقدم الخدمة بتوفير كافة السبل للرد على استفسارات الزبائن وطلباتهم وحل مشاكلهم. يأتي العنصر المادي في المرتبة الخامسة، ويقوم مقدم الخدمة بتوفير كافة عناصر المادية لتقديم الخدمة والعاملين المحترفين، وإتاحة إمكانية علاج المشاكل الفنية للزبائن عن بعد.

من خلال ما سبق يمكن القول أن جودة الخدمة الإلكترونية تتحقق بعنصرين أساسيين وهما جودة المحتوى ونقصه بالمحتوى" كل ما هو معروض عن الخدمة ومحتوى الموقع الإلكتروني الذي تعرض فيه"، جودة الأداء ونقصه بالأداء كافة الإجراءات وخطوات تنفيذ الخدمة من بداية التعريف بها إلى طلبها إلى تسليمها.

المطلب الثالث: أثر الخدمة الإلكترونية على العمل الإداري

لقد أصبحت مختلف الإدارات العمومية في عالمنا الحديث المفصل الأساسي والأكثر أهمية في رعاية الشؤون المختلفة المتعلقة بحياة الفرد والمجتمع، وذلك عن طريق تقديم الخدمات الضرورية من أجل حياة كريمة للفرد، حيث تلعب الإدارة الإلكترونية دورا أساسيا في تحسين جودة هذه الخدمات وتقديمها في صورة حديثة تلبي الرغبات المختلفة، وتقلل من أعباء

إدارتها، كما أن تطبيقات الخدمات الإلكترونية تشمل مجموعة من العناصر على العمل الإداري تتمثل في¹:

- 1- **تحقيق مردودية الخدمة العمومية:** ويتعلق ذلك بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمات المقدمة للمواطنين ، مع ضرورة تحقيق رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.
- 2- **تقليل تكاليف الخدمة:** ويتجسد ذلك من خلال الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والاعتماد على النوافذ والشباك الإلكتروني.
- 3- **سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** يتم بالاعتماد في تقديم الخدمات على تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة من أجل ربح الوقت وتحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخير
- 4- **تحقيق الدقة:** تقوم على تقديم الخدمات وفق مقاييس مضبوطة ، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية تحد من الأخطاء الإدارية وتمنع من التجاوزات أثناء تقديم الخدمة .
- 5- **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** إن إدخال تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في أداء الخدمة العمومية سيؤدي إلى تحقيق المحاسبة في جميع جزئيات تلك المهام من خلال وجود النشر الإلكتروني في كل مراحل الخدمة فلا مجال لإخفاء المعاملات ، ولا وجود لأي فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة .
- 6- **تحسين وترقية الخدمات المقدمة:** وذلك من خلال :
-تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة وتقليل آجال الانتظار .

¹ - وسيلة واعر، "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية"، مداخلة قدمت في الملتقى الوطني حول إدارة الجودة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة مارس 2015، ص: 16

- تسهيل المعاملات مع الأفراد عن طريق تبسيط وتسهيل الإجراءات .
- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق الورقية .
- التقليل من التراحم وعدد مرات التردد على الأجهزة الإدارية وتحقيق العدالة والشفافية لتمكين من الوصول إلى المناطق النائية في تقديم الخدمات مما سهل على مواطني تلك المناطق تلبية احتياجاتهم وتسيير أمورهم دون عناء التنقل لإنهاء معاملاتهم مع الإدارة .
- سهولة تنقل الأفراد بفضل المراقبة الإلكترونية السريعة لوثائق المسافرين المتمثلة في وثائق السفر الإلكترونية و البيومترية .
- القضاء على الطوابير غير المنتهية التي تعاني منها الإدارات المحلية.
- كما تساهم الإدارة الإلكترونية تحديث مختلف أعمال الإدارة المحلية في تقديم الخدمة للمواطن من خلال¹:
- تبسيط إجراءات تنفيذ مختلف الأعمال والمشاريع وتدفق مختلف المعاملات إلكترونياً.
- توفر الأرشفة الإلكترونية للمعلومات مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن تخزين خاصة بالأرشيف ، فضلاً عن الحصول على معلومات صحيحة وموثوقة.
- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تعزيز مفهوم الجودة الشاملة من خلال تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
- تسهيل إجراء الاتصال مع الأجهزة الإدارية المختلفة الأخرى
- تساهم في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نظراً لتوفر البيانات الدقيقة والآنية.
- المساهمة في تحقيق التميز من خلال انخفاض أوقات إنجاز المعاملات وتكلفتها.
- وكخلاصة لما سبق يمكن القول أن الخدمة الإلكترونية تعد حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري داخل أجهزة الإدارة المحلية التي أصبحت تأخذ على عاتقها مهمة تقديم الخدمات بطرق ملائمة وحديثة، وعلى هذا الأساس فإن إدخال الإدارة المحلية لتكنولوجيا

¹ - سمير محمد عبد الوهاب، الإدارة المحلية والبلديات في الوطن العربي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ، 2015، ص111

المعلومات والاتصال من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية كان بمثابة عملية إستراتيجية تهدف إلى ترشيد خدماتها وتقديمها بجودة عالية بغية زيادة مردوديتها في تقديم الخدمة العامة، وقد كان لهذا التطبيق انعكاسات وآثار كبيرة على مختلف أنشطة وإجراءات الإدارة المحلية من خلال إدخال أدوات تقنية وفنية وبشرية متطورة تشمل تحسين وتطوير الخدمات وتحقيق مردودية الخدمة العامة، تقليص تكاليف الخدمة وتبسيط الإجراءات، سرعة الاستجابة واحترام المواعيد ، تحقيق الدقة وتسهيل المحاسبة، تحقيق الشفافية في تقديم الخدمات و العدالة و المساواة في الحصول عليها.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة

بعد تناولنا في الفصل السابق الإطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية توجهنا في هذا الفصل لإعداد الإطار الميداني للدراسة والذي تم على مجموعة من إطارات ومستخدمي الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة من أجل معرفة مدى توفر الوكالة على الإمكانيات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية من جهة ، ومدى وجود علاقة تأثير بين فعالية الإدارة الإلكترونية في الوكالة وجودة الخدمة المقدمة لمختلف مرتفقيها ، وقد تم اللجوء إلى أسلوب المقابلة للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة حول موضوع الدراسة، وتحليلها باستخدام التحليل التقليدي للمقابلة.

بناء على ما سبق تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث هي كالآتي:

المبحث الأول: التعريف بالوكالة ميدان الدراسة؛

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة؛

المبحث الثالث: تحليل معطيات اداة الدراسة واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية بالوكالة الوطنية للتشغيل

لاشك أن الثورة العلمية التي عرفها العالم في اواخر القرن الواحد والعشرين والتي وضعت شبكة الأنترنت للعالم قد كان لها تأثير ايجابي في اعادة تشكيل عمل النظم الإدارية وطرح صياغة نموذج جديد لمفهوم الخدمة العمومية والذي بدوره نقل الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الفوري ورفع مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية لديه¹. وتماشياً مع استراتيجية العصرية وفي إطار تطبيق خطة العمل المتعلقة بها، تعمل الوكالة الوطنية للتشغيل على تسهيل ورقمنة جميع الخدمات الخاصة بها، الموجهة لفائدة المواطنين والفاعلين الاقتصاديين؛ باتباع منهجية وآليات التوظيف ضمن رؤية اقتصادية نموذجية، بغرض تعزيز التشغيل ومحاربة البطالة وبالتالي المساهمة في تحقيق هدف إستراتيجي لسياسة التنمية الوطنية 2024 - 2020.

المطلب الأول: نبذة عن الوكالة الوطنية للتشغيل ANEM

تعتبر الوكالة الوطنية للتشغيل من أحد الهيئات العمومية المهمة بالشغل المأجور من اجل تنفيذ السياسة العامة للتشغيل التي تنتهجها الحكومة.

1- التعريف بالوكالة الوطنية للتشغيل:

هي عبارة عن مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تخضع لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 77 - 06 المؤرخ في 12 / 12 / 2006 والذي يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل، وتنظيمها، وسيرها كما تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي². كما تتولى الوكالة الوطنية للتشغيل مهمة المرفق العمومي للتصويب في إطار سياسة تنمية التشغيل والتوازن الجهوي ومكافحة البطالة³.

2- الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتشغيل

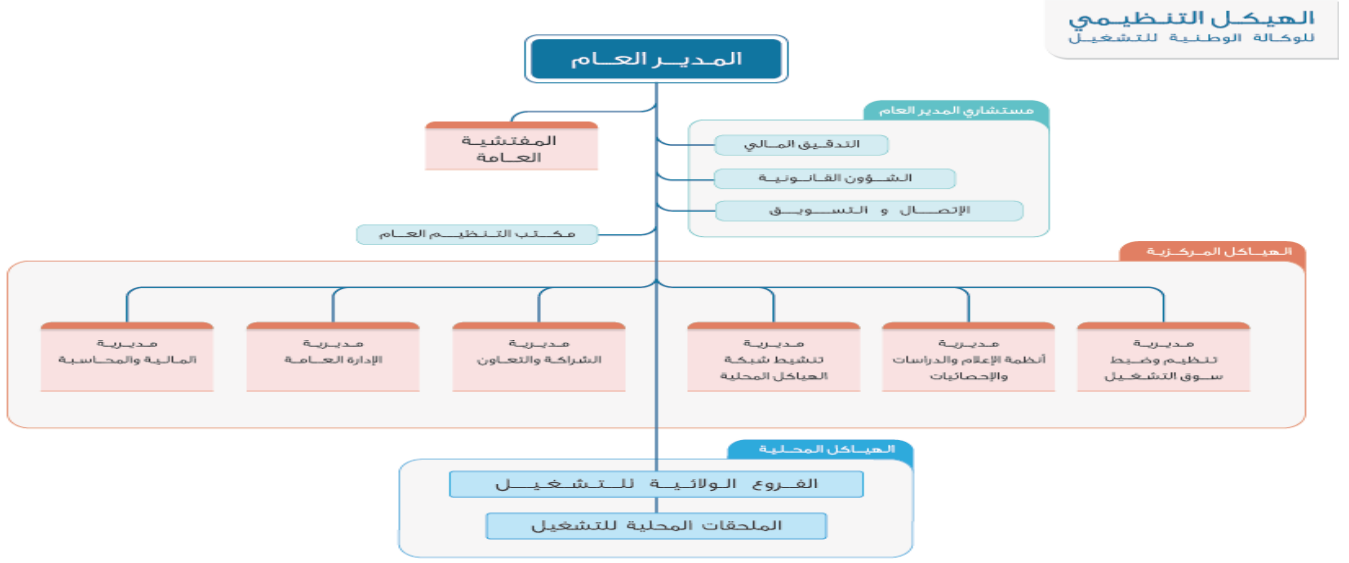
تتألف الوكالة الوطنية للتشغيل من عدة مصالح وهيكل مثلما يوضحه الشكل الموالي.

¹ مجلة الوكالة الوطنية للتشغيل العدد الأول ديسمبر 2020 ص6

² المرسوم التنفيذي رقم 77 - 06 المؤرخ في 19 محرم عام 1427 هـ الموافق ل فبراير 2006 ، يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية، العدد 09 ، .

³ فبراير 2006 ، يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية، العدد 09

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتشغيل



المصدر: وثائق الوكالة الوطنية للتشغيل.

-مهام الوكالة الوطنية للتشغيل:

تتمثل مهام الوكالة الوطنية للتشغيل في تنظيم توفير وتطوير سوق العمل الوطنية، واليد العاملة والتأكد من ان لكل طالب عمل أو مستخدم خدمة توظيف فعالة، وذات طابع شخصي يمكن تلخيص هذه المهام فيما يلي:

-تنظيم ومعرفة وضعية السوق الوطنية للتشغيل واليد العاملة وتطويرها.

-جمع عروض وطلبات العمل والربط فيما بينها.

-متابعة تطور اليد العاملة الأجنبية بالجزائر.

-ضمان تطبيق التدابير الناجمة عن الاتفاقيات ولاسيما الاتفاقيات الدولية في مجال التشغيل.

- ضمان تطبيق تدابير الرقابة المنبثقة عن احكام القانون رقم 04 - 19 - المؤرخ في 13 ذي القعدة سنة 1425 هـ الموافق ل 25 ديسمبر 2004 والمتعلق بتتصيب العمال ومراقبة التشغيل فيما يخصها.

المطلب الثاني: خدمات الوكالة الوطنية للتشغيل عن بعد.

إلى جانب الخدمات الكلاسيكية التي تقوم بها الوكالة من وساطة بين طالبي وعارضي العمل فهناك خدمات أخرى تقوم بها الوكالة لهتين الفئتين ونعرضها فيما يلي 1:

أولا: خدمات لطالبي العمل

تتيح الوكالة الوطنية للتشغيل عدة خدمات لطالبي العمل عن بعد متمثلة في:

✓ التسجيل للبحث عن عمل عن طريق الموقع الإلكتروني للوكالة.

✓ سحب استمارة البحث الفعال عن العمل.

وكذلك في إطار عصرنه عمل الوكالة فهي تضع تحت تصرف طالبي العمل تطبيق

* MON-OFFRE * يمكن تحميله من متجر محرك البحث غوغل *PLAY*

STORE *

بحيث يمكن هذا التطبيق من الاطلاع على جميع عروض الوكالة المودعة لديها.

ثانيا: خدمات لأصحاب المؤسسات

كذلك تتيح الوكالة الوطنية للتشغيل لأصحاب المؤسسات الاستفادة من خدمات الوكالة عن بعد من خلال ما يلي:

✓ إيداع عروض العمل عن بعد من خلال الاستفادة من حساب الكتروني.

✓ نشر المستندات المتعلقة بالامتيازات الممنوحة للتوظيفات التي تقوم بها هذه

المؤسسات.

✓ تحميل تطبيق المدونة الجزائرية للمهن والوظائف " NAME - " من اجل إيداع

عروض عمل واضحة من حيث الشروط المطلوبة لشغل المنصب المعروض.

وفي إطار تحسين ودعم جودة الخدمات المقدمة من طرف الوكالة لمستخدميها تم إنشاء خلية

وطنية للاستقبال والإصغاء، الكائن مقرها بشارع النقيب نورالدين مناني الجزائر العاصمة،

وكذا إنشاء مركز نداء للتكفل بانشغالات وتساؤلات مستخدميها عبر الاتصال بالرقم

الأخضر 3005

ثالثا-برامج الوكالة الوطنية للتشغيل الداعمة للشغل المأجور:

تتعدد برامج الوكالة لتصل لثلاث أنواع من البرامج نذكرها كآلاتي:

3-1 برنامج جهاز المساعدة على الادمج المهني:

¹نفس المرجع.

هو جهاز أقرته الحكومة الجزائرية سنة 2008 من أجل دعم التشغيل للفئات الشبانية والدي يهدف الى¹ :

- ✓ تشجيع الادماج المهني للشباب طالبي العمل المبتدئين.
 - ✓ تشجيع كافة اشكال النشاط والتدابير الأخرى الرامية الى ترقية تشغيل الشباب لاسيما عبر برامج تكوين تشغيل وتوظيف " CFE " .
- كما يوجه هذا الجهاز الى ثلاث فئات من طالبي العمل المبتدئين الجزائريين البالغين من العمر ما بين 18 و 35 سنة والمثبتين لوضعيتهم إزاء الخدمة الوطنية وتصنف هذه العقود الثلاثة حسب الفئات الثلاث الى:

- ✓ عقد ادماج حاملي الشهادات بالنسبة لخريجي الجامعات والتقنيون السامون CID
- ✓ عقد ادماج مهني بالنسبة للشباب خريجي التعليم الثانوي ومراكز التكوين المهني او الذين تابعو تربصا تمهينيا CIP

✓ عقد تكوين ادماج بالنسبة للشباب بدون تكوين ولا تأهيل CFI

وتتولى الوكالة الوطنية للتشغيل بالاتصال مع مديرية التشغيل للولاية ضمان تسيير الجهاز من خلال متابعة المستفيدين وتقييمهم ومراقبة تنفيذ الجهاز خلال فترة الادماج والحرص كذلك على تعيين الشاب المدمج في منصب يتوافق مع تكوينه وتأهيله².

3-2 برنامج عقود العمل المدعمة في القطاع الاقتصادي:

يعتبر عقد العمل المدعم بمثابة عقد عمل بمفهوم القانون رقم 11 - 90 والمتعلق بعلاقات العمل ويدخل في الاطار العام لجهاز المساعدة على الادماج المهني، حيث تساهم الدولة في اجرة المنصب لتشجيع توظيف طالبي العمل المبتدئين بدون خبرة³.

المطلب الثالث: واقع تطبيق الخدمة الإلكترونية بوكالة التشغيل ANEM

في سياق تخفيف الإجراءات الإدارية وتبسيطها لتحسين خدمات المرفق العمومي المتمثل في الوكالة الوطنية للتشغيل، وتسهيل الحصول على الخدمات الإلكترونية لفائدة مرتقيه، ومن خلال الإستراتيجية المسطرة لعصرنه القطاع مواكبةً للتحول الرقمي الذي تعيشه البلاد تم

¹ المرسوم التنفيذي رقم 126 - 08 المؤرخ في 13 ربيع الثاني عام 1429 هـ الموافق ل 19 افريل سنة

2008 يتعلق بجهاز المساعدة على الادماج المهني، الجريدة الرسمية، العدد 83، 820،

² نفس المرجع.

³ الموقع الالكتروني للوكالة، مرجع سابق.

تقديم باقة من الخدمات الرقمية والحلول المعلوماتية تطبيقا للمرسوم التنفيذي رقم 06 77-
المؤرخ في 18 فبراير 2006 في شقه المتعلق بتصميم نظام معلوماتي و تطوير البنية
التحتية التكنولوجية¹

كما سطرت الوكالة الوطنية للتشغيل خطة تنفيذية لهذه البرنامج على المدى الطويل يمس
تصميم نظم معلوماتية داخلية تستخدم من طرف إدارتها كما أطلقت العديد من التطبيقات
واستعمالها من طرف مرتفقيها و ذلك بإتباع خمسة محاور كبرى للعصرنة:

- ❖ نظم معلومات تسيير الوساطة
- ❖ البوابة الداخلية * عملي *
- ❖ النظام المساعد على اتخاذ القرار SID * *
- ❖ بنية تحتية تكنولوجية
- ❖ الخدمات عن بعد.

الشكل 03 النظم المعلوماتية الداخلية للوكالة الوطنية للتشغيل



المصدر: وثائق الوكالة الوطنية للتشغيل

1- النظم المعلوماتية الداخلية:

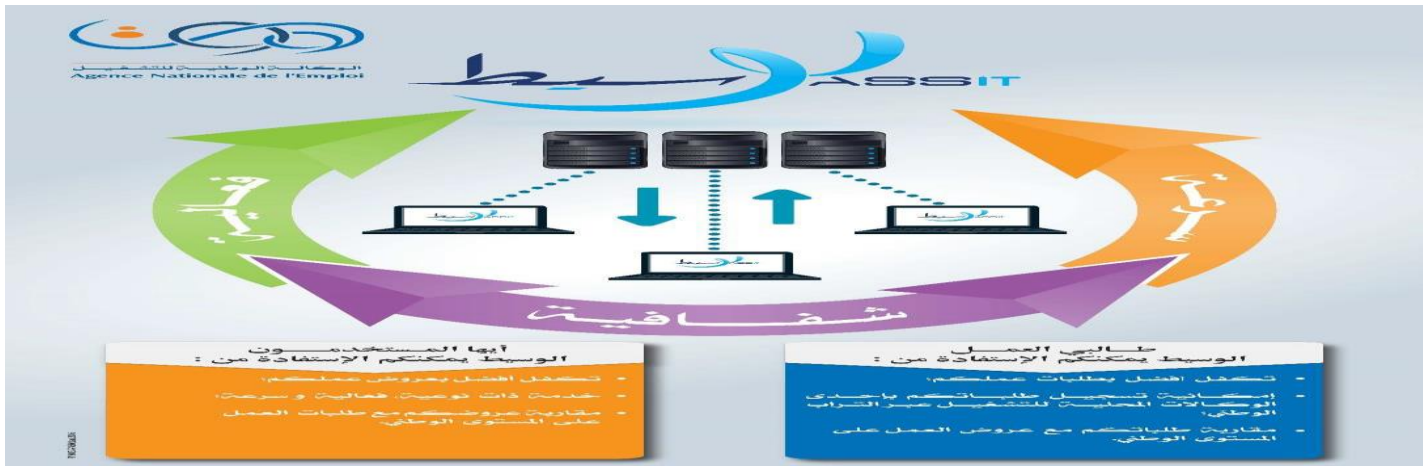
1-1 نظام * وسيط * :

¹الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل.. <http://www.anem>

النظام المعلوماتي وسيط تسمح بزيادة جودة الخدمة المقدمة لطالب العمل من جهة ومن جهة أخرى مرافقة أحسن للمستخدمين في عملية التنصيب النشاطات الرئيسية لهذا النظام هي:

- ✓ تعزيز نظام المقاربة الذكية.
- ✓ مرافقة طالبي العمل من أجل تحديد أفضل لمشروعهم المهني بما يتوافق مع ملامحهم المهني.
- ✓ متابعة مرافقة طالبي العمل من خلال التوجيه إلى التكوين، المشاركة في ورشات البحث عن عمل والمشاركة في دورات نادي البحث عن عمل.
- ✓ البحث عن ملامح مهني من خلال الكفاءة.
- ✓ منح الإمكانية لطالبي العمل من أجل إختيار الوقت المناسب للعمل وشروط العمل التي يفضلونها من أجل توجيه أفضل.
- ✓ التواصل والترابط مع كل نظم المعلومات الداخلية Red, Idmaj, WassitOnLine, Mobile لتسهيل عملية تحويل المعلومات بين هذه النظم المعلوماتية.
- ✓ الربط مع نظم المعلومات الخارجية CNAC و CNRC لتسهيل الوصول الى المعلومات المشتركة مع هيئات القطاع.

الشكل 04 : نظام *وسيط



المصدر: وثائق الوكالة الوطنية للتشغيل

2- نظام * ترسيم * :

هو نظام تم إنجازه لتسيير واتباع عملية إدماج المستفيدين من جهاز المساعدة على الإدماج المهني حيث يعطي هذا النظام المسؤولين وأصحاب القرار صورة واضحة ودقيقة عن سير العملية بشكل آلي وآلي.

يمكن هذا النظام من معرفة عدد المستفيدين من جهاز المساعدة على الإدماج المهني DAIP على المستوى الوطني، وتصنيف فئاته حسب عدد سنوات الخبرة ومعرفة و تتبع عدد و نسبة المدمجين على المستوى الوطني، و كذا معرفة الاحتياجات من المناصب المالية بدقة في كل وزارة و الإدارات و الهيئات التابعين لها في كل ولاية و كذا تصنيفها حسب الرتب.

ولنظام ترسيم استخدامين:

-استخدام على المستوى الاستراتيجي قيادي لمتخذي القرار وهم مصالح الوزير الأول، الوزارة الوصية وزارة العمل والتشغيل و الضمان الاجتماعي و وزارة المالية، وذلك بتوفير قاعدة بيانات ومعطيات وإحصائيات، لتتبع سيرورة عملية الإدماج والحصول على أي معلومة في أي وقت بتوفير لوحة قيادة لمتخذي القرار لتتبع مختلف مؤشرات عملية إدماج المستفيدين من جهاز DAIP.

-إستخدام تشغيلي ولائي محلي :ينقسم بدوره الى استخدامين الأول خاص بأعضاء اللجنة الولائية للإدماج والثاني خاص باستخدام مديريات التشغيل الولائية المعنية بالإدماج.

3-الخدمات عن بعد:

3-1 الوسيط عبر الرابط Wassit Online :



المصدر: وثائق الوكالة الوطنية للتشغيل

يهدف إلى دعم طالبي العمل في العثور على مناصب عمل تتوافق مع مؤهلاتهم المهنية، وكذا دعم المستخدمين في بحثهم عن الكفاءات والمهارات المطلوبة، ويسهل الوصول الى المعلومة عبر فضاء المستخدم (انشاء و تحديث الحساب - تسهيل إيداع العروض و المهام ذات الصلة) وفضاء طالب العمل (انشاء و تحديث الملح المهني لطالب العمل - معاينة متعددة المعايير لأحدث عروض العمل) ، في أي وقت وفي أي مكان وعودة المعلومة حول التنصيب.

3-2 خدمة الرسائل النصية القصيرة:

أطلقت مؤخرا الوكالة الوطنية للتشغيل خدمة الرسائل النصية القصيرة الجديدة ” مرسل ” و هذا في إطار رقمنة الخدمات المقدمة من طرف الوكالة و سعيها منها لتطوير الخدمة المتعددة القنوات و تقديم خدمات ذات نوعية لمرتقيها و تسهيل إجراءات منتسبي و طالبي العمل المسجلين بوكالات التشغيل. خدمة الرسائل النصية القصيرة ” مرسل ” و الموجهة لجميع طالبي العمل المسجلين بوكالات التشغيل و في النظام المعلوماتي الوسيط ، أين تضمن لهم خدمة مرسل الإشعار الآلي بتجديد طلب العمل قبل نهاية صلاحيته ب 10 أيام و كما تضمن أيضا خدمة الاستدعاء آليا من أجل التوجيه في عروض العمل و الإطلاع

على الطلبات المقدمة ، والإشعار بجميع الفعاليات الجديدة و المتعلقة بالمستخدمين و طالبي العمل.

و القيمة المضافة لهذه الخدمة الجديدة التي أطلقتها الوكالة الوطنية للتشغيل و التي سهلت عملية التواصل بينها و بين المنتسبين لها و إضافة لخدمات أخرى تقدمها خدمة رسائل و كقيمة مضافة لها ، أين تضمن سرعة نشر المعلومة و تقليص مدة معالجة عروض العمل و ضمان صلاحية طلبات العمل و تنظيم التدفق في الوكالات و تعزيز أكثر للشفافية و مراقبة مدى احترام الإجراءات

3-3 تطبيقات الهواتف النقالة:

-تطبيق المدونة الجزائرية للمهن والوظائف :

الشكل 06 تطبيق المدونة الجزائرية للمهن والوظائف



المصدر. وثائق الوكالة الوطنية للتشغيل

لتحفيز وتسهيل استعمال هذه المدونة، تم ادراجها منذ 2017 كتطبيق يمكن تحميله من متجر Google تحت تسمية ANEM – NAME Le référentiel métiers تتكون المدونة اليوم من 16 قطاعًا اقتصاديا و 86 حقلاً و 36 حقلاً فرعياً بالإضافة إلى 419 مهنة/وظيفة.

يسمح هذا التطبيق باستعمال المدونة بطريقة آنية وتصفحها بدون خدمة الأنترنت وهي تهتم جميع المتدخلين في سوق الشغل كطالبي العمل للتعيين المدقق لمنصب العمل الذي يرغبون

الترشح إليه إثر تكوين مسارهم الذاتي، و المستخدمين حين إنشاءهم لعروض العمل المودوعة على مستوى الوكالة و كذا هيئات التنصيب الجزائرية الخاصة.

- **تطبيق MonOffre** :متوفر بشكل مجاني على متجر Google

الرسمي للتطبيقات ومخصص بشكل رئيسي للباحثين عن عمل للسماح لهم بالبحث عن عرض عمل مطابق لملفهم الشخصي .يتيح هذا التطبيق إمكانية البحث عن وظيفة بناءا على معايير حداثة عروض العمل والموقع الجغرافي المودوعة فيه.

- **تطبيق Mon Agence** :متوفر بشكل مجاني على متجر Google الرسمي للتطبيقات ومخصص بشكل عن الملحقة المحلية للتشغيل الأقرب لموقعهم الآني ومشاركة المسار الجغرافي الذي يجب اتباعه للانتقال إلى الملحقة المعنية.

- **التطبيق الهاتفي CSBOX** : ويسمح بتسيير الاتصالات الهاتفية وعرض وضعية المستشارين على المباشر بالإضافة إلى إدارة تفرعات الرد آلي التلقائي وقياس داء ا عناصر مركز النداء وإنشاء التقارير الإحصائية

الشكل 07 تطبيق هاتفي من عناصر مركز النداء



المصدر وثائق الوكالة الوطنية للتشغيل

الأهداف المرجوة من رقمنة خدمات الوكالة الوطنية للتشغيل هي:

- الشفافية :ب

- تعزيز شفافية كل العمليات المتعلقة بمعالجة عروض العمل؛

-التوثيق الآلي لكل العمليات؛

-إعطاء نفس الفرص لجميع طالبي العمل في الحصول على منصب عمل

-**الفعالية :**

-تسيير آلي لكل العمليات المرتبطة بعملية التشغيل؛

-القدرة على الحصول على أي معلومة في أي وقت ومن أي مكان؛

-القدرة على المتابعة، المراقبة والتقييم.

-**السرعة:**

-تقليص المدة الزمنية للعمليات التسييرية؛

-انتاج المعلومة في وقتها الفعلي؛

-المساعدة على إتخاذ القرار.

وكان للخدمات الالكترونية المقدمة من قبل الوكالة الوطنية للتشغيل الأثر البارز على عديد مؤشرات الخدمة العمومية سواء من خلال المورد البشري الخاص بها أو الوافدين على الوكالة يمكن إجمالها في الآتي.

- **تثمين المورد البشري والقيام بشركات مع عدة هيئات ومؤسسات:** حيث أن انفتاح

الوكالة على عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر بشكل واضح من خلال عقد عدة

اتفاقات وبروتوكولات مع مؤسسات وهيئات منها:

- عقد شراكة مع الجامعات عبر كامل التراب الوطني بغرض القيام بورشات البحث عن

العمل عن بعد من تأطير مستشاري التشغيل يستفيد منها الطلبة الجامعيين المقبلين على

التخرج؛

- عقد اتفاقات شراكة مع مصالح المديرية العامة لإدارة السجون تهدف إلى الادماج

الاجتماعي للمحبوسين والقيام بدورات تكوينية إعلامية لفائدة المحبوسين؛

- عقد دورات وورشات تدريبية لفائدة طالبي العمل لتسهيل ادماجهم في سوق الشغل.

- **تحسين العلاقة بين طالبي العمل والوكالة:** بإدخال الوكالة الوطنية للتشغيل للإدارة

الإلكترونية تم توطيد وإصلاح العلاقة بينها وبين مرتفقيها من خلال الارتقاء بالخدمات

المقدمة لطالبي العمل وأصحاب المؤسسات عبر إضفاء الشفافية وإتاحة قنوات الاتصال

وتفعيلها مما زاد حجم تدفق المعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمات اتجاه المواطن.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

يمثل هذا المبحث الإطار المنهجي للدراسة الميدانية التي تم فيه أولاً التطرق إلى المنهج المستخدم وتوضيح أسباب التوجه نحو أسلوب دراسة الحالة، وتم أيضاً تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، بالإضافة إلى معرفة مصادر بيانات هذه الدراسة.

المطلب الأول: المنهج وعينة الدراسة

1- منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي حيث تم استخدامه في جمع الحقائق والمادة العلمية في أشكالها المختلفة من المصادر والمراجع في الفصل النظري، كما تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة لأنه الأنسب لهذا الفصل في تحليل المقابلة والتعليق عليها بناء على اطلاعنا وملاحظتنا.

حيث البحوث الوصفية هي التي تهدف إلى اكتشاف الوقائع ووصف الظواهر وصفا دقيقا وتحديد خصائصها تحديدا كيميا أو كمي، وهي تقوم بالكشف عن الحالة السابقة للظواهر وكيف وصلت إلى صورتها الحالية وتحاول التنبؤ بما ستكون عليه في المستقبل فهي تهتم بماضي الظواهر وحاضرها ومستقبلها.¹

2- عينة الدراسة

تتألف عينة الدراسة من مجموعة من مستخدمي الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة (مستشاري التشغيل، تقنيين ومهندسي الإعلام الآلي، منشطي الفضاء الحر) فقد تم استهداف هذه الفئة لمعرفة وجهة نظرهم حول مدى وجود علاقة تأثير بين فعالية الإدارة الإلكترونية في الوكالة وجودة الخدمة المقدمة لمختلف الوافدين، وتم إجراء مقابلات معهم بمختلف وسائل الإتصال نظرا لكون طبيعة الدراسة كيفية، فقد كان أسلوب إختيار العينة غير عشوائية بطريق قصدية من خلال الاتصال والتواصل مباشرة مع المستجوبين وكان في بداية 8 مستخدمين موزعين كمايلي، 4 مستشارين في التشغيل، 2 مهندس في الإعلام الآلي، 1 مهندس في الإحصاء، 1 منشط الفضاء الحر.

¹ مروان عبد المجيد ابراهيم، اسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان، 2000م، ص125

والمبررات إختيار العينة كالاتي:

- دراية وإلمام المستجوبين بواقع الميداني للوكالة الولائية للتشغيل وتطبيقات الإدارة الإلكترونية؛

- تنوع رتب وعمل المستجوبين مما يضمن عدم تجانس الإجابات.

3- مصادر بيانات الدراسة

تم في هذا المطلب تحديد وذكر المصادر التي تم الاعتماد عليها في الدراسة سواء في الفصل النظري أو في الفصل الميداني الذي يمثل الإسقاط الميداني للجزء النظري، وتقسم مصادر بيانات الدراسة إلى جزئين: الأول يتمثل في المصادر الثانوية، أما الثاني فهو يمثل المصادر الأولية.

أولاً-المصادر الثانوية: من أجل تناول التأصيل النظري للدراسة تمت الاستعانة بمجموعة من المصادر المتنوعة والتي تعد أساس الدراسة، وتمثلت هذه المصادر فيما يلي:

- مراجع كتب كلها باللغة العربية؛

- استخدام المجلات، المقالات، المداخلات، الأطروحات والرسائل الجامعية؛

- الاستعانة بالملتقيات التي تناولت تقريبا نفس الدراسة؛

ثانياً-المصادر الأولية: للإسقاط الميدان للدراسة وجعلها أكثر عمقا تم الاعتماد على مصادر ذات البيانات الأولية التي توصلنا إلى بيانات مباشرة تخص الدراسة.

تمثلت المصادر الأولية التي اعتمدها في الدراسة الميدانية في التواصل مع أفراد عينة الدراسة من خلال جمع المعلومات من مصادرها والتي تتمثل في إجراء مقابلة معهم.

لقد تم الاعتماد على الشروط التالية عند صياغة أسئلة المقابلة لبناء أسئلة واضحة

ودقيقة:

- مراعات التسلسل المنطقي للأسئلة؛

- يجب أن تكون صياغة الفقرات واضحة وتحاشي الأسئلة المبهمة؛

- تجنب ازدواجية المعنى للفقرة؛

وقد تم صياغة أسئلة المقابلة بدقة ووضوح، وقمنا بإجراء هذه المقابلة مع إطارات ومستخدمي الوكالة.

المطلب الثاني: التعريف بالأداة المستخدمة في الدراسة وخطوات الدراسة

تم التناول في هذا المبحث التعريف بأداة الدراسة المقابلة وكيفية هيكلتها محاورها

1- التعريف بأداة الدراسة المقابلة

تم الاعتماد على أداة المقابلة من أجل جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة، والتي يتم من خلالها طرح مجموعة من الأسئلة على عدد من الإطارات والعمال الذين تم اختيارهم. تعددت تعريفات المقابلة من كاتب إلى آخر، ومن محلل إلى آخر ومنه اخترنا التعريف التالي: "المقابلة هي الوسيلة التي يحاول الباحث الحصول بواسطتها على البيانات، والتي لا توجد في أي مكان آخر، وتكون مع الأشخاص الذين كانوا في معظم الأحيان شهوداً أو مشاركين في الفعاليات التي شملها موضوع البحث، والمقابلة من حيث المبدأ هي الحصول على بيانات لموضوع بحث ما، ويمكن أن تستخدم لمراقبة ردود أفعال موضوع البحث لقياس مدى استجابته للمحفزات التي يحدثها الباحث."¹

يوجد عدة أنواع وتصنيفات للمقابلة منها مقابلة حرة (غير موجهة)، مقابلة موجهة ومقابلة نصف موجهة، وتم الاستعانة في هذه الدراسة بأداة المقابلة وبالأخص اعتماد أسلوب المقابلة نصف الموجهة مع مجموعة من الخبراء.

2- هيكلتها محاور أداة الدراسة المقابلة

تم هيكلتها أسئلة مقابلة الدراسة كالتالي:

- مقدمة تمهيدية: فيها تم توضيح مختلف حيثيات أسئلة الدراسة الموجهة لأفراد عينة الدراسة، مع إعلامهم بأن البيانات التي سيقدمونها تهدف إلى الإسقاط الميدان للدراسة العلمية فقط.

- تم تقسيم مقابلة الدراسة إلى محورين وهي كالتالي:

المحور الأول: توفر الوكالة على المتطلبات البشرية والمادية لإدارة الإلكترونيات؛

¹ بوجمعة عمرون، منهجية البحث العلمي، دليل اعداد مشروع بحث علمي: نظري تطبيقي، ب ط، ب ن، ب ت، ص 217-221.

المحور الثاني: العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية بالوكالة.

3- خطوات الدراسة

تمثلت خطوات الدراسة في المراحل التالية:

- المرحلة الأولى: تم اختيار ثلاثة خبراء في ميدان الدراسة كونهم على إحاطة تامة بموضوع الدراسة.
- المرحلة الثانية: تم إعداد دليل مقابلة، مع تحديد مواعيد مع عينة الدراسة واختيار الوقت المناسب.
- المرحلة الثالثة: تم فيها التحليل التقليدي للمقابلات، وذلك بإعداد جدول شامل ملخص لجميع أجوبة الخبراء وهذا ما سمح لنا بتحديد أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين أجوبتهم وتحديد نظرتنا الشخصية لأقوالهم.

المبحث الثالث: تحليل معطيات أداة الدراسة واختبار الفرضيات

تم في هذا المبحث تحليل المقابلة التي تم إجرائها وكذلك اختبار فرضيات الدراسة لهذا

تم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب وهي كالتالي:

المطلب الأول: تحليل محاور أداة الدراسة

بعد اجراء المقابلات مع عينة الدراسة تم تحليلها وتوضيح أهم ما أجاب به مستجوبي

عينة الدراسة، وقد تم تلخيص الآتي.

1- تحليل النتائج حسب المحور الأول من المقابلة:

تم تفريغ الإجابات المرتبطة بالمحور الأول من أسئلة المقابلة (مدى توفر المتطلبات المادية

والبشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية) وفق الجداول الموالية.

الجدول رقم 04 : إجابات المستجوبين محل الدراسة حسب المحور الأول من المقابلة

المستجوب أسئلة المقابلة	المستجوب 1	المستجوب 2	المستجوب 3	المستجوب 4
ما طبيعة المنصب الذي تشغلونه؟	مستشار في التشغيل	مستشار في التشغيل	مستشار في التشغيل	مستشار في التشغيل
منذ متى وأنتم تشتغلون بالوكالة؟	8 سنوات	10 سنوات	9 سنوات	8 سنوات
هل تتوفر الوكالة عدد لأبأس به من الموظفين المختصين في المجال الإلكتروني؟	نعم	أكد	نعم	عدد معتبر
هل هناك اتصال فعال بين الموظفين التقنيين والإداريين في مجال تشغيل الأنظمة والبرامج الإلكترونية؟	يوجد اتصال	نعم	نعم	هناك عدة تطبيقات تعمل على ذلك
هل تتوفر الوكالة على البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية(شبكات الاتصال، أجهزة الحاسوب....)؟	نعم	نعم	نعم	نعم

هل تتوفر الوكالة على أحدث الأجهزة الإلكترونية لمصالحها؟	نعم	نعم	نعم	نعم
هل تتوفر الوكالة على قاعدة بيانات تسمح لها بجمع مختلف المعلومات والبيانات لتغذية الأنظمة الإلكترونية؟	توجد	نعم	توجد قاعدة بيانات مركزية مصححة	نعم
هل يتم تحديث النظم الإلكترونية والتطبيقات باستمرار؟	نعم	نعم	دوريا من قبل المديرية العامة	نعم
تتوفر الوكالة على نظام معلومات إلكتروني يربطها مع مختلف الإدارات والمؤسسات؟	يوجد مع عدة مؤسسات لتسهيل العمل	نعم يوجد	يوجد مع مؤسسات cnas ,casnos,cnr	نعم

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المحور الأول من أسئلة المقابلة.

الجدول رقم 05: إجابات المستجوبين محل الدراسة حسب المحور الأول من المقابلة

المستجوب 8	المستجوب 7	المستجوب 6	المستجوب 5	المستجوب أسئلة المقابلة
منشط الفضاء الحر	تقني في الإعلام الآلي	مهندس في الإحصاء	مهندس في الإعلام الآلي	ما طبيعة المنصب الذي تشغلونه؟
8 سنوات	10 سنوات	9 سنوات	6 سنوات	منذ متى وأنتم تشتغلون بالوكالة؟
عدد معتبر	أكيد	نعم	هناك دورات تكوينية من قبل الوكالة	هل تتوفر الوكالة عدد لا بأس به من الموظفين المختصين في المجال الإلكتروني؟
العمل في الوكالة مترابط ومتكامل بي الموظفين	بالتأكيد	نعم	هناك عدة تطبيقات تعمل على ذلك	هل هناك اتصال فعال بين الموظفين التقنيين والإداريين في مجال تشغيل الأنظمة والبرامج الإلكترونية؟
نعم	نعم	نعم	هناك عدة برمجيات وتطبيقات كتطبيق الوسيط، منصة منحة البطالة، موقع التسجيل عن بعد	هل تتوفر الوكالة على البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية (شبكات الاتصال، أجهزة الحاسوب....)؟
بعض الشيء	نعم	نعم	هناك أجهزة حواسيب آخر جيل	هل تتوفر الوكالة على أحدث الأجهزة

			وقواعد بيانات مجهزة ومحصنة	الإلكترونية لمصالحها؟
نعم	نعم لكن لا توجد على المستوى المحلي	هناك قاعدة بيانات على المستوى المركزي	نعم	هل تتوفر الوكالة على قاعدة بيانات تسمح لها بجمع مختلف المعلومات والبيانات لتغذية الأنظمة الإلكترونية؟
أحيانا	دائما	نعم	دوريا من قبل مصالح المديرية العامة	هل يتم تحديث النظم الإلكترونية والتطبيقات باستمرار؟
نعم	نعم توجد	نعم مع cnas.casnos.cnr.		تتوفر الوكالة على نظام معلومات إلكتروني يربطها مع مختلف الإدارات والمؤسسات؟

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المحور الأول من أسئلة المقابلة.

- تحليل إجابات المحور الأول من المقابلة:

تظهر الأجوبة بصفة جلية توفر الوكالة على الطاقم البشري المتنوع من (مهندسين، مستشارين في التشغيل، أعوان استقبال)، والمكون على استعمال مختلف الأجهزة التي لها علاقة بالإدارة الإلكترونية كما أثبتت أجوبة المستجوبين أن هناك عدة دورات تكوينية تتم دوريا التي تكفل الاتصال الفعال بين الإداريين والتقنيين من جهة، ومن جهة أخرى أثبتت أغلب الإجابات توفر الوكالة اللوائية للتشغيل على ما يكفي من أجهزة الحواسيب من الجيل الجديد والخواديم (les serveurs)، كما تحوي على قاعدة بيانات تحين دوريا ومربوطة بكثير من المصالح والإدارات ذات الصلة بالوكالة، ما يظهر توفر الوكالة على كافة الإمكانيات والمتطلبات لتطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية.

2- تحليل النتائج حسب المحور الثاني من المقابلة:

تم تفريغ الإجابات المرتبطة بالمحور الثاني من أسئلة المقابلة (مدى وجود علاقة بين فعالية الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية) وفق الجداول الموالية.

الجدول رقم 06: إجابات المستجوبين محل الدراسة حسب المحور الثاني من المقابلة

المستجوب 4	المستجوب 3	المستجوب 2	المستجوب 1	المستجوب أسئلة المقابلة
نعم	بعض الشيء	تساهم	نعم	هل تساهم الإدارة الإلكترونية في الوكالة في تقديم خدماتها بفعالية وكفاءة ؟
نعم	أحيانا	نعم	نعم بين مختلف المصالح	هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تنظيم عمال وإطارات الوكالة وفق ما يحقق الفعالية في التسيير ويضمن المرونة في الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية ؟
نعم	تقلل من خلال أستهلاك الورق ومختلف التجهيزات	نعم	نعم من خلال اطلب الخدمة ولا تنتقل	هل تقلل الخدمات الإلكترونية من النفقات المالية المرتبطة بتقديم الخدمة لمختلف مرتقي الوكالة؟
أحيانا	أكد	نعم	هناك تطبيقات مخصصة لذلك	هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تبادل ونقل المعلومات بين مختلف الإطارات في الوقت المناسب؟
قليلا	نعم	نعم	توجد تطبيقات وقواعد بيانات تعمل آليا كما يصعب تعديلها	هل ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية والمصادقية في تقديم الخدمات لمختلف مرفقي الوكالة؟
كثيرا	نعم	نعم من خلال المعالجة الآلية لعروض العمل وتوجيه طالبي العمل حسب الأهمية	نعم	هل ساهم تفعيل الإدارة الإلكترونية بالوكالة في محاربة المحسوبية وعدم القدرة على تغيير بيانات مرتقي الوكالة؟
نعم	نعم	نسبيا	أكد	هل حقق تطبيق الإدارة الإلكترونية مبدأ المساواة في تقديم الخدمة بالوكالة لمختلف الوافدين؟
نعم	نعم من خلال الخدمات المقدمة عن بعد	نعم	نعم	هل ساهمت الإدارة الإلكترونية في تطبيق اتصل ولا تنتقل لطلب الخدمة؟

هل سمح تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ بقاء وديمومة تقديم الخدمة على مدار 24 ساعة؟	نعم	وهو كذلك	نعم هناك تطبيقات متاحة 24 سا/24سا كمنصة منحة البطالة مثلا	نعم
هل ساهمت الإدارة الإلكترونية في القضاء على روتين العمل لدى إدارات ومستشاري الوكالة؟	بعض الشيء	لا	نعم	قليلا

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المحور الأول من أسئلة المقابلة.

الجدول رقم 07: إجابات المستجوبين محل الدراسة حسب المحور الثاني من المقابلة

المستجوب أسئلة المقابلة	المستجوب 5	المستجوب 6	المستجوب 7	المستجوب 8
هل تساهم الإدارة الإلكترونية في الوكالة في تقديم خدماتها بفعالية وكفاءة ؟	قليلا	نعم	نعم	نعم
هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تنظيم عمال وإدارات الوكالة وفق ما يحقق الفعالية في التسيير ويضمن المرونة في الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية ؟	اتصال ألي فعال	نعم	نعم	نعم
هل تقلل الخدمات الإلكترونية من النفقات المالية المرتبطة بتقديم الخدمة لمختلف مرتقي الوكالة؟	كثيرا	نعم	من اخلا تقليل استهلاك مختلف التجهيزات	نعم
هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تبادل ونقل المعلومات بين مختلف الإدارات في الوقت المناسب؟	نعم	غالبا	أكيد	نعم
هل ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية والمصادقية في تقديم الخدمات لمختلف مرفقي الوكالة؟	نعم	نعم	توجد تطبيقات وقواعد بيانات تعمل أليا كما يصعب تعديلها	نعم
هل ساهم تفعيل الإدارة الإلكترونية بالوكالة في محاربة المحسوبية وعدم القدرة على تغيير بيانات مرتقي	نعم	نعم	نعم من خلال المعالجة الآلية لعروض العمل وتوجيه طالبي العمل	في الكثير

الوكالة؟		حسب الأهمية		
هل حقق تطبيق الإدارة الإلكترونية مبدأ المساواة في تقديم الخدمة بالوكالة لمختلف الوافدين؟	أكد	عموما	نعم	نعم
هل ساهمت الإدارة الإلكترونية في تطبيق اتصل ولا تنتقل لطلب الخدمة؟	من خلال الكثير من الخدمات المقدمة عن بعد	نعم	نعم	نعم
هل سمح تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ بقاء وديمومة تقديم الخدمة على مدار 24 ساعة؟	نعم	وهو نعم	نعم هناك تطبيقات متاحة 24 سا/24سا كمنصة منحة البطالة مثلا	نعم
هل ساهمت الإدارة الإلكترونية في القضاء على روتين العمل لدى إدارات ومستشاري الوكالة؟	غالبا	نعم	بعض الشئ	نعم

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المحور الأول من أسئلة المقابلة.

- تحليل إجابات المحور الثاني من المقابلة:

أثبتت إجابات المستجوبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة المقدمة للمرتفقين، حيث صبت جل الإجابات في المساهمة الفعلية والنوعية للإدارة الإلكترونية في جودة ونوع وسرعة المعلومة المقدمة لطالبي العمل وأصحاب المؤسسات كما أظهرت الإجابات وجود برامج وتطبيقات الكترونية داخل الوكالة (email, outlook.lync) كفيلة بضمان نقل المعلومة بين مختلف إدارات وعمال الوكالة، كما أظهرت جل الإجابات مساهمة الإدارة الإلكترونية في محاربة كل الظواهر السلبية كالمحسوبية والرشوة وتفعيل مبدأ الشفافية والمصادقية من خلال توفر الوكالة على تطبيق آلي لتسجيل طالبي العمل وكذا معالجة عروض العمل (wassit) تعتمد على قاعدة بيانات مركزية مؤمنة يصعب إدخال تعديلات عليها من طرف أي مستخدم، كما يمكن للوكالة تقديم العديد من الخدمات عن بعد ودون عنا تتقل طالب العمل أو عارض العمل، من خلال تطبيقات عديدة منها خدمات التسجيل عن بعد أو المنصة الإلكترونية منحة (wassit)

(onlinee, portail allocation chomage) ، ساهمت بشكل فعال في تخفيف التكلفة وريح الوقت في تقديم الخدمات لمختلف الوافدين على الوكالة.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

تم في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة من خلال تحقيقها أو رفضها كما يلي:
أولاً-اختبار الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى على أنه: "تتوفر لدى الوكالة الإمكانيات المادية والبشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية" ومن أهم النتائج التي حصلنا عليها عند تحليلنا للمقابلة ما يلي:

- هناك طاقم إداري وتقني (مستشاري تشغيل، مهندسين، منشط الفضاء الحر.....) كفاء مكون على أحدث التطبيقات بالمتعلقة بالإدارة الإلكترونية؛
- توفر الوكالة على نظام آمن لحماية المعلومات والتطبيقات يصعب اختراقه؛
- توفر الوكالة على نظام معلوماتي إلكتروني يربطها مع مختلف الإدارات والمؤسسات ذات الصلة.

من خلال هذه النتائج يمكننا القول أن فرضية " تتوفر لدى الوكالة الإمكانيات المادية والبشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية " محققة فمن خلال تحليلنا لأجوبة المستخدمين الذين أجرينا معهم المقابلة تبين لنا إطارا ومشاري الوكالة لهم تكوين عال في تقنيات الإدارة الإلكترونية.

ثانيا- اختبار الفرضية الثانية: تنص الفرضية الثانية على أنه: " يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية بين فعالية الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية بالوكالة الولائية للتشغيل مسيلة حيث تمثلت أهم نتائج الدراسة المتعلقة بالمحور الثاني في:

- قدرة الوكالة الولائية للتشغيل على ضمان الشفافية والعدالة في تقديم الخدمة من خلال توفرها على جملة من التطبيقات الإلكترونية تضمن ذلك؛
- توفر الوكالة على خدمات الكترونية عن بعد كخدمة التسجيل عن بعد لطالبي العمل وكذا منصة منحة البطالة (wassit online , plateforme allocation de chomage)،

توفر الكثير من الجهد والوقت كما تضمن تقديم خدمة في أي لحظة حتى خارج أوقات العمل دون عناء تنقل طالب العمل،
- تتوفر الوكالة على تطبيقات الكترونية داخلية تضمن الإتصال الفعال بي مختلف إطارات الوكالة.

وقد تبين بأنه " يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية بين فعالية الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية بالوكالة الولائية للتشغيل مسيلة " وجدنا انا هذه الفرضية محققة من خلال تحليلنا الكلي للاجابات الخبراء .

ثانيا: الاجابة عن اشكالية الدراسة

من خلال ما قمنا به في هذا الفصل من مقابلات التي قمنا بها مع مستخدمي وإطارات الوكالة ووقفنا على مقومات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الوكالة الولائية للتشغيل، ومدى وجود علاقة تأثير بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية فقد كانت اجابات المستخدمين، نقول ان الفرضية المتمثلة في:

- هناك دور لفعالية الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة العمومية بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة، قد تحققت.

خلاصة:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في هذا الفصل التطبيقي بالوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة، فقد تم عرض وتحليل بيانات المقابلة التي تم إجراؤها مع مجموعة إطارات ومستخدمي الوكالة، والتي تم تحليلها بالاعتماد على الاسلوب التقليدي للمقابلة، حيث تم انطلاق من عرض مناخ المقابلات ثم تحليلها، وأخيرا تم اختبار مدى صحة فرضيات الدراسة اين تم ايجاد ان الفرضيات كلها محققة، وسيتم توضيح اهم النتائج في خاتمة الدراسة مع تقديم بعض الاقتراحات وبعض آفاق لدراسات المستقبلية.

الخاتمة العامة

خاتمة:

لقد أصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية، فرضتها التغيرات الحاصلة في البيئة العالمية التكنولوجية نظرا لاستخداماتها المتزايدة، في ظل تبني أنظمة وتقنيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المؤسسات والإدارات العمومية، كما أن تطبيقها يؤدي إلى ضبط المتغيرات والمتمثلة في الأساس في توفير الجهد والوقت، ومن ثم الارتقاء بمستوى الموظف وتحقيق الكفاءة في العمل الإداري، ولقد بادرت الجزائر وكغيرها من الدول إلى تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في معظم الإدارات العمومية بحيث تم الولوج إلى مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 كرهان لتجسيد الإدارة الإلكترونية بهدف الوصول إلى خدمة عمومية راقية ومتميزة في إطار الجودة، وتعد الوكالة الوطنية للتشغيل أحد المرافق العمومية الهامة والتي تؤدي دور الوساطة في سوق الشغل بين طالبي العمل وعارضيه، حيث سعت مبكرا إلى تبني هذا الطرح من خلال جملة من الخدمات التي تقدم لمرتقيها سواء تلك المقدمة لطالبي العمل أو لأصحاب المؤسسات، استطاعت بفضل هذا الطرح تحقيق الجودة في تحقيق الخدمة لمرتقيها وتوفير الجهد وعناء التنقل لهاكلها المحلية، كما كرست مبدأ العدالة والشفافية وضبطت التكلفة وحققت السرعة والانسجام كما أثر ذلك بشكل واضح على متغيرات الخدمة العمومية (الموارد البشرية، المادية والمالية) وتعداه ذلك إلى تقريب الخدمة من المواطن بفضل توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف مختلف هياكلها.

حيث هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة تم معالجة إشكالية مدى وجود علاقة تأثير لفعالية الخدمة العمومية على الخدمة المقدمة لمرتقي الوكالة، إضافة إلى مدى توفر هاته الأخيرة على المتطلبات المادية والبشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وقد تمت معالجتها وفق فصلين يجمع بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، حيث تم التناول في الجانب النظري من هذه الدراسة كلا من الإطار النظري للخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية، أما الجانب التطبيقي فقد خصص لدراسة حالة الوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة، وتمت الدراسة بإجراء مقابلات

مع عدد من إطارات وعمال الوكالة الوطنية بالمسيلة من مختلف الرتب ومستويات التأهيل والذين لديهم صلة مباشرة بموضوع الدراسة، وفي أخير يتم عرض النتائج التي تم التوصل إليها من أجل مناقشتها وتقديم اقتراحات.

أولاً- النتائج:

- تم التوصل من الجانب التطبيقي لهذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- وجود اهتمام كبير من قبل الوكالة الولائية للتشغيل بالإدارة الإلكترونية من خلال طاقم إداري وتقني كفاء مكون على أحدث تطبيقات الإدارة الإلكترونية؛
- هناك تطبيق فعلي لمبدأ اتصل ولا تنتقل لطلب الخدمة بالوكالة الولائية للتشغيل؛
- تعتمد الوكالة على قواعد بيانات ومعلومات في نشاطها الاساسي مزود بنظام أمن لحماية المعلومات والمعطيات يساعد في تفعيل مبدأ الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات ؛
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بالوكالة الولائية للتشغيل على تقديم الخدمة لمختلف مرتفقيها؛

ثانياً - اقتراحات الدراسة:

- في ضوء ما توصلت إليه الدراسة يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات كالاتي:
- زيادة وتحسين سرعة تدفق الإنترنت لضمان وصول الخدمة الإلكترونية لكافة الفئات؛
- العمل على تعميم وتكثيف الدورات تدريبية لفائدة مستخدمي الوكالة لتقديم خدمة أفضل ؛
- توسيع دائرة البحث ومتابعة المستجدات التي تطرأ تطبيقات الخدمات الإلكترونية؛

ثالثاً-افاق الدراسة:

- بالنظر الى ما جاء به في هذه الدراسة نجد ان مجال البحث مزال مفتوحا بالنظر الى اتساع موضوع الإدارة الإلكترونية وما يرتبط بيه من متغيرات، نقترح مواضيع التالية:
- فعالية الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الناشئة؛
- اعادة دراسة نفس الموضوع مع توسيع عينة الدراسة للحصول على كم أكبر من المعلومات؛
- اعادة دراسة الموضوع باستخدام أدوات كمية ونوعية معا.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً : المراجع باللغة العربية

- كتب

- 1- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، (الإسكندرية دار الفكر الجامعي، 2003.
- 2- عادل حرحوش المبرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية،(القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2007.
- 3- ياسين سعد غالب، " الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"، الرياض، معهد الإدارة العامة، 2005
- 4- بعلي محمد الصغير، القانون الإداري، دار العلوم للنشر، الجزائر، 2005.
- 5- عبد الحميد عبد المطلب التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 6- مأمون الدرادكة ، طارق شيلي،" الجودة في المنظمات الحديثة"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002 .
- 7- فريد كورتل،" تسويق الخدمات"، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر، 2009
- 8- عمار بوضياف،" الوجيز في القانون الإداري"، ط3 ، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013
- 9- سعد ياسين، بشير العلاق،" الأعمال الإلكترونية"، دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن، 2006 .
- 10- سمير محمد عبد الوهاب ،الإدارة المحلية والبلديات في الوطن العربي .القاهرة :المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ، 2015.
- 11- مروان عبد المجيد ابراهيم،اسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية،ط01،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان،2000.
- 12- بوجمعة عمرون، منهجية البحث العلمي، دليل اعداد مشروع بحث علمي: نظري تطبيقي.

- المذكرات:

- 1- نعيم حسن حماد الفراء، " الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الإدارة الالكترونية"، (رسالة ماجستير)، قسم أصول التبة ، الجامع الإسلامية ، غزة، فلسطين، 2008.
- 2- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقات في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة الجزائر، .دفعة. 2007
- 2- دلال السويسي،" نظام المعلومات كأداة لتحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية - دراسة حالة المؤسسة العمومية لاستشفائية محمد بوضياف ورقلة"، رسالة ماجستير، تخصص نظام المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2011/2012 .

-3

- المقالات والملتقيات

1- كتاف الرزقي، الإدارة الالكترونية وفعالية التنظيم في الإدارات العمومية، مجلة دراسات حول الجزائر والعالم، العدد 22، 2016

2- فاطمة الزهراء طلحي ورحايلية سيف الدين، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية الجزائرية، الملتقى الدولي الأول (المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة،) نوفمبر (2015) .

3- العربي بوعمامة، رقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014 .

4- بوعمامة العربي، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية: رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، 2014 العدد 19.

5- محمد بوزيان، نجيب بن سليمان، مداخلة بعنوان "قياس جودة أداء مرفق عمومي دراسة حالة الإدارة الجبائية الجزائرية"، مؤتمر للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، الرياض نوفمبر 2009.

6- منال صبحي، محمود الحناوي، الإستراتيجية الأمنية للحكومة الإلكترونية "المفاهيم والتشريعات والتطبيقات"، المؤتمر السادس حول بيئة المعلومات الأمنية، 07 افريل، 2010 .

7- وسيلة واعر، "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية"، مداخلة قدمت في الملتقى الوطني حول إدارة الجودة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة مارس 2015

2- النصوص التشريعية والتنظيمية

1- المرسوم التنفيذي رقم 77 - 06 المؤرخ في 19 محرم عام 1427 هـ الموافق ل 19 افريل 2006، يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية، العدد 09 .

2- المرسوم التنفيذي رقم 126 - 08 المؤرخ في 13 ربيع الثاني عام 1429 هـ الموافق ل 19 افريل سنة 2008 يتعلق بجهاز المساعدة على الادمج المهني، الجريدة الرسمية، العدد 83.

1. مواقع الإنترنت

4- موقع الوكالة الوطنية للتشغيل : www.anem.dz

- ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

I. - Les ouvrages

1-JOSEPH Juran, "la qualité dans les services", traduit de l'américain par opéra traduction (Monique speedy), AFNOR gestion, paris, 1987.

2-Singh, Malhor. " E-services and their role in B2C e-commerce. " Managing Service Quality,2002 vol. 12, n06

3- khaldoun , Naffa , " Jordan e – government programe ,Jordan e – government 2005. 'initiative", Jordan, septembre.

الملاحق

ملحق رقم 01: أسئلة المقابلة

بغرض تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة تم إعداد نموذج المقابلة الموجه لمجموعة من إطارات ومستشاري الوكالة والذي تضمن محورين كما هو مبين في الموالي.

المحور الأول: توفر الوكالة على المتطلبات البشرية والمادية الإدارة الإلكترونية:

1- ما طبيعة المنصب الذي تشغلونه؟

.....
.....

2- منذ متى وانت تشتغل بالوكالة؟

.....
.....

3- تتوفر الوكالة عدد لا بأس به من الموظفين المختصين في المجال الإلكتروني؟

.....
.....

4- هناك اتصال فعال بين الموظفين التقنيين والإداريين في مجال تشغيل الأنظمة والبرامج الإلكترونية؟

.....
.....

5- هل تتوفر الوكالة على البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية (شبكات الإتصال، أجهزة الحاسوب....)؟

.....
.....

6- تتوفر الوكالة على أحدث الأجهزة الإلكترونية لمصالحها؟

.....
.....

7- هل تتوفر الوكالة على قاعدة بيانات تسمح لها بجمع مختلف المعلومات والبيانات لتغذية الأنظمة الإلكترونية؟

.....
.....

8- هل يتم تحديث النظم الإلكترونية والتطبيقات باستمرار؟

.....
.....

9- تتوفر الوكالة على نظام معلومات إلكتروني يربطها مع مختلف الإدارات والمؤسسات؟

المحور الثاني: العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية بالوكالة:

1- تساهم الإدارة الإلكترونية في الوكالة في تقديم خدماتها بفعالية وكفاءة؟

2- تساهم الإدارة الإلكترونية في تنظيم عمال وإطارات الوكالة وفق ما يحقق الفعالية في التسيير ويضمن المرونة في الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية؟

3- هل تقلل الخدمات الإلكترونية من النفقات المالية المرتبطة بتقديم الخدمة لمختلف مرتقي الوكالة؟

4- تساهم الإدارة الإلكترونية في تبادل ونقل المعلومات بين مختلف الإطارات في الوقت المناسب؟

5- هل ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية والمصادقية في تقديم الخدمات لمختلف مرتقي الوكالة؟

6- هل ساهم تفعيل الإدارة الإلكترونية بالوكالة في محاربة المحسوبية وعدم القدرة على تغيير بيانات مرتقي الوكالة؟

7- هل حقق تطبيق الإدارة الإلكترونية مبدأ المساواة في تقديم الخدمة بالوكالة لمختلف الوافدين؟

8- هل ساهمت الإدارة الإلكترونية في تطبيق اتصل ولا تنتقل لطلب الخدمة؟

9- هل سمح تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ بقاء وديمومة تقديم الخدمة على مدار 24 ساعة؟

.....
.....

10- هل ساهمت الإدارة الإلكترونية في القضاء على روتين العمل لدى إدارات ومستشاري الوكالة؟

.....
.....

ملحق رقم 02: استمارة المساعدة على إجراء التبرص الميداني



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: **علوم الحاسوب**



المسيلة في: JUN 2022 1

رقم:

إلى السيد: **جيدو الفوم الواليد**
المستشار بالمشروع ANEXA

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التبرص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...

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

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ر.س	الإمضاء
01	علي محمد الملق	2098457810	2575	
02				
عنوان المذكرة: تسليم الخدمة الإدارية الإلكترونية في تحسين الخدمة الحكومية - دراسة حالة الوكالة الوطنية للتشغيل المسجل				
المشرف (الاسم واللقب و الإمضاء)	هيئة التبرص (الإمضاء والختم)	رئيس القسم (الإمضاء والختم)		

<http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc>

<https://www.facebook.com/Vice-Doyen-CEQLE-SEGC-Msila-475721049530765>

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
ص ب: 166 المسيلة 28000. الجزائر. ☎ : 035-33-33-035

ملحق رقم 03: تصريح شرفي

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion

Département: العلوم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم السياسية

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله:

الطالب (ة) علي بن المدين المولود(ة) بتاريخ: 1979/08/03 بـ: ماروزة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 2576 الصادرة بتاريخ: 2013/09/12 عن: المسيلة
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: علوم التنسي تخصص: الزراعة والموارد الطبيعية خلال السنة الجامعية: 2021/2022
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: فعالية الحدائق اللاحقة في تحسين
الحتمية الحكومية خاصة حالة الوفاة الوفاة للتفصيل

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

حرر بتاريخ: 19/06/2022

التوقيع و البصمة

* يحذر كل طالب (ة) تصريحا فرديا في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب(ة) واحد.
** يدرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى دراسة أثر تفعيل الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومي في الوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة.

لغرض تحقيق أهداف الدراسة تم توجيهه مقابلة لعينة من إطارات وعمال الوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة بغرض معرفة آراءهم.

خلصت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتفعيل الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الوكالة الوطنية للتشغيل.

Summary:

The study aimed to study the impact of activating electronic management on the quality of public service in the National Employment Agency in Msila.

For the purpose of achieving the objectives of the study, an interview was directed to a sample of tires and workers of the National Employment Agency in Msila, in order to know their opinions.

The study concluded that there is a statistically significant effect of activating electronic management on the quality of public service at the National Employment Agency in M'sila.

Key words: Electonic management, public service, National Employment Agency.

تم بحمد الله