

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

فرع: علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي
تحت عنوان

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على
فعالية تقديم الخدمة العمومية
دراسة ميدانية: بالوكالة الولائية للتشغيل بولاية
المسيلة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

إشراف الدكتور:

- توفيق تمار

إعداد الطالب:

- نذير بن قويدر

أعضاء لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة	الجامعة	الصفة
- عيسى قروش	د.أ	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	رئيسا
- توفيق تمار	د.أ	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	مشرفا ومقررا
- أحمد مير	د.أ	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017م

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

قال تعالى: "فإن شركتم لأزيدنكم" صدق الله العظيم

فالحمد والشكر الأول والأخير لله عز وجل

من لم يشكر العباد لم يشكر الله

يشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر والثناء الخالص والتقدير إلى نبع العون

الدكتور

"تمار توفيق" المشرف على هذا العمل

والذي لم يبخل علي لما قدمه لي من نصح وإرشاد ومن وجهني دون

وهن.

إلى الأستاذة "د. حوحو مصطفى، د. بلبار موسى"

إلى جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

ويسعدنا بأن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير والعرفان لأعضاء لجنة المناقشة

لتفضلهم بقبول هذه المناقشة وإثراءها بأرائهم السديدة.

إلى مستشار الوكالة والولائية للتشغيل بوساق أحمد المسيلة.

كما لا ننسى الشكر والتقدير والفضل لمكتبة حسين لعيدي وزميله "شرف

الدين"

الذي خط على لوحة الكتابة ليصور لنا هذا العمل في أجمل صورة

وفق الله الجميع لما فيه خير الدنيا والآخرة إنه السميع المجيب

وآخر دعوانا الحمد لله رب العالمين.

مقدمة

مقدمة:

لقد أسدل واقع العولمة الذي نعيشه الستار على ولادة مشهد عالمي جديد، يقوم على تطوير وإنتاج النظم المعرفية، التي تحولت إلى قوة إنتاج أساسية، وإعتبار استخدام تكنولوجيا المعلومات المحرك الأساسي وصناع القرار الأخير، فكان لابد للدول إنشاء بيئة صالحة لاستخدام العولمة، والاستفادة القصوى من مزاياها.

وهو حال كل مؤسسة إذا صار لابد لها من التشرّب بأثر العولمة وتحديث أنظمتها باستخدام التكنولوجيا الجديدة كأداة لتحسين القدرات التنافسية في بيئة تتزايد فيها يوم بعد يوم شدة المنافسة.

وإذا كان هذا يتعلق بالمؤسسة الاقتصادية فإن الأمر يختلف عن الهيئات الإدارية العمومية التي عليها أن تواكب التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات بهدف زيادة فعاليتها في تقديم الخدمة العمومية

1- الإشكالية

تعد الوكالة الولائية للتشغيل وحدة من فروع الوكالة الوطنية للتشغيل إحدى الهيئات الإدارية التي استخدمتها الجزائر في إطار سعيها لتحقيق أحد أهداف السياسة الاقتصادية والمتمثل في زيادة التشغيل ومحاربة البطالة من خلال التقريب بين طلب العمل وعارض العمل.

تتمحور إشكالية هذه الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية تقديم الخدمة العمومية بالوكالة الولائية للتشغيل بولاية المسيلة؟
- وتندرج تحته التساؤلات الفرعية
- فيما تكمن أهم تكنولوجيا المعلومات بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة؟

- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على طلبات العمل المسجلة بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة؟
- ما هو اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على عروض العمل المسجلة بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة؟
- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على عروض العمل الملباة (التتصيات) المسجلة بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة

2- الفرضيات

قصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية قمنا بصياغة الفرضية الرئيسية التالية: استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى زيادة فعالية تقديم الخدمة العمومية للوكالة الولائية للتشغيل بولاية المسيلة سواء لطالب او عارض العمل.

تدرج تحت هذه الفرضية فرضيات فرعية هي:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى زيادة فعالية تقديم الخدمة العمومية للوكالة الولائية للتشغيل بولاية المسيلة لطلبا العمل من خلال مؤشر عروض العمل المسجلة ومؤشرات التتصيات.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى زيادة فعالية تقديم الخدمة العمومية للوكالة الولائية للتشغيل بولاية المسيلة لعارض العمل من خلال عروض العمل المسجلة ومؤشر التتصيات.

3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف إلى تكنولوجيا المعلومات وأهم استخداماتها والأثر الذي يصنعه تبني أو استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية تقديم الخدمة

العمومية في الهيئة الإدارية من خلال دراسة ميدانية في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة.

4- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال تطرقها إلى مسألة فعالية تقديم الخدمة العمومية في الهيئة الإدارية لاسيما الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة والدور الذي تلعبه في دعم سياسة التشغيل.

5- أسباب اختيار الموضوع

أسباب موضوعية: أهمية تحسين فعالية تقديم الخدمات العمومية في الهيئات الإدارية خاصة الوكالة الولائية للتشغيل والدور الذي تلعبه في محاربة البطالة.

الأسباب الشخصية: الاهتمام بالموضوع بالإضافة لأنه ضمن التخصص المدروس

6- منهج الدراسة

استخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي نظرا لطبيعة الموضوع والمصادر المشتقات منها المعلومات

7- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: للوكالة الولائية للتشغيل بولاية المسيلة
- الحدود الزمانية: كانت الدراسة الميدانية عبارة عن مقارنة بين معطيات سنة 2014 بإعتبارها آخر سنة قبل استخدام نظام المعلومات الجديد في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة ومعطيات سنة 2015 بإعتبارها سنة بداية الاستخدام الفعلي والكامل لنظام المعلوماتي الجديد والتي دامت من شهر أبريل إلى شهر ماي).

8- الدراسات السابقة:

- دراسة (طويهي فاطمة) حملت مذكرة الدراسة عنواناً أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت سنة (2015/2014) جامعة وهران 2 وهي عبارة عن مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق عالجت الإشكالية:

ما الأثر الذي خلفها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية
فكثرت مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة؟

وتوصلت إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة العامل المحفز في تنمية قدرات الموارد البشرية وتحسين أدائه

- دراسة (فادن غالية) حملت مذكرة الدراسة عنواناً أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الاستراتيجية دراسة حالة مطاحن الزيبان "القنطرة" بسكرة سنة (2015/2014) جامعة محمد خيضر بسكرة وهي عبارة عن مذكرة كجزء من نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير فرع تسيير المنظمات التخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات قد عالجت مامدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية صنع اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتوصلت الدراسة إلى المعلومة ذات أهمية بالغة في المؤسسات لتنفيذ الأعمال وتحديد الاستراتيجيات

- دراسة (عثماني فؤاد) حملت مذكرة الدراسة عنواناً دور الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة عينة من مصالح الاستعجال بالقطاع العمومي الاستشفائي ولاية الجزائر سنة (2016/2015) جامعة أمحمد بوقرة بومرداس وهي عبارة عن مذكرة نيل شهادة ماجستير شعبة علوم التسيير تخصص محاسبة

الدور الذي يمكن لنظام الرقابة الداخلية أن يؤديه في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات العمومية الجزائرية التي تقدم خدمات ذات نفع عام وخلصت الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابيا قويا لنظام الرقابة الداخلية، على الخدمة العمومية في المؤسسات المذكورة سابقا.

تختلف دراستنا هذه عن الدراسات السابقة في كونها تعالج إشكالية استخدام تكنولوجيا المعلومات لكن في الهيئة الإدارية العمومية وفاعلية تقديم الخدمة ذات الطابع العام. وكذا تختلف من حيث الهيئة محل الدراسة.

10- هيكل الدراسة:

للإحاطة بالإشكالية المدروسة واختيار فرضيات تم بناء هيكل البحث على النحو التالي:

الفصل الأول: وتم فيه تناول الإطار الفكري لتكنولوجيا المعلومات على فعالية تقديم الخدمة العمومية بالمؤسسات العمومية من خلال ثلاث مباحث،

المبحث الأول: وتناولنا فيه أبعاد واستخدام تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: الخدمة العمومية ومؤشرات قياس جودته.

المبحث الثالث: فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمة العمومية.

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي.

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة.

المبحث الثاني: التعريف بأدوات الدراسة.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة.

المفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

وتقديم الخدمة العمومية

تمهيد:

أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات والتغير المتلاحق والتقدم السريع للمعرفة، إعادة النظر في أسلوب الاتصال والوسائل المستخدمة له على حد سواء، بما يتماشى مع أهم متطلبات المنظمة وأهدافها المنشودة، وعليه تعمل المنظمات على تحسين الاتصال الداخلي والخارجي بالاعتماد على أساليب الإدارة والتقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أن تحسين الاتصال الداخلي والخارجي كما وكيفا تعد سمة بارزة للمنظمات الناجحة، ولا تستغني عنها أي مؤسسة سواء كانت تنتمي للقطاع العام أو للقطاع الخاص.

مفهوم تكنولوجيا المعلومات

في هذا المطلب سوف نعطي مجموعة من التعاريف التي أعطيت لتكنولوجيا المعلومات، ثم نذكر خصائصها التي ميزتها عن باقي التكنولوجيا، والتي كانت سببا مباشرا في سرعة انتشارها واختراقها لمختلف مجالات الحياة.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

أولاً: تعريف: " تكنولوجيا المعلومات تشير إلى الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين إسترجاع، وإرسال المعلومة، سواء كانت في شكل كلامي (صوتي) أو كتابي أو صورة"⁽¹⁾.

ثانياً: تعريف: ويعرفها "جالبرت" Galbraith التكنولوجيا أنها: "التطبيق المنهجي المنظم للعلوم والمعارف الأخرى للمنظمة في إطار عملي معين بهدف الوصول إلى الحلول العلمية"⁽²⁾.

ثالثاً: تعريف: أما غالب ياسين فيعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها " نطاق واسع من القدرات والمكونات أو العناصر المتنوعة المستخدمة في معالجة وخرن وتوزيع البيانات بالإضافة إلى دورها في خلق المعرفة"⁽³⁾.

من خلال التعاريف السابقة فإننا نرى أن تكنولوجيا المعلومات هي تلك التكنولوجيا المتولد نتيجة التقارب أو التلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات (معلوماتية) وتكنولوجيا الاتصال (أقمار صناعية، فاكس، هاتف، شبكات...الخ).

¹ – Michel Paquin, Management of information technology, Agency editions, Canada, 1990, P17.

² – عيسى عيسى عسافين، تكنولوجيا المعلومات (دراسة لمفهومها وأبعادها ومشاكل نقلها إلى الدول العربية)، مجلة الملك فهد الوطنية، المجلد 12، العدد 2، السعودية، 2006، ص 260.

³ – سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، ط 1، عمان، الأردن 2006، ص 307.

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص، أهمها ما يلي: (1)

أولاً: السرعة: فمن ناحية السرعة، فإن تكنولوجيا المعلومات تؤدي عملية معالجة المعلومة من تحويل ومعالجة وحساب... بطريقة سريعة مقارنة مع الإنسان. هذه الخاصية سمحت بتخفيض وقت معالجة المعلومات بشكل كبير، كذلك ساهمت في تجنب المهام اليدوية الخاصة بالحساب، ومعالجة المهام التي يصعب تنفيذها يدوياً.

ثانياً: تقريب المسافة: أما من هذه الناحية، فقد سمحت باقتصاد معتبر في الوقت المستغرق في الاتصال عن بعد. ففي وقتنا الحالي، أصبح بإمكان النقل الفوري لأحجام جد كبيرة من المعطيات بين أي نقطتين من العالم وهذا بفضل تكنولوجيا المعلومات المتطورة.

ثالثاً: القدرة على التخزين: ويتضح هذا من خلال التطور في الوسائط الالكترونية المستعملة في تخزين المعلومات، وكذلك في التطور المستمر في أنظمة تسيير قواعد المعطيات والوثائق الموجودة، والتي تسمح لكل مستعمل بالوصول إلى كتلة كبيرة من المعلومات مهما كان مكان تخزينها.

رابعاً: مرونة الاستعمال: وهنا نستطيع القول بأنها خاصية جد أساسية، وهي تتمثل في إمكانية استعمالها في مجالات جد واسعة ومختلفة.

المبحث الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات

من بين مفاهيم مكونات تكنولوجيا المعلومات أو ما يسمى كذلك بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، نجد المفهوم الواسع والذي يوضح بأنها تتكون من مجمل الخدمات واليد العاملة والقدرات التطبيقية التي تقدم بواسطة الأجهزة والبرمجيات إلى المؤسسة، والتي هي ممولة من قبل الإدارة. ومنه، فإن العناصر المكونة لتكنولوجيا المعلومات هي كالتالي:

¹ - ساسية مساهل، تأثير تكنولوجيا المعلومات على وظيفة المراجعة الداخلية في المؤسسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، فرع تسيير المنظمات جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2007، ص ص 41-42.

المطلب الأول: العناصر المادية:

وهي تتمثل في أجهزة الحاسوب، وتتكون من العناصر التالية:⁽¹⁾

أولاً: الوحدة المركزية: وتتكون بدورها من الوحدة الأم، والمعالج، والذي يعتبر عقل الكمبيوتر، حيث يقوم بتنفيذ كل العمليات الحسابية والمنطقية، إضافة إلى وحدة الذاكرة الرئيسية التي تعمل على تخزين تعليمات البرامج والمعطيات قيد المعالجة، ونجد كذلك أسلاك التوصيل التي تربط بين مختلف الأجزاء

ثانياً: اللواحق: وهي تتكون من وحدات الإدخال ووحدات الإخراج، فالأولى هي الأجهزة المسؤولة عن إدخال التعليمات المطلوب تنفيذها والمعطيات المطلوب معالجتها، كلوحة المفاتيح، الفأرة، الميكروفون... أما الثانية، فهي الأجهزة التي تقوم بنشر النتائج المعالجة من الوحدة المركزية، كشاشة الحاسوب، الطابعة....

ثالثاً: الذاكرات الثانوية: وكما نعلم، فإن الذاكرة الحية تفقد المعلومات الموجودة بها مباشرة بعد توقف الحاسوب لأي سبب. ومنه لا بد باستعمال ذاكرات تسمح بحفظ المعلومات بصفة دائمة، وتتمثل في القرص الصلب، الأقراص المرنة، الأقراص المضغوطة....

المطلب الثاني: العناصر غير المادية:

وتتمثل في البرمجيات، والتي تشمل على التوضيحات والتعليمات التفصيلية المنظمة التي تسيطر على المكونات المادية للحاسوب. وتتكون من:⁽²⁾

أولاً: برمجيات النظم: وهي عبارة عن مجموعة من البرامج التي تجهز عادة من قبل شركات تصميم وتصنيع البرامج، وتستخدم كوسائل مساعدة في تشغيل واستخدام الحاسوب بكفاءة عالية كما أنها تبسط عملية استخدامه في تنفيذ المهام المختلفة.

¹ - عبد العزيز سطحاوي، دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التنبؤ بالمبيعات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، مؤسسات صغيرة ومتوسطة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2007-2008 ص 76.

² - موسى بن البار، تأثير تكنولوجيا المعلومات على استراتيجيات التسعير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2008-2009، ص 65-66.

ثانيا: برمجيات التطبيقات: وهي التي تكون موجهة لانجاز مجموعة من الوظائف المحدودة، ويطلق على كل مجموعة من هذه البرمجيات باسم الحزم البرمجية، فمنها ما هو متخصص في معالجة النصوص، ومنها ما هو متخصص في الرسم والتصميم الهندسي، وغيرها من البرمجيات.

المطلب الثالث: الاتصالات: وهي العملية التي من خلالها يتم نقل وتبادل المعلومات بين طرفين أو أكثر في موقع جغرافي أو مكان محدد. ونجد فيها نوعين: (1)

أولاً: الوسائل السلكية للاتصالات: ونجد فيها: الأسلاك النحاسية الاعتيادية، وخطوط الكيبل والتي هي حزمة من الأسلاك المفصولة والتي ترزم أو تجمع ضمن غلاف واحد، كذلك الكيبل المحوري والذي يشمل على عدد من الأسلاك المعزولة عن بعضها البعض بعوازل خاصة، ونجد أيضاً، كيبلات الألياف الضوئية أو البصرية وهي ألياف زجاجية بسمك الشعرة، محفوظة بغطاء بلاستيكي، ويمكنها حمل إشارات ضوئية تنتجها الأجهزة الليزرية.

ثانياً: الوسائل اللاسلكية للاتصالات: ونجد فيها: الموجات الدقيقة والتي تمثل موجات صغيرة ذات نطاق تردد واسع وبإمكانها نقل كميات هائلة من المعلومات. وهناك من يضيف عنصر المستخدمين لما يلعبه من دور في تنشيط العناصر الأخرى.

المطلب الرابع: المستخدمين: وتضم الأفراد الذين سيقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات سواء ممن هم إداريين أو متخصصين إذ أن أهمية العنصر البشري التي تقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات تفوق أهميتها المستلزمات المادية إذ أن أغلب حالات الفشل أو النجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات يعزى للعنصر البشري (2).

¹- فضيلة فني، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، قسم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد خيضر -بسكرة -الجزائر، 2007-2008، ص82.

²- ندى إسماعيل جبوري، اثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، في مجلة، بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الثاني والعشرون، كلية الإدارة، والاقتصادي، جامعة بغداد، العراق، ص142، متاحة في الموقع التالي،

المبحث الثالث: الخدمة العمومية:

تعتبر الخدمة العمومية ضرورية بالنسبة لأفراد المجتمع، ونظرا لأهميتها وخصوصيتها، تتولى الدولة تأديتها وتقديمها لهؤلاء الأفراد عن طريق مرا فقها المختلفة. ومن خلال هذا المبحث، سنتناول مفهوم وخصائص الخدمة العمومية، مبادئ الخدمة العمومية، ومؤشرات قياس جودة الخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص الخدمة العمومية

سيتم من خلال هذا المطلب تناول تعريف وخصائص الخدمة العمومية، ولكن قبل القيام بتعريف هذه الأخيرة، لابد من الحديث عن تعريف الخدمة:

أولا: تعريف الخدمة

1- تعريف: عرفت بأنها: "أي فعل أو أداء يمكن أن يحققه طرف لطرف آخر يكون في جوهره غير ملموس، ولا يترتب عليه أي ملكية، وأن إنتاجه قد يرتبط بمنتج مادي وقد لا يكون" (1).

2- تعريف: عرفها "أدريان بالمر" بأنها: "عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساسية، إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة ورغبة مشخصة لدى الزبون أو المستفيد" (2).

3- تعريف: وعرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة" (3).

4- تعريف: كما عرفت أيضا بأنها "منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة، والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها ماديا" (4).

¹ - Philippe Kotler et autres, Marketing Management, publie Ennio, Paris, 11ème edition, 2003, p.462.

² - هشام بن عبد الله العباس، تسويق خدمات المعلومات عبر الإنترنت، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009، ص 21.

³ - أسعد حامد أورمان وأبي سعد الديوهجي، التسويق السياحي والفندقي، ندار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2000، ص 4.

⁴ - هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط 3، 2005، ص 18.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة على أنها: منتج غير ملموس يحتوي على منافع يمكنها إشباع احتياجات ورغبات الزبون، عن طريق التفاعل الاجتماعي بين هذا الأخير، وبين مقدم الخدمة.

ثانيا: تعريف الخدمة العمومية

من أجل التوضيح، يجدر القول بأنه يمكن لمصطلح الخدمة العمومية أن يأخذ معنيين مختلفين:

من المنظور الوظيفي أو المادي، تمثل الخدمة العمومية النشاط أو المهمة، التي يعتبر المشرع أن أداءها ضروري، من أجل تحقيق المنفعة العامة أو من أجل إرضاء الصالح العام، في ميادين مثل التعليم العالي، المساعدة الاجتماعية الاتصالات إلخ. حيث يمكن أن تكون المؤسسة الموكلة إليها هذا النشاط أو المهمة، مؤسسة عامة أو خاصة فإنجاز طريق في مدينة معينة قد يعهد لمؤسسة خاصة، من دون أن نغفل أن هناك قطاعات الإستراتيجية كقطاع النقل بالسكك الحديدية مثلا، والتي لأهميتها الإستراتيجية وضخامة الاستثمارات التي تتميز بها وتبعاً للسياسة التي تعتمدها الدولة تبقى في عهدة المؤسسات العمومية.

من المنظور العضوي أو الشكلي، تمثل الخدمة العمومية الإدارة أو الهيئة مهما كان مستواها الإداري:

وزارة، مديرية، مصلحة عمومية إلخ، وتخضع الخدمة العمومية لنظام قانوني خاص يسمى نظام القانون الإداري⁽¹⁾.

والذي يناسب المقام هنا هو المعيار الوظيفي، حيث يشار في هذا الصدد إلى أنه لطالما اعتبرت الدولة منذ زمن بعيد على أنها القوة أحادية الجانب المحتكرة للسيادة العمومية، وتدرجياً عبر فترات متعاقبة أصبح ينظر للدولة على أنها تآزر خدمات عمومية منظمة ومراقبة من طرف الحاكمين الشيء الذي جعل القانوني "ليون ديغي" Léon DUGUIT 1924م يقدم تعريفه المشهور للخدمة العمومية:

¹ – Michel Damar, Patrick Delaunois, « Les organismes d'intérêt public en Belgique », courrier hebdomadaire du CRISP, 1988/6, n°(1191-1192), P P5-6.

1- تعريف: حسب هذا القانوني: "الخدمة العمومية هي كل نشاط يجب أن يكون أداءه مضمونا، منظما ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذا النشاط أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، بالإضافة إلى أنه ذو طبيعة تجله لا يتحقق بصفة كاملة، إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين"⁽¹⁾.

2- تعريف: وفقا للقانون الإداري الفرنسي: "الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"⁽²⁾.

3- تعريف: عرفها "بارتولي" بأنها: "كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق منظمات خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية، ويهدف إلى تحقيق المنفعة العامة"⁽³⁾.

4- تعريف: يعرفها "دولوبادير" على أنها: "كل نشاط يقوم به شخص عام بقصد إشباع مصلحة عامة"⁽⁴⁾.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها: كل نشاط تقوم به أو تشرف عليه الهيئات العمومية للدولة، بهدف تحقيق منفعة عامة، ويلتزم في أدائه بمبدأ المساواة، الاستمرارية والتكيف.

¹ - p. Valérie Barbier et al., « Service public local et développement durable », Revue d'Économie Régionale et Urbaine 2003/2 (avril), p 319.

² - المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية و التطبيق)، (الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر)، 2004، ص 29.

³ - سلوى تيشات، آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية (نيوزلندا، فرنسا، والولايات المتحدة الأمريكية)، أطروحة دكتوراه، شعبة علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014-2015، ص 19.

⁴ - De Laubadere , Traite de Droit Administratif , Tome 1 , 2 ème édition ,1980,P. 06.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية

كأي خدمة تتصف الخدمة العمومية بالمواسفات التالية:

أولاً: عدم الملموسية: تعتبر عدم الملموسية، من أهم الخصائص التي تفرق بين السلعة المادية والخدمة وتوضح هذه الخاصية أن الخدمة ليس لها كيان مادي، كما أنها تفقد من تلقى الخدمة القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس، من خلال لمسها، أو تذوقها، أو شمها أو رؤيتها عند حصوله عليها⁽¹⁾.

ثانياً: التلازمية: وتعني الترابط الوثيق بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، الأمر الذي يترتب عليه، ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها، كما هو الحال في الخدمات الطبية⁽²⁾.

ثالثاً: التباين: تتصف الخدمة بعدم التجانس وصعوبة التمييز، وتعني هذه الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات على تمييز الخدمات، خاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير وواضح فببساطة يصعب على مورد الخدمة، أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام، وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها، ويصعب على طرفي التعامل التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات المقدمة⁽³⁾.

رابعاً: الفئائية (عدم القابلية للتخزين): الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، فلا يمكن الاحتفاظ بها لفترة من الزمن، وهذا راجع لعدم ملموسيتها، لذا فإن مؤسسات الخدمة خصوصاً في القطاع الخاص، تلحق بها خسارة كبيرة في حالة عدم الاستفادة منها، فوجود أسرة فارغة في فندق يشكل خسارة باعتبارها طاقات معطلة، والجدير بالذكر أن هذه الخاصية لا تشكل أية مشكلة إذا كان الطلب مستمر، إلا أن التباين في الطلب وعدم استمرارها بوتيرة واحدة يجعل مؤسسات الخدمة تواجه بعض الصعوبات.

¹ - صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر 2007-2008، ص223.

² - محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 223.

³ - عائشة ولهة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2010-2011، ص7.

وللتخفيف من آثار هذه الخاصية، تلجأ المؤسسات المذكورة إلى بعض الإجراءات المتمثلة في الآتي:

- استخدام أنظمة الحجز المسبق لإدارة ومواجهة التغير في مستوى الطلب.
 - تشكيل قوة عمل مؤقتة عند مواجهة التصاعد في الطلب.
 - تطوير أساليب الخدمات المشتركة.
 - إضافة منشآت لأغراض التوسع المستقبلي.
 - التسعير المختلف الذي يجلب الطلب في فترات تزايدته إلى فترات أخرى، مثل الحجز المسبق بأسعار أقل.
 - الاستخدام المكثف لإستراتيجيات المزيج الترويجي لتحقيق الانتظام في الطلب⁽¹⁾.
- خامساً: **عدم انتقال الملكية:** تمثل هذه الخاصية صفة واضحة، تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي وذلك أن متلقي الخدمة له الحق فقط، في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها⁽²⁾.

المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية

أولاً: مبدأ استمرارية الخدمة العمومية

يعد هذا المبدأ من صنع القضاء الإداري الفرنسي، حيث ينص على ضرورة تقديم الخدمة العمومية من دون انقطاع، فيجب ضمان تقديم الخدمة العمومية بصورة مستمرة ومنظمة، إلا في حالة العطل الرسمية وحالة القوة القاهرة، أول من استخلص هذا المبدأ ROLLAND¹ رولان من أحكام مجلس الدولة الفرنسي وقد تناوله بالشرح والتحليل.

فتقديم الخدمة العمومية بصفة مطردة ومستمرة أمر ضروري، باعتبار هذا النوع من الخدمات يلبي حاجات أساسية للأفراد، فلا يمكن أن يقال بأن الخدمة العمومية حققت الهدف من وجودها، إذا ما تمت تلبية تلك الحاجات بصفة وقتية، وعلى نحو منقطع وغير منتظم.

¹ - عائشة بوسطة، أثر التسويق بالعلاقات في تحقيق جودة خدمة العملاء، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص

تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2010-2011، ص49.

² - نصيرة معدن، مدخل للجودة في تسويق الخدمات ودورها في إرضاء الزبائن، مذكرة ماجستير في علوم التسيير،

تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2009-

2010، ص26.

وبيان ذلك هو كون الناس يرتبون أمور حياتهم المعيشية على أساس استمرار تقديم الخدمة العمومية ويظهر ذلك بوضوح في الخدمات الجوهرية، مثل خدمات توريد المياه، وخدمات التوريد بالكهرباء وخدمات النقل بالسكك الحديدية والصحة وغيرها.

وفي الحقيقة تتبع أهمية هذا المبدأ من طبيعة الخدمات العمومية بحد ذاتها، وما يعول عليه جمهور المنتفعين في الاستفادة من هاته الخدمات، وتحقيق آمالهم في تلبية احتياجاتهم وقضاء مصالحهم، ومن ثم لا يتصور عندهم توقف أو انقطاع في تقديم الخدمة العمومية أو إعاقه دوام أدائها، أو تأخر تقديمها دون أن ينالهم ضرر، أو يمسه عذاب البحث عن خدمات أخرى يظنونها بديلة عنها⁽¹⁾.

ويترتب على مبدأ استمرارية الخدمة العمومية عدة نتائج منها: تنظيم الإضراب، تنظيم استقالة الموظفين العموميين، نظرية الموظف الفعلي، نظرية الظروف الطارئة وقاعدة عدم الحجز على أموال المرفق العمومي.

1- تنظيم الإضراب: يقصد بالإضراب، توقف بعض أو كل الموظفين في مرفق معين، عن أداء أعمالهم وبالتالي توقف تقديم الخدمة العمومية لمدة معينة، كوسيلة لحمل الإدارة على تلبية مطالبهم، دون أن تتصرف نيتهم إلى ترك العمل نهائياً⁽²⁾.

وللإضراب نتائج جد خطيرة على استمرارية تقديم الخدمة العمومية، وقد تتعدى نتائجه إلى الإضرار بالحياة الاقتصادية والأمن في الدولة، وليس هناك موقف موحد بشأن الإضراب، فهناك من الدول من تسمح به في نطاق ضيق، وأغلب الدول تحرمه وتعاقب عليه، ضمانا لدوام استمرارية تقديم الخدمة.

2- تنظيم الاستقالة: ويعني عدم جواز إنهاء خدمة الموظفين العموميين بمجرد تقديمهم لهذا الطلب إلا بعد قبوله من طرف الجهة الإدارية المختصة، لما يؤدي هذا التصرف من تعطيل لاستمرارية الخدمة العمومية.

¹ - مختار حماد، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير فرع تنظيم سياسي وإداري، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة 2006-2007، ص ص 71-72.

² - مازن راضي ليلو، القانون الإداري، منشورات الأكاديمية العربية في الدانمارك، 2008، ص 77.

3- الموظف الفعلي: يقصد به ذلك الشخص الذي يتدخل خلافا للقانون في ممارسة اختصاصات وظيفية عمومية، متخذا مظهر الموظف القانوني المختص.

وبالرغم من أنه لا يجوز للأفراد العاديين أن يتولوا وظيفة عمومية بصورة غير قانونية، لأنهم بهذا التصرف يعدون مختصين لهذه الوظيفة، وتعتبر جميع تصرفاتهم باطلة، إلا أنه استثناء لهذه القاعدة وحرصا على دوام استمرارية تقديم الخدمة العمومية في ظروف الحروب والثورات، وذلك عندما يضطر الأفراد إلى إدارة المرفق العمومي دون إذن من السلطة، نجد أن القانون والفقهاء يعترفان ببعض الآثار القانونية للأعمال الصادرة من هؤلاء الأشخاص كموظفين فعليين، فتعتبر الأعمال الصادرة عنهم سليمة ويمنحون مرتبا لقاء أدائهم لعملهم إذا كانوا حسني النية.

4- نظرية الظروف الطارئة: تفترض هذه النظرية، أنه إذا وقعت حوادث استثنائية عامة غير متوقعة وخارجة عن إرادة المتعاقد بعد إبرام العقد وأثناء تنفيذه، وكان من شأن هذه الظروف أن تؤدي إلى إلحاق خسائر غير مألوفة، وإلى إرهاب المتعاقد مع الإدارة، فإن للإدارة أن تتفق مع المتعاقد على تعديل العقد وتنفيذه بطريقة تخفف من إرهابه، حيث تتحمل قسما من العبء بالقدر الذي يمكن المتعاقد من الاستمرار بتنفيذ العقد، فإن لم يحصل هذا الاتفاق، فإن للقضاء أن يحكم بتعويض المتعاقد تعويضا مناسبا⁽¹⁾.

وهذه النظرية من ابتكار مجلس الدولة الفرنسي، حيث أقرها خروجاً عن الأصل في عقود القانون الخاص، والتي تقوم على قاعدة "العقد شريعة المتعاقدين" ضمانا لاستمرار سير المرافق العمومية واستمرارية خدماتها، وللحيلولة دون توقف المتعاقد مع الإدارة عن تنفيذ التزاماته، وتعطيل المرافق العمومية وبالتالي الخدمة العمومية.

5- عدم جواز الحجز على أموال المرفق العمومي: خلافا للقاعدة العامة التي تجيز الحجز على أموال المدين الذي يمتنع عن الوفاء بديونه، لا يجوز الحجز على أموال المرافق العمومية وفاء لما يتقرر للغير من ديون في مواجهتها، لما يترتب على ذلك من تعطيل للخدمات التي تؤديها.

¹ - مازن راضي ليلو، مرجع سبق ذكره، ص ص 78-79.

ويستوي في ذلك، أن يتم إدارة المرفق العمومي بالطريق المباشر، أو أن يتم إدارته بطريق الالتزام فبالرغم من أن أموال المرفق في الحالة الأخيرة تكون مملوكة للملتزم، فقد استقرت أحكام القضاء على أنه لا يجوز الحجز على هذه الأموال، تأسيسا على مبدأ دوام استمرار الخدمة العمومية، ولأن المرافق العمومية أيا كان أسلوب أو طريقة إدارتها، تخضع للقواعد الضابطة لسير المرافق العمومية والخدمة العمومية⁽¹⁾.

ثانيا: مبدأ المساواة:

مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية، هو وجه آخر لمبدأ المساواة أمام القانون والتشريعات، النابع عن إعلان حقوق الإنسان لسنة 1789. ويكون مبدأ المساواة هذا محترما أكثر، إذا ما تعلق الأمر بمصلحة خدمية تمتاز بالاحتكار، كقطاع البريد والاتصالات وقطاع البنوك والتأمينات، لأن غياب المنافسة في هاته الحالة من شأنه أن يضرب بصفة حساسة بمبدأ المساواة.

ويشمل مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية فئتين:

- فئة المستعملين.

- وفئة غير المستعملين⁽²⁾.

1- مساواة المستعملين

مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية معناه، ضرورة أن يشتغل المرفق العمومي في نفس الظروف والشروط تجاه كافة المستعملين بلا تمييز، فليس مرفق عمومي من لا يستجيب لمختلف الرغبات وكافة أصناف الحاجات، بلا فوارق أو تمييز.

وكان استعمال مصطلح المساواة في بدايته محدودا، فقد كان يدعو فقط إلى ضرورة تقديم نفس الخدمة لكل فرد، من دون دراسة لحاجات مختلف قطاعات المستعملين، حيث اعتبر آنذاك أنه من غير اللائق اقتراح خدمات متنوعة حسب حاجات كل قطاع. ولكن بعد ذلك، أصبح بالإمكان تطبيق قاعدة المساواة بصفة أكثر توسعا، إذ أصبحت مختلف

¹ - مازن راضي ليلو، مرجع سبق ذكره، ص 79.

² - عبد القادر برابنيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007، ص 121.

الوضعيات الممكن أن يتواجد فيها المستعملون تؤخذ بعين الاعتبار من قبل الإدارة، بغرض تكييف عرضها معهم بدون أي التواء أو تحوير .

وهذا يعني معالجة الوضعيات المختلفة للمستهلكين بكيفيات مختلفة، ومن هنا تؤخذ بعين الاعتبار الاختلافات الموضوعية في المواقف، لتتخذ إجراءات خاصة حسب كل موقف. ولا يسمح في أي حال من الأحوال عمل تمييز بعذر المحافظة على المصلحة العامة.

بعد ذلك أصبح بالإمكان، المرور من المفهوم الإنتاجي الذي من خلاله تكون الخدمة المؤداة هي نفسها للجميع، إلى المفهوم التسويقي الذي من خلاله تكون الخدمة المؤداة هي مصدر المساواة⁽¹⁾.

ولذلك فإن تقسيم السوق إلى قطاعات، لم يعد متعارضا مع مهمة ورسالة المرفق العمومي بل بالعكس، أصبح يسمح لهذا القطاع بتكريس وتجسيد "المساواة في المعالجة"، على أساس أكثر صلابة وأكثر عدالة.

من جهة أخرى، فإن الملاحظ هو أن هذا المبدأ أول ما صدر كان يخص فئة الزبائن فقط، ولكن اليوم اتسع مجال تطبيقه ليشمل المعنيين بتشغيل المرفق العمومي، ومن هنا أصبحت "المساواة" تستوجب أن يكون كل الإداريين، سواء كانوا يساهمون في تسيير المرفق العمومي أو يدخلون مباشرة في اتصال معه موضوعين على قدم المساواة فيما يخص الحقوق والواجبات، ومن هنا لم تعد المساواة تعني الزبائن فقط.

2- مساواة غير المستعملين

يتوسع "مبدأ المساواة" ليشمل أيضا أصناف الجمهور الذين لهم علاقة بنشاط المرفق العمومي، ومن هنا أصبحت اليوم قاعدة "مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية" قاعدة قديمة وتقليدية، وعوضت بقاعدة ومعادلة أكثر اتساعا: "مبدأ المساواة في سير الخدمات العمومية"، والذي يعني كل من لهم صلة بالخدمة العمومية.

¹ - عبد القادر براينيس، مرجع سبق ذكره، ص122.

وهذا يعني كل الأشخاص الذين يجدون أنفسهم في اتصال مع المرافق العمومية دون أن يكون لهم صفة المستعمل، إضافة إلى كل من يتعاون مع المرافق العمومية (موردون أو منتجون)، والذين لأجل حمايتهم من أي تحيز أو تمييز إداري وسع هذا المفهوم⁽¹⁾.

ثالثا: مبدأ الملائمة:

يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات الجمهور، فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات، فيجب على الخدمة العمومية أن تتلاءم، ويجب على المرفق العمومي أن ينسجم وذلك بتحسين جودة وكمية أدائه. ولذلك اعتبر "مبدأ الملائمة" كأساس "لمبدأ الاستمرارية". وفي الحقيقة، معرفة حاجات الجمهور ليست بالأمر الهين، فالأمر لا يتعلق بطلب مجموع الزبائن بل بطلب مجموع الجمهور بأكمله، وهذا ما يجعل المسألة أكثر تعقيدا.

فحسب أي معيار يتم الحكم على تطور حاجات الجمهور؟

فبعض المرافق العمومية تتغلق على نفسها أمام هذه الصعوبة، وقد تعتبر نفسها أنها الوحيدة القادرة على تمثيل المصلحة العامة على أحسن وجه، حيث لا تلجأ للجمهور من أجل معرفة انطباعه حول الخدمة العمومية، وهنا يتعلق الأمر أكثر بالمرافق العمومية ذات الطابع الإداري.

في حين أن مرافق عمومية أخرى، وخاصة منها ذات الطابع الصناعي والتجاري، تعتمد على دراسة السوق وتطلب من الجمهور التعبير عن حاجاته، والإدلاء باقتراحاته فيما يخص التحسينات الممكنة من وجهة نظره، ولكن مع ذلك فإن طرق الكشف عن حاجات الجمهور ماتزال متأخرة في ميدان الحاجات العامة، مما يشكل عرقلة أمام تحقيق هذا المبدأ⁽²⁾.

هناك سمة أخرى للمرافق العمومية تشكل إساءة بمبدأ الملائمة، يتعلق الأمر بخاصية "مقارنة التغيير"، فحتى لما تقوم المرافق العمومية بتحقيق عملية انسجام الخدمات العمومية

¹ - عبد القادر براينيس، مرجع سبق ذكره، ص 123.

² - دليلة بوزناد، ضرورة تفعيل التوجه التسويقي للوصول إلى جودة الخدمة في المؤسسات الصحية العمومية (دراسة على قطاع الصحة في، الجزائر)، مذكرة ماجستير تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2011-2012، ص ص 42-43.

مع الرغبات الجديدة للجمهور، فإنها لا تقوم بذلك إلا بعد تأخر معتبر، حيث يكون حينها الفارق بين الخدمة المؤداة وحاجات الجمهور شاسع ومعروف ومروج من قبل أجهزة الإعلام، أو لما يصبح من المستعجل، أخذ إجراءات معينة الهدف منها هو الاستجابة السريعة لخطر تحييد المصلحة العامة".

وهذا ما يجعل تطور الخدمة العمومية غير متوازي مع حاجات الجمهور إلا في وضعيات الأزمة، أو تحت ضغط الرأي العام، الأمر الذي يسبب في أحسن الأحوال انقطاعات في جودة الخدمة، وعدم التلاؤم الدائم⁽¹⁾.

المطلب الرابع: مؤشرات قياس جودة الخدمة العمومية

أولاً: مفهوم جودة الخدمة العمومية

تعتبر الجودة من المفاهيم التي طورتها إدارة الأعمال، ونظراً لأهمية هذا المفهوم فقد كانت هناك محاولات من أجل نقل مبادئه وأساسه للإدارة العمومية. ومن خلال هذا المبحث، سيتم التطرق إلى جودة الخدمة العمومية وفق الأسس الخاصة بإدارة الأعمال.

1- تعريف: جودة الخدمة العمومية

وقبل التطرق لمفهوم جودة الخدمة العمومية يكون من اللائق التطرق إلى تعريف الجودة.

1-1 تعريف الجودة

الجودة "Quality" مشتقة من الكلمة اللاتينية "Qualitas" والتي تعني جوهر الشيء أو الشخص أو درجة صلاحه، والجودة في اللغة من "أجاد" أي أتى بالجيد من القول أو العمل، وأجاد الشيء "صيره جيداً"، والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده بمعنى صار جيداً⁽²⁾. وللجودة العديد من التعاريف، وقد تم اختيار ما يلي:

1- تعريف: عرفها جوزيف جوران (Juran Joseph) على أنها: "مدى ملاءمة المنتج للاستخدام"⁽³⁾.

1 - دليلة بوزناد، مرجع سبق ذكره، ص 43.

2 - سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، درا صفاء، عمان، الأردن، 2007، ص 15.

3 - محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 15.

2- **تعريف:** عرفت الجمعية الأمريكية الجودة على أنها: "الهيئة والخصائص الكلية للمنتج (خدمة أو سلعة) التي تظهر وتعكس قدرته على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية"⁽¹⁾.

3- **تعريف:** عرفت المنظمة العالمية للمعايير (ISO) الجودة على أنها: "قدرة مجموعة من المميزات الجوهرية على إشباع الحاجات"⁽²⁾.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الجودة على أنها: قدرة مجموعة من الخصائص التي يتصف بها منتج معين، على إشباع حاجيات الزبون وفق تطلعاته أو أكثر.

2 - تعريف جودة الخدمة العمومية

يمكن اعتبار أن جودة الخدمة العمومية هي جودة الخدمة بشكل عام، وفيما يلي بعض التعاريف التي قدمت لجودة الخدمة:

- **تعريف 1:** عرف خضير كاضم حمود جودة الخدمة على أنها: "تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين"⁽³⁾.

- **تعريف 2:** عرفت جودة الخدمة أيضا على أنها: "تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي، كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية"⁽⁴⁾.

- **تعريف 3:** وعرفت على أنها: "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة"⁽⁵⁾.

¹ - محمود حسين الوادي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2010، ص 19.

² - L. Bergenhegouwen, et autres, 100 Questions pour comprendre et agir les normes ISO 9000, imprimerie Chirat, France, 2003, P 31.

³ - خضير كاضم حمود، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط 1، 2000 ص 215.

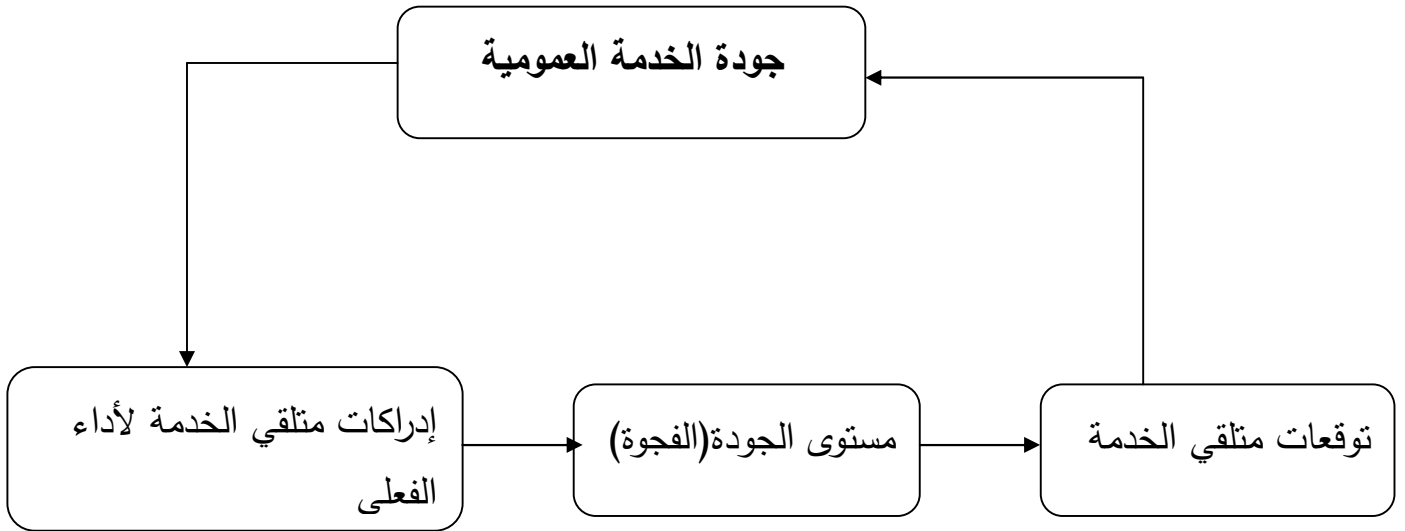
⁴ - مأمون سليمان الداركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2006، ص 17.

⁵ - عوض بدير حداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 336.

ومنه يمكن تعريف جودة الخدمة العمومية على أنها: قدرة مجموعة من الخصائص التي تتصف بها الخدمة العمومية على إرضاء تطلعات متلقي الخدمة وإشباع حاجاته ورغباته.

ويمكن التعبير عن مفهوم جودة الخدمة العمومية من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (01) مفهوم جودة الخدمة العمومية



المصدر: سامي أحمد محمد مراد، دور اتفاقية تحرير تجارة الخدمة الدولية (الغاتس) حفي رفع كفاءة أداء الخدمات المصرفية، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، مصر، ط1، 2005، ص:168.

ثانياً: مؤشرات قياس جودة الخدمة العمومية

يمكن اعتبار أن وسائل قياس جودة الخدمة العمومية، هي نفسها وسائل قياس جودة الخدمات بشكل عام، وسيتم تناول هذا المطلب من خلال ما يأتي:

1- أهمية قياس جودة الخدمة العمومية

تتجلى أهمية قياس جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية فيما يلي:

- معرفة ما يحتاجه متلقي الخدمة وما إذا كانت الإجراءات التي تتخذها المؤسسة، ملائمة بالنسبة له أم لا.

- معرفة العاملين ذوي معدلات الأداء المرتفع وذوي معدلات الأداء المنخفض، وذلك حتى يتسنى للمؤسسة مكافأة المتميزين، أو دفع الآخرين لتحسين آدائهم.

- تحديد ما هو جيد وما هو سيئ فيما يخص المؤسسة ومنتقي الخدمة، مما يساعد على التوصل لتحقيق التوازن بين مصالح كل من الطرفين وكذا تحقيق التحسين المستمر⁽¹⁾.

2- نماذج قياس جودة الخدمة العمومية

2-1- نموذج الفجوة

"ظهر في الثمانينات من خلال الدراسات التي من قام بها كل SERVQUAL"⁽²⁾ يسمى هذا النموذج (Parasuraman, Zénithal, & Berry)، وذلك بغية استخدامه في تحليل مصادر ومشاكل الجودة والمساعدة في كيفية تحسينها.

ويعتمد هذا النموذج، على مقارنة توقعات المتلقين فيما يخص الخدمة، وإدراكاتهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم يتم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات، ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الإدراك - التوقعات⁽³⁾.

تقاس جودة الخدمة وفق هذا النموذج على النحو التالي:

- إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أكبر من الخدمة المدركة (الفعلية)، فإن جودة الخدمة تكون غير مرضية، وتتجه نحو عدم قبولها على الإطلاق من طرف المتلقي لها.
- إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة الفعلية، فإن جودة الخدمة تكون مرضية.

- إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أقل من جودة الخدمة الفعلية، فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية، وبالتالي تتجه نحو الجودة المثالية التي يرغب فيها متلقي الخدمة⁽⁴⁾.

ويبنى هذا النموذج على الافتراضات الثلاثة التالية:

- أن المتلقين للخدمة قادرون، على التعبير عن توقعاتهم للخصائص العامة، المميزة لجودة الخدمة.

1 - أحمد عبد الله الرشدي، استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008-2009، ص 98.

2 - Servqual جودة الخدمة"، وهي مكونة من العبارتين "Service الخدمة، Qualité الجودة"

3 - توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي، مصر، 2006، ص 58.

4 - هوارى معراج، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005، ص 35.

- أن المتلقين للخدمة قادرين، على التمييز بين التوقعات والإدراكات الحقيقية، لمستوى الخدمة الفعلي التي حصلوا عليها.

- وجود 22 عبارة (سؤال) تبنى عليها 5 أبعاد أساسية⁽¹⁾.

وقد تم باستخدام هذا النموذج، إجراء استقصاء مكون من 22 عبارة المذكورة، والتي تعكس الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، ومن ثم قياس جودة الخدمة بالمقارنة بين جودة الخدمة كما يتوقعها المتلقون لها وبين إدراكهم لمستوياتها كما حصلوا عليها بالفعل، ومن ثم طرح قيم الاجابات على مقياس "ليكرت" Likert Scale " المكون من خمس درجات، أعلاها موافق بشدة وأدناها غير موافق بشدة، وبالتالي حساب الفرق بين الأداء والتوقعات لتتحدد جودة الخدمة⁽²⁾.

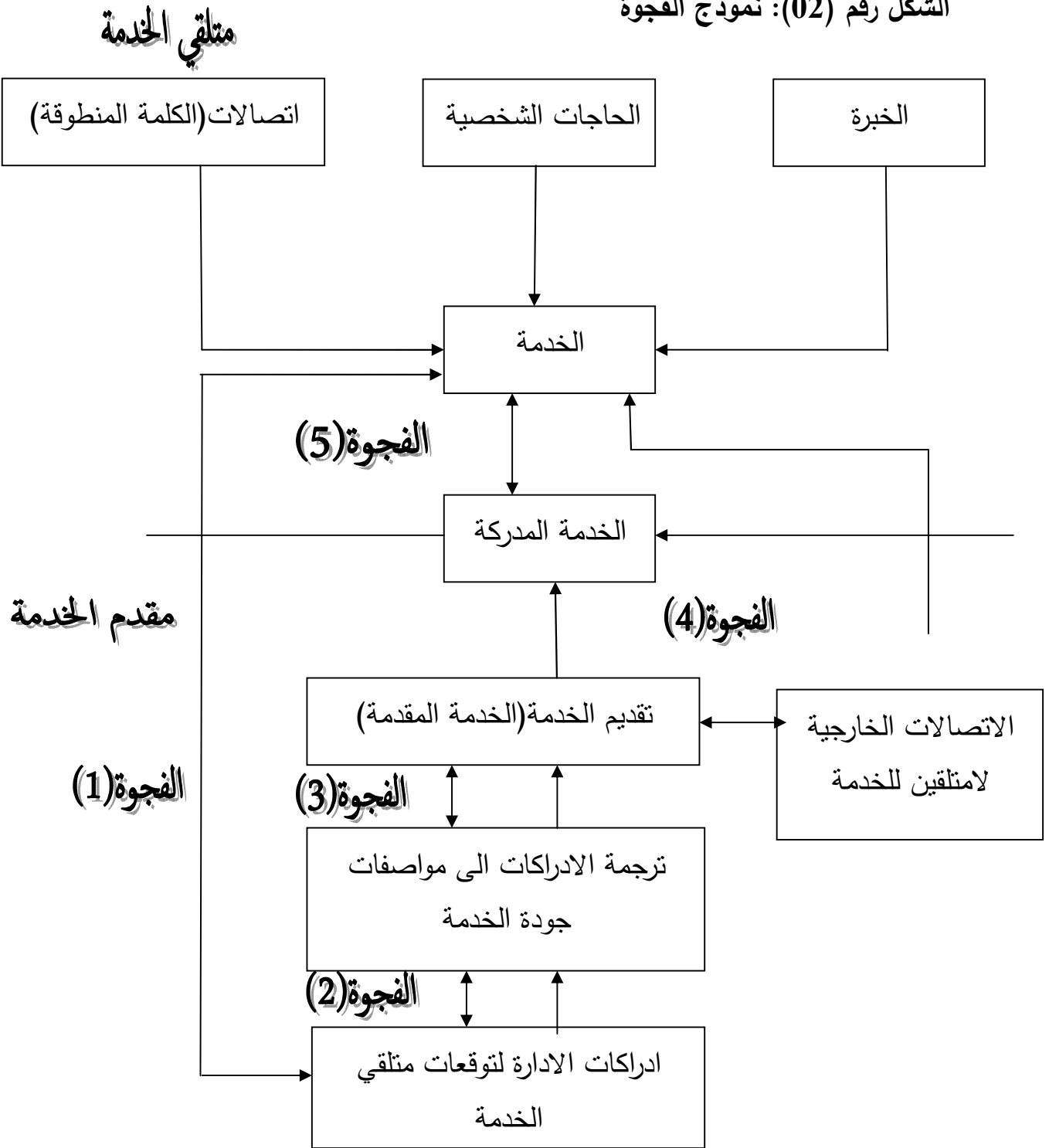
وقد حدد هذا النموذج خمس فجوات، يمكنها أن تسبب عدم النجاح في تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة، والتي تظهر من خلال الشكل الموالي:

¹ - عبد الرزاق خليل وعادل عاشور، جودة الخدمة المصرفية فلسفة وثقافة؟ أم شهادة وسلوك؟، المؤتمر الدولي حول،

الجودة والتميز في منظمات الأعمال، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، الجزائر، يومي 07-08 ماي 2007، ص10.

² - رعد حسن الصرن، تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 06 جوان 2004، ص13.

الشكل رقم (02): نموذج الفجوة



يبرز من خلال الشكل أعلاه، أن الجزء العلوي منه يتعلق بمتلقي الخدمة، بينما الجزء السفلي منه فيتعلق بمقدم الخدمة، أما شرح تلك الفجوات فهو كالتالي:

2-1-1 الفجوة الأولى: وهي ناتجة عن الاختلاف بين ما يرغبه متلقي الخدمة، وبين ما تعتقده الإدارة عما يرغب فيه متلقيها، وسبب هذه الفجوة هو النقص في فهم إدارة المؤسسة للمتلقين لخدماتها، أو سوء تفسير حاجاتهم ورغباتهم⁽¹⁾.

2-1-2 الفجوة الثانية: وهي ناتجة عن الاختلاف بين ما تعتقده الإدارة عن رغبات متلقي الخدمة، وبين مواصفات أو شروط الجودة التي تم تحديدها لتقديم الخدمة، ويلاحظ أن هذه الفجوة ما هي، إلا نتائج لعدم قدرة الإدارة على ترجمة حاجات المتلقين، إلى نظم جيدة لتقديم الخدمة.

2-1-3 الفجوة الثالثة: وتنتج بسبب الاختلافات بين مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل، وبين مواصفات الجودة المحددة، بمعنى عدم قدرة المؤسسة على إنتاج الخدمة، وفقا لمواصفات ومعدلات الأداء المحددة وذلك بسبب عدم توافر المهارات اللازمة لدى موظفي المؤسسة، أو عدم توافر النظم الكافية أو عدم الاعتماد على تكنولوجيا متقدمة⁽²⁾.

2-1-4 الفجوة الرابعة: وتنتج عن الاختلاف بين الخدمة المقدمة فعلا، وبين ما تم الترويج عنه بخصوصها أي أن الوعود المعطاة من خلال الأنشطة الترويجية، لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة، وذلك لوجود ضعف في التنسيق بين العمليات، وبين التسويق الخارجي للمؤسسة⁽³⁾.

2-1-5 الفجوة الخامسة: وهي ناتجة عن الاختلاف بين الخدمة المؤداة والمتوقعة، وهذا يعني أن الخدمة المدركة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية، وقد يكون ذلك لحدوث أكثر من فجوة في آن واحد.

¹ - ثابت عبد الرحمان إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية، (مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ب.ط، 2006، ص114.

² - نور الدين بوعنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير في علوم التسويق، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسويق والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2006-2007، ص76.

³ - علي فلاح الزعبي، إدارة التسويق، منظور تطبيقي استراتيجي، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 408.

2-2- نموذج الأداء الفعلي SERVPERF

أدت الانتقادات الموجهة لنموذج SERVQUAL إلى توصيل الباحثين (Taylor et Cronin) في عام 1992م، إلى نموذج جديد لقياس جودة الخدمة يعرف SERVPERF⁽¹⁾ حيث يعتمد هذا النموذج على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات المتلقين للخدمة، ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي}^{(2)}.$$

يقوم نموذج SERVPERF على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم، الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الاداء ركات الخاصة بمتلقي الخدمة فقط، ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات، وهي دالة للإدراكات السابقة للمتلقين للخدمة، وخب ارتهم وتجاريهم في التعامل مع المؤسسة، ومستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة. فالرضا حسب هذا النموذج يعتبر عاملا وسيطا بين الاداء ركات السابقة للخدمة والأداء الحالي لها، وضمن هذا الإطار تتم عملية تقييم جودة الخدمة من طرف متلقي الخدمة⁽³⁾.

اعتمد الباحثان في هذا النموذج، على نفس الأبعاد الخمسة والعبارة 22 التي يتكون منها نموذج SERVQUAL وعلى نفس المقياس - مقياس ليكرت - المكون من خمس درجات⁽⁴⁾. كما يرى أصحاب، هذا النموذج، أنه يتميز بالبساطة وسهولة الاستخدام، مقارنة بنموذج SERVQUAL كما يمتاز بمصدقية وواقعية أكثر. إلا أنه يعجز عن مساعدة

1 - SERVPERF، أداء الخدمة، وتتكون من العبارتين، الخدمة Service والأداء Performance.

2 - عائشة بوسطة، مرجع سبق ذكره، ص 82.

3 - ناجي معلا، قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 25، العدد 02، 1998، ص 362.

4 - فريدة معارفي، جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بتنافسية البنوك في ظل إدارة الجودة الشاملة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2007-2008، ص 38.

الإدارة، في الكشف عن مجالات القوة والضعف في الخدمة المقدمة، والتي تتعلق بجوانب متعددة، وليست فقط بإدراكات متلقي الخدمة عن الخدمة المقدمة⁽¹⁾.

¹ - قاسم نايف علوان المحيوي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 2000، 9001، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 104.

المبحث الثالث: فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمة العمومية

المطلب الاول: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات

1- مجال التعليم والتعلم:

لقد قدمت التكنولوجيا خدمة كبيرة في مجال التعليم، بدءاً باختراع القلم والورق، الى مرحلة الطباعة، ومرحلة التسجيل والتصوير، والآن أصبح الحاسوب من أقوى الوسائط المستخدمة في مجالات التعليم، إضافة الى استخدام شاشات العرض المختلفة والفيديو وغيرها في التعليم تعددت الطرق التي وظفت بها تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم والتعلم فاستعملت الوسائط المتعددة (Multimedia)، حتى أصبح بإمكاننا مشاهدة فيلم وثائقي عن كثير من الظواهر الطبيعية كالزلازل والرحلات الفضائية، ونمو النباتات والكائنات الحية، واستخدمت البرامج المخبرية التي تظهر محاكاة الواقع الذي تتم به التفاعلات المختلفة بين الذرات والجزيئات، وعملت التكنولوجيا بذلك على: تقريب البعيد وتكبير الصغير، وتصغير الكبير، وإظهار أدق التفاصيل دون خوف أو ضرر، وكذلك التعلم عن بعد حيث يمكن لمتعلم في بلد ما أن يستمع ويناقش محاضراً في بلد آخر وأصبحت الشبكة العنكبوتية (الانترنت) مصدراً أساسياً من مصادر التعليم لا غنى عنه للطالب والمعلم ومصدراً للمعلومة لأي شخص آخر⁽¹⁾.

2- مجال الاتصالات:

أصبح ممكناً في هذه الأيام أن تشاهد أو تسمع ما يحدث في ابعـد مكان في هذا العالم، فلم يعد الاتصال مقتصراً على الرسائل البريدية أو المكالمات الهاتفية فهناك البريد الالكتروني والدرشة الالكترونية، وغيرها من الوسائل وكذلك التراسل الفوري للمعطيات او التحدث مع الآخرين عبر اللقاءات المرئية وذلك بفضل تكنولوجيا الاتصال وشبكات الحاسوب حتى أصبح العالم أشبه بقريـة صغيرة ومن المستجدات امكانية استخدام شبكة

¹ - المصدر، المنهاج الفلسطيني، الصف الحادي عشر، المادة تكنولوجيا المعلومات، مجالات استخدام تكنولوجيا

الانترنت لإجراء الاتصالات الهاتفية بتكلفة قليلة من خلال ما يسمى (الصوت عبر بروتوكول الانترنت VOIP)⁽¹⁾.

3- التجارة الالكترونية:

يقصد بالتجارة الالكترونية القيام بعمليات العرض والبيع والشراء للسلع والخدمات والمعلومات عبر نظام الكتروني بين المنتج والمورد والمستهلك. بحيث تحقق الشركات فوائد عدة منها: تسويق أكثر فاعلية، تقليل عدد الموظفين الذي لم يعد لهم حاجة في الاعمال الادارية والحسابات، التواصل الفعال مع الشركات الأخرى والزبائن اينما وجدوا⁽²⁾.

4- المجال الإداري:

تستخدم المؤسسات الحواسيب والشبكات الداخلية والخارجية في تسيير شؤونها الإدارية وكذلك في التراسل بين فروع المؤسسة التي قد تكون متباعدة ولم يعد مصطلح (المكتب بلا ورق) الذي تنتج فيه المعلومات ويتم تبادلها إلكترونياً بعيد المنال، كما أصبحنا نسمع في الوقت الحاضر مصطلح الحكومة الالكترونية يتردد كثيراً وسائل الاعلام.

لقد لجأت الدول حديثاً الى نظام الادارة الالكترونية الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ادارة نشاطاتها المختلفة، من خلال أنظمة المعلومات المحوسبة سواء في المستوى الاعلامي او التفاعلي في التواصل مع الافراد وبشكل يضمن حماية المعلومات وأمنها مما يسهل انجاز الخدمات والمراسلات بين الجهات الرسمية من جهة، والمؤسسات والمواطنين من جهة أخرى، بما يوفر الوقت والجهد والمال. ولاستخدام تكنولوجيا المعلومات في العمليات الادارية للدولة عدة مستويات: مستوى اعلامي يتم فيه نشر البيانات والمعطيات مثل القوانين، مستوى تفاعلي: يقوم المواطن بإدخال البيانات اللازمة حول موضوع معين كالإحصاءات، مستوى معاملات: معلومات لإصدار شهادة الميلاد وطلب تجديد جواز سفر⁽³⁾.

¹ - المصدر، المنهاج الفلسطيني، الصف الحادي عشر، المادة تكنولوجيا المعلومات، مجالات استخدام تكنولوجيا

المعلومات https://www.nemry.org/?app=article.show.103

² - المصدر نفسه.

³ - المصدر نفسه.

5- الصحة والطب:

لقد تم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الصحة والتطبيب عن بعد، بهدف رفع المستوى الصحي لسكان المناطق النائية والأرياف، مما يقلل من نفقات العلاج والسفر، ويحقق راحة المريض من عناء الوصول لمراكز العلاج المجتمعة في المدن الكبرى، وكذلك التبادل المعرفي بين المراكز الطبية المنتشرة في العالم، عبر المؤتمرات العلمية والطبية المرئية وربط المستشفيات البعيدة بعضها عن بعض بشبكة اتصال تمكن الأطباء من تشخيص الامراض من خلال تبادل الصور والتقارير وتقديم مشورات طبية في الحالات المرضية المعقدة. إضافة لما سبق تم انشاء ما يعرف بالصيدالية الالكترونية التي تهتم بتقديم معلومات محددة حول الأدوية وتسويقها عبر الانترنت، كما يتم عبر البطاقات الالكترونية الخاصة تسجيل التاريخ الطبي للشخص واصبح الانترنت مصدراً أساسياً للمعلومات الصحية⁽¹⁾.

6. مجال الاعلام والثقافة:

أسهمت التكنولوجيا في تقديم خدمة كبيرة في رفع المستوى الثقافي للشعوب، فالورق ثم الطباعة ونتاجها من مطبوعات وكتب وصحف ومجلات والوثائقيات المصورة حول شتى القضايا والنشر من خلال الانترنت اسهمت جميعاً في اىصال المعرفة الى قطاعات واسعة، ومكنت كذلك الكثيرين من النشر بتكلفة مقبولة. وقد لعبت وسائل الاعلام وما زالت دوراً أساسياً في نقل المعلومة وايصالها في وقت قريب من حدوثها، سواءاً كانت مسموعة عبر الإذاعة او الهاتف او مسموعة - مرئية عبر البث التلفزيوني وطرق التسجيل الأخرى وحديثاً من خلال الانترنت. وقد أسهمت التكنولوجيا في سهولة توفير المعلومة ومعالجتها وبنها في وقت قصير وترجمتها لعدة لغات⁽²⁾.

7- المجال العسكري:

استخدم الانسان التكنولوجيا في الحروب فكانت الاسلحة المختلفة عاملاً أساسياً في كسب الحروب قديماً وحديثاً. وكان دور تكنولوجيا المعلومات مهماً في توصيل الرسائل

¹- المصدر، المنهاج الفلسطيني، الصف الحادي عشر، المادة تكنولوجيا المعلومات، مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات، <https://www.nemry.org/?app=article.show.103>

²- المصدر نفسه.

والمعلومات بشكل سري بين القيادة والميدان وكذلك لأغراض التجسس وحديثاً دخلت تكنولوجيا المعلومات المجال العسكري بشكل أوسع فهناك الصواريخ الموجهة بالحاسوب وأنظمة الاتصال الحديثة وغيرها مما أثر بشكل كبير على أداء الجنود في المعركة⁽¹⁾.

8. المجال الترفيهي:

هنالك كثير من ألعاب الحاسوب التي يعتمد بعضها على الرسومات الثلاثية الأبعاد والصوت، كما تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الموسيقى والافلام والتأثيرات الخاصة المصاحبة لها وتسجيلها وعرضها كما تستخدم الانترنت لتوزيع المنتجات المتعددة الأوساط مما ساعد على انتشارها.

9- المجال الصناعي:

صناعة تكنولوجيا المعلومات تشكل قطاعاً مهماً في اقتصاد كثير من الدول وقد استخدم الحاسوب ايضاً في تصميم وفحص نماذج الآلات المعقدة كالسيارات والطائرات كما شاع استخدام الآلات الموجهة بالحاسوب، والانسان الآلي في الصناعات وخاصة الخطرة منها. وأصبح كثير من الأجهزة يستخدم حواسيب مصغرة لمراقبة عملها، فمثلاً أصبح في السيارة الحديثة عدد من الحواسيب الصغيرة تتحكم في عمل أجزائها المختلفة⁽²⁾.

المطلب الثاني: فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات

يترتب على تطبيق تكنولوجيا المعلومات الفوائد التالية:

- رفع مستوى الأداء: يؤثر تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات تأثيراً ايجابياً على مستويات الأداء بالمنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

- زيادة قيمة المؤسسة: تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً بارزاً في خلق قيمة للمؤسسة.

- فعالية اتخاذ القرارات: تيسر تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في الوقت الملائم بالشروط المطلوبة.

¹- المصدر، المنهاج الفلسطيني، الصف الحادي عشر، المادة تكنولوجيا المعلومات، مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات، <https://www.nemry.org/?app=article.show.103>.

²- المصدر نفسه.

- تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة: تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية.
- إعادة هندسة الكمبيوتر: تعد تكنولوجيا المعلومات عنصراً جوهرياً لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات، أو بعد إتمام عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة. تدعم نجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية، والتنظيمية المعقدة.
- تنمية السلوك الإيجابي للأفراد: التأثير الإيجابي على سلوك الأفراد داخل المنظمة وذلك من خلال تأثيرها على عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمات، إضافة إلى مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة.⁽¹⁾
- السرعة والدقة في إنجاز الأعمال المطلوبة؛
- تقليل التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيزاً كبيراً في المؤسسة؛
- تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة؛
- تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة؛
- تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة، وذلك عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب؛
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف؛
- مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن وتنويعها؛
- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعتبر أساس عمل المنظمات⁽²⁾.

¹ عبد الحميد عبد الفتاح مغربي، المهارات السلوكية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، القاهرة، 2007، ص 234-235.

² أنظر، عبد العزيز عبد الرحمان الغماس، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، الجامعة الأردنية، (2006)، ص 44. وحنان أحمد القضاة، مرجع سابق، ص 55.

خلاصة الفصل الاول:

ما يمكن استخلاصه من هذا الفصل الذي حاولنا فيه التعرض لأهم وجوه تكنولوجيا المعلومات الجديدة هو أن هاته التكنولوجيات أو التقنيات أحدثت ثورة حقيقية اعتبرت من أهم سمات هذا العصر بكل أبعادها وانعكاساتها على كافة أوجه الحياة للأفراد والجماعات بعدما ما أنجر عن تنامي الاختراعات والابتكارات في هذا المجال هو تنامي الاستخدام والاستعمال، وهذا ما أجبر شتى الهيئات والمنظمات والمؤسسات على التنافس والتسابق نحو امتلاكها واستغلالها بما ويتناسب وتحسين الخدمة العمومية.

الأمر الذي ولد الحاجة إلى إنشاء قاعدة لتكنولوجيا المعلومات تقوم على أساس توفير الحواسيب التي تقوم بتجميع وتخزين المعلومات وبنوك المعلومات وشبكات الاتصال التي تتولى مهمة التوزيع والنشر والبت بسرعة فائقة كالأنترنت والأقمار الصناعية والاتصالات المتعددة.

إن مقولة الكبير يمكن أن يلتهم الصغير الآن قد أضيف إلى ذلك قول آخر هو أن السريع يتحكم في البطيء، بمعنى أن هذا العصر انقلبت فيه موازين القوى ومعايير التطور ومقاييس الجودة والفعالية داخل الدول والحكومات بحيث أصبحت تقاس قوتها وهيمنتها الاستراتيجية بمدى إنتاجها وامتلاكها واستعمالها للتكنولوجيات الجديدة بحيث أدركت حاجة مجتمعاتها بمختلف الشرائح والفئات في استعمال حقها الطبيعي في التكنولوجيا.

الفصل الثاني

دراسة تطبيقية في الوكالة الولائية للتشغيل
بولاية المسيلة

المبحث الأول: تقديم الوكالة والولاية للتشغيل مسيلة

تعتبر الوكالة الوطنية للتشغيل مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص خاضعة لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 06/ 77 المؤرخ في 17 محرم 1427 الموافق إلى 18 فبراير 2006 وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي تعمل تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.

تلعب الوكالة دور الوساطة بين عروض وطلبات العمل المسجلة على مستوى بطاقتها، كما تساعد على تنظيم معرفة وضع سوق العمل الوطني وتطوره تعتبر الأداة الفعلية للدولة في أداء مهامها كوسيط في سوق الشغل.

كما تقوم بتنفيذ سياسة الدولة للتشغيل كخطط العمل لترقية التشغيل ومحاربة البطالة.

المطلب الأول: تعريف بالمؤسسة

1- تعريف الوكالة الوطنية للتشغيل:

الوكالة الوطنية للتشغيل مرفق عمومي يقوم بدور الوسيط بين عروض وطلبات العمل المسجلة على مستوى بطاقتها الوطنية.

الوكالة الوطنية للتشغيل هيئة التنظيم سوق الشغل ومعرفة وضعيته وتطوره

2- المهام الأساسية للوكالة الوطنية للتشغيل

أ-وضع نظام معلومات لتوفير معلومات دقيقة ومنتظمة وموثوقة عن التقلبات في سوق العمل والعمالة.

ب-إجراء أي تحليل وخبرات في مجال العمالة والقوة العاملة.

ج-إجراء جميع الدراسات والتحقيقات المتعلقة بإنجاز مهمته.

د-تطوير وتوحيد الأداء والأدوات اللازمة لتطوير وظيفة مراقبة سوق العمل.

- هـ- لجمع ومطابقة العرض والطلب من العمل، وعلى هذا النحو، فهي المسؤولة.
- و- لضمانا لاستقبال والمعلومات التوجيه والتنسيق للباحثين عن العمل.
- ي- آفاق وجمع عروض العمل من منظمات أرباب العمل.
- ز- تنظيم التعويض عن عروض العمل والتطبيقات على المستوى الوطني والإقليمي والمحلي.

3- مهام رئيس الوكالة الوطنية

- أ- الإشراف على كل نشاطات وأعمال الوكالة والتنسيق بين مختلف مصالحها.
- ب- متابعة وتنفيذ برنامج العمل الخاص بالوكالة الولائية وتقييم الأداء والصعوبات المواجهة المعوقات الحلول المقترحة
- ج- تمثيل الوكالة أمام السلطات المحلية والولائية
- د- السهر على أعداد التقارير الشهرية والدورية والسنوية
- هـ- ترأس الاجتماع الشهري مع الرؤساء الوكالات المحلية للتشغيل لتقييم مدى تنفيذ برامج العمل المسطر
- و- معالجة ملفات اليد العاملة الأجنبية بالتنسيق مع مديرية التشغيل بالولاية

المطلب الثاني: جهاز المساعدة على الإدماج المهني (DAIP)

- قامت الدولة بوضع جهاز المساعدة على الإدماج المهني. هذا الأخير، يمنح لطالبي العمل المبتدئين فرصة لإدماجهم لدى الشركات العامة والخاصة والإدارات العمومية وذلك بالدعم الكامل ماليا من قبل الدولة.

1-تعريف الجهاز (DAIP):

هو جهاز موجه لطالبي العمل المبتدئين، تتكفل بهم الدولة ماليا يتم تسيير جهاز المساعدة على الإدماج المهني من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل بالتعاون مع المديرية الولائية للتشغيل

2-أهداف جهاز المساعدة على الإدماج المهني (DAIP):

- تشجيع ادماج مهني للشباب
- محاربة البطالة بمنهجية اقتصادية
- تحسين معارف ومؤهلات يد العاملة خلال فترة الإدماج، خاصة ما يتعلق بالمهن التي تعاني عجزا في سوق الشغل
- تكييف فروع التكوين والتخصصات المطلوبة في سوق الشغل
- تشجيع تشغيل الشباب عن طريق برامج تكوين-تشغيل وتوظيف

3-شروط التأهيل لطلب عمل في إطار جهاز المساعدة على الإدماج المهني (DAIP)

- أن يكون ذو جنسية جزائرية-
- أن يتراوح عمره بين 18 إلى 35 سنة -
- أن تكون وضعيته مثبتة إزاء الخدمة الوطنية-
- أن يكون حائزا على شهادات تثبت مستواه التعليمي والتأهيلي ومؤهلاته المهنية-
- أن يكون مسجلا كطالب عمل مبتدئ لدى الوكالة المحلية للتشغيل الموجودة في مكان إقامته.

4- مدة العقد والهيئة المستخدمة العينة

حالات تجديد العقد	مدة العقد	الهيئات المستخدمة
قابلة للتجديد	ثلاثة (3) سنوات	القطاع الإداري (المؤسسات العمومية و الإدارات)
قابلة للتجديد	(01) سنة واحدة	المؤسسات الاقتصادية (العامّة و الخاصة)، لا سيما تلك المنشأة في إطار الأجهزة العمومية للنشاطات المصغرة ANSEJ / CNAC
غير قابلة للتجديد	(01) سنة واحدة	الحرفيين و مؤسسات الإنتاج
قابلة للتجديد بناء على طلب المستخدم لمدة أقصاها سنة	سنة (06) أشهر	ورشات ذات المنفعة العامة

5- المزايا الممنوحة من جهاز الإدماج للمستخدمين

- يتم اعتماد راتب شهري والتكفل الاجتماعي للمستخدمين من جهاز الإدماج المهني من قبل الدولة
- يمكن للمؤسسات المصغرة المنشأة في إطار (ANSEJ) et (CNAC) الاستفادة أثناء مرحلة الانطلاق في نشاطاتها من تخصيص طالبي عمل مبتدئين اثنين (2) بعقود إدماج حاملي الشهادات أو بعقود إدماج مهني
- يمكن للمستخدمين الذين حققوا نسبة تشغيل تفوق 25 % الاستفادة من تخصيص إضافي في حدود 30% من مجموع تعداد عمالهم

المطلب الثالث: عقد العمل المدعم (CTA)

1: تعريف جهاز (CTA)

يعتبر عقد عمل المدعم بمثابة عقد عمل بمفهوم القانون رقم 90-11 والمتعلق بعلاقات العمل، ويدخل في الإطار العام لجهاز المساعدة على الإدماج المهني.

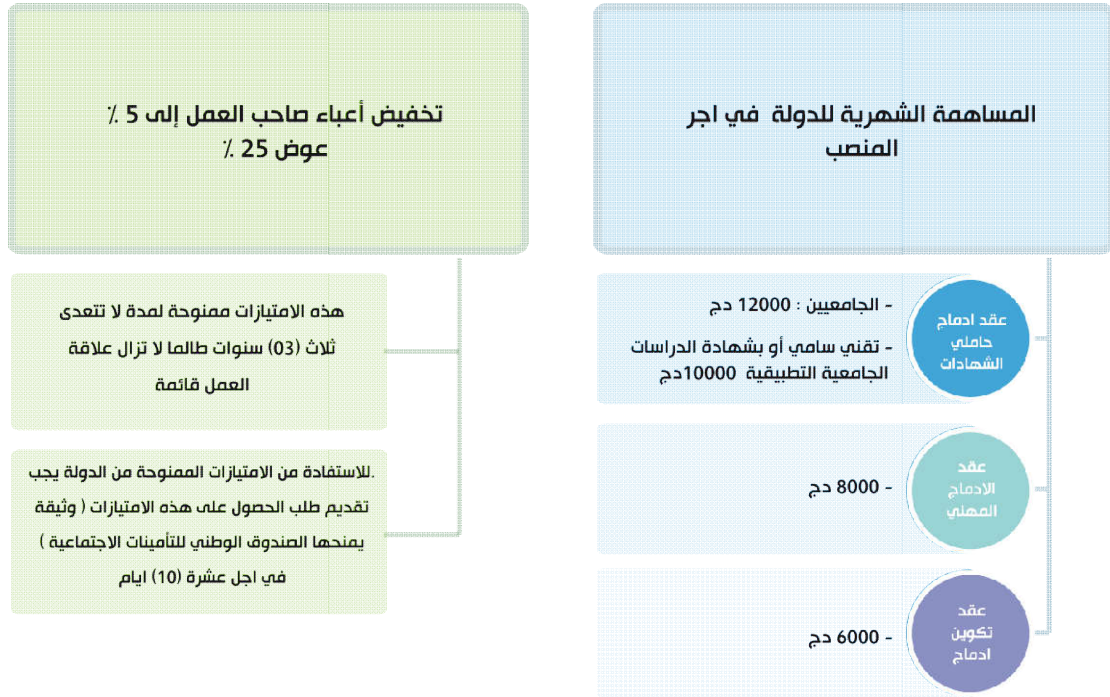
تساهم الدولة في أجر المنصب لتشجيع توظيف طالبي العمل المبتدئين بدون خبرة.

مدة العقد	عقود الإدماج	المستفيدون من الجهاز
- ثلاث (03) سنوات غير قابلة للتجديد.	- عقد إدماج حاملي الشهادات (CTA/CID)	- شباب حاملي شهادات التعليم العالي.
- ثلاث (03) سنوات غير قابلة للتجديد	- عقد الإدماج المهني (CTA/CIP)	- شباب خريجي التعليم الثانوي للتربية الوطنية ومراكز التكوين المهني
- سنة (01) غير قابلة للتجديد	- عقد تكوين-إدماج (CTA/CFI)	- شباب بدون تكوين ولا تأهيل.

2- الهيئات المستخدمة المعنية



3- التدابير التحفيزية للمستخدمين



4- الامتيازات

إذا كنتم تمارسون نشاطكم في قطاعات السياحة، الصناعة التقليدية، الثقافة، الفلاحة، البناء، الأشغال العمومية، الري أو في المؤسسات الخدمية وتوظفون طالبي عمل لمدة تتراوح بين ستة (6) واثني عشرة (12) شهرا، في هذه الحالة تستفيدون من الامتيازات التالية: عوض عن 25 % من حصة الاشتراك في الضمان الاجتماعي، لا تدفعون إلا النسب التالية:

– لكل توظيف يتم في ولايات الهضاب العليا والجنوب- 16%

– إذا تم توظيف طالب عمل مبتدئ- 18%

– إذا تم توظيف طالب شغل سبق له العمل- 20%

إضافة إلى هذه الامتيازات، تستفيدون من إعانة مالية شهرية تقدر بـ 1000 دج عن

كل توظيف لمدة غير محدودة.

هذه الامتيازات ممنوحة لمدة لا تتعدى ثلاث (03) سنوات طالما لا تزال علاقة العمل قائمة.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة

قمنا من على مستوى الوكالة الوطنية للتشغيل فرع المسيلة بإستطلاع تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة على فعالية تقديم الخدمات لطالبي وعارضي العمل على حد سواء.

للقيام بذلك قمنا بإجراء مقابلة مع السيد مستشار التشغيل للوكالة الولائية بالمسيلة (بوساق أحمد) إمتدة الفترة من شهر (أفريل) إلا شهر (ماي) وقد كانت محاورها كالتالي:

1. بالنسبة للعبارة هل تم إستخدام نظام معلوماتي جديد على مستوى الوكالة الوطنية للتشغيل فرع مسيلة وماهو تاريخ بداية الإستخدام الفعلي له.

أوضح السيد مستشار التشغيل للوكالة الولائية بالمسيلة (بوساق أحمد) أنه إبتداء من أواخر سنة 2015 تم إستخدام نظام معلوماتي جديد بناء على تعليمات (المديرية العامة) غير أن الإستخدام الفعلي له وبداية ظهور نتائج ملموسة لإستخدام هذا النظام لم تتجسد إلا مع بداية سنة 2017.

إن هذه المعلومات تدفعن إلى إجراء مقارنة بين المؤشرات الأساسية لتقييم فعالية تقديم الخدمة على مستوى الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة بين سنة 2014 أي قبل بداية استخدام النظام الجديد وسنة 2017 أي سنة الاستخدام الفعلي والكامل للنظام الجديد.

إن المؤشرات الأساسية لتقييم فعالية تقديم الخدمة على مستوى الوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة تتمثل في:

- عدد طلبات العمل المسجلة بالنسبة للذكور والإناث؛
- عدد عروض العمل من طرف المؤسسات؛
- عدد عروض العمل الملباة سواء بالنسبة للذكور أو الإناث.

2. ماهي مميزات النظام المعلوماتي الجديد؟

كما أضاف النظام المعلوماتي الجديد خدمة نوعية لمختلف المتعاملين مع وكالة التشغيل سواء كانوا طالبي عمل او اصحاب مؤسسات اقتصادية (عارضى عمل) من خلال ما يسمى (الخدمة على الخط services en ligne) أين أصبح بإمكان طالبي العمل التسجيل عن بعد كما يمكنه الاطلاع على مختلف عروض العمل التي تتوافق مع مؤهلاته عن بعد ،نفس الشيء لعارضى العمل أصبح بإمكانهم إيداع عروضهم دون التقرب من المؤسسة وذلك لامتلاكهم مساحة تمكنهم من إيداع عروضهم.

3. المقارنة بين مؤشرات فعالية تقديم الخدمة للفترتين 2017/2014

افاد السيد مستشار التشغيل للوكالة الولائية بالمسيلة (بوساق أحمد) بالمعلومات التالية:

أ- عدد طلبات العمل المسجلة

جدول رقم 01: يبين عدد طلبات العمل المسجلة لدى الوكالة الولائية للتشغيل بولاية المسيلة بين سنتي 2014 و2017

2017		2014		السنة
أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	عدد طلبات العمل
11 971	44 237	3880	29488	
56 208		33 368		المجموع

المصدر: وثائق داخلية للوكالة

طلبات العمل المسجلة:

شهادة طلبات العمل المسجلة ارتفاع معتبر بعد استخدام النظام المعلوماتي الجديد وقدر بنسبة (68%) سنة 2017 مقارنة مع سنة 2014.

نلاحظ من الجدول رقم(1) أن عدد الإناث المسجلين كطالبي عمل لدى الوكالة لسنة 2017 قد تضاعف بما يقارب ثلاث مرات مقارنة بسنة 2014، في مقابل ارتفاع نسبة الذكور بين سنتين بما لا يتعد 50%.

وهذا يعتبر مؤشر لتوجه العنصر النسوي في المنطقة نحو سوق الشغل

إن هذ التطور في عدد المسجلين يرجع للمرونة التي جاء بها النظام المعلوماتي من حيث السهولة والسرعة في معالجة طلبات العمل وحتى من خلال نوعية الخدمات المقدمة للوافدين على الوكالة (طالبي العمل) أين اصبح طالب العمل يسجل في النظام المعلوماتي بناء على الكفاءات التي يحوزها بغض النظر على الشهادات المتحصل عليها وهذا لتسهيل ادماجهم في سوق الشغل وحصوله على منصب عمل يتلائم مع مؤهلاته.



المصدر: وثائق داخلية للوكالة

نلاحظ من الشكل رقم (03) ان النسبة الاكبر لطلبات العمل المسجلة لسنة 2017 كانت بالوكالة المحلية بالمسيلة بعدد طلبات قدرة (19812 طلب)،وهذا يرجع الى كون دائرة المسيلة لديها التعداد السكاني الاكبر، ثم تليها الوكالة المحلية لبوسعادة بعدد طلبات قدرة (17658 طلب) وهذا يرجع الى كون دائرة بوسعادة تحتل المرتبة الثانية من ناحية التعداد السكاني، ثم تليها الوكالة المحلية لسيدي عيسى وقدرة ب (9681 طلب)، ثم تليها الوكالة

المحلية لحمام الضلعة بـ (5469 طلب) ،أم النسبة الاصغر من الطالبات المسجلة كانت بالوكالة المحلية عين الملح بتعداد قدر بـ(3588 طلب) لكون تعدادها سكانها اقل من الدوائر الاخرى.

أ- عروض العمل:

شهادة عروض العمل من طرف المؤسسة لسنة 2017 ارتفاع ملحوظ حيث بلغت 12253 عرض وهذا يزيد بنسبة 20.24% عن عروض العمل المسجلة سنة 2014. حيث ان النظام المعلوماتي الجديد أصبح يمكن عارض العمل من إيداع مختلف العروض لد وكالة التشغيل الأقرب منه.

بالإضافة إلى ذلك هناك عدة عروض عمل يتم تحصيلها من طرف إدارات الوكالة الوطنية للتشغيل وهذا من خلال برنامج شهري مسطر لخرجات ميدانية لمستشاري التشغيل الا مختلف المؤسسات الاقتصادية التابعة لإقليم الوكالة لتحصيل عروض العمل والحصول على يد عاملة من شأنها الرفع من كفاءة المؤسسة ومردوديتها.



المصدر: إعداد الطالب بناء على وثائق داخلية للوكالة

نلاحظ من الشكل رقم (04) يبين ان النسبة الاكبر لعروض المسجلة لدى الوكالة المحلية بالمسيلة بعدد عروض قدر بـ(6148 عرض)، وهذا يرجع الى كون دائرة المسيلة

لديها التعداد السكاني الاكبر، ثم تليها الوكالة المحلية لبوسعادة بعدد عروض قدر بـ(3085 عرض)، وهذا يرجع الى كون دائرة بوسعادة تحتل المرتبة الثانية من ناحية التعداد السكاني، ثم تليها الوكالة المحلية لسيدي عيسى وقدرة بـ(1904 عرض)، ثم تليها الوكالة المحلية لحمام الضلعة بـ(1001 عرض)، اما النسبة الاصغر من العروض المسجلة كانت بالوكالة المحلية عين الملح بتعداد قدر بـ(115 عرض)، لكون تعداد سكانها اقل من الدوائر الاخرى.

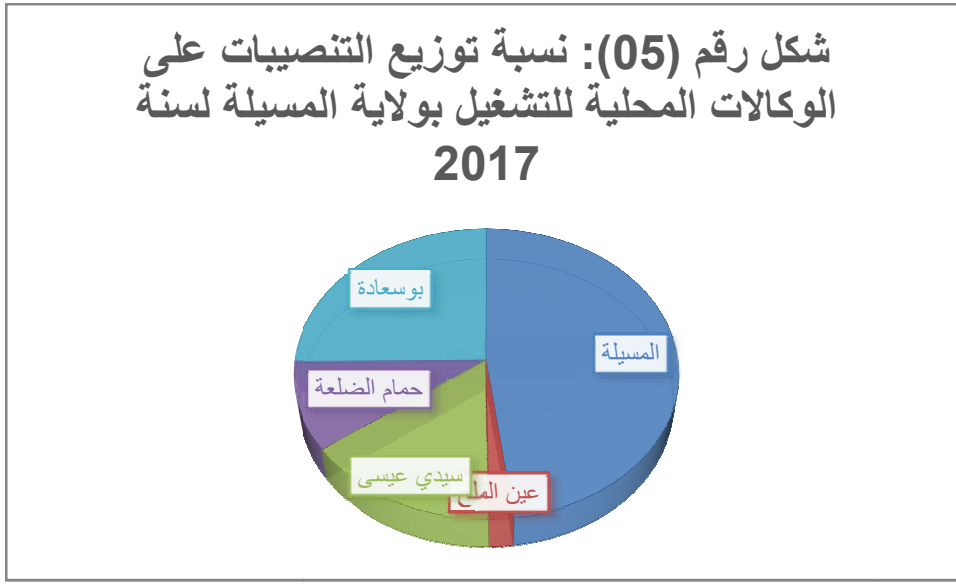
ب- عروض العمل المطلوبة (التنسيبات):

اوضح السيد مستشار التشغيل للوكالة الولائية بالمسيلة أن عروض العمل المطلوبة (التنسيبات) لسنة 2017 قد شهد قفزة نوعية مقارنة بسنة 2014، حيث بلغت 10945 عرض ملبي أي بارتفاع قدره 17.61% عن سنة 2014. هذا التحسن يرجع لعدة أسباب منها:

- سهولة عملية المقارنة بين عروض العمل وطلبات العمل حيث أصبح بإمكان المؤسسة الاستفادة من قائمة إسمية في مدة لا تتجاوز (خمسة ايام) لاختيار طالب العمل المؤهل والذي تتوفر فيه شروط العمل المقدمة.

- اصبحت المقاربة تعتمد على الكفاءة بدل الشهادة او التكوين الامر الذي سهل في معالجة وقليل مما يسمى بعروض العمل غير ملبأة.

وهي تقارب نسبة عروض غير أننا نلاحظ أن نسبة عروض العمل غير الملبات لسنة 2017 قد بلغ 10.67%، وهي بنسبة عروض العمل غير الملبات لسنة 2014 والتي بلغت 8.70 % وهذا يدفعنا للتساؤل حول هذا الخلل.



المصدر: وثاق داخلية للشركة

نلاحظ من الشكل رقم (05) ان النسبة الاكبر لتنسيبات المسجلة في الوكالة المحلية بالمسيلة بعدد تنسيبات قدر بـ(5246 تنصيب)، وهذا يرجع الى كون دائرة المسيلة لديها التعداد السكاني الاكبر ثم تليها الوكالة المحلية لبوسعادة بعدد تنسيبات قدرة بـ(2758 تنصيب)، وهذا يرجع الى كون دائرة بوسعادة تحتل المرتبة الثانية من ناحية تعداد السكاني، ثم تليها الوكالة المحلية لسيدي عيسى وقدر بـ(1654 تنصيب)، ثم تليها الوكالة المحلية لحمام الضلعة بـ(1081 تنصيب)، اما النسبة الاصغر من التنسيبات المسجلة كانت بالوكالة المحلية عين الملح بتعداد قدره بـ(206 تنصيب)، لكون تعداد سكانها اقل من الدوائر الاخرى.

جدول رقم 2: عروض العمل والتنسيبات على مستوى الوكالة المحلية للتشغيل بولاية
المسيلة لسنة 2017

الوكالة	عروض العمل	التنسيبات	غير الملبي	%النسب
المسيلة	6148	5246	902	17.19%
عين الملح	115	206	0	179.13%
سيدي عيسى	1904	1654	250	15.11%
حمام الضلعة	1001	1081	0	107.99%
بوسعادة	3085	2758	327	11.85%

المصدر: وثائق داخلية للمؤسسة

الجدول السابق يبين بؤادر وجود بطالة (هيكلية)* اي مما يدعو الى ضرورة مراجعة مخرجات النظم التعليمي والتكويني او ضرورة اجراء دورات تدريبية متخصصة لطالبي العمل بما يتوافق مع متطلبات سوق الشغل. بالنسبة لعين الملح وحمام الضلعة وجود عروض عمل غير ملبأة من سنة 2016 تم تلبيتها في سنة 2017.

* البطالة الهيكلية : هي نوع من انواع البطالة التي تظهر نتيجة حدوث تغيرات في الحالة الاقتصادية مما يؤدي الى ظهور عدم توافق بين مهارات العمال والمهارات المطلوبة في مجال الاعمال والفرص الوظيفية المتاحة ،وتظهر البطالة الهيكلية غالبا بسبب الركود الطويل في بيئة الاعمال مع وجود عمال دون وضااف فترة زمنية طويلة، ويؤثر هذا على العمال تأثيرا سلبيا، إذ يفقدون مهاراتهم الشخصية وقدراتهم على العمل ضمن مؤهلاتهم، من ما يؤدي زيادة معدل البطالة العامة .

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل اعتمدن على مجموعة من المؤشرات في تقييم فعالية تقديم الخدمة سواء لطالبي العمل او عارضي العمل على مستو الوكالة الولائية للتشغيل لولاية المسيلة.

وعند مقارنة هاته المؤشرات بين سنة 2017 التي تمثل الاعتماد الفعلي للنظام المعلوماتي الجديد،وسنة 2014 اي قبل بداية استخدام للنظام المعلوماتي الجديد تبين لنا:

- بالنسبة لطالبات العمل المسجلة شهدة ارتفاع ملحوظ في سنة 2017 مقارنة مع سنة 2014 بنسبة ارتفاع تبلغ
68.44 %

- بالنسبة لعروض العمل المسجلة شهدة ارتفاع ملحوظ في سنة 2017 مقارنة مع سنة 2014 بنسبة ارتفاع تبلغ
20.24 %

- بالنسبة لعروض العمل الملباة (التتصيات) شهد ارتفاع ملحوظ في سنة 2017 مقارنة مع سنة 2014 بنسبة تبلغ 17.61 %

الخاتمة

الخاتمة:

- من خلال فصول هذه الدراسة توصلن الى النتائج التالية:

1-النتائج:

التحول من تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تكنولوجيا المعلومات التطور السريع لوسائل تكنولوجيا المعلومات جعل مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتحول الى تكنولوجيا المعلومات باعتبار الاتصال ضمن المعلومات.

ومن أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات نذكر التالي:

- ❖ **مجال التعليم والتعلم:** حيث قدمت تكنولوجيا المعلومات خدمة كبيرة في مجال التعلم، بدءا باختراع القلم والورق، الى مرحلة الطباعة ومرحلة التسجيل والتصوير وأصبح الحاسوب من اقوى الوسائط المستخدمة في مجالات التعليم، إضافة الى استخدام شاشات العرض المختلفة والفيديو وغيرها في التعليم تعددت الطرق التي وظفت بها تكنولوجيا المعلومات التعليم والتعلم فاستعملت الوسائط المتعددة (MultiMedia)، وكذلك التعلم عن بعد حيث يمكن لمتعلم في بلد ما أن يستمع ويناقش محاضرة في بلد آخر وأصبحت الشبكة العنكبوتية (الانترنت) مصدرا من مصادر التعليم لا غنى عنه للطالب والمعلم ومصدر للمعلومة لأي شخص آخر.
- ❖ **مجال الاتصالات:** أصبح من الممكن في هذه الأيام أن تشاهد أو تسمع ما يحدث في ابعد مكان في هذا العالم، فلم يعد الاتصال مقتصرا على الرسائل البريدية أو المكالمات الهاتفية فهناك البريد الالكتروني والدرشة الالكترونية، وغيرها من الرسائل وكذلك التراسل الفوري للمعطيات أو التحدث مع الآخرين عبر اللقاءات المرئية وذلك بفضل تكنولوجيا الاتصال وشبكات الحاسوب حتى أصبح العالم أشبه بقرية صغيرة
- ❖ **التجارة الالكترونية:** ويقصد بها القيام بعمليات العرض والبيع والشراء للسلع والخدمات والمعلومات عبر نظام الكتروني بين المنتج والمورد والمستهلك.

2- نتائج الدراسة الميدانية:

تعد الوكالة الوطنية التشغيل (ANEM) ومن خلال فروعها الولائية أحد أهم ركائز تنفيذ سياسات التشغيل في الجزائر.

- قامت الوكالة باستحداث نظام معلوماتي جديد يوفر خدمة نوعية لمختلف المتعاملين مع وكالة التشغيل سواء كانوا طالبي عمل أو أصحاب مؤسسات اقتصادية (عارض عمل)، من خلال ما يسمى (الخدمة على الخط Service en ligne) اين أصبح بإمكان طالبي العمل التسجيل عن بعد كما يمكنه الاطلاع على مختلف عروض العمل التي تتوافق مع مؤهلاته عن بعد، نفس الشيء لعارض العمل أصبح بإمكانهم إيداع عروضهم دون التقرب من المؤسسة وذلك لامتلاكهم مساحة تمكنهم من إيداع عروضهم
- هناك عدة عروض عمل تم تسجيلها من خلال تنقل إدارات الوكالة إلى مختلف المؤسسات الاقتصادية، وهذا من خلال برنامج شهري مسطر لخرجات ميدانية لمستشاري التشغيل الى مختلف المؤسسات الاقتصادية التابعة لإقليم الوكالة لتحصيل عروض العمل وكذلك لترغيب المؤسسات الاقتصادية لإيداع عروض العمل والحصول على يد عاملة مؤهلة من شأنها الرفع من كفاءة المؤسسة ومردوديتها.
- عند مقارنة مؤشرات طلبات العمل المسجلة بين سنة 2017 التي تمثل الاعتماد الفعلي للنظام المعلوماتي الجديد وسنة 2014 اي قبل بداية استخدام النظام المعلومات الجديدة بين لنا انها ارتفعت في سنة 2017 بـ 68.44 % مقارنة بسنة 2014، كما أن عدد عروض العمل الملباة شهدة ارتفاع سنة 2017 بـ 17.61 % مقارنة بسنة 2014 من ما يثبت صحت الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أننا استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى زيادة فعالية تقديم الخدمة العمومية للوكالة الولائية للتشغيل بولاية المسيلة لطلبات العمل من خلال مؤشر عروض العمل المسجلة ومؤشرات التوظيفات.
- عند مقارنة مؤشرات عروض العمل المسجلة بين سنة 2017 التي تمثل الاعتماد الفعلي للنظام المعلوماتي الجديد وسنة 2014 اي قبل بداية استخدام النظام المعلومات الجديدة بين لنا انها ارتفعت في سنة 2017 بـ 20.24 % مقارنة بسنة 2014، كما أن عدد

الخاتمة

عروض العمل المطلوبة شهدت ارتفاع سنة 2017 بـ 17.61 % مقارنة بسنة 2014 من ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى زيادة فعالية تقديم الخدمة العمومية للوكالة الولائية للتشغيل بولاية المسيلة لعارض العمل من خلال عروض العمل المسجلة ومؤشر التنسيبات. إجمالاً فتبوت صحة الفرضيتين الفرعيتين يعني ثبوت صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى زيادة فعالية تقديم الخدمة العمومية للوكالة الولائية للتشغيل بولاية المسيلة سواء لطالب أو عارض العمل.

3- التوصيات:

- اجراء تكوين لمستخدميها في مجال تكنولوجيا المعلومات من اجل التحكم أكثر في هذه الوسيلة
- القيام بحملات اعلانية على مختلف شبكات التواصل الاجتماعي للتعريف بالخدمات التي تقدمها الوكالة
- الاحتكاك أكثر والتقارب مع المحيط الجامعي للتعريف بالخدمات التي تقدمها الوكالة وقد يكون من خلال فتح مكاتب فرعية على مستوى الجامعات أو الاقامات الجامعي
- تكثيف الخرجات الميدانية لأعوان الوكالة للمؤسسات الاقتصادية بهدف التعريف بالخدمات التي تقدمها الوكالة وتسجيل عروض عمل أكثر.

4- آفاق الدراسة:

من خلال دراستنا هذه يمكن اقتراح مجموعة من المواضيع التي ننصح ان تكون مواضيع مذكرات منها:

- أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على فعالية تقديم الخدمة العمومية
- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين الحصة السوقية في المؤسسات الاقتصادية.

فهرس المحتويات

الفهرس

شكر وعران

إهداء

فهرس الموضوعات

فهرس الأشكال والجداول

مقدمة أ-هـ

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وتقديم الخدمة العمومية

تمهيد..... 07

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات 08

تعريف تكنولوجيا المعلومات 08

خصائص تكنولوجيا المعلومات 08

العناصر المادية 09

العناصر غير المادية 10

الاتصالات 11

المستخدمين 11

المبحث الثاني: الخدمة العمومية 12

المطلب الأول: مفهوم وخصائص الخدمة العمومية 12

تعريف الخدمة 12

تعريف الخدمة العمومية 13

خصائص الخدمة العمومية 15

مبادئ الخدمة العمومية 16

المطلب الثاني: مؤشرات قياس جودة الخدمة العمومية 22

مفهوم جودة الخدمة العمومية 22

تعريف: جودة الخدمة العمومية 22

ثانيا: مؤشرات قياس جودة الخدمة العمومية 24

أهمية قياس جودة الخدمة العمومية 24

نماذج قياس جودة الخدمة العمومية 25

31.....	المبحث الثالث: فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمة العمومية
31.....	المطلب الاول: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات
31.....	مجال التعليم والتعلم
31.....	مجال الاتصالات
32.....	التجارة الالكترونية
32.....	المجال الإداري
33.....	الصحة والطب
33.....	مجال الاعلام والثقافة
33.....	المجال العسكري
34.....	المجال الترفيهي
34.....	المجال الصناعي
36.....	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية في الوكالة والولاية للتشغيل بولاية المسيلة

38.....	المبحث الأول: تقديم الوكالة والولاية للتشغيل مسيلة
38.....	المطلب الأول: تعريف بالمؤسسة
38.....	تعريف الوكالة الوطنية للتشغيل:
38.....	المهام الأساسية للوكالة الوطنية للتشغيل
39.....	مهام رئيس الوكالة الوطنية
39.....	المطلب الثاني: جهاز المساعدة على الإدماج المهني (DAIP)
40.....	تعريف الجهاز (DAIP):
40.....	أهداف جهاز المساعدة على الإدماج المهني (DAIP):
40..	شروط التأهيل لطلب عمل في إطار جهاز المساعدة على الإدماج المهني (DAIP)
41.....	مدة العقد والهيئة المستخدمة العينة
41.....	المزايا الممنوحة من جهاز الإدماج للمستخدمين
42.....	المطلب الثالث: عقد العمل المدعم (CTA)
42.....	تعريف جهاز (CTA)
42.....	الهيئات المستخدمة المعنية

43.....	التدابير التحفيزية للمستخدمين
43.....	الامتيازات
44.....	المبحث الثالث: نتائج الدراسة
45.....	ماهي مميزات النظام المعلوماتي الجديد؟
45.....	المقارنة بين مؤشرات فعالية تقديم الخدمة للفترتين 2017/2014
51.....	خلاصة الفصل
53.....	خاتمة

ملاحق

مراجع

فهرس

المجداول والأشكال

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
45	يبين عدد طلبات العمل المسجلة لدى الوكالة الولائية للتشغيل بولاية المسيلة بين سنتي 2014 و 2017	01
50	عروض العمل والتنصيبات على مستوى الوكالة المحلية للتشغيل بولاية المسيلة لسنة 2017	02

فهرس الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
24	مفهوم جودة الخدمة العمومية	01
27	نموذج الفجوة	02
46	نسبة توزيع طلبات العمل المسجلة في الوكالات المحلية للتشغيل بولاية المسيلة لسنة 2017	03
47	نسبة توزيع عروض العمل على الوكالات المحلية للتشغيل بولاية المسيلة لسنة 2017	04
49	نسبة توزيع التنصيبات على الوكالات المحلية للتشغيل بولاية المسيلة لسنة 2017	05

قائمة

المراجع والمصادر

القرآن الكريم:

قائمة المراجع:

1. أسعد حامد أورمان وأبي سعد الديوهجي، التسويق السياحي والفندقي، ندار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2000.
2. توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي، مصر، 2006.
3. ثابت عبد الرحمان إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية، (مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ب.ط، 2006.
4. خضير كاضم حمود، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان، الأردن، ط 1، 2000.
5. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج ط1، عمان، الأردن 2006.
6. سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، درا صفاء، عمان، الأردن، 2007.
7. عبد الحميد عبد الفتاح مغربي، المهارات السلوكية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية القاهرة، 2007.
8. علي فلاح الزعبي، إدارة التسويق، منظور تطبيقي استراتيجي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
9. عوض بدير حداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية مصر، 1999.
10. قاسم نايف علوان المحياي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 2000، 9001 دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
11. مازن راضي ليلو، القانون الإداري، منشورات الأكاديمية العربية في الدانمارك، 2008.
12. مأمون سليمان الدراركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2006.

13. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
14. محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005.
15. محمود حسين الوادي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2010.
16. المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية و التطبيق)، (الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر)، 2004 .
17. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط 3، 2005.
18. هشام بن عبد الله العباس، تسويق خدمات المعلومات عبر الإنترنت، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009.

مذكرات:

1. أحمد عبد الله الرشدي، استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2008-2009.
2. دليلة بوزناد، ضرورة تفعيل التوجه التسويقي للوصول إلى جودة الخدمة في المؤسسات الصحية العمومية (دراسة على قطاع الصحة في، الجزائر)، مذكرة ماجستير تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2011-2012.
3. ساسية مساهل، تأثير تكنولوجيا المعلومات على وظيفة المراجعة الداخلية في المؤسسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، فرع تسيير المنظمات جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2007.
4. سلوى تيشات، آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية (نيوزلندا، فرنسا، والولايات المتحدة الأمريكية)، أطروحة دكتوراه، شعبة علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014-
2015.

5. صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجستير في العلوم
التجارية تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج
لخضر، باتنة الجزائر 2007-2008.

6. عائشة بوسطة، أثر التسويق بالعلاقات في تحقيق جودة خدمة العملاء، مذكرة ماجستير
في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم
التسيير جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2010-2011.

7. عائشة ولهة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، مذكرة ماجستير في
العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،
جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2010-2011.

8. عبد العزيز سطحاوي، دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التنبؤ بالمبيعات في
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية
العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، مؤسسات
صغيرة ومتوسطة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر،
2007-2008.

9. عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة على قطاع البريد
والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية،
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007.

10. فريدة معارفي، جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بتنافسية البنوك في ظل إدارة الجودة
الشاملة مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم
الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2007-2008.

11. فضيلة فني، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة
والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية

والتسيير، قسم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة -الجزائر،
2007-2008.

12. مختار حماد، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية مذكرة ماجستير فرع تنظيم سياسي وإداري، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة 2006-2007.

13. موسى بن البار، تأثير تكنولوجيا المعلومات على استراتيجيات التسعير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر،
2008-2009.

14. نصيرة معدن، مدخل للجودة في تسويق الخدمات ودورها في إرضاء الزبائن، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2009-2010.

15. نور الدين بوعنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2006-2007.

16. هوارى معراج، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، الجزائر، 2005.

مجلات:

1. رعد حسن الصرن، تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 06 جوان 2004.
2. عيسى عيسى عسافين، تكنولوجيا المعلومات (دراسة لمفهومها وأبعادها ومشاكل نقلها إلى الدول العربية)، مجلة الملك فهد الوطنية، المجلد 12، العدد 2، السعودية، 2006.
3. ناجي معلا، قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 25، العدد 02 1998.
4. ندى إسماعيل جبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، في مجلة، بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الثاني والعشرون، كلية الإدارة، والاقتصادي، جامعة بغداد، العراق.

مؤتمرات:

1. عبد الرزاق خليل وعادل عاشور، جودة الخدمة المصرفية فلسفة وثقافة؟ أم شهادة وسلوك؟ المؤتمر الدولي حول، الجودة والتميز في منظمات الأعمال، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة الجزائر، يومي 07-08 ماي 2007.

مراجع أجنبية:

1. De Laubadere, Traite de Droit Administratif ,Tome 1 , 2 ème édition ,1980.
2. L. Bergenhegouwen, et autres, 100 Qestions pour comprendre et agir les normes ISO 9000, imprimerie Chirat, France, 2003.
3. Michel Damar, Patrick Delaunois, « Les organismes d'intérêt public en Belgique », courrier hebdomadaire du CRISP, 1988/6, n°(1191-1192).
4. Michel Paquin, Management of information technology, Agency editions, Canada, 1990.

5. p. Valérie Barbier et al., « Service public local et développement durable », Revue d'Économie Régionale et Urbaine 2003/2 (avril).
6. Philippe Kotler et autres, Marketing Management, publie Ennio, Paris, 11ème édition, 2003.

مواقع الكترونية:

1. المصدر، المنهاج الفلسطيني، الصف الحادي عشر، المادة تكنولوجيا المعلومات،
مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات،
<https://www.nemry.org/?app=article.show.103>

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية تقديم الخدمة العمومية، وذلك من خلال دراسة ميدانية بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة وتوصلنا إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى زيادة فعالية تقديم الخدمة العمومية للوكالة الولائية للتشغيل بولاية المسيلة سواء لطالب او عارض العمل.

Résumé:

Le but de cette étude était d'étudier l'impact de l'utilisation des technologies de l'information sur l'efficacité de l'évaluation de service public

L'utilisation de la technologie de l'information a conduit à une prestation plus efficace du service public de l'Agence nationale pour l'emploi dans La wialaya de m'sila soit de demander ou de s'opposer au travail