

الإدارة الكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر

Electronic administration and its role in improving the quality of public service in Algeria

سالم أحمد *

جامعة سوسة - تونس

ahmedsalemsouf@gmail.com

تاريخ النشر: 2025/04/17

تاريخ القبول: 2025/03/16

تاريخ الإستلام: 2024/12/26

ملخص:

تهدف دراستنا إلى معرفة دور الإدارة الكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر من خلال الإطلاع على الوضع الحالي للإدارة الإلكترونية والخدمات المقدمة للمواطنين، ومدى تأثير الجودة والمساهمة في تحسينها، وذكر التحديات التي تواجه أداء الخدمة الرقمية من خلال اعتمادنا على دراسة حالة الصندوق الوطني للإجازات مدفوعة الأجر والبطالة وسوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العامة والري، "CACOBATPH"، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والمعلومات المتاحة لسنوات 2017-2018.

وتوصلنا في دراستنا الى ان الصندوق كاكوبات يعمل على عصرنه خدماته ومواكبة الحداثة، في مجال الخدمة الإلكترونية، والطموح لتحقيق علامة الجودة والعالمية ايزو ISO9001، والدولة الجزائرية تسعى الى تحقيق التحول الالكتروني وخلق فرص كبيرة نحو تحسين جودة خدمات المؤسسة العمومية وتعزيزها، وذلك بتضافر جهود كل المؤسسات دولة العامة والخاصة وكامل افراد.

كلمات مفتاحية: إدارة الكترونية، جودة الخدمة، إدارة عمومية

تصنيفات JEL: H70، D83، L86.

Abstract:

This study aims to know the role of electronic administration in improving the quality of public service in Algeria by examining the current status of electronic administration and the services provided to citizens, the extent of the impact of quality and the contribution to improving it, and mentioning the challenges facing the performance of digital service through our reliance on a case study. "CACOBATPH" Based on the descriptive analytical approach and the information available for the years 2017-2018. We have come to the conclusion that the Fund is working to modernize its services, and aspires to achieve the international quality mark, ISO 9001, and the Algerian state's pursuit of electronic transformation and improving and enhancing the quality of public institution services, through the combined efforts of all public and private institutions and all individuals.

Keywords: keywords1; electronic management ; Quality of service ; Public administration.

Jel Classification Codes L86، D83، H70

تشهد الجزائر، كغيرها من دول العالم، تحولا ملحوظا نحو استعمال التكنولوجيا الرقمية في كافة مجالات الحياة وخاصة في القطاع الحكومي. تعتبر الإدارة الإلكترونية شكلا حديثا من أشكال إدارة الأعمال والإدارات الحكومية، حيث يتم استخدام التكنولوجيا لتسهيل تقديم الخدمات الإدارية، مما يتيح تحسين تجربة المواطنين وتعزيز كفاءة الأداء. تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأنظمة الحديثة الجديدة، التي تعكس التطور التكنولوجي والمعلوماتي والشعور المتزايد بأهمية استخدام الاقتصاد الرقمي في تحسين أداء الحكومة، حيث تكتسي الإدارة الإلكترونية أهمية خاصة، والتي تسعى من خلالها الجزائر إلى تحسين جودة الخدمة العمومية وضمان تحقيق الشفافية والكفاءة في تقديم تلك الخدمات المقدمة للمواطنين.

في ظل التغييرات السريعة التي يشهدها العالم، يبدو أن الإدارة الإلكترونية قد أصبحت ضرورة ملحة لضمان فعالية واستدامة الخدمات العمومية، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الحياة اليومية للمواطنين وتعزيز الثقة في المؤسسات الحكومية لذا، فإن فهم دور الإدارة الإلكترونية وتبنيها كأداة لتحسين جودة الخدمة يعد أمرا بالغ الأهمية في السياق الجزائري الراهن. تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على تسريع وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتقليل الفساد الإداري من خلال تعزيز الشفافية، وتوفير المعلومات بسهولة ويسر للمواطنين، كما أنها تعزز من مشاركة المواطنين في اتخاذ القرار وتساهم في تحسين التواصل بين الإدارة والمجتمع، وفي هاته الدراسة، سنسلط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية، وأهميتها، وأبعادها المختلفة مع التركيز على دورها في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، سنستعرض التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية وكيفية التغلب عليها، بالإضافة إلى بعض التجارب الناجحة في هذا المجال دراسة حالة، الصندوق الوطني للإجازات مدفوعة الأجر والبطالة وسوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العامة والري، بالاختصار "CACOBATPH"، التي ستدور حول إشكالياتنا

1.1 الإشكالية الرئيسية:

ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر؟

2.1 الإشكاليات الفرعية

- ما هي الإدارة الإلكترونية بالجزائر؟
- ما هي المقصود بجودة الخدمة؟
- كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر؟

3.1 الفرضيات

- تتمثل الإدارة الإلكترونية في الجزائر بالخدمات الرقمية التي تخدم الافراد
- تتمثل الخدمة العمومية في شبكة من الخدمات الأساسية التي تقدمها المؤسسات التابعة للدولة
- تساهم الإدارة الإلكترونية بشكل فعال في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر وذلك من خلال زيادة كفاءة الأداء الإداري وتعزيز الشفافية، في اقل وقت، ورضا المواطنين على تلك الخدمات وتحسين العلاقة بين المواطن والإدارة".

4.1 أهداف الدراسة

- تقييم ودراسة الوضع الحالي للإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال الخدمات المقدمة للمواطنين.
- معرفة تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية.

- معرفة التحديات التي تواجه عمل الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية بالجزائر.
- رفع مستوى الوعي لدى الفرد الجزائري من خلال الخدمات الإلكترونية المتاحة.

5.1 منهجية الدراسة

سنتطرق في هاته الدراسة منهجية الوصف التحليلي، وذلك من خلال التطرق الجزء النظري الذي سنعتمد فيه على المراجع والدراسات السابقة، وبعض مفاهيم والأساليب الاعمال تطبيقية حول الخدمة الإلكترونية في الادارة العمومية في الجزائر، الجزء التطبيقي سنعمل فيه على استعمال المنهج الوصفي التحليلي، بيانات وبعض الإحصائيات لأنشطة الدفع الإلكتروني عبر فضاء الأنترنت عن طريق البوابة الرقمية الخاصة "CACOBATPH".

2. الدراسات السابقة

- ❖ دراسة مسعود (عوينات و بن قرينة، يومي 04 و 05 فيفري 2020 ص222) تكلمت هذه الدراسة على واقع تبني شركة نפטال لنظام الدفع الإلكتروني بواسطة البطاقة الإلكترونية خاصة بها حيث، تسمح للزبائن بشراء رصيد مالي ويتم تعبئته في بطاقة الكترونية، ليتمكن من استعماله للزيود بالوقود والعديد المنتجات شركة نפטال في كل المحطات الخدمات التابعة لها ، ذات التسيير المباشر او محطات التوزيع التي تتمثل نقاط البيع المعتمدة تحت إشراف الشركة دون اللجوء إلى عملية الدفع نقدا، وهذا يسمح لمختلف الوكالات والمجموعات بتوجيه مصاريف الوقود بالإضافة إلى الخدمات الأخرى. وتعتبر البطاقة الإلكترونية ملكية حصرية لشركة النفط وتم حصر إستعمالها في سوق الوقود البري منذ عام 2017 في إطار التحديث والرقمنة للوكالة، ولوج الخدمات الرقمية التي تساهم بشكل فعال في الاقتصاد الوطني.
- ❖ دراسة (خمقاني، بوختالة، وشلغام، 04 و 05 فيفري 2020 ص640) هشام إهتمت هاته الدراسة دور اليقظة التكنولوجية في تحسين القدرة التنافسية في مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس ، بهدف الكشف عن المفهوم الجديد ومساهمته في تحسين القدرة التنافسية المؤسسية وإبراز تلك التحديات التي قد تواجهها مؤسسات الإتصالات في المستقبل ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام الاستبيانات كأداة رئيسية لجمع بيانات التطبيق. وزعة على عينة لموظفي مؤسسة موبيليس مكونة من أكثر 54 شخص. وخلصت تلك الدراسة لعدت لنتائج أهمها أن المؤسسة تعطي اهتماما باليقظة التكنولوجية والاتصالات، مع وجود مستوى جد مقبول للتنافسية في مؤسسة موبيليس.
- ❖ (بن صالح وطلحي، 2018 ص62) باشرت الجزائر منذ الاستقلالها في تنفيذ العديد من الإصلاحات الاقتصادية مست جميع المجالات، بما في ذلك المالية والاقتصادية والادارية، ومن خلال جهود وإجراءات مكثفة يتم تسهيل عملية التكيف مع متغيرات بيئة البنك، خاصة في ظل اقتصاد المعرفة ومن التغيرات و الإصلاحات التي حدثت في هذا المجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المعاملات البنكية في الجزائر.

3. الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية من أهم مظاهر التحول الرقمي في العالم، حيث تستند إلى استخدام التكنولوجيات الحديثة لتحسين أداء المؤسسات العامة والخدمات المقدمة للمواطنين. في الجزائر، بدأ التحول نحو الإدارة الإلكترونية يتسارع خلال السنوات الأخيرة من أجل تحقيق تحسينات في الأداء الإداري وتعزيز الشفافية وتيسير الوصول إلى المعلومات والخدمات.

1.3 مفهوم الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) لتوفير خدمات حكومية بطريقة أكثر فعالية مما يسهل عملية التفاعل بين المواطنين والإدارة. تشمل هذه الخدمات تقديم معلومات، معالجة الطلبات، تقديم الشكاوى ودفع الرسوم عبر الإنترنت. (B. Kestemont & W. Hecq, 2014 P2)

2.3 تعريف الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين فعالية وكفاءة العمليات الإدارية، وتمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات والخدمات بسهولة. تشمل هذه العمليات تصميم خدمات رقمية، وتسهيل التواصل بين المواطنين والإدارات، ورقمنة السجلات والبيانات. (هاشم، 2020، ص 10)

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين جودة الخدمات الحكومية. وتشمل هذه الخدمات تقديم الطلبات، دفع الرسوم، الحصول على المعلومات، وتقديم الشكاوى، وكافة التفاعلات التي تحصل بين المواطن والإدارة العامة. الإدارة الإلكترونية لا تعني فقط نقل الخدمات على الإنترنت، بل تتطلب أيضا تحسين العملية الإدارية لتحقيق النتائج المرجوة. (Kamil Boc, l 2019 P10)

ان فكرة الإدارة الإلكترونية لعام 1973 في امريكا ثم بدأت تتطور وتنمو عبر مراحل من الزمن وخاصة بعد استخدام شبكة الانترنت، وأصبحت الكثير من المؤسسات تشرف بإدارة اعمالها وانشطتها باليات الكترونية دون الحاجة الى الأساليب الروتينية التقليدية ويعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة في علم الإدارة حيث ظهرت نتاج التطورات في العالم المعاصر منذ الانتقال من النظام التقليدي الى النظام الإلكتروني بعيدا عن العمل الورقي (بن عريمة وبوخلوة، المجلد، 09 العدد 01: 2023 ص 154)

3.3 أهداف الإدارة الإلكترونية: تكمن أهداف الإدارة الإلكترونية في العديد من الجوانب:

- ❖ تحسين جودة الخدمة: من خلال سرعة الإنجاز وتقليل فترة الانتظار، مما يزيد من رضا المواطنين.
- ❖ الشفافية: يساهم استخدام الأنظمة الإلكترونية في تقليل الفساد وتوفير معلومات دقيقة للمواطنين، مما يعزز الثقة في الحكومة.
- ❖ التفاعل والمشاركة: توفر الإدارة الإلكترونية منصات تتيح للمواطنين المشاركة في صنع القرار والإدلاء بأرائهم.
- ❖ الكفاءة: تساهم في تقليل التكاليف وزيادة كفاءة استخدام الموارد الإدارية.
- ❖ الارتقاء بالعمل الإداري والتنظيمي والممنهج غاية والوصول الى مصاف البلدان المتقدمة
- ❖ القضاء وضح حد للبيروقراطية الجامدة (قرميطي و ضيف، مجلد 05 العدد 01 جوان 2019 ص 30)

4.3 عناصر الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية أربعة عناصر أساسية وهي:

- ❖ المعدات الحاسب: ويقصد به أجهزة الحاسب ومعداته وخدمات، ضروري على المؤسسة امتلاك أجهزة حديثة ومتطورة للحصول على المزايا الأساسية نذكر منها:

– التقليل من تكاليف الصيانة والتطوير المستمر:

– ملائمة العتاد للتطوير البرمجية ونظم المعلومات.

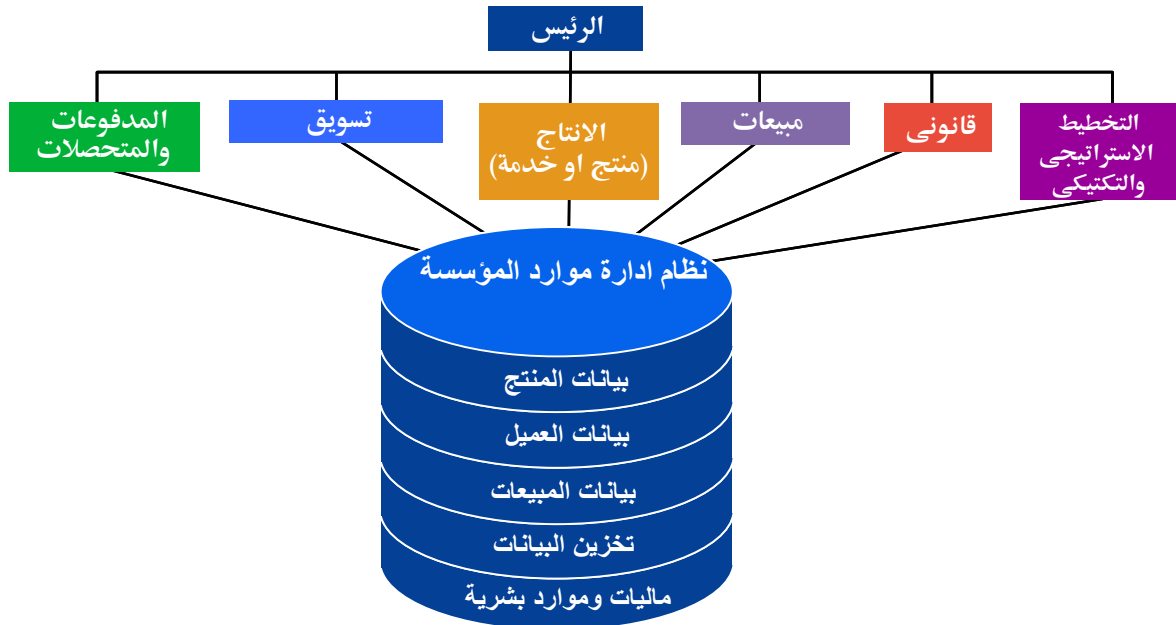
- ❖ البرامج: هي عبارة على مجموعة من البرمجيات المتطورة التي تعمل على تشغيل أجهزة الحواسيب؛
- ❖ شبكات الاتصالات: هي عبارة عن شبكات داخلية الانترنت وشبكات خارجية اكسترنات، تمثل مجموعة من الحواسيب المرتبطة ببعضها بخطوط اتصال ليتمكن مستخدميها مشاركة الموارد المتاحة وتبادل ونقل المعلومات؛
- ❖ صناعات المعرفة: هم القيادة والمهارات الرقمية والمحليون والمديرون للموارد المعرفية وراس المال الفكري للمؤسسة (بن عريمة وبوخولة، المجلد، 09 العدد 01: 2023 ص 154)

5.3 فوائد ومكاسب تطبيق الإدارة الإلكترونية

- ❖ إدارة ومتابعة مصالح المؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- ❖ تسليط الضوء على سلطة اتخاذ القرار في منهجية العمل الخاصة..
- ❖ تجمع المعلومات من مصادرها الأصلية بصورة مركزة وموحدة.
- ❖ تقليص سلبيات اتخاذ القرار من خلال توفير البيانات وربطها.
- ❖ تقليل أوجه الصرف في مراقبة عمليات الإدارة المختلفة.
- ❖ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل بناء ثقافة مؤسسية إيجابية رائدة لدى كافة العمال.
- ❖ توفير البيانات والمعلومات للمتعاملين بصورة آنية.
- ❖ التعليم باستمرار وبناء المعارف.

3.6 فعالية الترابط بين الموظفين والإدارة العليا ومتابعة وتسيير كافة الموارد. (محمود صبري، 2009 ص 9)

الشكل 01: مصادر البيانات المنظمة والمرتبطة



مصادر البيانات منظمة ومرتبطة بشكل سهل استرجاعها في حالة الاحتياج

المصدر (محمود صبري، 2009 ص9)

7.3 واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

- ❖ التوجهات والسياسات: مبادرة الجزائر بخطوات جديدة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بحماس، من خلال البرامج الوطنية التي تهدف استراتيجية التحول الرقمي. وقد تم إدخال إصلاحات إدارية تقوم على تحسين الخدمة العمومية وتبسيط الإجراءات.

- ❖ البنية التحتية: تفتقر الجزائر أحيانا إلى بنية تحتية متطورة لدعم الإدارة الإلكترونية، لكن هناك جهود مستمرة لتطوير الشبكات المعلوماتية وتوفير الاتصال بالإنترنت في المناطق النائية.
- ❖ تعاني الجزائر من بعض المشكلات في البنية التحتية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية. فبينما تحاول الحكومة تحسين الاتصال بالإنترنت وتطوير الشبكات، لا يزال هناك تباين في مستويات الوصول إلى التكنولوجيات الحديثة، خاصة في المناطق النائية. (خطير، العدد الأول 2017 ص62).
- ❖ التحديات: تصطدم الإدارة الإلكترونية في الجزائر بعدد من التحديات، منها عدم انتشار الثقافة الرقمية بين المواطنين ونقص الكفاءات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات، وببطء إجراءات التحول الرقمي بسبب البيروقراطية.
- الثقافة الرقمية: هناك نقص في التعليم والتوجيهات نحو استخدام الخدمات الإلكترونية بين بعض شرائح المجتمع، مما يعيق انتشار الإدارة الإلكترونية. (خطير، العدد الأول 2017 ص66)
- البيروقراطية: تعتبر الإجراءات الإدارية المعقدة والمتمركزة أحد أكبر المعوقات للتحول الرقمي.
- العوائق التقنية: نقص الكفاءات المتخصصة وضعف البنية التحتية في بعض المناطق يزيد من تحديات التنفيذ.

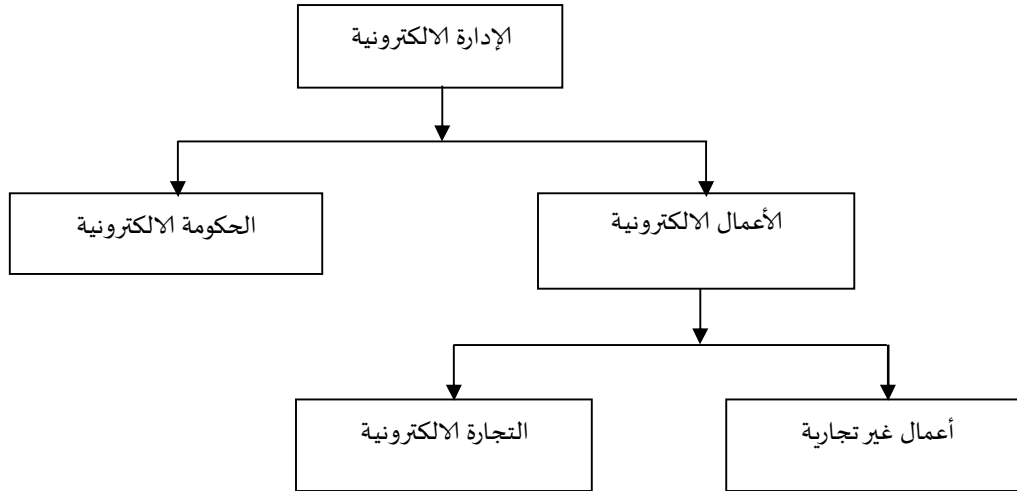
8.3 مزايا الإدارة الإلكترونية

- ❖ تحسين الكفاءة:
- تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليل الوقت والجهد المطلوبين لإنجاز المعاملات، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة.
- تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تسرع من العمليات الإدارية، مما يساعد على تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات.
- ❖ الشفافية والمساءلة:
- يساهم استخدام التكنولوجيا في تحسين الشفافية من خلال توفير المعلومات للجمهور، مما يزيد من مستوى المساءلة (Yas A. Alsultanny, 2020 P12).
- بفضل تكنولوجيا المعلومات، يمكن أن يتم عرض المعلومات الحكومية بشكل يساعد المواطنين على تحقيق متابعتهم لعمل الإدارة.
- ❖ تسهيل الوصول إلى الخدمات: تسهل الإدارة الإلكترونية الوصول إلى الخدمات الحكومية، بحيث يمكن للمواطنين إنجاز معاملاتهم من منازلهم دون الحاجة للذهاب إلى المكاتب.
- ❖ خفض التكاليف: من خلال تقليل التكاليف المرتبطة بالمعاملات الورقية وتوفير الموارد، يمكن للإدارة الإلكترونية أن تعزز الكفاءة المالية.
- يمكن للإدارة الإلكترونية أن تخدم مجموعة متنوعة من الغايات، منها تحسين تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وتحسين التفاعلات مع قطاع الأعمال والصناعة، وتمكين المواطن من خلال الوصول إلى المعلومات، وأكثر فعالية إدارة الحكومة وتعزيز صوت الأفراد، والشراكة والتعاون بين مستويات مختلفة من الحكومة (محلية / إقليمية، مركزية)، كسر الحواجز البيروقراطية، تقليل نشوئها، زيادة الشفافية، راحة أكبر، نمو الإيرادات، تخفيض التكاليف، الحكومة التي يمكن الوصول إليها (الوصول الفوري إلى المعلومات ذات الصلة)، حكومة أسرع، (Tomasz 2021 p21)

9.3 مكونات الإدارة الإلكترونية

أن هيكلية الإدارة الإلكترونية تتكون من بعدين أساسيين هما الأعمال الإلكترونية والإدارة العامة الحكومية أو الحكومة الإلكترونية كما تهتم بالوظائف الحكومية الموجهة للمتعاملين والمواطنين أو قطاع الأعمال أو بين مؤسسات ودارات الدولة جميع أجهزتها بواسطة استخدام آليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما هو مبين في الشكل. (محمود صبري 2009 ص 10).

الشكل 02: هيكل الإدارة الإلكترونية



المصدر (محمود صبري، 2009 ص 10)

4. ماهية جودة الخدمة

1.4 تعريف جودة الخدمة

عرفها جوان جوران الجودة بأنها قابلية تطبيق منتج ما لتلبية متطلبات المتعاملين بدقة، ونظرا لأهمية الجودة من حيث التصميم وسهولة الاستخدام فإنها توفر متطلبات العمل اللازمة وطريقة لسلامة العاملين، من خلال تحديد مواصفات جودة المنتج وقابلية العمل على التطبيق، كما يحتاج المتعاملين إلى أداء مهامهم بدقة الجود في مواصفات المنتج الذي تم الاستثمار فيه وما يطمح للوصول إليه. (السامرائي، 2007 ص 29)

عرفها المعهد الأمريكي للمعايير: هي تعميم للخصائص التي تمكن منتج أو خدمة تلبية الاحتياجات محددة مطابقة للمواصفات المعايير الدولية، للمصطلح الجودة الذي صدر سنة 1994 الكثير من الخصائص المجملية التي يأخذها المنتج وقدرته لتلبية الاحتياجات أو تحقيق الرضا أو المطابقة للمواصفات (البرواري وباشيوة، 2011 ص 138).

2.4 أهمية جودة الخدمة

جودة الخدمة تعتبر من العوامل الأساسية التي تؤثر على نجاح أي مؤسسة أو شركة، حيث تلعب دورا حيويا في تحسين رضا العملاء وتعزيز ولائهم. في السنوات الأخيرة، زادت أهمية دراسة جودة الخدمة نظرا للتنافس الشديد بين الشركات، وخاصة في القطاعات مثل الضيافة، والتجزئة، والخدمات الصحية.

❖ **رضا العملاء:** تعد جودة الخدمة عاملا محوريا في تحقيق رضا العملاء، العملاء الذين يحصلون على خدمات عالية الجودة يكون لديهم انطباع إيجابي عن الشركة، مما يزيد من احتمال عودتهم لاستخدام خدمات الشركة مرة أخرى. (Alder & Earle, 2021 P 133)

- ❖ ولاء العملاء: العملاء الذين يشعرون بالرضا عن الخدمة يميلون إلى أن يصبحوا أكثر ولاء، مما يؤدي إلى زيادة نسبة الاحتفاظ بالعملاء وتقليل التكاليف المرتبطة باكتساب عملاء جدد.
- ❖ السمعة والعلامة التجارية: تعزز جودة الخدمة الجيدة سمعة الشركة في السوق، وبالتالي تساهم في بناء علامة تجارية قوية، يعتبر العملاء الذين يتلقون خدمات متميزة من أفضل المروجين للعلامة التجارية.
- ❖ تحقيق الميزة التنافسية: في ظل المنافسة الشديدة بين الشركات، تساعد جودة الخدمة في تمييز الشركة عن منافسيها، مما يساهم في جذب المزيد من العملاء وزيادة حصتها في السوق.
- ❖ الربحية: يظهر العديد من الدراسات أن هناك علاقة مباشرة بين جودة الخدمة والربحية. وكلما كانت جودة الخدمة أفضل، زادت الإيرادات. (Alder & Earle, 2021 P 134)

3.4 عناصر جودة الخدمة: (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 P49)

- ❖ الاعتمادية: قدرة الخدمة على تحقيق النتائج المتوقعة بشكل موثوق.
- ❖ الاستجابة: سرعة استجابة مقدمي الخدمة لاحتياجات ورغبات العملاء.
- ❖ الامن: مستوى التأكيد الذي يقدمه مقدمو الخدمة للعملاء من حيث كفاءة الخدمة.
- ❖ التعاطف: القدرة على فهم احتياجات العملاء وتلبية رغباتهم بشكل شخصي.
- ❖ المحافظة على المعايير: تحقيق المعايير المطلوبة وفقا لتنفيذ الخدمة

4.4 استراتيجيات تحسين جودة الخدمة

- ❖ الاستماع لأراء العملاء: استخدام الاستبيانات ومقابلات العملاء لفهم آرائهم.
- ❖ تدريب الموظفين: تزويد الموظفين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتحسين أداءهم.
- ❖ تحسين مجال العمليات الداخلية: من اجل تحسين فعالية الاداء.
- ❖ الابتكار: استخدام التكنولوجيا والابتكار في تقديم الخدمات.

– تلتزم الإدارة العليا بتطبيق مفهوم جودة الخدمة؛

– التخطيط الاستراتيجي العالي الجودة؛

– تقبل وتطبيق مفاهيم الجودة؛

– تحفيز المستهلكين للتعبير عن آرائهم ؛

– منع الأخطاء قبل وحدوثها. (محمد عدنان، 2015 ص144)

5. مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر دراسة حالة الصندوق الوطني كاكوبات

ACOBATPH

1.5 التعريف بالصندوق CACOBATP كاكوبات / <https://www.tasrihatcom.dz/>

الصندوق الوطني للإجازات مدفوعة الأجر والبطالة وسوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العامة والهيدروليكا، بالاختصار "CACOBATPH"، هو مؤسسة عامة ذات إدارة محددة تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي، على النحو المحدد في المرسوم التنفيذي رقم 97-45 المؤرخ 4 فبراير 1997، فإن المهام الرئيسية لـ CACOBATPH هي:

– إدارة العطلات المدفوعة والبطالة السيئة للعمال في قطاعات البناء والأشغال العامة والمياه؛

– تسجيل المستفيدين وأرباب العمل؛

- لتوفير المعلومات للمستفيدين وأصحاب العمل؛
- التأكد من تحصيل الاشتراكات المنصوص عليها في القوانين والأنظمة النافذة؛
- جميع الشركات العاملة في قطاع البناء والأشغال العامة في جميع أنحاء التراب الوطني، بغض النظر عن قطاع عضويتها أو جنسيتها أو طبيعتها القانونية؛
- جميع العاملين في قطاع البناء والأشغال العامة قد عملوا لدى صاحب عمل أو أكثر خلال السنة المالية الممتدة من 01 يوليو من العام السابق إلى 30 يونيو من العام الحالي. يحدد مجلس النواب انتماء هؤلاء العمال، بغض النظر عن عقد العمل الذي يربطهم بأصحاب العمل.

2.5 مستخدمو كاكوبات: هم أصحاب العمل الذين يستخدمون لديهم عمال عاملين في قطاع البناء والأشغال العمومية

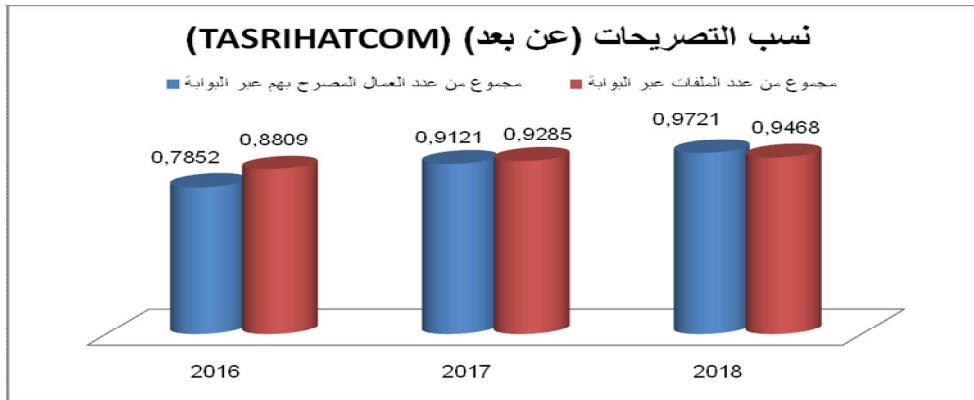
❖ التصريحات (عن بعد) إلكترونيا عبر الأنترنت البوابة (TASRIHATCOM)

الجدول 01: يبين التصريحات (عن بعد) إلكترونيا عبر البوابة

العام	نسبة أرباب العمل المصريحين بالاشتراكات	نسبة الملفات عبر البوابة	عدد الملفات عبر البوابة	عدد العمال المصريح بهم عبر البوابة
2016	88,09%	78,52%	7635	98832
2017	92,85%	91,21%	8464	299409
2018	94,68%	97,21%	8899	329721

المصدر: BILAN D'ACTIVITE CACOBATPH 2017 ET 2018 (الحوصلة السنوية الصندوق كاكوبات، 2017-2018)

الشكل 03: نسب التصريحات



المصدر: إعداد الباحث.

- التحليل: نلاحظ من خلال الشكل والجدول أعلاه أن جل أرباب العمل والشركات، يستعملون تكنولوجيا المعلومات من خلال موقع كاكوبات CACOBATPH المتاح في فضاء الأنترنت عبر البوابة (TASRIHATCOM)، وللقيام بالتزامهم وهي التصريحات بـ (الاشتراكات - الملفات - العمال)، وحسب إطلاعنا على مجريات العمل في المؤسسة صندوق الوطني كاكوبات لبعض الفروع، فستخلصنا أن 99% من التصريحات تكون عبر البوابة، والباقي لديهم إشكال أما عجز مادي، أو خلل تقني أو تهرب، فيكون تحصيلهم عن طريق مصلحتي مراقبة أرباب العمل أو المنازعات. أما زيادة الملفات وعدد العمال هي بحسب المشاريع المقدمة والمنجزة من طرف المؤسسات، كذلك تنظيم وتخطيط المؤسسة CACOBATPH في قسم التحصيل، ففي سنة 2017 كان عدد العمال المصريح بهم عبر البوابة 299409 عاملا وسنة 2018 أصبح العدد 329721 عاملا، يعني زيادة عدد العمال قدره 30312 عاملا بنسبة بلغت 10%. وأيضا الزيادة في نسب المصريحين بالاشتراكات من أرباب العمل والمكلفين، ففي سنة 2016 السبة قدرت بـ 88,09%، وفي سنة 2018 بلغت النسبة 94,68%، ان الإجراء

بالتعامل عن طريق الموقع الإلكتروني أدى إلى ارتياح كبير لدى الزبون ونقص من عبئ التنقل لمسافات طويلة واختصار الوقت، هذا راجع إلى التنظيم والتخطيط والحوكمة وتبني العمل على تحسين جودة الخدمة داخل مصالح المؤسسة ACOBATPH في كل الوكالات الجزائرية.

- العمال: هم العمال المستخدمين في المؤسسات؛
- الاشتراكات: هي قيمة مالية وفقا للأجر الذي يتقاضاه العامل تحسب اساس وعاء اشتراكات الضمان الاجتماعي والمقدرة بـ 12.21%؛
- الملفات: هو ملف العطل والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية.

3.5 الدفع الإلكتروني

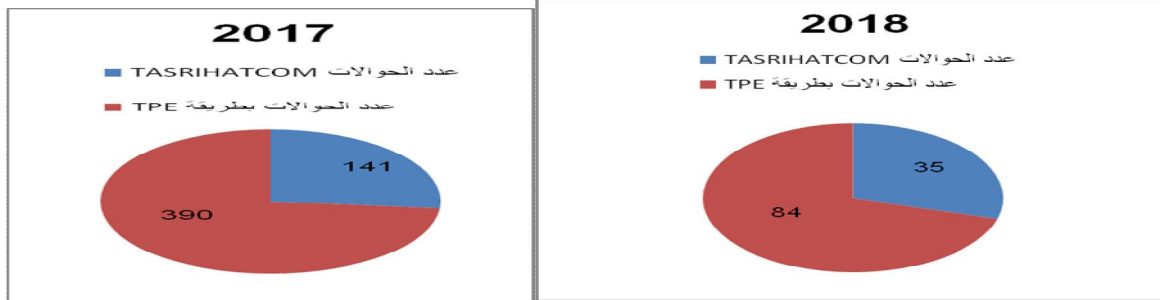
الجدول 02: الدفع الإلكتروني (الحوالات)

عدد الحوالات بطريقة TPE	المبلغ Millions DA	عدد الحوالات عبر الموقع TASRIHATCOM	المبلغ Millions DA	العام
390	10,824	141	5,515	2017
84	1,646	35	1,493	2018

المصدر: BILAN D'ACTIVITE CACOBATPH 2017 ET 2018

(الحوصلة السنوية الصندوق كاكوبات، 2017-2018).

الشكل 02 يوضح الدفع الإلكتروني (الحوالات)



المصدر: إعداد الباحث.

● التحليل: الدفع الإلكتروني هو مشروع جاء بعد اتفاقية أبرمها الصندوق كاكوبات مع القرض الشعبي الجزائري CPA فيما تم التعامل أيضا مع شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM وهي الهيئة المسيرة لأرضية الدفع البنكي في إنجاز هذا المشروع، في حين اهتم مهندسو الصندوق بإدماج خدمة الدفع عن بعد داخل بوابة تصريحاتكم. تتوفر هذه الخدمة العديد من المزايا لمستعملها فضلا عن تجنبهم عناء التنقل بين الوكالات أو البنوك قصد دفع اشتراكهم ومستحققاتهم نحو الصندوق وبالتالي فإن خدمة الدفع الإلكتروني سترحبهم الوقت وكذا خطر تجاوز الوقت المحدد للدفع بدافع بعد المسافة خاصة إن تعلق الأمر بالمؤسسات المنتسبة للصندوق والمتمركزة في ولايات جنوب الوطن والهضاب العليا.

أما عن طريقة الدفع الإلكتروني فهناك نوعين، فالأول يكون عن طريق الحوالات عبر الموقع TASRIHATCOM في الأنترنت بدخول إلى الحساب الخاص وتحويل المبلغ الذي على العاتق المكلف، والطريقة الثانية هي عن طريق الحوالات بطريقة TPE في المؤسسة باستعمال البطاقة البنكية أو البريدية الذهبية CIB/EDAHABIA، يوجد نقصان في المبالغ المدفوعة إلكترونيا، ففي سنة 2018 وصل المبلغ إلى 5,515 مليون دينار جزائري وفي سنة 2017 وصل المبلغ إلى 1,493 مليون دينار جزائري

فهذا راجع إلى سياسة الدولة وعدد المشاريع المقدمة والمجزة. أما عن الفرق الموجود بين عدد الحوالات المدفوعة إلكترونياً عبر الموقع TASRIHATCOM والحوالات بطريقة TPE، هذه الأخيرة التي بلغ نسبتها 73% سنة 2017، 71% سنة 2018، راجع إلى ثقافة الزبائن المكلفين، رغم طريقة الدفع عبر الموقع TASRIHATCOM أسهل من ناحية والتنقل.

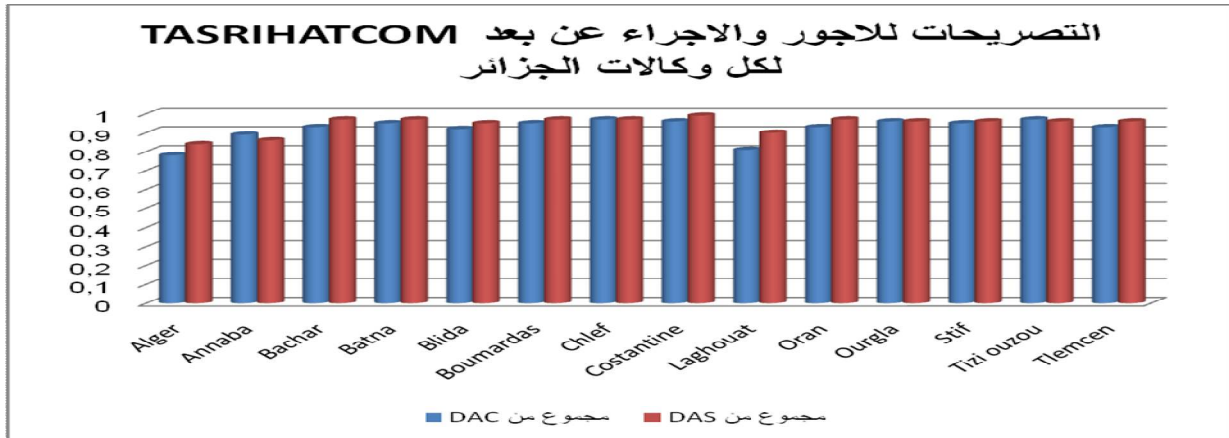
4.5 التصريحات عن بعد (إلكترونياً) TASRIHATCOM

الجدول 03 التصريحات عن بعد TASRIHATCOM (إلكترونياً) لكل وكالات الجزائر

2017		2018		AGENCE
DAS	DAC	DAS	DAC	
84,00%	78,00%	84,00%	78,00%	Alger
86,00%	89,00%	86,00%	89,00%	Annaba
97,00%	95,00%	97,00%	95,00%	Batna
97,00%	93,00%	97,00%	93,00%	Bachar
95,00%	92,00%	95,00%	92,00%	Blida
97,00%	95,00%	97,00%	95,00%	Boumardas
97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	Chlef
99,00%	96,00%	99,00%	96,00%	Costantine
90,00%	81,00%	98,00%	91,00%	Laghouat
97,00%	93,00%	97,00%	93,00%	Oran
96,00%	96,00%	96,00%	96,00%	Ourgla
96,00%	95,00%	98,00%	97,00%	Stif
96,00%	97,00%	96,00%	97,00%	Tiziouzou
96,00%	93,00%	98,00%	91,00%	Tlemcen
94,50%	92,14%	95,36%	92,86%	المعدل

المصدر: BILAN D'ACTIVITE CACOBATPH 2017 ET 2018 (الحوصلة السنوية الصندوق كاكوبات، 2017-2018)

الشكل 04: التصريحات للأجور والأجراء عن بعد



المصدر: إعداد الباحث

- التحليل: بعد اطلاعنا ميدانيا على مخطط وطريقة عمل المؤسسة والجدول الذي يوضح تصريحات المكلفين من أرباب العمل أو مؤسسات الأشغال، عن بعد (TASRIHATCOM) في كل الوكالات القطر الجزائري لسنتي 2017-2018 كل من التصريح العمال والتصريح الشهري أو الفصلي للأجور والأجراء والتصريح السنوي للأجور والأجراء والتصريح بملفات البطالة (Chomage)، وكما تطرقنا سابقا أن 99% من التصريحات تكون عبر البوابة، والباقي لديهم إشكال أما عجز مادي، أو خلل تقني أو تهرب، كما نلاحظ من الشكل الذي يمثل الصرحين الشهر أو الفصلي والتصريح

السنوي اغلب الوكالات التصريحات فيها فوق 90%، وهذا يعكس تنظيم العمل، سوى من ناحية عدد العمال وعدد المصالح، وعدد أرباب العمل، ودراسة الملفات داخل كل وكالة تابعة لكاكوبات CACOBATPH في الجزائر

5.5 مركز الاتصالات (استعلامات كاكوبات)

يأطره طاقم من العاملين متكونين ومدربين تدريباً جيداً لحل جميع مشاكل وانشغالات متعاملي الصندوق، ويعتقد أن الصندوق يؤمن برضا المستخدمين والعاملين العاديين البسطاء، مع ترك صورة فريدة وجيدة لخدمتهم في مركز الاتصالات والاستفسارات، حيث يركز الصندوق على هذا المركز "استعلامات كاكوبات"، والغرض منه تقديم وتسهيل خدمة الصندوق وتقريب الإدارة من المواطنين وتسهيل مهام كلى الجانبين. تم إطلاق هذه الخدمة في 1 جوان 2016، في غضون 12 شهراً تمكن مركز الاتصالات من الرد على أكثر من 30 ألف مكالمة، تم التعامل مع 96% منها بشكل مباشر، 76% منها عاملين، 24% من أصحاب العمل المستخدمين، حيث قدر وقت الخدمة خلال المكالمات 3 دقائق، بينما لا يتجاوز وقت الانتظار 15 ثانية.

6.5 بعض الإحصائيات الخاصة بخدمة الاتصالات:

- نسبة جودة الخدمة 85%؛
 - نسبة الرد في مدة 32 ثانية أو أقل 72.22%؛
 - نسبة الاستجابة لتساؤلات المتصلين 98.59%؛
 - متوسط وقت المكالمات 2.40 دقيقة. (الحوصلة السنوية 2017)
- ### 7.5 نتائج استطلاع للرأي قام بها الصندوق لخدمة الاستعلامات الهاتفية كاكوبات
- الراضين عن وقت الانتظار على الخط 93%؛
 - الرضين عن نوعية الخدمات 98% الإجابة بنعم؛
 - ونوعية الإجابة والصبر 95% راضين؛
 - 10/9 صرحوا ان الخدمات حدت من معاناة التنقل الى الوكالات؛
 - نسبة 88% الراضون لتسوية المعاملات بعد الاتصال. (الحوصلة السنوية الصندوق كاكوبات، 2017-2018)

6. خاتمة

تطرقنا في هاته الدراسة إلى الجانب النظري في الإجابة على الإشكاليات المطروحة، مروراً بمفهوم الإدارة الإلكترونية وواقعها في الجزائر من خلال التوجهات والسياسات والبنية التحتية كما تطرقنا إلى ماهية جودة الخدمة مؤشراتنا. وفي الجانب التطبيقي تناولنا مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر دراسة حالة الصندوق الوطني كاكوبات ACOBATPH (الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء الأشغال العمومية والري) من المؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي، التي تمتاز بخدمة العمل المعاملات الرقمية، من خلال عملية دفع الأشتراكات التي على عاتق المستخدم من لدي عاملهم، فتعتبر نموذجاً للاستقطاب والاستقرار بالتكفل بالعمال في خدمات البناء والأشغال العمومية، حيث هنا العديد من الخدمات حديثة يقدمها صندوق كاكوبات من أجل تعويضاً لعطلهم النظامية بالإضافة إلى البطالة الناتجة عن سوء الأحوال الجوية اعتماداً على تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، عبر البوابة الإلكترونية، وهي من الميزات الرائدة للصندوق كاكوبات من خلال فضاء "تصريحاتكم" الذي أنشئ هذا عام 2012، بالإضافة إلى خدمة الدفع الإلكتروني، واستعمال البطاقات البنكية البريدية الذهبية CIB، وإنشاء حسابات إلكترونية للمتعاملين، والخدمات الاستفسارات بواسطة الهاتف فوصلت نسبة المتعاملات مع المستخدمين وأرباب

العمل في العديد من القطاعات المتعاقدة 95% عن طريق البوابة الالكترونية تصريحا، الذي يعتبر نجاح مخطط العمل في عصرنة خدماته وتحديث آلياته، ومواكبة مختلف التقنيات المستحدثة، فقد حقق الصندوق كاكوبات في مجال خدمة العمل الإلكتروني، حيث أصبح الصندوق كاكوبات يطمح الى علامة الجودة والعالمية ايزو ISO9001 وذلك من خلال تحسين الخدمات المقدمة الإدارية الخاصة بالمتعاملين.

من هنا يمكن القول ان الادارة الجزائرية تسعى باستمرار إلى تحسين جودة الخدمة من خلال الأداء الإلكتروني وبالرغم من التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية بالجزائر، غير أن التحول الإلكتروني يخلق فرصة كبيرة لتحسين جودة خدمات المؤسسة العمومية وتعزيزها، لابد من تضافر جهود كل المؤسسات الدولية والخاصة وجميع افراد المجتمع، للمضي قدما نحو، التحول الرقمي للإدارة الجزائرية وقد توصلنا إلى العديد من النتائج نذكر أهمها:

1.6 النتائج

- اداء الإدارة الالكترونية لدي الصندوق كاكوبات جيد.
- هناك توجه كبير لدى الادرة الجزائرية من أجل تحسن الخدمة العمومية من خلال العمل الإلكتروني.
- ان ممارسة السلطة للتحويل الرقمي يثير فرص كبيرة لتحسين أداء الادارة العمومية وتعزيز خدماتها.
- تطبيق الخدمة الإلكترونية في النظام عمل الإدارة الجزائرية ساهم في تحسين وترقية الخدمات المقدمة، من حيث الاستجابة السرعة والوقت.
- تعتبر المجايلة والتكوين باستمرار من اجل تطوير مهارات العنصر البشري، بإجراء الدورات التدريبية، مساندة للعصرنة من الخدمة الإلكترونية.
- حققت الادارة الجزائرية الاستغلال الامثل للعمل الرقمي والالكتروني، نسبة معتبرة تجاه الريادة وتحسين الخدمات العمومية.

2.6 التوصيات: استنادا على النتائج السابقة الذكر نتقدم بالتوصيات التالية:

- يجب توفير المعدات والأجهزة اللازمة للعمل الإلكتروني من اجل تحسين خدمة الأفراد والمتعاملين؛
- العمل على توفير آليات وجو ملائم من اجل إقبال كل الافراد والمتعاملين على التعامل إلكتروني بسلاسة؛
- إتاحة شبكات الاتصال التواصل داخل المؤسسة وخارجها؛
- استراتيجية استقطاب كفاءات والمهارات المؤهلة لتطبيق الخدمة الالكترونية مع إلزامية المؤسسات على تدريب وتكوين العنصر البشري للإستغلال الامثل للإدارة الالكترونية؛
- إنشاء خلايا تقوم على متابعة وإدارة جودة الخدمة بالمؤسسة؛
- العمل على تحسين أداء الأداة الالكترونية باستمرار.

1. Parasuraman, V, A Zeithaml, و L.L Berry". (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research P49. "Journal of Marketing 41-50 .
2. A.David , & E.Sutter . (1987). La Gestion de L'information dans L'entreprise., France: edition Afnor,diffusion Ayrolles P8.
3. B. Kestemont, & W. Hecq. (2014, may 31). Information technology tools for sustainable development. researchgate, p. 2.
4. Digitization of publica Dministration in polan Donthe exe;ple of the employmente Gajowniczek Tomasz. (2021). Regional FoRmation and development StudieS, no. p29
5. Kamil Boc, o. (l 2019, April). Security of Informationqnd co;unicqion technology. FBIM Transactions..
6. M Alder و T. C. Earle". (2021). Service Quality and Customer Satisfaction: A Structural Equation Approach* "International Journal of Services and Operations Management*", 38(2), 123-145 . P.133
7. Yas A. Alsultanny. (2020, March 24). Innovative Scenarios to Improve Service Quality(Conference Paper: December 2018) . p. 12.
8. ابو الراغب محمد عدنان. (2015). الاتجاهات الحديثة في المواصفات القياسية والجودة. الأردن: وزارة الصناعة والتجارة والتموين الاردنية. ص 144
9. أحمد شمس الدين بوعرار، إسماعيل عموري، ومسعود سعداوي. (2019). واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر. تأليف ملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر. 02.03 ديسمبر. (ص 60).
10. الصندوق كاكوبات. (2017-2018). CACOBATPH ACTIVITE' BILAN D .
11. خميس أبو حبيب محمود صبري. (2009). الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق الفوائد والسلبيات. ملتقى تكنولوجيا المعلومات -3" نحو مجتمع معلوماتي"، (ص 9). كلية تكنولوجيا المعلومات الجامعة الإسلامية بغزة-فلسطين.
12. فؤاد هاشم. (2020). الإدارة الإلكترونية وأثرها على تحسين الأداء المؤسسي. دراسات في الإدارة والأعمال. المجلة العربية للإدارة، ص 10.
13. كريمة بن صالح، وفاطمة الزهراء طلحي. (2018). استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة لبنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي. مجلة نماء لقتصاد المعرفة، ص 62.
14. محمد الطيب خمقاني، سمير بوختالة، وهشام شلغام. (04 و 05 فيفري 2020). اليقظة التكنولوجية ودورها في تحسين تنافسية المؤسسات -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس-وكالة ورقلة. الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الخامسة: أداء المؤسسات في ظل الاقتصاد الرقمي، (ص 640). جامعة ورقلة، الجزائر.
15. محمدي سميحة، وبن سفيان الزهراء. (2019). أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية، دراسة حالة شركة التأمين الجزائرية SAA بشار. مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الخامس، العدد 1.
16. مسعود عوينات، ومحمد حمزة بن قرينة. (يومي 04 و 05 فيفري 2020). بطاقة الدفع الإلكترونية لشركة نפטال أداة لتحسين جودة الخدمة وتحديث أنظمة الدفع. أداء المؤسسات في ظل الاقتصاد الرقمي المنعقد، (صفحة 222). بجامعة ورقلة، الجزائر.
17. مهدي السامرائي. (2007). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي. عمان الاردن: دار جرير للنشر والتوزيع. ص 29
18. نزار عبد المجيد البرواري، ولحسن عبد الله باشيو. (2011). ادارة الجودة مدخل للتميز مفاهيم تطبيقات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. ص 138
19. نعيمة خطير. (العدد الاول 2017). واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.. بين الطموح والتحديات. مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، ص 62.
20. نوال بن عريمة، وباديس بوخلوة. (المجلد، 09 العدد 01: 2023). أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي - دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة. مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، ص 154.
21. وردة قرميطي، وأحمد ضيف. (مجلد 05 العدد 01 جوان 2019). تطبيق الإدارة الإلكترونية كمدخل لتفعيل الاتصال الإداري - دراسة ميدانية بمؤسسة وحدة بريد الجزائر بالجلفة. مجلة نور للدراسات الاقتصادية، ص 30.
22. موقع الصندوق كاكوبات <https://www.tasrihatcom.dz/>