

دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات المؤسسات العمومية الجزائرية

The role of Electronic Management implementation in improving the quality of Algerian public administrations services

بن صالح ماجدة

جامعة 08 ماي 1945 - قالة (الجزائر)، mj.bensalah@gmail.com

تاريخ النشر: 2023/12/30

تاريخ القبول: 2023/12/27

تاريخ الاستلام: 2023/07/23

ملخص:

هدفت هاته الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، هاته الأخيرة التي شهدت خلال السنوات الأخيرة تدهورا ملحوظا مما نتج عنه اكتظاظ رهيب وطوابير من المواطنين المتراحمين على شبابيك مختلف الإدارات العمومية فباتت تعرف بجمهورية الطوابير، لكن الجانب الإيجابي منها هو إدراك الحكومة لضرورة التحول الرقمي في الخدمات العمومية لتفادي مشاكل عدم الرضى والاكتظاظ وما ينجر عنها من خسائر في الوقت والجهد والمال. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر لم يؤثر إلا بقدر بسيط على آراء المرتفقين في الخدمات العمومية، وأن الجزائر ما زالت بعيدة كل البعد عن التحول الرقمي بالرغم من أن عدم التحاق مؤسساتنا العمومية والخاصة بالعالم الرقمي يعني التقادم وعدم القدرة على المنافسة العالمية المبنية على التقدم والتجديد المستمر.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، جودة الخدمة العمومية، التحول الرقمي.

تصنيف JEL: H83، M15، L86

Abstract:

This study aimed to shed light on the role of electronic administration in improving the quality of public service in Algeria, the latter of which has witnessed in recent years a noticeable deterioration, resulting in terrible overcrowding and queues of citizens crowding the windows of various public administrations, so it became known as the Republic of queues, but the positive side of it is the government's awareness of the need for digital transformation in public services to avoid the problems of dissatisfaction and overcrowding and the resulting loss of time, effort, and money.

The study concluded that the application of electronic administration in Algeria had only a slight effect on the opinions of users in public services, and that Algeria is still far from digital transformation, although the failure of our public and private institutions to join the digital world means obsolescence and the inability to compete globally based on Continuous progress and renewal.

Keywords: Electronic Administration, Public Service, Public Service Quality, Digital Transformation.

JEL Classification: L86, M15, H83

1. مقدمة:

إن التزاوج الذي حدث بين العمل الإداري في المؤسسات والإدارات العمومية وتكنولوجيا المعلومات سمح بأتمتة الأعمال الإدارية، مما أفرز عدة مصطلحات حديثة لعل من أهمها الإدارة الإلكترونية، فإذا تكاملت البنى التحتية من أجهزة وبرمجيات وغيرها مع جهود مقدمي الخدمات العمومية في الجزائر، فإن عجلة التقدم في هذا المجال سوف تتواصل بما يحقق التكامل في العلاقة مع العملاء، وذلك بإستخدام القنوات الإلكترونية الحديثة، وهذا ما يتطلب زيادة حجم وتنوع الخدمات الإلكترونية، وأخذ زمام المبادرة في إدخال الخدمات العمومية الحديثة والقنوات الإلكترونية لإيصال هاته الخدمات للمرتفقين لضمان أحسن جودة ممكنة.

ومنه فإن هذا التطور في مجال تكنولوجيا الخدمات، وخاصة الخدمات العمومية، أتاح أمام المؤسسات العمومية الجزائرية فرص لخلق مزايا تنافسية جديدة، لكن السؤال الذي يبقى مطروحا هو ما إذا كان لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية دور في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطن الجزائري. أي أن إشكالية الدراسة تتمحور حول السؤال التالي:

ما هو دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والهيئات العمومية الجزائرية في تحسين جودة الخدمات المقدمة

للمرتفق العمومي؟

وللإجابة على هاته الإشكالية سنقوم بالبحث عن واقع التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية في الجزائر ومقارنته مع التطور الحاصل في جودة الخدمات العمومية عن طريق الإستعانة بإحصائيات وأرقام من مصادر إلكترونية موثوقة وتحليل هاته المعطيات وتفسيرها ومقارنتها مع السنوات الماضية. ولكن قبل ذلك وجب تسليط الضوء على بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة.

1.1 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن مصطلح إداري يقصد به مجموعة الإجراءات والعمليات التنظيمية التي تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات، وبوسائط ووسائل إلكترونية، بغرض تحقيق أهداف المنظمة من تخطيط وتنظيم وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير، ويقصد بالمستفيد هنا المراجع في المؤسسات والهيئات العمومية أو العميل لدى منظمات تجارية، وكذلك الموظف في أي مؤسسة أو منظمة. وتشمل الإدارة الإلكترونية كافة مكونات الإدارة من تخطيط وتنظيم وتنفيذ وتقييم وتحفيز ومتابعة ورقابة. كذلك فإن الإدارة الإلكترونية تعتمد على تطوير الأداء فيها. ومن جانب توضيحي وتكميلي آخر فإننا نستطيع أن نوضح مفهوم الإدارة الإلكترونية بأنه يعني ما يلي:

- ✓ إدارة بلا ورق، فهي تشمل مجموعة من الأساسيات، حيث يوجد الورق ولكن لا يستخدم بكثرة، ويجل محله الأرشيف الإلكتروني والأدلة الإلكترونية والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية؛
 - ✓ إدارة بلا مكان، فقد تعتمد بالأساس على الهاتف المحمول مثلا؛
 - ✓ إدارة بلا تنظيمات جامدة؛
 - ✓ إدارة بلا زمان، فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم الواحد وسبعة أيام في الأسبوع.¹
- ولقد تنوعت تعاريف الإدارة الإلكترونية وإختلفت باختلاف آراء المفكرين والمهتمين بهذا المجال؛ وقد تعرضوا لهذا المفهوم على النحو الآتي:

عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها "وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلا عنها ولا تهدف إلى إنهاء دورها وهي

إدارة بلا ورق، إلا أنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية".²

كما عرفت على أنها "إدارة بلا مكان وتعتمد أساسا على الهاتف المحمول، وهي أيضا إدارة بلا زمان حيث تعمل 24/24 ساعة 7/7 أيام 365 يوم أي العالم يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة".³

وعرفت أيضا على أنها "عملية يتم من خلالها تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية؛ بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل التقليدية كوسائل الاتصال المباشرة".⁴

وعرفت كذلك على أنها "العملية الإجرائية والعملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال؛ في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة دون حدود من أجل تحقيق أهدافها".⁵

كما عرفت الإدارة الإلكترونية كذلك بأنها "مدخل من مداخل الإدارة الحديثة التي تعمل على إستيعاب وإستخدام البنية التحتية لتقنيات المعلومات والاتصال في ممارسة وظائف العمليات الأساسية للإدارة والأنشطة إلكترونية في منظمات إلكترونية تقوم بإستخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال".⁶

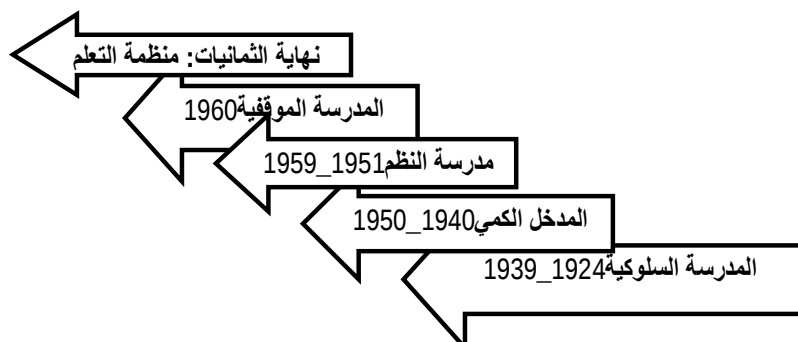
كذلك تم تعريفها على أنها "الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الطريقة الإلكترونية من أجل الإستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد".⁷

وعرفت الإدارة الإلكترونية أيضا على أنها "عملية مكننة جميع ونشاطات ومهام المؤسسة الإدارية إعتمادا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تحقيق استخدام الورق وتبسيط الإجراءات، والقضاء على الروتين للربط مع الحكومة الإلكترونية في وقت لاحق".⁸

2.1 التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة الإلكترونية هي إمتداد للمدارس الإدارية وتطورها وكذا امتداد للتطورات التكنولوجية في الإدارة، فمن الناحية الإدارية تطورها من المدرسة التقليدية عام 1890م، ثم مدرسة العلاقات الإنسانية السلوكية سنة 1940م، ثم مدرسة النظم عام 1951م، ثم المدرسة الموقفية عام 1960م، ومن ثم مدخل منظمة التعلم نهاية 1980م، ليتم بعد ذلك صعود الإدارة الإلكترونية لاحقا عام 1995م.⁹

الشكل رقم (1): تطور المدارس الإدارية



المصدر: مصطفى كولار وآخون، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، دون طبعة، 2019، ص 27.

مما سبق يمكن إستنتاج أن الإدارة الإلكترونية هي الأنشطة الإدارية التي يتم تنفيذها إلكترونيا بواسطة الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا النظم والوسائل الإلكترونية، وقد كان لظهور الحاسبات والأتمتة وتطور التقنيات ووسائل الإتصال دور كبير في بروز الإدارة الإلكترونية، فهي إدارة مثل باقي الإدارات الأخرى، إلا أن عملها يتم إلكترونيا ورقميا أكثر منه ورقيا، وفلسفتها تبرز اللاحدودية المهنية أي لا حدود للعمل الإداري، كما لا زمان له، فهذان المفهومان يتنافيان مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.

ومن هنا فإننا نستطيع القول بشكل عام بأن الإدارة الإلكترونية هي تحول كافة العمليات المتعلقة بإدارة شؤون المنظمة من التعاملات التقليدية والورقية إلى إدارة هاته العمليات، من خلال إستخدام الوسائل التكنولوجية المتطورة والحديثة وفق تقنية عالية المستوى، تختصر الزمن وترفع قيمة المتوج والخدمة وتسهل وصوله للعملاء بأقل تكلفة ممكنة، والتي يشترط فيها عديد التزامات، من بينها أن يكون من يديرها يتمتع بمواصفات فريدة منها ما يلي:¹⁰

- ✓ الابتكارية؛
- ✓ أن تكون لديه المعلومة حاضرة؛
- ✓ يتصف بالحيوية دائما؛
- ✓ متعدد المعارف؛
- ✓ أن يعتمد نظام الذاكرة المؤسسية لإدارة موارد المؤسسة إلكترونيا؛
- ✓ حفظ كافة الوثائق والأعمال بطريقة إلكترونية؛
- ✓ إدارة الأعمال عن بعد؛
- ✓ التحول إلى المجتمع اللاورقي؛
- ✓ ضبط الحضور والانصراف والاجتماعات إلكترونيا؛
- ✓ اعتماد دليل إتصال داخلي وصادر ووارد إلكتروني،
- ✓ حماية وسرية تداول المعلومات والبيانات في أقل وقت وبأقل التكاليف؛
- ✓ منفتح ديناميكيا واسع الإطلاع ومتابع لما يجري في حقل التطورات التقنية.

3.1 الفرق بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والإدارة الرقمية:

إن الإدارة الإلكترونية هي مجموعة من العمليات التنظيمية التي تربط بين المواطن المستفيد، المراجع في الدوائر والمؤسسات الحكومية، بمصادر معلومات هو بحاجة لها، بوساطة الوسائل الإلكترونية، لغرض تحقيق أهداف المؤسسة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير. والمستفيد عادة هو الشخص المراجع في الدوائر الحكومية، أو العميل لدى شركات تجارية، وأحيانا الموظف المتابع، في أية مؤسسة أو منشأة معنية بتوفير المعلومات. ومن هاته المنطلقات فإن الحكومة الإلكترونية ستكون وجها من أوجه الإدارة الإلكترونية، تختص وتعمل على إدارة الشؤون العامة للدولة.¹¹

كما وأستخدم مصطلح الإدارة الرقمية مع العديد من المصطلحات المستخدمة في ميدان الإدارة على نحو عام، كالإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والمنظمة الافتراضية وغيرها. إذ أن إستخدامها في بداية الأمر كانت على بناء أنها مرادفات، في حين أدت جهود الباحثين في مجال تأصيل المفهوم وتوجيه إستخداماته ضمن الوجهة العلمية الصحيحة، ساعد في اختيار المصطلح وإستخدامه إستخداما علميا معرفيا وموجها نحو إستهداف تنفيذ مهام محددة وموصوفة على نحو دقيق وأدى هذا الأمر إلى إمكانية البحث في المجال المعرفي الذي ينتمي إليه هذا المصطلح.

إن مفهوم الإدارة الرقمية *Digital Management* يتصل بالأساس بمعنى كلمة رقمي *Digital* التي أخذت من الكلمة اللاتينية *Digitus* والتي تعني رقم حسابي. وأستخدمت الكلمة في أقدم الوسائل الحسابية عند الإغريق في نظام العد 0،1.

والكل يعلم أن بطء العملية الحسابية ضمن الإمكانيات التقليدية كانت وراء الأداء الإداري التقليدي القائم على التدوين اليدوي والتوثيق الورقي، في حين أن التطوير إستمر لتلك العمليات، وجاءت ملازمة للتحديث في الوسائل والأدوات المستخدمة، وهذا ما تشهده الإدارة في الوقت الحالي، إذ أن عملية تخزين المعلومات ومعالجة عملياتها الحسابية 0،1 تتم بسرعة فائقة جدا تصل أحيانا إلى مليار عملية حسابية في الثانية الواحدة. ومن هذا المنطلق أصبح التحويل الرقمي ظاهرة واسعة الإستخدام في تنفيذ الكثير

من العمليات الإدارية كالرسائل الرقمية والتوقعات الإلكترونية والنقود الرقمية وغيرها في سياق تحول المعلومات إلى *BIT* هو أصغر وحدة قياس في الحاسوب وهو رقم واحد أو صفر وكل ثمانية منه تسمى بايت، حسب التعبير الشائع الذي قدمه البروفيسور نيجروبونت في كتابه الرقمي الذي نشره سنة 1995، وتم تشبيه عملية التحويل في المعالجات الرقمية كتلك التي تمثل تحويل الأشياء المادية إلى أشياء غير مادية أي إلى ذرات متناهية الصغر وهكذا استخدمت التقنية الرقمية في مجالات الاتصالات الحديثة والتي تعد هاته الاتصالات الجهاز العصبي الذي تركز عليه الإدارة الرقمية.¹²

والجدول التالي يلخص طبيعة كل من الإدارة الإلكترونية والإدارة الرقمية والحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية.

الجدول رقم (1): الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة الرقمية والحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية

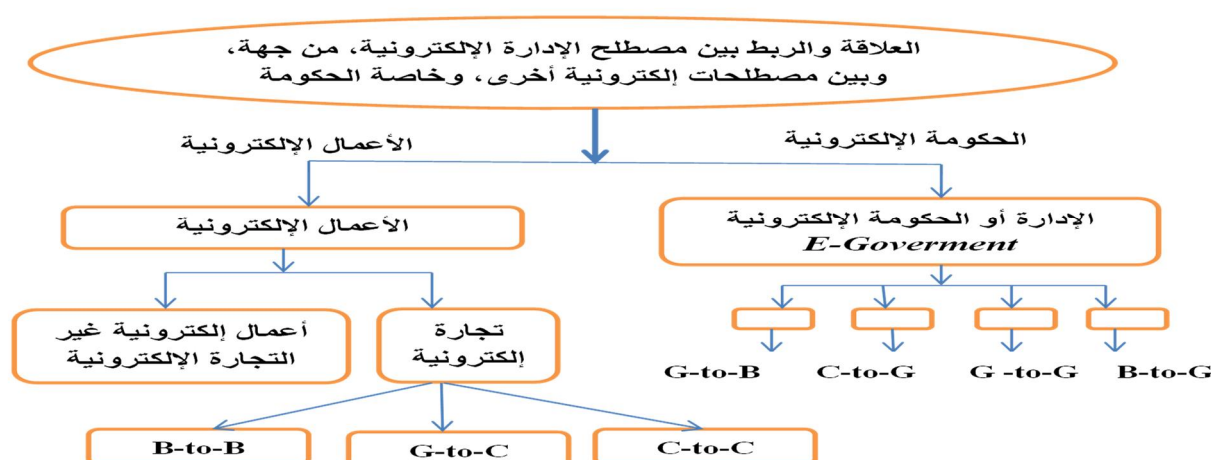
الحكومة الإلكترونية <i>Electronic Management</i>	الإدارة الرقمية <i>Digital Management</i>	الحكومة الإلكترونية <i>Electronic Government</i>	الحكومة الذكية <i>Digital Government</i>
● مكنته العمل الإداري داخل الإدارة الخاصة أو العامة. ● تبادل البيانات الإلكتروني بين أقسام الإدارة المختلفة. ● الهدف من الإدارة الإلكترونية هو زيادة كفاءة عمل الإدارة وذلك بالتحول الرقمي سطحيًا أو جزئيًا حسب الإمكانيات المتوفرة.	● تبادل البيانات إلكترونياً وإلغاء الورق نهائياً بين مختلف أقسام الإدارة وإحلال الهوية الرقمية والتوقيع الإلكتروني وغيرها من النظم الحيوية وتقنيات الذكاء الاصطناعي كبصمة الوجه والعين في المعاملات مع الزبائن. ● الهدف من الإدارة الرقمية هو تعظيم المكاسب من خلال التحول الرقمي في الإدارة تحولاً جذرياً حتى النخاع.	● تنفيذ السياسات المسطرة من قبل الحكومة وخاصة الخدمات العمومية الأكثر جدوى وأهمية بالاعتماد على الإدارة الإلكترونية ● الهدف من الحكومة الإلكترونية هو زيادة كفاءة أعمال الحكومة وتقريب الإدارة من المواطن.	● توفير أهم الخدمات العمومية على تطبيقات الهواتف والأجهزة الذكية والاعتماد على تكنولوجيا الأشياء. ● الهدف منها هو أيضاً تقريب الإدارة العمومية من المواطن لكن بكفاءة وجدوى أكبر من الحكومة الإلكترونية.

المصدر: من إعداد الباحثة بالإطلاع على عدة كتب ومقالات ومواقع إلكترونية

هذا ويعكس الشكل الموالي العلاقة بين مصطلح الإدارة الإلكترونية والمصطلحات الإلكترونية الأخرى وخاصة مصطلح

الحكومة الإلكترونية:

الشكل رقم (2): العلاقة بين مصطلح الإدارة الإلكترونية والمصطلحات الإلكترونية الأخرى



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، "الحكومة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص 124.

2. مميزات وأهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية:

1.2 مميزات الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بالخصائص التالية:¹³

- ✓ أنها عملية إدارية؛
- ✓ الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال: وهذا ما يفسر البعد الإلكتروني في مصطلح الإدارة الإلكترونية، وتتمثل هاته الإمكانات فيما يلي:
- التشبيك الفائق: وهذا التشبيك يعمل في ظل تعظيم إمكانات الشبكة وفق قانون يقوم على أن القيمة الحقيقية لكل شبكة ذات إتصال بإتجاهين تعادل مربع إمكانات عدد المشاركين فيها؛
- التفاعل الآني وعلى مدار الساعة: حيث أن الإنترنت في تفاعل حي ومباشر وبالوقت الحقيقي سواء بين العاملين أو بينهم وبين الزبائن والموردين والأطراف الأخرى، كما أن الإنترنت تعمل على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع أي دون توقف؛
- السرعة الفائقة؛
- التفاعل في كل مكان: حيث أن الإنترنت وشبكات الأعمال توفر إمكانات التفاعل والعمل في الوقت الحقيقي مع العاملين أو الزبائن الموجودين في كل مكان عبر العالم بسهولة وبتكلفة إتصال منخفضة جدا.
- ✓ الموارد والعمل عن بعد وبلا حدود.

2.2 أهداف الإدارة الإلكترونية:

يمكن تلخيص أهداف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:¹⁴

- ✓ تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يرتبط بها من عمليات؛
- ✓ زيادة كفاءة عمل الإدارة؛ وذلك من خلال تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات؛
- ✓ تحجيم عامل العلاقة المباشرة بين الإدارة والزبون إلى أقصى حد ممكن أو إلغائها، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والوساطة والنفوذ؛
- ✓ القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به؛
- ✓ توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية؛
- ✓ إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي التقليدي وإستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني؛
- ✓ إلغاء ما يسمى بعامل المكان. إذ أن الإدارة الإلكترونية تؤمن تحقيق تعيينات الموظفين، والتخاطب معهم، ومراسلتهم بإرسال الأوامر والتعليمات لهم. وكذلك الإشراف على الأداء، وإقامة الندوات، والمؤتمرات، من خلال المؤتمرات الفيديوية، أو ما يسمى الفيديو كونفرانس *Vidio Conference* أو المؤتمرات؛
- ✓ إلغاء تأثيرات عامل الزمن، والوقت؛
- ✓ سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة.

3.2 أهمية الإدارة الإلكترونية:

- إن الإهتمام الكبير الذي يوليه العالم لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هاته الأخيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا للمزايا التي تحققها والتي من أهمها ما يلي:¹⁵
- ✓ تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات المقدمة، ومنه إختصار وقت إنجاز

المعاملات الإدارية المختلفة؛

- ✓ تسهيل إجراء الإتصال بين الدوائر المختلفة للمنظمة، وكذلك مع المنظمات الأخرى؛
- ✓ الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المنظمة؛
- ✓ تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابيا على المنظمة؛
- ✓ عدم الحاجة إلى أماكن خاصة بالحفظ والتوثيق لتقليل استخدام الورق وإستغلال أماكن الحفظ والإستفادة منها في أمور أخرى.

كما يمكن أن تبرز أهمية الإدارة الإلكترونية من خلال المميزات التي يمكن تحقيقها والتي نذكر منها ما يلي: 16

- ✓ إدارة ومتابعة الإدارة المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية؛
- ✓ تركيز نقطة إتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
- ✓ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة؛
- ✓ تقليل معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
- ✓ تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة؛
- ✓ توظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛
- ✓ توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية، والتعلم المستمر وبناء المعرفة؛
- ✓ سهولة عقد الإجتماعات عن بعد بين الإدارات المتابعة جغرافيا.

3. جودة الخدمات العمومية:

1.3 مفهوم الخدمة العمومية:

تعرف الخدمة العمومية على أنها: "تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بوساطة مؤسسة عمومية كإستجابة لحاجة عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والإستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة". 17

2.3 مفهوم جودة الخدمات العمومية:

يعد مفهوم الجودة في الخدمات أكثر صعوبة في قياسه من الجودة في السلع المصنعة، على إعتبار أن الشيء الذي نحاول قياسه مجرد وليس ماديا، ولا يحمل صفة الديمومة ويتعلق بالعوامل الذاتية النفسية. 18

• ويمكن تعريف جودة الخدمة بأنها: "الفجوة أو الإنحراف ما بين توقعات الزبون للخدمة وإدراك الجودة بعد إستهلاك الخدمة". 19

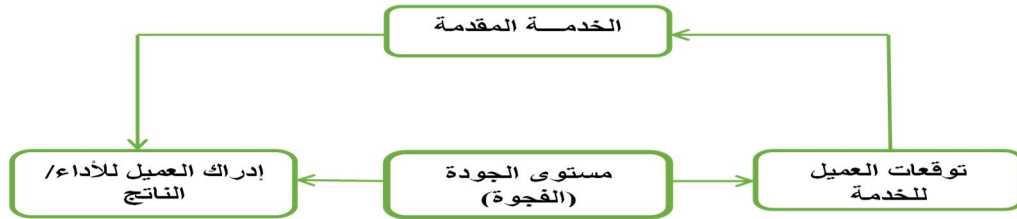
• وتعرف أيضا بأنها: "قياس مدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين". 20

ونظرا للخصائص العامة المميزة للخدمات قياسا على الخصائص العامة للسلع المادية، نجد أن هناك صعوبة في تعريف جودة الخدمة، وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهاته الخدمة، أو أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.

وفي واقع الأمر، فإن هاته التعريفات وغيرها، قد تركزت حول حقيقة أن "الجودة المدركة" هي حكم أو تقدير شخصي للعملاء، ويعني ذلك أن أي تعريف لجودة الخدمة يجب أن يكون من منظور العميل.

وهذا ما يمكن توضيحه من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (3): مفهوم جودة الخدمات



المصدر: أحمد شعبان محمد علي، "التسويق والخدمات المصرفية"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2018، ص 233. ووفقا لهذا الشكل فإنه إذا توافقت الجودة المدركة للعملاء للأداء أو الناتج من الخدمات مع توقعاتهم له، فإنه سوف يتولد لديهم رضى أو قناعة عادية غير متميزة عن الخدمات المقدمة، أما إذا تجاوز الأداء أو الناتج من الخدمات للتوقعات فإن الخدمات تعد متميزة.²¹

وما ينطبق على جودة الخدمات يمكن إسقاطه على جودة الخدمات العمومية بمختلف أبعادها.

4. دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر:

1.4 واقع التحول الرقمي وتطبيق الإدارة والحكومة الإلكترونية في الجزائر:

بعد مرور عام كامل على إطلاق التجمع الجزائري للناشطين في الرقميات، نشر مرصد *GAAN* الرقمي لقياس رقمنة المؤسسات الجزائرية نتائج مراجعته الإحصائية لمواقع المنظمات الإلكترونية. هذا التقييم هو الأول من بين سلسلة من الدراسات التي ينوي مرصد *GAAN* إجرائها لإستكمال بارومتر قياس الرقمنة في الجزائر. إن فكرة الحكومة الإلكترونية تحدد إستخدام الأدوات الرقمية والتكنولوجية من قبل المنظمات الحكومية، فهي تهدف إلى تعزيز القرب من المواطنين وتحسين جودة الخدمات العمومية، وتعتبر الدراسة التي أجراها مرصد التجمع الجزائري للناشطين في الرقميات خطوة أولى في قياس الرقمنة على المستوى الوطني. ولهذا السبب تم فحص وتقييم 48 موقعا رسميا للوزارات ومؤسسات الدولة والهيئات العمومية على سلم مجموع 100 نقطة. وإستخلصت هاته الدراسة مجموعة من الإستنتاجات كالآتي:

أ. تكنولوجيا سريعة الإستجابة وتجربة الهاتف الذكي:

أصبح مستخدمو الإنترنت الآن أنفسهم هم مستخدمين للهاتف المحمول أيضا، وأسرع مما نعتقد. حيث أن أكثر من 70٪ من المواطنين الجزائريين يستخدمون الإنترنت بواسطة الهاتف المحمول. لذلك لا داعي للإشارة بالحاجة الملحة لوجود موقع إلكتروني مؤسسي، ناهيك عن موقع إلكتروني حكومي، وأن يكون له واجهة تتلاءم مع الأجهزة الذكية من أجل تسهيل الإبحار لزوار المواقع الإلكترونية، وتحسين "تجربة المستخدم". لسوء الحظ، فإن 75٪ من المواقع الحكومية التي تم مراجعتها حصلت على درجات أقل من 50 نقطة من إجمالي 100 وذلك وفقا لأداة *Speed Insights Page* لـ *Google*.

ب. أداء الحاسوب:

إذا كانت نتائج المواقع الحكومية غير مرضية على أجهزة الهواتف المحمولة، فإن أدائها على الحواسيب الآلية، أي على متصفحات الويب المفتوحة بإستعمال أجهزة الحاسوب، ليس مشجعا أيضا. وفقا لأداة التحليل *Google*، فإن 43٪ أو ما يقارب نصف مواقع الويب التي تم مراجعتها لا تسجل أكثر من 50 من أصل 100 نقطة فقط من ناحية الأداء على الحاسوب.

ت. WWW. الشهر:

100٪ من المواقع التي تم تحليلها تستخدم إسم المجال *dz*، وهو أمر مطمئن للغاية. ومع ذلك لا يمكن الوصول إلى 8٪ من المواقع بكتابة 3 مرات *W* قبل إسم المجال (*www.nomdedomaine.dz*) و49٪ لا يمكن الوصول إليها بدون

WWW. يجب أن تكون المواقع قابلة للوصول بواسطة كتابة WWW أو دوتها، حيث يقوم بعض مستخدمي الإنترنت بكتابة عنوان الموقع بإضافة W بينما يكتبه الآخرون دونه.

ث. الإيواء المحلي للمواقع مسألة سيادة وطنية:

في عصر الاقتصاد القائم على العلم والمعرفة، أصبحت البيانات قضية إقتصادية رئيسية. حيث تعتمد الكثير من دول العالم على لوائح لحماية سيادة البيانات الخاصة بهم. تمثل هاته النقطة بلا شك الجزء الإيجابي من الدراسة التي أجراها GAAN، بما أن 95٪ من المواقع المقدمة لهذا البحث مستضافة في بلدنا و 100٪ منها لديها إسم مجال DZ.

ج. قضية الأمن:

أمن منصة الويب هي مسألة مهمة ومعقدة للغاية، فالعشرات من معايير التقييم كان بإمكانها أن تكون دراسة كاملة. كجزء من هذا التحليل الأولي، تم التساؤل عن معيار واحد فقط: شهادة SSL، وتعد شهادة SSL بالتأكيد واحدة من أهم وسائل الحماية الأساسية للنشر على موقع الويب، تضمن هاته "الشهادة" صحة الموقع المتعلقة بهويته، وتؤمن البيانات المنقولة منه وإليها مشفرة وآمنة في حالة إعتراضها من قبل طرف ثالث مضر، وقد إتضح أن 85٪ من المواقع التي تم تدقيقها لا تملك هاته الشهادة.

ح. ترتيب المواقع:

صنف المرصد في نهاية البحث المواقع التي تم بالفعل تقييمها وفقا للدرجة التي حصل عليها من إجمالي 100 نقطة. عموما، حقق موقع وزارة الدفاع فقط درجة أداء أعلى من 80٪. يشمل الترتيب العديد من المواقع التي حصلت على درجات أقل من 50 نقطة أو أقل من المتوسط. ويهدف هذا التصنيف إلى جذب إنتباه مديري المواقع الحكومية لتولي مهمة صيانة واجهتهم بشكل فعال، فهاته هي الدعائم الأساسية للتقرب من المواطنين والخطوة الأولى نحو مسعى الحكومة الإلكترونية ورقمنة الخدمات العمومية.²² والجدول التالي يقدم لنا وبالأرقام مؤشرات نمو الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية في الجزائر لسنة 2022:

الجدول رقم (2): مؤشرات نمو الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية في الجزائر لسنة 2022

<u>E-Government (2020 EGDI)</u>	0.5611
2022 Rank	112
Group	HEGDI
Rating Class	H1
2020 Rank	120
Change	-8
<u>E-Participation (2022 EPART)</u>	0.2273
2022 Rank	148
2020 Rank	183
Change	-35

Source: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria/dataYear/2022> 10:00 الساعة 2023-2-2 أطلع عليه بتاريخ

حيث نقرأ من الجدول أعلاه أن الجزائر قفزت بعدة مراتب في سنة 2022 مقارنة بسنة 2020 حيث أصبحت تحتل المرتبة 112 في سنة 2022 بعدما كانت تحتل المرتبة 120 في عام 2020 أي أنها تقدمت على ثنائي دول أخرى في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية،

كما وسجلت تقدما كبيرا في المشاركة الإلكترونية والتي تعكس مدى توفير المعلومات للمواطنين من قبل الحكومة ومدى إشراكهم في القرارات العامة للدولة. حيث احتلت الجزائر حسب الجدول أعلاه المرتبة 148 عالميا سنة 2022 مسجلة بذلك تقدما كبيرا قدر ب 35 مرتبة، حيث احتلت المرتبة 183 سنة 2020، أي قبل سنتين فقط.

وفيما يلي ملخص لمؤشرات الحكومة الإلكترونية من سنة 2003 إلى غاية سنة 2022

الجدول رقم (3): مؤشرات نمو الحكومة الإلكترونية في الجزائر من سنة 2003 إلى غاية سنة 2022

E-Government Development Index	2022	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004	2003
Algeria (Rank)	112	120	130	150	136	132	131	121	123	118	91
Algeria (Value)	0.5611	0.5173	0.4227	0.29991	0.31064	0.36077	0.3181	0.3515	0.32423	0.32476	0.36993

Source: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria/dataYear/2022> 15:00 الساعة 2023-2-2 أطلع عليه بتاريخ

كما ويلخص الجدول الموالي حوصلة لمؤشرات الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الحكومة الجزائرية لسنة 2022:

الجدول رقم (4): حوصلة لمؤشرات الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الحكومة الجزائرية لسنة 2022

القيم	نوع المؤشر
0.3743	مؤشر الخدمات عبر الإنترنت 2022
0.6154	الإطار المؤسسي
0.6	تقديم المحتوى
0.3867	تقديم الخدمة
0.2273	مؤشر المشاركة الإلكترونية
0.5294	التكنولوجيا
0.5611	مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية لسنة 2022

المصدر: من إعداد الباحثة بالإطلاع على تقرير الأمم المتحدة حول مسح الحكومة الإلكترونية 2022 على الموقع

<https://publicadministration.un.org>

وكمثال يحتذى به فقد أطلقت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب برنامجا أطلق عليه إسم برنامج "المسافر الذكي" في دبي في الإمارات العربية المتحدة، والذي يتميز بالخدمة السلسلة للبوابات الذكية البالغ عددها 122 بوابة موزعة في صالات المغادرين والقادمين في مطارات دبي، والتي تم تحديثها بحيث يمكن للمسافرين المسجلين مسبقا في النظام من المرور عبرها من خلال بصمة العين دون الحاجة إلى استخدام وثائق السفر المعتادة، وذلك بمجرد النظر للشاشة في النقطة الخضراء الموجودة في البوابة ليتم التعرف عليه من خلال بصمته الوجه والعين في فترة تتراوح بين خمس إلى تسع ثواني فقط، وذلك اعتمادا على حركات وخطوات المسافر وإلتقاط بيانات الوجه عبر الأنظمة بحسب حركة المسافر.²³

2.4 مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

يبين الجدول التالي مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة الإلكترونية في الجزائر وتطورها ما بين سنتي 2021 و2022 كما يلي:

الجدول رقم (5): مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	36.11	34.59
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	60.00	20.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	27.05	17.35
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	20.68	23.32
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	6.07	7.61
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	31.72	27.82
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	20.40	21.56
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	5.56	0.00
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	24.98	24.98
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	6.97	5.80
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	0.00
التشغيل البيني بين القنوات	6.91	3.20
مستوى الأمن على القنوات	55.00	39.00
مستوى توفر البيانات المفتوحة	41.05	39.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	32.63	27.00

Source: <https://www.unescwa.org/sites/default/files/pubs/pdf/government-electronic-mobile-services-gems-maturity-index-2022-arabic.pdf>. P36.

من خلال الجدول السابق وعلى مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، يمكن ملاحظة التقدم الحاصل في مستوى توفر الخدمات عبر النقال، وتوفر التطبيقات على المنصات النقالة وتوفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية، بالمقابل يمكن ملاحظة انخفاض لقيم سائر المؤشرات عموما خاصة فيما يتعلق بتوفير خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابات الإلكترونية والنقال.

5. خلاصة:

رغم الجهود المبذولة من قبل الحكومة الجزائرية للارتقاء بالخدمات العمومية من خلال تجسيد مبادئ الإدارة الإلكترونية في الهيئات الحكومية إلا أن التحسن في جودة الخدمات المقدمة لم يتجاوز الحدود الدنيا له، والفارق الذي كان مأمولاً أن تحققه في الوقت والجهد والتكلفة بالكاد يمكن الحديث عنه بإحتشام بسبب عوامل وعوائق كثيرة تمثلت في البطء الشديد في سرعة الإنترنت حتى مع تطبيق الجيل الخامس، وضعف التحكم في التقنيات الحديثة من قبل المواطنين الجزائريين ناهيك عن إنعدام الثقة وتفضيلهم الخدمة التقليدية على الخدمة الذاتية بالأساس. فنجد أنه من الصعب الحديث عن جودة الخدمات العمومية المقدمة إلكترونياً عن طريق الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية بصفة عامة مقابل التقليدية منها قبل أن تحقق بالأساس شروط ومبادئ الخدمة العمومية وهي العدالة والمساواة والإستمرارية والمجانبة النسبية.

ومن خلال ما سبق يظهر لنا جلياً أن النمو الذي عرفته الإدارة الإلكترونية في الجزائر سواء بالنسبة للمنظومة المؤسساتية في الدولة خلال الفترة الأخيرة خصوصاً في مجال الحكومة الإلكترونية لمواكبة عصر السرعة والمعلومات، والتنافس في تقديم الخدمات العمومية وفقاً لمعايير الجودة العالمية كان بفضل الجهود والسياسات المسطرة من قبل الحكومة والمنفذة من خلال مختلف هيئاتها ومؤسساتها العمومية لخلق بيئة إدارية إلكترونية حديثة تهدف إلى التحسين المستمر في الخدمات العمومية من حيث الدقة والسرعة والكفاءة مكنتها من التقدم في الترتيب العالمي في هذا المجال بثماني مراتب، وهو إنجاز لا يمكن إنكاره خاصة في ظل الظروف الراهنة، إلا أن هاته الجهود لم تنجح في تحسين جودة الخدمة العمومية بالشكل المطلوب.

6. التوصيات:

إن التحول الرقمي يحتاج تحولا وظيفيا وتحولا ثقافيا في المنظمة وتحولا في طريقة التعامل مع العملاء لذلك فالتحول الرقمي في الإدارة الجزائرية لا يزال تحولا سطحيا. لأن التحول الرقمي لا يشمل فقط مكينة الأعمال الإدارية وإدخال التكنولوجيا الحديثة في عمل الإدارة ولكن ينبغي أيضا مراعاة التحولات الأساسية التالية:

- ✓ التحول أو التغيير في ثقافة المنظمة وعملائها، ومواجهة مقاومة التغيير الناتجة عن خوف بعض الموظفين من فقدان مناصبهم وذلك لأن إدخال التكنولوجيا قد يسبب الإستغناء عن بعض الوظائف التقليدية؛
- ✓ التحول البشري: ويعني تدريب وتأهيل المورد البشري ورفع مستوى كفاءة وفعالية أدائه ليتماشى مع التحول الرقمي الحاصل في الإدارة وهنا نتحدث عن مصطلح جديد ألا وهو "أتمتة الموارد البشرية"؛
- ✓ إعادة هندسة الإجراءات والخطوات الآلية أو البشرية، والمقصود بالإجراءات هنا هو مجموع المراحل المتبعة من قبل الإدارة لتحقيق أهدافها وتلبية حاجات زبائنها مثلا إجراءات إصدار الوثائق الثبوتية أو تجديد جواز السفر، لإعادة هندسة الإجراءات تعني تغيير في هاته الإجراءات والخطوات بما يتماشى ومتطلبات التحول الرقمي؛
- ✓ الحصول على المعلومات: والتي أصبحت تسمى بنفط العصر الحديث و إستراتيجية الإدارة في الإستفادة من هاته المعلومات؛
- ✓ التحول الرقمي في الإدارة الجزائرية يحتاج لبنية تكنولوجية وقانونية وبشرية قوية، وهو شرط لا تزال الحكومة تعمل على تحقيقه بإعتبارها حديثة العهد في مجال الإدارة الإلكترونية؛

✓ التحول الرقمي في الإدارة الجزائرية يحتاج إلى قادة مقتنعين ومطلعين على آفاق التطور التكنولوجي وواعين لضرورة إستبدال الإدارة التقليدية بالإدارة الإلكترونية، وليس لمدراء مسنين ومتعبين لا علاقة لهم بروح التغيير الشبابية وللأسف نحن في الجزائر نجلس على مقاعد المناصب العليا من نجلسهم في مقاعد الحافلة وهم المسنون. وهنا يجب إقناع المؤيدين لفكرة الخيرة تأتي بسنوات العمل الطويلة بفكرة أن التحكم في التكنولوجيات الحديثة هو ما يحقق التفوق ويقود نحو النجاح والإستمرارية؛

✓ التحول الرقمي في مجال الإدارة العمومية يحتاج من قبل المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة والإنترنت وتطبيقات الهاتف الجوال المختلفة والإستعداد لتلقي الخدمة الذاتية دون وساطة موظفي الإدارة.

6. الهوامش والإحالات:

- ¹ عامر إبراهيم قنديلجي، "الحكومة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ، الطبعة الأولى، 2015، ص ص 121-122.
- ² زيد منير عبوي، "الإدارة واتجاهاتها المعاصرة"، دجلة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص 201.
- ³ محمد المحمود الخالدي، "التكنولوجيا الإلكترونية"، دار كنوز المعرفة للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص 19.
- ⁴ محمد صادق إسماعيل، "الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية"، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2010، ص 13.
- ⁵ نجم عبود نجم، "الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية-الوظائف-المجالات"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون طبعة، 2012، ص 223.
- ⁶ عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، "الإدارة الإلكترونية-مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة-"، دار المناهج، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2013، ص 64.
- ⁷ صفاء فتوح جمعة، "مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية"، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2014، ص 9.
- ⁸ نادية إبراهيم السيد هندي، "الإدارة الإلكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية"، المجلة العلمية لكلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية جامعة الإسكندرية، مصر، المجلد 2، العدد 3، 2017، ص 110.
- ⁹ مصطفى كولار وآخرون، "الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية"، ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، 2019 دون طبعة، 2019، ص 27.
- ¹⁰ محمد محمود الخالدي، "التكنولوجيا الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الصحافة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الإدارة الإلكترونية، الاتصالات الإلكترونية، المدارس الإلكترونية"، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص 21.
- ¹¹ عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سبق ذكره، ص 121.
- ¹² خيري مصطفى كنانة، "التجارة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص ص 290-291.
- ¹³ نجم عبود نجم، "الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية-الوظائف-المجالات"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، طبعة منشورة على الإنترنت، 2009، ص ص 159-160.
- ¹⁴ عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سبق ذكره، ص ص 125-126.
- ¹⁵ علاء عبد الرزاق السالمي، "الإدارة الإلكترونية"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون طبعة، 2008، ص ص 37-38.
- ¹⁶ محمود القدوة، "الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة"، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون طبعة، 2010، ص 201.
- ¹⁷ المرسي السيد حجازي، "إقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، دون طبعة، 2004، ص 29.
- ¹⁸ رعد حسن الصرن، "عولمة جودة الخدمات المصرفية"، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع ومؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، وعمان، الأردن، دون طبعة، 2007، ص 66.
- ¹⁹ علي السلمي، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9000"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون طبعة، 1995، ص 18.
- ²⁰ بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، "تسويق الخدمات"، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون طبعة، 2007، ص 257.
- ²¹ أحمد شعبان محمد علي، "التسويق والخدمات المصرفية"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2018، ص 233.
- ²² <https://www.akhersaa-dz.com/2021/01/10>، طلع عليه بتاريخ 2022-3-13 الساعة 10:00.
- ²³ <https://bit.ly/2ZJx192>، أطلع عليه بتاريخ 2022-4-17 الساعة 14:10.