جامعـة عمـــــــــار ثليجي الاغواط

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

مذكرة بعنوان :

دور الرقمنة في إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر

دراسة حالة " الصدوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء" بالاغواط

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم السياسية

تخصص : إدارة الموارد البشرية

إعداد الطالبين :

- بن عجيلة مُحَّد بلال
- بن يعقوب مُحَّد الصديق

إشراف الأستاذ :

- بغداد قرزو

لجنة المناقشة :

الأستاذ : ..... ميلودي مُحَّد.....رئيسا

الأستاذ:.....قرزو بغداد.....مشرفا و مقررا

الأستاذ :.....بن المداني عامر.....مناقشا

السنة الجامعية : 2018/2017

إهداء

اهدي هذا العمل المتواضع الى التي حملتني في بطنها و ارضعتني و احنت علي طوال حياتي امي حفظها الله و اطال الله في عمرها و الى الذي وهب حياته لأجلي و افاض علي بجناته و لم يبخل علي برعايته و دعمه ابي اطال الله في عمره و الى اخوتي الذين تقاسمت معهم حلو الحياة و مرها و الى من سار في درب العلم حتى اتاه اليقين و الى كل زملائي في الدارسة اطال الله في عمرهم و وفقهم في حياتهم .

بن عجيلة محمد بلال

الاهداء

باسم الخالق العليم وبسم رسوله الكريم وبسم القرآن الكريم وباسم العلم المنير وباسم الصبر الجميل أهدي ثمرة جهدي هذا إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانيها بلسم جراحي، إلى الغالية التي شجعتني ولي كل الامتنان والتقدير إلى نبع الحياة وبحر الأمان، إلى التي افنت عمرها "أمي الغالية" أطال الله في عمرها.

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، إلى من ضحى وسعى من أجلي وأرجو من الله أن يمد في عمره ليرى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار "أبي العزيز"

إلى من جمعني معهم ظلمات رحم واحد، وضمني معهم جدران بيت واحد وبهم اكتسب قوة ومحبة لا مثيل ليا إخوتي وأخواتي

بن يعقوب محمد الصديق

شكر

حمدا لمن أبدع الكون على غير سبق مثال... وشكرا لمن أودع فيه ما فيه من عبر أو أمثال... و ثناءا على من علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم... وصلاة وسلامٌ على سيدنا مُحَمَّد وعلى آلة وصحبه وعلى من اهتدى بهديه

لا يسعنا إلا أن نتقدم بعد شكر الله بشكر كل من كان سببا لإتمام بهذه الرسالة وذلك عملا بالتوجيه النبوي الكريم " لم يشكر الله من لم يشكر الناس" واعترافا بالفضل والجميل إلى أهله، فإننا نخص بالشكر والتقدير المشرف على هذه الرسالة الأستاذ "قرزو بغداد" الذي أعطانا من وقته وجهده وعمله الشيء الكثير للوصول بهذا العمل إلى هذا المستوى، وجزاه الله عنا خير الجزاء وأمد في عمره وأحسن في عمله.

كما نتقدم بالشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة، إلى كل أساتذة قسم العلوم السياسية، إلى كل عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالاغواط ، وكذلك لكل من مد لنا يد العون سواء بالتوجيه أو المشورة أو تزويدنا بالمراجع

وختاما نسأل الله العلي القدير أن يجعل أعمالنا خالصة لوجهه الكريم، إنه ولي ذلك والقادر عليه.

pageborders.org



بسم الله الرحمن الرحيم

الفهرس

المحـــــــــــــــــــــتوى	الصفحة
الاهداء و الشكر	
مقدمة	**أ - ك**
الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية و نظام الرقمنة	
تمهيد الفصل الأول	13
المبحث الأول : مفهوم الخدمة العمومية	14
المطلب الأول : تعريف الخدمة العمومية	14
المطلب الثاني : أنواع و متطلبات الخدمة العمومية	16
المطلب الثالث : معايير الخدمة العمومية	22
المبحث الثاني : مفهوم تكنولوجيا المعلومات	25
المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات	26
المطلب الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات	28
المطلب الثالث : أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الخدمة العمومية	30
المبحث الثالث : مفهوم الرقمنة	32
المطلب الأول : تعريف الرقمنة	32
المطلب الثاني : اليات و إجراءات الرقمنة	36
المطلب الثالث : عملية تطبيق الرقمنة	44
خلاصة الفصل الأول	52
الفصل الثاني : الرقمنة كأداة لترقية الخدمة العمومية	
تمهيد الفصل الثاني	54
المبحث الأول : إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر	55
المطلب الأول : مفهوم إصلاح الخدمة العمومية	55
المطلب الثاني : تطور مسار الإصلاح الإداري في الجزائر	61
المطلب الثالث : حتميات و صعوبات إصلاح الخدمة العمومية	64
المبحث الثاني : السياسيات الإدارية في الجزائر للإصلاح الخدمة العمومية	66
المطلب الأول : واقع البنية الإدارية في الجزائر	67

المطلب الثاني : الحكم الراشد كآلية من آليات إصلاح الخدمة العمومية	70
المطلب الثالث : تكييف الخدمة العمومية لمواكبة توجهات العولمة	77
المبحث الثالث : استراتيجية الجزائر نحو إصلاح الخدمة العمومية	87
المطلب الأول : تكييف البيئة القانونية و الإدارية	87
المطلب الثاني : تطوير الموارد البشرية و تأهيلها	97
المطلب الثالث : تأهيل الهياكل القاعدية و التقنية	104
خلاصة الفصل الثاني	108
الفصل الثالث : اثر الرقمنة على اصلاح الخدمة العمومية دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء الاغواط	
تمهيد الفصل الثالث	110
المبحث الأول : التعريف العام بميدان الدراسة	111
المطلب الأول : التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء	111
المطلب الثاني : أقسام و هيكل تنظيمي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية الاغواط	114
المطلب الثالث : مهام وأهداف مؤسسة ص. و. ت. أ	117
المبحث الثاني : تقديم نظام بطاقة الشفاء	119
المطلب الأول : تعريف نظام بطاقة الشفاء	119
المطلب الثاني : مراحل تطبيق نظام الشفاء	122
المطلب الثالث : أهمية و أهداف نظام الشفاء الالكتروني	124
المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الدارسة	126
المطلب الأول : عرض و تحليل البيانات	126
المطلب الثاني : استنتاجات الدارسة .	142
المطلب الثالث: النتائج العامة للدراسة	142
خلاصة الفصل الثالث	144
خاتمة	146
الملاحق	
قائمة المصادر المراجع	
الملخص	

فهرس الجداول

رقم	العنـــــــوان	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	127
02	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة داخل المؤسسة	128
03	توزيع أفراد العينة حسب السن	128
04	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	129
05	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	129
06	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	130
07	توزيع أفراد العينة حسب الوسيلة الرقمية المستعملة	131
08	توزيع أفراد العينة حول مخرجات استعمال هذه التقنية	132
09	توزيع أفراد العينة حسب الأعمال التي يمكن الاستغناء عنها بالوسائل الرقمي	133
10	توزيع أفراد العينة حسب الصعوبات التي تواجههم عند استعمال الأدوات الرقمية	134
11	توزيع العينة حسب الوسيلة الاتصالية الأكثر استعمالا	135
12	توزيع افرد العينة حسب فعالية استعمال وسيلة الاتصال	136
13	توزيع العينة حسب مضمون الرسالة الاتصالية .	136
14	توزيع أفراد العينة حسب الصعوبات التي تواجههم في استعمال الوسيلة الاتصالية	137
15	توزيع العينة حسب نوعية الاستفادة المتحصل عليها عند الالتحاق بالوظيفة	138
16	توزيع العينة حسب الهدف من التكوين ان وجد	138
17	توزيع العينة حسب التحسينات التي تود أن تراها مستقبلا في هذه الخدمة الرقمية الجديدة	139
18	توزيع العينة حسب النقلة النوعية و الكمية التي أحدثها النظام الرقمي من اجل خدمة المواطن	140
19	توزيع العينة حسب مدى تحقيق الأهداف	140
20	توزيع العينة حسب فعالية النظام الرقمي في إصلاح الخدمة العمومية	141

فهرس الأشكال

الرقم	العنـــــوان	الصفحة
01	شكل يوضح عمليات و اجراءات الرقمنة	44
02	شكل يوضح نظام ادارة الوثائق المرقبة	51
03	شكل يوضح بطاقة الشفاء و قارئها	121
04	شكل يوضح الدفتر المستعمل قبل الرقمنة	122

مقدمة

تضمن الدولة في سياق ممارستها الدستورية بتقديم الخدمات العمومية بجميع أشكالها و أنواعها خاصتا الرئيسية منها لجميع المواطنين دون استثناء و تمييز ، و ذلك من اجل خلق المناخ الملائم في تسيير الحياة الروتينية لأفراد المجتمع الواحد، انطلاقا من مبدأ رعية الدولة لمواطنيها ، خصوصا في هذا العصر الذي تشهد فيه الإدارة تقدما ملحوظ نتيجة التطورات الحديثة في تقنية المعلومات و التكنولوجيا الرقمية ، إذا أن التحولات السريعة التي يشهدها القرن الحالي إنما هي نتاج التراكمات الحاصلة في الماضي ، بحيث تعد الإدارة العمومية على هذا النحو هدفا متحركا يصعب التنبؤ بمستقره و حركته بحيث تعتبر الإدارة العمومية الصورة المعبرة عن مدى تقدم الدولة أو تخلفها فهي تستمد قوتها و صلابتها من قوة و صلابة الدولة كما تستمد عجزها من من عجز الدولة ، كما أن قطاع الخدمة العمومية حظي باهتمام كبير من قبل الدولة الجزائرية حيث قامت بالعديد من الإصلاحات الإدارية بهدف تطوير الجوانب السلوكية و القانونية و الأنظمة و الإجراءات في إطار فكرة استراتيجية شاملة ، بهدف إحداث تغيرات أو تحديث أو تطوير بهدف التحكم في المتغيرات المتسارعة و التحديات ذات الصبغة العالمية ، و باعتبار الجزائر جزاء من هذا العالم فإنها معنية كغيرها من الدول بمواكبة المتغيرات التي أفرزتها العولمة فأصبحت موضوع إصلاح و عصرنة خدمتها العمومية ضرورة حتمية رغم الصعوبات و التحديات المختلفة .

1) اهداف الدراسة :

إن دراستنا لموضوع إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر يهدف من خلال جملة من الاستراتيجيات إلى ترقية و عصرنة الخدمات العمومية المقدمة إلى المواطنين في شتى المجالات و ذلك عن طريق القضاء على الممارسات البيروقراطية السلبية باستخدام أساليب ديمقراطية و تحقيق العدالة الاجتماعية مع ضمان حقوق و حريات

الأفراد انطلاقا من مبادئ الحكم الراشد ، لذا فان الإصلاحات التي قامت بها الجزائر في المدة الأخيرة لخدمتها العمومية كانت نتيجة استراتيجية قامة بها الدولة من بينها بعض نماذج الإدارة الالكترونية و إنشاء نظم معلومات تكنولوجية رقمية حديثة ، من اجل السرعة و إتقان الأداء انطلاقا من مبدأ إدارة بدون وثائق ورقية ، و ذلك من اجل تحسين علاقة الأفراد بالدولة ، الأمر الذي دفع بالجزائر إلى التفكير في تبني استراتيجية واضحة المعالم لمعالجة الاختلالات التي تعاني منها الإدارة العمومية و من بين هذه الاستراتيجيات التي اعتمدت عليها الجزائر من اجل تحسين الخدمة العمومية " نظام الشفاء الالكترونية ".

2) أهمية الدارسة : لكل دارسة و بحث علمي أكاديمي أهمية، بحيث يشكل موضوع إصلاح الخدمة العمومية تحديا كبيرا لدولة الجزائرية و أصبحت الإدارة العمومية مطالبة بالتحديث و تغير أساليب العمل باستمرار ، و عليه تكمن أهمية دراستنا في النقاط التالية :

- ✓ تحديد مفهوم الرقمنة .
- ✓ تحديد أهم الإصلاحات الإدارية في الجزائر .
- ✓ تحديد مدى تكيف الإدارة العمومية الجزائرية مع المتغيرات البيئية .
- ✓ التعرف على نظام الشفاء الالكتروني .

3) أسباب اختيار الموضوع : إن اختيار هذا الموضوع كان بسبب مجموعة من المبررات منها ما هو ذاتي و نها ما هو موضوعي .

أ) الأسباب الذاتية :

الاهتمام الذاتي بالموضوع نتيجة الرغبة و الفضول و الميول في دارسة إصلاحات الخدمة العمومية في الجزائر كونها بلد سائر في طريق النمو حيث تسعى إلى تقديم خدمات أفضل للمواطنين و تحسين خدمتها الإدارية باعتماد أساليب تكنولوجية حديثة و متطورة .

ب) الأسباب الموضوعية :

- ✓ حداثة الموضوع كونه حديث العصر و يتميز بالديمومة و التطور باستمرار.
- ✓ تسليط الضوء على الإصلاح الإداري في الجزائر و مدى مساهمة بالتكنولوجيا الحديثة في هذا الإصلاح .
- ✓ الأهمية البالغة التي يكتسبها موضوع الرقمنة خاصتا في الوقت الحالي بالإضافة الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها .

4) إشكالية الدراسة:

إن الخدمة العمومية ما هي إلى تعبير عن الوظائف الضرورية التي تقوم بها الدولة ، فا في الجزائر ظهرت العديد من المبادرات و البرامج لتحسين و عصرنة الخدمة العمومية تماشيا مع التطورات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية و التكنولوجية بالدرجة الأولى ، و ذلك تلبينا لحاجيات المواطنين النامية باستمرار ، رغم العراقيل التي واجهة السياسية الإصلاحية في الجزائر ، و عليه فقد تمحورت إشكالية درستنا فيما يلي :

- ✓ **كيف يمكن ان يساهم نظام الرقمنة في اصلاح الخدمة العمومية الجزائرية عموما و على الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية على خصوصا ؟**

و لمعالجة هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في :

- ✓ ما مدى تطبيق المشاريع الرقمية في الجزائر التي تطابق المواصفات العالمية ؟
- ✓ إلى أي مدى استطاعة الأنظمة الرقمية على تقريب الإدارة من المواطن ؟
- ✓ ما درجة تكيف الموظف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء على استخدام التكنولوجيا الرقمية ؟

5) فرضيات الدراسة :

- ✓ كلما كان هناك تطبيق فعال لتكنولوجيا المعلومات كان هناك تقديم خدمة عمومية جيدة.
- ✓ نجاح الإصلاح الإداري و تأهيل الموارد البشري و تنويع وسائل الاتصال داخل المنظمة .
- ✓ تقتضي عصرنة الإدارة العمومية التوجه نحو الرقمنة و ذلك من اجل تقريب الإدارة من المواطن من منطلق الحكم الراشد و التكيف مع المتغيرات الداخلية و الخارجية.

6) منهجية الدراسة :

أولا : مناهج الدارسة :

المنهج : هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة و الإجابة على الأسئلة و الاستفسارات التي موضوع البحث ، و هو البرنامج الذي يحدد لنا السبل للوصول إلى تلك الحقائق و طرق

اكتشافها [1]". و عليه فرضت علينا طبيعة الموضوع توظيف عدت مناهج مرتبة على حسب درجة الاستعانة بها و التي تتمثل في :

- **منهج الوصفي التحليلي** : كونه يسمح لنا باستخدام مختلف الجداول ، و الاعتماد على معلومات الوثائقية التي كانت نتيجة لدراسات و تقارير علمية منشورة ، و رصدت احداث الادبيات في موضوع الخدمة العمومية بهدف التعرف على كيفية انتقال من الوضع للإدارة الخدمة العمومية الحالي الى وضع افضل.

- **منهج دراسة حالة** : يعرف على انه " يهدف الى التعرف على وضعية وحدة معينة و بطريقة تفصيلية دقيقة [2]" و قد استعملنا هذا المنهج بهدف معرفة ما مدى مساهمة نظام الشفاء الإلكتروني في عصرنة و تحديث الخدمة العمومية في الجزائر و ذلك من خلال جمع المعلومات و البيانات عن طريق الاستبيان الذي تم طرح لعينة من مديرية التأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء بالاغواط ,

- **منهج تحليل المضمون** : يعرف على انه " ذلك المنهج الذي يستخدم في تحليل الأوضاع الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية القائمة في أي مجتمع في الماضي و الحاضر و المستقبل ، عن طريق فعالية الاتصال و استيعاب المعلومات و ردة الفعل اتجاه القرارات المتخذة من طرف القيادة[3] "و قد استخدمنا هذا المنهج في تحليل مخرجات القرارات السياسية المتعلقة باستراتيجية الإصلاح الإداري و عصرنة الخدمة العمومية و ذكر مراحل الإصلاح .

---

[1] بوحوش عمار ، **دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية** ، الجزائر ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، 1985 ، ص 23 .
[2] مرجع سابق ، ص 30 .
[3] مرجع سابق ، ص 33 .

- **المنهج الاحصائي** : يعرف على انه "شكل من اشكال الاختزال الرياضي و يستطيع ان يلمح الينا و بدقة " [1]

- **المنهج التاريخي** : يعرف على " المنهج الذي يستعمل الوثائق و المعلومات التاريخية و ذلك بقصد الاستفادة من تجارب الماضي و اخذ دروس و عبر من تلك التجارب [2]" حيث استخدمنا هذا المنهج في دارسة مسار الإصلاحات الإدارية في الجزائر و مدى بلوغها الأهداف التي وضعت من اجلها .

ثانيا : أدوات الدراسة: تعتبر مرحلة جمع البيانات مرحلة جد حساسة في البحث فهي تحتاج إلى عناية كبيرة من طرف الباحث لان الاختيار الصائب و الأمثل الذي يعتمد عليها في جمع البيانات يساعد في تجميع البيانات بأكبر قدر ممكن و قد اعتمدنا في دراستنا على الأدوات التالية :

- **الاستبيان:** الاستمارة هي وسيلة عملية تسهل على الباحث الاتصال بعدد كبير من المبحوثين في مدة وجيزة عن طريق مسائلتهم من اجل الحصول على أجوبة تتضمن توجهات في سلوكهم[3]"
- **الملاحظة:** تعرف على أنها "طريقة تستعمل في حالات معينة و خاصة بالنسبة للمواضيع السلوكية أو المواضيع التي تحتاج إلى المعاينة و الحصول على المعلومات اللازمة في المواقف الطبيعية[4]".

---

[1] شلبي مُحَّد ، **المنهجية في التحليل السياسي المفاهيم– المناهج– الاقترابات والأدوات** ، الجزائر ، 1987 ، ص 54 ,

[22] بوحوش عمار ، **دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية ، ص 24** .

[3] شلبي مُحَّد ، **مرجع سابق** ، ص 54 ,

[4] نفس المرجع ، ص 53 .

7) الدراسات السابقة :

"الدراسات السابقة أو المشابهة لها دور حيوي بالنسبة للبحوث ، فهي الزاد العلمي الذي يستمد منه الباحث افتراضاته و تصوراته "و في دراستنا هذه تعرضنا لدراسات سابقة تم اختيارها على أساس دراسات أجريت حول الإصلاح الإداري ، و كان عرضنا للدراسات السابقة كا التي : تحديد العنوان ، اشكاليتها ، تساؤلاتها ، ثم ذكر أهم نتائجها .

ا) مذكرة شهادة الماستر في لعلوم السياسية و العلاقات الدواية تخصص سياسة العامة و التنمية بعنوان **إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة بلدية سعيدة** من إعداد حاكمي حمزة ، زمن الدارسة 2016/2015 .حيث قام طالب بطرح اشكالية التالية : ما مدى نجاعة الجهاز الإداري في تقديم خدمات عمومية للمواطن في ظل الإصلاحات المختلفة التي قامة بها الجزائر ؟

و قد تمخضت عن هذه الإشكالية جملة من التساؤلات الفرعية كانت كما يلي :

- ما هي الخدمة العمومية ؟ و فيما تتمثل خصائصها ؟
- ما هو تعريف الإصلاح الإداري ؟ و ما هي و أهدافه و أهميته ؟
- و ما هي الإصلاحات لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ؟

و اما الفرضيات كانت على نحو التالي :

- يرتبط إصلاح الخدمة العمومية بمدى التوجه نحو التنمية فعالة لإدارة .
- تقتضي عصرنة الإدارة العمومية على التوجه نحو الرقمنة .

و من خلال هذه الدراسة توصل الباحث الى نتائج التالية :

- إن قطاع الخدمة العمومية مزال يتعامل مع مسارات التغير و البناء و إعادة البناء بطريقة التحديث التقليدية .
- الإدارة العامة في الجزائر بحاجة إلى إصلاح عميق يشمل جميع مكونتها بدا بالقوانين .
- العمل على تأهيل الموارد البشرية و ذلك بوضعها تحت التكوين لتتمكن من تحديث معارفها .

ما يعاب على هذه النتائج أنها أهملت مكونات الإصلاح الإداري و ركزت بشكل كبير على النواحي القانونية للإصلاح رغم إن الإصلاح هو استراتيجية شاملة تقوم على إصلاح المنظومة ككل .

ب) مذكرة ماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل ، جامعة المسيلة ، بعنوان " **تأثير تكنولوجيا المعلومات على القيم العمالية** – بطاقة الشفاء أنموذجا – دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة المسلية ، من اعداد الطالبة بتقة حنان زمن الدارسة 2014/2013 حيث قامت الطلبة بطرح الاشكالية التالية : هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات – بطاقة الشفاء – في تغيير القيم بمؤسسة الضمان الاجتماعي للأجراء لوكالة المسيلة ؟

و قد تمخضت عن هذه الإشكالية جملة من التساؤلات الفرعية كانت كما يلي :

- هل سمح تطبيق برنامج بطاقة الشفاء في تحقيق عدالة تنظيمية داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي؟
- هل ساهمت خدمات بطاقة الشفاء في زيادة ولاء العمال بمؤسسة الضمان الاجتماعي ؟
- هل تريد خدمات بطاقة الشفاء المعتمدة من طرف مؤسسة الضمان الاجتماعي من التزام العمال؟

واما فرضيات كانت كما يلي :

- سمح تطبيق برنامج بطاقة الشفاء في تحقيق عدالة تنظيمية داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي
- ساهمت خدمات بطاقة الشفاء في زيادة ولا العمال بمؤسسة الضمان الاجتماعي .
- تزيد خدمات بطاقة الشفاء المعتمدة من طرف مؤسسة الضمان الاجتماعي من التزام العمال .

توصلت الطالبة من خلال هذه الدراسة الى نتائج التالية :

- ساهمت بطاقة الشفاء في ازدياد شعور أعمال بالولاء لمؤسستهم مما أدى إلى تحفيزهم و يدفعهم إلى القيام بمهامهم بشكل اكبر.
- خدمات بطاقة الشفاء المعتمدة من طرف مؤسسة الضمان الاجتماعي زادت من التزام العمال لأنها قدمت لهم مجموعة من المزايا كالمعالجة الآلية للمعلومات المتوفرة لدى المؤسسة .

ما يعلب على هذه الدارسة أنها اهتمت بشكل مفرط بثقافة التنظيمية و أهملت الجانب العملي للنظام خصوصا بما تعلق بشقه الاجتماعي و الاقتصادي بالإضافة إلى عدم تطرقها إلى نظام الشفاء كنظام وطني يمس شريحة عريضة من المجتمع .

8) حدود الدراسة : "هي الحدود أو الحواجز التي يلتزم الباحث بالوقوف عندها في البحث العلمي الذي يقوم بكتابته، وهناك حدود للبحث يلتزم الباحث إجبارياً بالوقوف عندها"

أ) الحيز المكاني : قامت دارستنا في مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمل الأجراء بالاغواط في حي المعمورة .

ب)الحيز الزماني : قمنا بدراستنا في شهر ابريل سنة 2018 .

ج) الحيز البشري: قمنا باختيار عينة من عمال و موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالأغواط كعينة لدراسة التي تقدر عددها ب 40 فرد .

9) صعوبات الدراسة :

لا يخلو أي بحث علمي من الصعوبات و العراقيل و من أهم العراقيل التي وجهتنا في بحثنا هذا قلة فهم العينة المدروسة باليات عمل هذا النظام خصوصا الجوانب التقنية منه بالإضافة إلى ضياع الاستمارات باستمرار و الإجابة العشوائية على الأسئلة مما صعب علينا الدارسة .

10) تقسيمات الدراسة :

على ضوء الإشكالية المطروحة و الفرضيات سابقة الذكر تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاث فصول بحيث يتضمن كل فصل ثلاث مباحث و كل مبحث ثلاث مطالب قسمت بالشكل التالي :

- ✓ **الفصل الأول** : كان عنوان هذا الفصل "الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية و نظام الرقمنة " بحيث ركزنا على شرح الخدمة العمومية بكل مكونتها بالإضافة إلى تكنولوجيا المعلومات بما تحمله من مفاهيم تقنية و ركزنا على الرقمنة بصفتها آلية من آليات تكنولوجيا المعلومات .
- ✓ **الفصل الثاني** : كان عنوان هذا الفصل الرقمنة كأداة لترقية الخدمة العمومية " حيث كان اهتمامنا في هذا الفصل على شرخ العلاقة بين الرقمنة و إصلاح الخدمة العمومية بحيث تكون الرقمنة وسيلة رئيسية في عملية الإصلاح ، مع ذكر أهم السياسيات التي عرفتها الجزائر للإصلاح الخدمة العمومية .
- ✓ **الفصل الثالث**: كان عنونان هذا الفصل " اثر الرقمنة على اصلاح الخدمة العمومية ، دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالاغواط " هذا الفصل تم تخصيصه لدراسة

حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالأغواط ، بحيث شرحنا هيكله التنظيمي بالإضافة إلى مهامه مع شرح نظام الشفاء الالكتروني و ختمناه بنتائج الدراسة مع التحليل و التفسير .

11) شرح المصطلحات :

– الرقمنة : هي عملية تمثيل الأجسام ، الصور، الملفات، أو الإشارات باستخدام مجموعة متقطعة مكونة من نقاط منفصلة و تعني ايضا التحول في الأساليب التقليدية المعهود بها إلى نظم الحفظ الإلكترونية.

– تكنلوجيا المعلومات : هي عبارة عن اختصاص واسع يهتم بجميع نواحي التكنولوجيا، ومعالجة وإدارة المعلومات، وبشكل خاص في المنظمات الكبيرة، وذلك من خلال التعامل مع برمجيات الحاسوب، والحواسب الإلكترونية بهدف تحويل، وتخزين، وحماية، ومعالجة، ونقل، واستعادة المعلومات.

– البيانات الرقمية : نظام يستخدم الأرقام كقيم مستقلة مميزة وهو ترجمة لكلمة Digital data اللاتينية و ويستخدم هذا التعبير غالباً في الأجهزة التي تعتمد التوتر الكهربائي دخلاً لها، وغالباً ما يشير للنظام الثنائي في العد المعتمد على القيمتين 1 و 0 وهو يختلف عن النظام التماثلي.

– الشريحة الالكترونية :هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على شريحة يمكن حفظ المعلومات الرقمية والأبجدية فيها، وتتوافق مع أجهزة حاسوبية، ونستطيع قراءة البيانات داخل الشريحة وتحويلها إلى معلومات مقروءة تعتمد على طبيعة البرنامج والشيفرة الإلكترونية المحفوظة بها.

الفصل الأول

الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية و نظام الرقمنة

بحلول الألفية الثالثة شهد العالم ثورة راديكالية في التطور شمل كل المجالات و بالخصوص في مجل الاتصالات و التكنولوجيا الرقمية و سرعة الولوج إلى البيانات و المعلومات ، و بما أن لمعلومة قيمة في هذا العصر أصبحت الإدارة الحديثة تعتمد على سرعة و دقة المعلومات في جميع مراحلها لقيام بأداء إداري مميز و كفئ نتيجة مصدقتيها و دقتها ، لذلك أصبحت التكنولوجيا الرقمية احد العناصر اللازمة لتحسين نجاعة الأداء الإداري العمومي الذي يشكل تحدي كبير لدولة التي تسعى إلى تطوير كيانها البيروقراطي عن طريق وضع إستراتيجية واضحة و تنميها عن طريق التحديث المستمر لي إعطاء قيمة مضافة لتلك الهياكل البيروقراطية بدلا من التركيز على المهام الإدارية اليومية و الروتينية .

بناءا على هذا التقديم سوف نتناول في هذا الفصل ثلاث مباحث كالتالي :

-المبحث الأول : مفهوم الخدمة العمومية .

-المبحث الثاني : مفهوم تكنولوجيا المعلومات .

- المبحث الثالث: مفهوم الرقمنة .

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية من اهم وظائف الدولة منذ القدم بحيث تسعى الدولة لإيجاد افضل الاليات لتحسين الخدمة العمومية لتحقيق رضا المواطن بما يتماشى مع تطلعاته و تجعله اكثر ثقة بالنظام السياسي و الشعور بالاطمئنان .

المطلب الاول : تعريف الخدمة العمومية

ان تعريف للخدمة العمومية يقودنا حتما الى مفهوم المرفق العام فالخدمة العمومية هي نشاط من انشطة المرافق العام .فالاختلاف في فقه التعاريف و تعدد وجهات النظر خاصة بين الجانب القطاعي و الاداري و المعيار اللغوي او شكلي و المعيار الوظيفي او الموضوعي الذي يقوم على طبيعة النشاط الذي تقدمه الادارة للصالح العام[1].

ان معظم الفقهاء ذهبوا الى الجمع بين المعيارين السابقين فعرفوا المرفق العام على انه كل نشاط تطلع به الادارة بنفسها او بواسطة افراد عاديين تحت اشرافها و توجيهها بقصد اتباع الحاجات و الخدمات العامة للجمهور[2].

و تعرف ايضا على انها الخدمة التي تهتم بالجماعة بأمرها و تخضع لها خلافا للشؤون الخاصة و ان تؤدي الخدمة العامة اداء مرضيا او الرضا.[3]

---

[1] رحال عبد الرزاق ، **عصرنة و تحسين الخدمة العمومية في الجزائر** ، مذكرة ماجستير ، جامعة زيان عشور بجلفة ، كلية : الحقوق و العلوم السياسية ، قسم : العلوم السياسية ، تخصص : ادارة الموارد البشرية ، 2016/2007 ، ص 2.

[2] ديدان مولود ، **القانون الاداري** ، ط 1 ، باب الزوار ، الجزائر ، دار بلقيس ، ص 212.

[3] منظمة الامم المتحدة للتربية و العلوم و الثقافة ، (مكتب اعلام الجمهور ، وثيقة رقم : 19 ، 2006/06/25) ، ص 1.

ان الخدمة العمومية هي وجه من اوجه نشاط المرافق العامة الحكومية او المفوضة من طرفها لتقديم خدمة عمومية اي انها الوسط بين الادارة الحكومية و المواطنين لتلبية الرغبات و اشباع الحاجات لمختلف الافراد في المجتمع.[1]

اما الخدمة العمومية في مفهومها الضيق فإنها تلك الخدمة التي تقدمها الهيئات الحكومية و الادارات العمومية التي تملك صلاحيات معينة و مفوضة من طرف الادارة المركزية لتقديم الخدمات للموطنين . و يعتبر المفهوم الواسع للخدمة العمومية بحيث يتضمن كل الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية للمواطنين.

و يمكننا ان نستنتج من التعاريف السابقة ان الخدمة العمومية تتميز بالخصائص التالية :

- وجود حاجة عامة ضرورية يتطلب التكفل بها.
- الغاية من الخدمة العمومية في خدمة الصالح العام و المواطن.
- تقديم الخدمة العمومية تضمنه هيئات عمومية او مفوضة[2].

و في نهاية هذا المطلب يمكننا القول ان المواطن يرتبط بعدة ادارات عمومية يقصدها لقضاء حاجاته و الاستفادة من الخدمات التي تقدمها و عليه فان مفهوم الخدمة العمومية هو قلب تطور الدولة بالنسبة للديموقراطيات و تطلعات المواطنين من خلال تقديم خدمة افضل ذات مستوى رفيع تهدف اساسيا الى خدمته و تسعى الدولة الى تحسين اداء هذه الخدمة لتلبية حاجيات المواطنين النامية باستمرار.

---

[1] عشور عبد الكريم ، **دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر** ، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري بقسنطينة ، كلية علوم سياسية و علاقات دولية ، قسم علوم سياسية ، 2010/2009 ، ص 13.

[2] بعلي محمد الصغير ، **القانون الاداري** ، ط 1 ، عنابة ، الجزائر ، دار العلوم للنشر ، 2004 ،ص 208.

المطلب الثاني : انواع و متطلبات الخدمة العمومية

تعتبر السلطة الإدارية بصفة عامة الذراع الأيمن للدولة كونها هي المكلفة بتسيير معالمها وممتلكاتها وتنفيذ رغباتها وتحقيق أهدافها وهذا عن طريق النشاط الإداري التي تمارسه وفق أسلوبين مهمين، ومن اجل ضمان تنمية المستمرة تفتي الدولة وتشرف على سير المؤسسات العمومية، باعتبارها الوسيلة المفضلة لإنتاج السلع والخدمات ذات الطابع العمومي، وكذلك تساهم في تراكم راس المال، ومن هذا الحديث يمكننا التمييز بين نوعين من المؤسسات العمومية.

أ- المؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي

برز مفهوم المؤسسة العمومية ذات طابع الاقتصادي على مستوى العالمي في بداية القرن العشرين بشكل بسيط، حيث كانت تعرف بأنها الذات العمومي الوحيدة التي تعتمد أساسا تربيا أو جغرافيا[1] ، بحيث اعتبر تجسيد اللامركزية المرفقية أو المصلحية، والمؤسسة العمومية الاقتصادية في الجزائر بالصورة التي هي عليها اليوم لم تكن وليدة الصدفة، بل كانت نتاج التقلبات وأزمات عدة تشهد عليها قوانينها المتعاقبة، وقد نص الأمر 01-04 على إن القاعدة العامة في إنشاء المؤسسات العمومية الاقتصادية هو خضوع تنظيمها وسيرها للأحكام العامة التي تخضع لها الشركات رؤوس الأموال، وهو ما قضت به المادة الخامسة في فقرتها الأولى 05-01 جاء فيها انه "يخضع إنشاء المؤسسات الاقتصادية العمومية وتنظيمها وسيرها للأشكال التي تخضع لها الشركات رؤوس الأموال المنصوص عليها في القانون التجاري"[2].

---

[1] بن لطيف مصطفى ، **المؤسسة الادارية و القانون الاداري** ، مجلة المدرسة الوطنية للإدارة ، العدد 03 ، سبتمبر 2007 ، ص 16.

[2] يحياوي عمر ، **نظرية المال العام** ، دار هرمية ، الجزائر ،2002 ، ص 38.

وكتعريف عام للمؤسسات العمومية ذات طابع اقتصادي هي عبارة عن شركات مساهمة أو شركات محدودة المسؤولية، تمتلك الدولة او الجماعات المحلية فيها أغلبية راس مالها الاجتماعي (جميع الأسهم او الحصص) بصفة مباشرة أو بصفة غير مباشرة، وتشكل بأداء نشاطات الخدمة العمومية ذات طابع الصناعي والتجاري، مثل مؤسسة سونلغاز أو سوناطراك [1].

خصائصها:

1. **إعادة تكييف علاقة المؤسسة بالدولة:** أي الفصل بين السلطة الإدارية والسلطة الاقتصادية ما يعطيها صلاحية اتخاذ القرارات بكل حرية واستقلالية وهو ما اصفر صفة الشخصية المعنوية.
2. **الاستقلالية المالية:** إذ تظهر في تمتع المؤسسة بذمة مالية مستقلة عن الدولة وهو بمثابة تحصيل حاصل لتمتعها بالشخصية المعنوية وهو ما أشار إليه المشرع في النص المادة 17 من القانون التوجيهي.
3. **مبدا المتاجرة:** حين نصت المادة01 من أمر 25/75 المتضمن القانون الأساسي النموذجي للمؤسسات ذات طابع الاقتصادي أي ضمان تسجيل المؤسسة العمومية السجل التجاري إلا انه عمليا باتت المؤسسة الاقتصادية العمومية تخضع للقواعد غير مألوفة تضمها في نفس المرتبة المرفق العمومي أي اعتبارها تاجر عمومي مكلف بخدمة عمومية.

[1] بوشيبة مختار ، **مظاهر السلطة الرئاسية و الوصية الادارية على المؤسسة العمومية الاقتصادية** ، اطروحة دكتورة في القانون الاداري ، جامعة الجزائر ، معهد الحقوق و العلوم الادارية ، 1990 ، ص 94.

4. **جماعة التسيير**: يقوم على مبدا إشراك العمال بواسطة ممثليهم في تسير المؤسسة الاقتصادية العمومية طبقا للمادة 45 من رقم 88-04 المعدل والمتمم للقانون التجاري، ويكون هذا الإشراك في مجلس الإدارة [1].

ونظرا لان المؤسسات العمومية الاقتصادية تمتاز بخصائص مختلفة (المثابرة والعمومية) فان المؤسسة العمومية الاقتصادية كتاجر تخضع لإحكام ومبادئ مستمد من القانون العام، وبالتالي فان قواعد إنشاء وتأسيس المؤسسة العمومية ذات طابع الاقتصادي يجب إن تراعي إرادة الشركاء والمساهمين دون تركها مطلقة نظرا للدور الأساسي للمؤسسات في الاقتصاد الوطني.

ومن أهداف المؤسسات العمومية ذات طابع الاقتصادي:

- تحقيق التوازن الجوهري وخلق مناصب شغل.
- تحقيق العمالة الكاملة وتلبية الحاجات الأساسية للمواطن.
- تعميق الطابع الديمقراطي لإدارتها وتسيرها.
- إنتاج ثروات في خدمة البلاد.
- اعتبار المؤسسة العمومية أداة لإنجاز مخططات التنمية.
- تسويق مواد وخدمات بأسعار ربح ادني لتمكن المستهلك من اقتناءها.
- استبعاد راس مال الأجنبي الخاص للحفاظ على الاقتصاد الوطني.

[1] يحياوي عمر ، **نظرية المال العام** ، مرجع سابق ، ص 40.

– السيطرة على القطاعات الاستراتيجية.[1]

ب– المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري

التفريق بين المال المملوك للدولة والمال الخاص أدى إلى نشوء القانون الإداري واستقلاله عن القانون المدني، وبهذا صار المرفق العمومي يعني مباشرة الدولة ووظيفتها الطبيعية ومجالات التطبيق القانون الإداري، و شملت المرافق العمومية، المؤسسات العمومية الإدارية، بطابع واحد وهو الطابع الإداري، وارتباط نشاط الدولة بفكرة المرفق العام ومن حقها التدخل فيه، وبالنسمة للدولة الجزائرية كانت المؤسسات العمومية الإدارية تسير إداريا قبل الإصلاحات في المجالات المختلفة الإدارية، الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية، التجارية، ويحكمها القانون الإداري. وبعد الإصلاحات التي نشرتها الجزائر بعد دستور 1989 أصبح القطاع الخاص جنبا غالى جنب مع القطاع العام في المجال الاقتصادي وبعض النشاطات الخدماتية باستثناء النشاط الإداري وبعض النشاطات الاجتماعية والثقافية [2].

وعليه تعددت تعريفات للمرافق العامة (المؤسسات الإدارية) التي رددها الفقهاء وهناك جملة التعارف وهي كما يلي:

– المرفق العام (المؤسسة الإدارية) خدمة تقدمها السلطة العامة للجمهور بطريقة منتظمة أضاء حاجة منم الحاجات.

[1] يحياوي عمر ، **نظرية المال العام** ، مرجع سابق ، ص 40.

[2] مسعودي زهير ، **النظام القانوني لتسير و رقابة المؤسسات العمومية الاقتصادية على ضوء الامر 01–04** ، مذكرة ماجيستر ، جامعة الجزائر ، كلية الحقوق ، 2013 ، ص 12.

– المرفق العام الإداري هو أنوع النشاط والخدمات التي يرى الرأي العام في وقت ما وفي دولة معينة على الحكام القيام بها لان هذه الأنواع لازمة لتحقيق تطور التضامن للمجموعة وعدم إمكانية تأديتها على الوجه الأكمل دون تدخل السلطة.

– المؤسسة العامة هي منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية والمعنوية العامة، وكذلك بالاستقلال المالي والإداري، وتربط بالسلطات الإدارية المركزية المتخصصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية الوصائية، وهي تدار بأسلوب الإداري اللامركزية لتحقيق أهداف محددة في نظامها الإداري[1] .

خصائص المؤسسة العمومية ذات طابع إداري[2]

– تنشئها الدولة، واليها تعود ملكيتها.

– تخصص لتحقيق أهداف عامة، تتمثل في تقديم خدمات عامة لإشباع الحاجات المادية والمعنوية، وتحقيق أهداف التنمية الوطنية (ليس هدفها تحقيق الربح) .

– عبارة عن مرفق عام.

– تسير بالأسلوب الإداري اللامركزي عن طريق المجالس واللجان.

– تخضع لوصاية الإدارية.

– تتمتع بالشخصية المعنوية العامة.

---

[1] شطا حما ، **تطور وظيفة الدولة** ، الكتاب الثاني ، نظرية المؤسسة العامة ، ص 8.

[2] اعدود علي ، **المؤسسات الاشتراكية ذات طابع الاقتصادي في الجزائر** ، الجزائر : المؤسسة الوطنية للكتاب ، 1987 ، ص 4.

– تتحصل على إعانة تسيير من الدولة عن طريق ميزانية خاصة.

– لها ممتلكات خاصة.

– تقبل الهبات بشروط .

تعريف وفق المعيار الاقتصادي: هي تلك المؤسسات التابعة للقطاع العام تقوم بتقديم الخدمات العمومية للمواطنين مثل: الجامعات، المستشفيات وغيرها، قصد تلبية احتياجاتهم المتنامية والمتنوعة والمتطورة.

تعريف وفق المعيار القانوني: عرفها المشرع الجزائري في المادة 02 من الأمر 06-03 المتعلق بالقانون الأساسي العام للوظيفة العمومية كما يلي "يقصد بالمؤسسات العمومية والإدارات المركزية في الدولة والمصالح غير الممركزة التابعة لها والجماعات الإقليمية والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، والمؤسسات العمومية ذات طابع العلمي والثقافي والمهني، والمؤسسات العمومية ذات طابع العلمي والتكنولوجي كل مؤسسة عمومية يمكن إن يخضع مستخدموها لإحكام هذا القانون الأساسي[1] "

وعليه فان هذه المؤسسات تعتبر نوع من أنواع الأنماط الإدارية المكونة للنظام الإداري فهي أجهزة أو هيئات خاضعة للقانون العام (القانون الإداري في طريقة تسيرها، القانون المالي من حيث تمويلها)، والهدف الأساسي من هذه المؤسسات هو تقديم الخدمات المختلفة واللازمة للمجتمع، تتمتع بالاستقلال المالي والإداري حتى تتمكن من أداء وظائفها التي أنبتت من اجلها و تنشاء هذه المؤسسات عن طريق الدولة، وهي ضرورية لتسير مصلحة بشكل دائم و مطرد وحسن، ولهذا إن ملكيتها تعود للدولة، و تنشاء هذه المؤسسات بشكل عام بواسطة قوانين تصدرها

[1] القانون الاساسي العام للوظيفة العمومية. أمر رقم. 06-03 ، مؤرخ في : 19 جمادى الثانية عام1427هـ الموافق. 15. يوليو سنة. ،2006م.

السلطة التشريعية أو التنفيذية، ويجوز منح بعض الهيئات الإدارية تفويضا عاما أو محدد بإنشاء مرفق عام في حدود القيود التي تنص عليها القوانين وتستمد اختصاصها منه شكلا ومضونا [1].

تقدم المؤسسة العمومية خدمة عامة، لما خصوصيتها و اهدفها وتتعلق بالحياة الجماعية للإفراد المجتمع وتهدف مباشرة إلى تلبية حاجيتها، وبما إن هذه الحاجيات تزداد وتتطور نوعها وكما خاصة في ظل نمو الوعي المدني فيجب إن يوجدها تطور المرفق العام بشقيه الإدارية والاقتصادية بحيث يكون في مستوى تطلعات المواطن الذي يستفيد بصفة مباشرة من هذه المؤسسات التي ترعاها الدولة بصفة مباشرة أو غير مباشرة.

المطلب الثالث : معايير الخدمة العمومية

يمكننا ان نميز بعض المعايير التي تحكم الخدمة العمومية و المستمدة اساس من المبادئ الاساسية نلخصها فيما يلي :

1/ معيار المساواة:

يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على اساس الاصل او المعتقد او اللون او الانتماء الحزبي ....الخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة ، و يستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير و المواثيق العالمية و اعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة امام القانون و بذلك امام المرفق العمومية[2] "كل المواطنين سواسية امام القانون "[1].

---

[1] اعدود علي ، **المؤسسات الاشتراكية ذات طابع الاقتصادي في الجزائر** ، مرجع سابق ، ص 58.

[2] مريزق عدمان ، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة** ، ط 1 ، المحمدية ، الجزائر جسور للنشر و التوزيع ، 2015 ، ص 18.

تستهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين و المواطنات في الحقوق و الواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الانسان و تحول دون مشاركة الجميع الفعلية في الحياة السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية[2] .

و مع ذلك فان مبدا مساواة المنتفعين امام المرافق العامة ليس مطلقا اذا يشترط تماثل المراكز من حيث تشابه و تعادل اوضاعهم[3]. فمثلا القاعدة الدستورية تنص على:

تساوي جميع المواطنين في تقلد المهام و الوظائف في الدولة دون اي شروط اخرى غير الشروط التي يحددها القانون[4] ، فهنا النص الدستوري يؤكد على مبدا المساواة في الالتحاق بالوظيفة العامة لجميع المواطنين، لكن الامر يقتصر فقط على الذين تتوفر فيهم الشروط التي يحددها القانون.

2/ معيار التطور او التكيف :

هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي و التقدم التقني من جهة و احتياجات المستفيدين من جهة اخرى، مثل الانتقال من الاعتماد على الادارة الورقية الى الادارة الالكترونية ، لمجاراة التطورات التكنولوجية و سرعة انتقال المعلومات و المعطيات.

---

[1] ج ج د ش ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 المعدل و المتمم بالقانون 01/16 المؤرخ في 2016/03/06 ، المتضمن التعديل الدستوري ، المادة 03– فقرة 03 ، ج ر عدد 14 بتاريخ 2016/03/07 ، ص 3.

[2] ج ج د ش ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 ، مرجع سابق ، المادة 31.

[3] بعلي محمد الصغير ، **القانون الاداري** ، مرجع سابق ، ص 222.

[4] ج ج د ش ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 ، مرجع سابق ، المادة 51.

3/ معيار المجانية النسبية :

امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما اذا كانت وضعياتهم متباينة ، من حيث مستوى الدخل ،يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في اعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول اليها مجانيا للجميع مثل خدمة الصحة و الامن ... ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة و مستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التغيرات و تتدرج الى غاية اسفل السلم، اين يقتضي معيار مساواة التعامل، بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل اغلبية الخدمات ذات الصفة الصناعية و التجارية[1].

4/ معيار الشمولية :

انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة اساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورية و من ثم فان هذه الخدمة ينبغي ان تكون في متناول جميع المواطنين و السماح لهم بالوصول اليها بشروط مواتية لقدراتهم و مستويات معيشتهم.

و نرى ان هذا المعيار يقترب من معيار المساواة الا انه يمكن ان يجد مرجعتيه في مبدا « عدم التخصيص » اي لا يمكن تخصيص خدمة معينة لفئة معينة من المواطنين الا وفق الشروط المحددة قانونا، اي ان كل من توفرت فيه الشروط يستفيد من الخدمة دون تحديد مسبق لشخص بعينه او فئة بعينها.

[1] مريزق عدمان ، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة** ، مرجع سابق ، ص 19.

5/ معيار الفعالية :

الخدمة العمومية هي كل الانشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية) ، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل، الكهرباء و الغاز و الاتصالات و التعليم و الصحة و الامن و شق الطرقات في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي و الحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى . و عليه فان مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة و تنمية المناطق اكثر فعالية[1].

6/ معيار التضامن :

الخدمة لعمومية ما هي الا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته و تجسيده ميدانيا من خلال محاربة ظاهرة الفقر و الحرمان، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل او الاعاقة الصحية، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها الى ثلاثة اصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي و هي[2] :

1- مهام تهدف الى جعل الخدمة العمومية مادية و مالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر و التهميش.

2- مهام تهدف الى المحافظة على الانسجام الاجتماعي و الشعور بالمواطنة.

3- مهام تهدف الى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال و العادل للموارد المشتركة.

---

[1] نفس المرجع ، ص 20.

[2] نجلاء فتحي عبدة ، المواطنة في الادارة العامة ، موقع الادارة العامة و المحلية ، متاح في https://kenanaonline.com/users/PLAdminist/posts/394356 تاريخ الاطلاع 2018/04/10سا 12:00.

المبحث الثاني : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

نتيجة التدفق المستمر للكم الهائل من المعلومات ، اصبحت المؤسسة تعاني من مشاكل كثيرة تتعلق بنمط ادارة هذه المعلومات ، مما يستوجب ضرورة وجود نظام متطور لي تحليل و معالجة و تقل المعلومات بين مختلف المستويات و في كافة الاتجاهات في المنظمة لتسهيل القيام بوظائفها و تحقيق اهدافها.

المطلب الاول : تعريف تكنولوجيا المعلومات

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل الادوات و التقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الانشطة الحاسوبية على اختلاف انواعها و تطبيقاتها و تشمل كل عتاد الحاسوب و المكونات المادية للحاسوب ، برامج الحاسوب[1].

كما يعتبرها البعض هي "عبارة عن استخدام التقنيات (الوسائل) الحديثة مثل الحاسوب و الطابعة و الانترنت و المساحات الضوئية و الاجهزة الخلوية و غيرها من الوسائل في عمليات جمع البيانات و حفظها و معالجتها و توزيعها و بثه بسرعة و دقة كبيرة من اجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات و حل المشكلات و تحليل البيانات[2].

[1] سعد غالب يسين ، **اساسيات نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات** ، ط1 ، الاردن ، دار الناهج ، 2007 ، ص 44.

[2] خضر مصباح اسماعيل طيطي ، **اساسيات ادارة المشايع و تكنولوجيا المعلومات** ، ط1 ، الاردن ، دار حامد ، 2010 ، ص22 – ص 23.

كما عرفتها وزارة التجارة و الصناعة البريطانية تعريف شاملا هي الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و ارسالها في صورة معلومات مصورة او ضوئية او مكتوبة او في صورة رقمية ، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الالكترونية و طرق الموصلات السلكية و اللاسلكية[1].

و من خلال هذه التعاريف يتضح لنا ان تكنولوجيا المعلومات هي مختلف الوظائف من تجميع للبيانات و تحليلها و تخزينها و استرجاع المعلومات و ذلك عن طريق التكامل بين الآلات الالكترونية و نظم الاتصالات الحديثة ، بحيث تتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات في ما يلي :

1/ المكونات المادية

– **وحدة الادخال** : تمثل حلقة تواصل بين الحاسوب و بين المستخدم حيث يقوم بنقل البيانات من الوسط الخارجي الى وحدة المعالجة المركزية و تشمل على لوحة المفاتيح ، القلم الضوئي ، الفارة ، قارئ الحروف ضوئي و غيرها.

– **وحدة المعالجة المركزية** : و تمثل الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب و التي يتم فيه معالجة جميع البيانات الداخلية لتولي المخرجات المطلوبة و التي تتكون من الحساب و المنطق وحدة التحكم و وحدة الذاكرة.

– **وحدة الاخراج** : تؤدي مهمة ايصال الحاسوب للوسط الخارجي لنقل المتولد عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية الى جهات المستفيدة و اهم هذه الوسائل الشائعة الشاشة المرئية ، الطابعة ، الاشكال البيانية ، الوسائل الممغنطة ، المصغرات الفيلمية و المخرجات الضوئية.

[1] بوخشية نوي ، **الاتصالات الادارية ، داخل المنظمات المعاصرة** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2010 ، ص 86.

– **وحدة الذاكرة الثانوية و المساعدة** : و تستخدم لأغراض خزن مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية مما يحتك اضافة الذاكرة الثانوية و من اهم الوسائط الشائعة هي الاشرطة المغناطيسية و الاغراض المغناطسية.[1]

المطلب الثاني : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

– **الجيل الاول** : الذي بزغ في اوائل الخمسينات حيث قامت عدة شركات في الولايات المتحدة الامريكية بإنتاج الحاسبات الآلية لكي تستخدم تجاريا في الصناعة الحكومية، و من الشركات التي كان لها السبق في ذلك شركة يمتحنون رام الامريكية التي انتجت جهاز الكمبيوتر و اطلقت عليه اسم (univag) الا انه يلاحظ عل اجهزة الكمبيوتر لهذا الحجم و استخدام الصبيات المفرغة.[2]

– **الجيل الثاني** : لقد توصل اليه في اواخر الخمسينات و بداية الستينات حيث اصبح ذا حجم متوسط ادخال "الترنزيستور" في تصنيعه بدل من الانابيب المفرغة، و قد ساعد في التغلب على مشكلة الحرارة و تقليل من معدلات الاخطاء و التوقف.

– **الجيل الثالث** : بدأت معالمه تصدر في أواخر الستينات معتمدا على استخدام الدوائر المتكاملة المتناهية الصفر التي حلت محل التواتر يستورد في الكمبيوتر و اصبحت اجهزة هذا المسير تتسم بالصغر و قلة التكلفة التي صارت في متناول الكثيرين .

[1] الخوري هاني شحادة ، **تكنولوجيا المعلومات** ، دمشق ، 1997 ، ص 53 – ص 55 .
[2] هاني شحادة الخوري ، **تكنولوجيا المعلومات** ، مرجع سابق ، ص 55.

– **الجيل الرابع** : تم التوصل فيه لصناعة الذاكرات المعتمد عليها على شرائح او رقائق السيليكون ذات الحجم المتناهي الصفر و لكن سعة تخزينه كبيرة جدا، كما ادى الى انتشار اجهزة الكمبيوتر الشخصي او الميكرو كمبيوتر المعتمد على الرقائق الدقيقة.[1]

– **الجيل الخامس** : هو جيل المستقبل التي تتسارع الابحاث و تتزايد الاستثمارات نحو تطويره بحيث تزداد قدرته على قراءة و كتابة لغات عديدة و التفكير مليا الى حد العملية التي تقوم بها المخ البشري.

البرمجيات و تطورها :تعمل برمجيات الحاسوب على تشغيل و ادارة المكونات المادية و القيام بمختلف التطبيقات، وتنقسم الى :

برمجيات النظم :تعتبر البرمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب و تنظيم علاقة وحداته بعضها البعض و يضم هذا النوع برامج التشغيل و التي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعد من قبل الشركة المختصة للحاسوب و تخزن فيه داخليا و تعتبر جزء لا يتجزأ من الحاسوب ننفسه.

برمجيات التأليف :هي مجموعة البرامج التي تعني بترجمة التعليمات و التعزيزات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي الى لغة الآلة.

البرمجيات التطبيقية: هي برامج معدة لتشغيل عمليات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات و كيفية تنفيذها.

و قد مرت البرمجيات بتطور يمكن ان تحددها في اربع مراحل هي:

[1] الرجع نفسه ، ص 56.

– المرحلة الاولى (1950–1960): فقد تميزت هذه المرحلة بدايات ظهور البرمجيات بالتوجه نحو نظام المعالجة بالدفعات حيث يكون عمل المحوسب غير فوري لو مباشر، كذلك قد اتسمت هذه المرحلة بتوزيع و سويق محدود للنظام و البرمجيات.

– المرحلة الثانية(1960–1975): حيث تميزت هذه المرحلة بظهور نظم تعدد المستخدمين و نظم الاسترجاع الفوري و بالوقت الحقيقي و بناء قواعد البيانات، و منتجات برمجية و بالإضافة الى تطور نظم البحث الالي المباشر.

– المرحلة الثالثة(من منتصف 1975–حتى نهاية الثمانيات): فقد بدا التطور في مجال البرمجيات في منتصف السبعينات من القرن الماضي و ادى الى ظهور نظم تراسل و توزيع البيانات و برمجياته الخاصة على مستوى شبكات المعلومات.

– المرحلة الرابعة(1990–الوقت الحاضر): فقد تطورت نظم الحواسيب المكتبية ذات القدرات الواسعة، و ظهرت النظم الخبيرة و نظم الذكاء الصناعي.[1]

المطلب الثالث : أهيمه تكنولوجيا المعلومات

ان تكنولوجيا المعلومات ليست مسألة فنية فحسب ، و لكنها مسألة حضارية و ثقافية فهي ترتبط بتغيير قيم و مفاهيم و عادات سائدة في المجتمع . و ان اي محاولة لأثبات اهمية تكنولوجيا المعلومات ، يجب ان يسبقها اقرار بان المعلومات اكثر اهمية من التكنولوجيا بقدر كبير ، ولا تدعو الحاجة هنا لأثبات فوائد المعلومات ، اذ انها

[1] هاني شحادة الخوري ، **تكنولوجيا المعلومات** ، مرجع سابق ، ص 57 – ص 58.

اصبحت معروفة لدى القاصي و الدني ، كما ان صانعي القرارات في ارجاء الوطن يكثرون ترديد كلمة معلومات في كل مرة يتحدثون فيها على التنمية و التطوير في القطاعات المختلفة .

و لعل ما زاد المعلومات اهمية هو تلك الوسائل التكنولوجية الحديثة التي اعطت المعلومات بعدا اخرا ، و مع التطور التقني في مجال معالجة و تخزين و توصيل المعلومات اصبح الفصل بين المعلومات و التكنولوجيا غير ممكن .

كما ان تكنولوجيا المعلومات لا تقتصر اهميتها على عصر دون اخر ، بل ان اهميتها تزداد يوما بعد يوم ، خاصة و ان مجتمع المعلومات اصبح حقيقة ملموسة ، و تؤكد حقائق تطور الشعوب ان تكنولوجيا المعلومات مثلت عنصر حيوي للنمو و الازدهار ، و اداة فاعلة للتفوق العالمي .[1]

ان توافر المعلومات المناسبة تأدي الى تحقيق المكاسب التالية :

- تنمية قدرات المجتمع من خلال الاستفادة من المعلومات المتاحة .
- ترشيد و تنسيق جهود المجتمع في البحث و التطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات
- ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات .
- الارتفاع بمستوى كفاءة و فعالية الانشطة الفنية في الانتاج و الخدمات ز
- ضمان مقويات القرارات السليمة في جميع القطاعات .

[1] تومي عبد الرزاق ، **تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية** ، مذكرة ماجيستر ، جامعة قسنطينة ، قسم علم المكتبات و المعلومات ، 2006/2005 ، ص 34.

وبالتالي فان هذه الاهمية البالغة التي تنطوي عليها تكنولوجيا المعلومات وما يترتب على دورها من متغيرات و ابعاد استراتيجية و مستقبلية على المستوى العالمي ، تعكس اثرها المباشر على المستوى المحلي لكل بلد بمفرده ، مما يجعل منها مهمة حيوية يتعذر دون النهوض بها القيام بالتنمية الوطنية المرجوة و مواكبة التطورات الجارية على مستوى العالمي ، و تحقيق مقومات التفاعل في اطار العالم المعاصر ، و هي بذلك تكون لكثير من الموضوعات المتعلقة بالحاجة الى المعلومات[1].

المبحث الثالث : مفهوم الرقمنة

عرفت الرقمنة في وسط التسعينات قفزة نوعية و كثر استعمالها من قبل الهيئات و المؤسسات المختصة ، أما ألان و بعد الاستعمالات الناجحة في آلات التصوير و النسخ في الطب و البحوث العلمية ، فقد توغلت بعمق في عالم تسيير المعلومات لتضحي تطرح كبديل عوض الوثائق ذات الوعاء الورقي ، كما ازداد الوعي للاستعمال الرقمي في مجال الاتصال و المعلومات للمزايا التي قدمها من حيث استرجاع و إتاحة اكبر قسط من المعلومات في وقت سريع .

[1] مرجع نفسه ، ص 35.

المطلب الأول : تعريف الرقمنة

تتفرع الرقمنة الى قسمين هما :

أ) تعريف الرقمنة :

هي العملية الرقمية التي تستند على تطبيقات الاعلام الالي في اعادة طبع النسخ و شكل الصور ذات الجودة العالية. و بالتالي فالتصوير الرقمي يعني كل العملية التي تحول المعلومات المسجلة على وعاء فيلمي او ورقي في شكل الكتروني وتتشكل عملية الرقمنة في صيغة الكترونية للمعلومات سواء في اعادة طبعها او نسخها و تكون مجزئة الى مئات و الاف الجزيئات تدعى بشكل (pixels) و كل نقطة منها تحول في اطار شكل رقمي مزدوج يتشكل من 0 و1[1].

مع ظهور ونفوذ القرص البصري اصبح الاستعمال الرقمي في هذا المجال اكثر رواجا و نجاعة فبالإضافة للخصوصية التي تتمتع بها في حفظ كمية كبيرة من المعطيات فان العملية الخاصة بالرقمنة. تحدث توازن بين القائمين على انتاج الوثائق و تسييرها و الأرشيفين المسيرين للوثائق التاريخية بحيث يضحي الزامي على كل منها التعامل مع الاخر في اطار تكاملي و بعمل ذات علاقة جواريه تساهمية تهدف الى ضمان صيرورة المعلومات منذ

[1] Strainchamps Bernard , **quel est notre cœur de metier a l ere du numerique** , in archimag , n 191 , Paris , Serda , 206 , P 39.

نشأة الوثيقة الالكترونية مرورا بإدارتها في صورتها الرقمية الى غاية الارشفة الالكترونية (الدفع) في وعائها الالكتروني و بالمعطيات البيانية[1].

ففي المضمار و قبل الشروع في وضع حيز الواقع مشروع رقمنة ، يتعين على القائمين على المشروع ، اتقان بادي ذي بدئ تقنيات التصوير الرقمي ، الحصول على الاجهزة المعلوماتية المنفذة للمشروع، اقتناء اجود الدعائم في أوعية و برمجيات تضمن حد ادنى لإنتاج ذو جودة ، يحفظ للمعلومة طابعها الاصلي و ديمومتها.

فالرقمنة تعني بها على حد سواء العملية التي تقوم بالتصوير معتمدة على التقنيات العالية الرقمية و هي الحصول على صور و نصوص مسجلة غير مادية ، لا يمكن الاطلاع عليها بالعين المجردة ، و لكن بنفس الاليات و التطبيقات التي ادت الى نشأتها و تخزينها ، اي المنظومة المعلوماتية ، كما تعني الرقمنة كذلك طبيعة الوثيقة الالكترونية سواء كان ذلك النص كتابي او صورة فوتوغرافية او ذات الاشعة المستعملة في الطب و في سائر المجالات العلمية.

و من هذا المنطق يمكن تعريف الرقمنة بانها عملية تسجيل و تصوير الاشكال مهما كانت طبيعتها او شكلها، صورا او نصوص ، اعتمادا على التكنولوجية الرقمية المشفرة التي تضمن جودة عالية في تقنيات التصوير من حيث التقديم و كذا القراءة فهي تضمن جودة عالية في تقنيات التصوير من حيث التقديم و كذا القراءة فهي اضافة الى ذلك تقدم قواعد جمة منها الاطلاع و الاستغلال عن بعد، و تمكن الياتها التعامل مع عدة متعاملين من منتجي و مسيرين و مستغلين للمعلومة.

[1] Belanger Michelin , **La numérisation du document traditionnel a l'information numérique** , e guide de l'information numérique , ANQ – CANADA , 1998.

ب) الوثيقة الرقمية:

بمحكم المتغيرات التي التي طرأت في مجال ادارة الوثائق و ما تبعها من تداعيات تربط الوثيقة التقليدية بالوثيقة الالكترونية ، و بالنظر لتعدد الاستعمالات و الانتاج الرقمي للمعلومات ، و بمقتضى تزايد مفرزات المعلومات نتاج التعامل في اطار البيئة الرقمية ، و لما اضحى الخطر يحدق بالأرشيف باعتباره العضد الذي تقوم عليه الامم ، فقد تفطن لهذا الوضع الذي كثيرا ما احتكره الاخصائيون في المعلوماتية و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال. فاستدرك الامر و عمد على العمل من اجل الحفاظ على هذا الموروث الحضاري الذي يشكل قوام المؤسسات و الدول، و ذلك بالتدخل طبقا لما تمليه له مهامه و يخوله له القانون[1] في تقنيين انتاج الوثيقة غير المادية ، و ضبط قواعد ادارة الوثيقة الرقمية تمتاز بثلاث خاصيات اساسية و هي:

- فصل المعلومة عن الوعاء

- غياب وسائل البحث التقليدية.

- ضرورة وصف الوثائق حتى نتمكن من الحصول عليها بعد ارشفتها.

- الاستعانة بالكمبيوتر من اجل استعادة المعلومة او اتاحتها.

- ضرورة ارفاق الوثائق التقنية الخاصة بالتطبقات المستعملة.

- ضرورة ارفاق المدفوعات الرقمية بالمعطيات الاولية.

[1] احكام القانون رقم 88- 09 المؤرخ في 26 جانفي 1988م المتعلق بالارشيف الوطني لاسيما في بابه الثاني ، الارشيف العمومي ، المادة رقم 6 و 8 و كذلك نص المنشور رقم 09 – 96 المؤرخ في 20 اوت 1996م خاص بعمل تطهير قطاع الارشيف و تعزيزه.

بمقابل ذلك يمكن التحدث عن الزامية التصدي لثلاثة مخاطر اساسية و هي:

- امكانية اطراء تغييرات غير متحكم فيها على الوثائق بحكم الاستعمالات المتتالية.

_ امكانية محو اوعية تخزين او تضحى غير واضحة للقراءة لتعذر قراءتها من قبل الآلات الرموز الكتابة.

- امكانية عدم القدرة على تشخيص (تمييز) معلومة ما من بين كمية غير مرتبة من المعلومات يسبب فقدان المدخل الفردي لها[1].

و حتى تضبط معالم تطبيق التسيير الالكتروني للوثائق و تجسد عملية الرقمنة ضمان تفادي المخاطر التي تحدق بها ، يجب توفير بعض الشروط التي تقتضيها متطلبات انتاج و معالجة المعلومة و ذلك انطلاقا من اعداد ارضية تقنية و تقنينية للتصدي الى اشكالية الحظ على المدى الطويل للوثائق التي تنطبق عليها القيمة التاريخية[2].

المطلب الثاني: اليات و إجراءات الرقمنة

ان نجاح عملية الرقمنة يتوقف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لذلك، و اي مشروع رقمنة عليه ان يقوم بتوفير الشرط التالية :

[1] بونعامة مُحَمَّد ، **الأرشفة الالكترونية بين التشريع و التطبيق** ، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري بقسنطينة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم المكتبات، 2007 ، ص 147.

[2] نفس الرجع ، ص 148.

1- **التخطيط** :

على كل مكتبة تريد خوض رقمنة تحديد خطة انطلاقا من مجموعتها و مستعمليها ، و التخطيط هو "عملية منتظمة تتضمن اتخاذ مجموعة من الاجراءات و القرارات للوصول الى اهداف محددة و على مراحل معينة ، مستخدمة كافة الامكانات المادية و البشرية و المعنوية المتاحة حاليا و مستقبلا احسن استخدام"[1].

و التخطيط لمشروع رقمنة يجب ان يسند الى لجنة تشرف على المشروع، تعرف باسم فريق عمل الرقمنة ، و التي يجب ان تتكون من عناصر يشهد لها بالكفاءة العلمية و العملية في المجالات التالية : حاسوب ، شبكات و اتصالات ، برمجيات ، حيث تقوم بوضع خطة مناسبة لمراحل تنفيذ المشروع و ابرز عناصر هذه الخطة هي[2]:

- تحديد اهداف المشروع.

- دراسة جدوى يتم فيها تحديد المتطلبات الضرورية لعملية الرقمنة (الوسائل و التجهيزات ،الإطارات البشرية)

- تحديد تكاليف المشروع و اقرار ميزانية مناسبة للمشروع مع تبويبها.

- وضع خطة زمنية واضحة لمراحل تنفيذ المشروع.

- اعادة هندسة الاجراءات الادارية و التنظيمية و العمليات الفنية بما يتناسب و التحول الجيد.

- تحديد الاجراءات التي سوف تتخذ بخصوص المشاكل التي سوف تعترض المشروع.

---

[1] كمب جيدرولد ، ترجمة احمد خيري كاظم ، **تصميم البرامج التعليمية** ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، 2001 ، ص 290.

[2] نقلا عن ابولويفة بشير ،اسماء ، **التحول نحو المكتبة الرقمية في المؤسسات دراسة حالة لواقع مكتبة مصرفية ليبيا المركزي** ، 2005/06/05 ، موقع الانترنت ، http//www.cybrarians.info/journal/no5/dlid.htm.

نأخذ مثالا فريق عمل برنامج المكتبة الرقمية الوطنية NDLP بمكتبة الكونجرس عدة تحديات، يجب اخذها بعين الاعتبار عند التخطيط لإنشاء المكتبات الرقمية جاءت كالتالي[1]:

اولا: بناء الصادر

- تطوير تقنيات رقمنة المصادر.

- تصميم ادوات البحث و الاسترجاع.

- تصميم ادوات فهرسة و وصف المصادر.

ثانيا: التشغيل البيني

- بناء البروتوكولات و المعايير التي تدعم انشاء المكتبات الرقمية.

ثالثا: الملكية الفردية

- تحديد القضايا القانونية المرتبطة بإتاحة و بث و نسخ المصادر الرقمية.

رابعا: الاتاحة الفعالة

توفير ادوات اكثر مرونة و كفاءة في تحويل المحتوى الرقمي بما يتلاءم و احتياجات المستفيد النهائي.

[1] مهري سهيلة ، **المكتبة الرقمية في الجزائر** ، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري بقسنطينة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم المكتبات ، 2006/2005 ، ص 100.

2-البنية التحتية التكنولوجية :

و يتعلق الامر بتوفير ثلاث عناصر اساسية هي:

اولا: الاجهزة و المعدات

يتطلب اي مشروع رقمنة توفر الاجهزة التالية :

* **الحواسيب:** و هذه الحواسيب لابد ان تتوفر على مجموعة من الخصائص و هي كالتالي[1]:

أ) الموزع: serveur

- المعالج يكون من نوع Intel pentium 4 من 2.5 الى GHZ3.

- ذاكرة قدرها 512 Mo الى 40 Go.

- الطاقة الداخلية 3 اقراص صلبة سعة القرص الواحد 40 Go.

- بطاقة فيديو.

- بطاقة شبكة :100/10.

- تغذية كهربائية اختيارية: 250 واط.

- قارئ اقراص مضغوطة :16 vitesse.

[1] مهري سهيلة ، **المكتبة الرقمية في الجزائر** ، مرجع ، ص 101.

- قارئ اقراص مرنة.

- بطاقة صوت.

- شاشة: 17 بوصة.

- لوحة المفاتيح (ثنائية اللغة).

- فأرة.

ب)العملاء: Clients

- المعالج : GHZ2.8.

- ذاكرة 128 Mo الى 256 Mo.

-بطاقة فيديو.

- بطاقة شبكة :100/10.

- قارئ اقراص مضغوطة :16 vitesse.

- قارئ اقراص مرنة.

- بطاقة صوت.

- شاشة 17 بوصة.

- لوحة المفاتيح (ثنائية اللغة).

- فأرة.

* المساحات الضوئية :

و يتم اختيارها تبعا للوثائق المراد رقمنتها ،و التي يجب ان تتميز بالخصائص التالية:

- تصوير ظهر و بطن بتزويد الي.

- قدرة عمل تصل الى 5000 صفحة في اليوم.

- ذاكرة تقدر ب64 الى 256 Mo.

- الوضوح الضوئي 300 ppp.

هذا بالإضافة الى:

* طابعة ليزرية و وسائط التخزين و حفظ البيانات مع مراعاة قدرتها على التوسع.

ثانيا : شبكات المعلومات :

تقوم الشبكة المحلية للمعلومات على الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد او مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي[1] ، حيث تربط بين مختلف محطات العمل الموجودة بالمشروع و هذا لضمان سيرورة العمل بسهولة و دقة، كما يجب الارتباط بشبكة الانترنت.

[1] بلخيري صالح ، **الشبكات المحلية : الشبكة المحلية لجامعة مسيلة** ، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري بقسنطينة ،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم المكتبات ، 2005 ، ص 38.

ثالثا : البرمجيات :

ان مشاريع الرقمنة تحتاج الى مجموعة من البرمجيات تبعا للوظائف و التطبيقات المستعملة بالمشروع ، و اي مشروع رقمنة هو بحاجة الى البرمجيات التالية:

- انظمة التشغيل و اهمها و اكثرها استعمالا نظام Windows xp .

- برمجيات التطبيقات:

- حزمة الاوفيسMS Office .

- برمجيات معالجة الصور Adobe Photoshop, Adobe Photodeluxe

- برمجيات ضغط الملفات مثلWinzip , Winrar

_ برمجيات التشابك Unix

_ برمجيات انشاء و ادارة قواعد البيانات:

هناك العديد من الانظمة ، و يعد نظام اوراكل من الانظمة الناجحة، حيث يعمل بناءا على نظام ادارة قواعد البيانات العلائقية ، و يتميز بانه مصمم ليعمل غلى بيئة انظمة مفتوحة و من خلال اجهزة مختلفة، و يمكن استخدامه من خلال انظمة اليونكس Unix، و يتضمن انظمة فرعية للفهرسة، و الاتاحة الالية المباشرة و التي تضم خدمات الفهرس الالي المباشرOPAC، و التحكم في تداول مصادر المعلومات، كما يضم النظام برامج تستخدم لتحويل و تحميل تسجيلات مارك، و يوفر ايضا امكانية كتابة التقارير من خلال برنامج The Oracle SQL Reportt Writer، هذا بالضافة برمجية CD/ISIS.

كما تحتاج هذه المشاريع الى بروتوكولات لربط نظم استرجاع المعلومات على الخط.

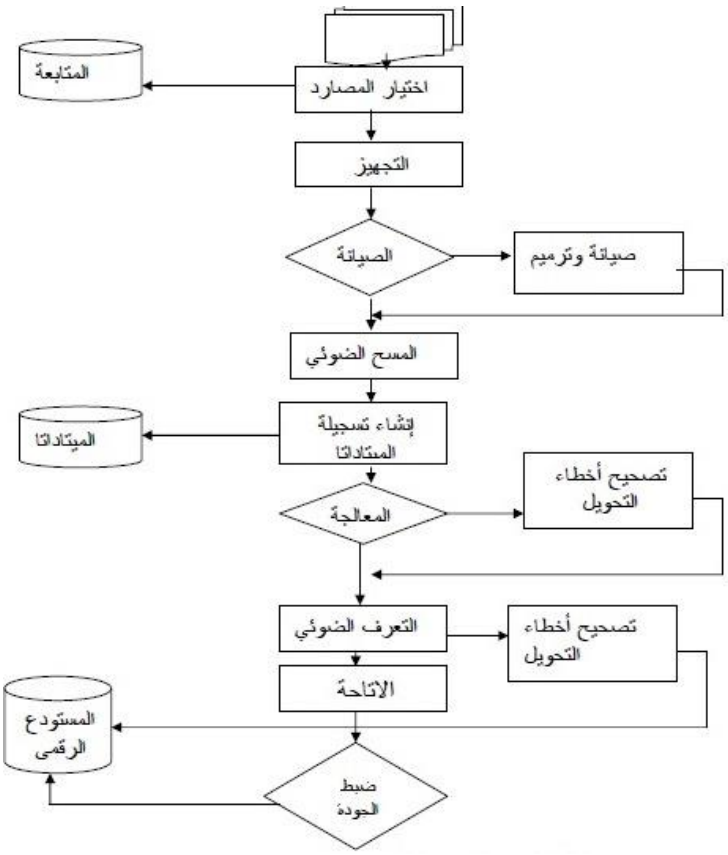
3-العنصر البشري:

تعتبر الطاقات البشرية المؤهلة من اهم اسس و عوامل نجاح المشاريع ، كالرقمنة و غيرها من المشاريع تتطلب توفر اطارات بشرية مؤهلة و كافية من حيث العدد، تقوم بمختلف عمليات الرقمنة ، و يختلف عددهم من مشروع الرقمنة الى اخر حسب رصيد المراد رقمنته و حسب الامكانيات المادية المتوفرة على مستوى المشروع و مشاريع الرقمنة لا تتطلب عددا كبيرا من الموظفين بقدر ما تتطلب كفاءاتهم و قدراتهم العلمية و المهنية، حيث ان هذه المشاريع بحاجة الى متخصصون في الاعلام الالي و الشبكات بالدرجة الاولى[1].

4 – الموارد المالية :

تتطلب عملبة الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد على تنفيذ المشروع و تشغيله ، حيث ينبغي توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات و الوسائل الضرورية و صيانة العطب و المشكلات المحتملة ، و لتسديد تكاليف المتعامل في حالة التعاقد مع متعامل خارجي.

[1] مهري سهيلة ، **المكتبة الرقمية في الجزائر** ، مرجع سابق ، ص 104.



المصدر : محمد بونعامة ، الأرشفة الالكترونية بين التشريع و التطبيق ، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري بقسنطينة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم المكتبات 2007 ، ص 222.

الشكل رقم (01) : يوضح عمليات و اجراءات الرقمنة .

المطلب الثالث : عملية تطبيق الرقمنة

من البديهي إن الإجراءات التقنية الأولى الواجب اتخذها قبل الشروع في عملية الرقمنة تخص أساسا معالجة الوثائق و تصنيفها و تتمثل هذه الإجراءات فيما يلي :

– **المسح الضوئي (سكانير)** : من إجراءات التقنية العادية و اللازمة في ان واحد التي يتعين على العاملين القيام بها قبل وضع حيز التنفيذ العملية التطبيقية للتصوير الرقمي للوثائق ، أن يقوموا بتنظيم مادي للوثائق المكتوبة[1] و يتمثل ذلك في وضع تسلسل ترتيبي حسب طبيعة الوثيقة ثم شكل الوثيقة و الحجم.

يعتبر ذلك احتياط منهجي يتخذه المستخدم حتى يكون هناك ترتيب في الملفات حسب محتواها و مصدرها و الجهة و المهمة أو الوظيفة التي أنشئت من اجلها ثم شكل الوثيقة فيما يخص الترتيب المادي للوثيقة و الذي يسمح بتسهيل عملية الرقمنة ماديا و يسرع في وتيرة التصوير الرقمي ، كما يسمح بخلق انسجام في تتابع الوثائق الموضوعة للتصوير الرقمي[2].

وحتى يمكن الحصول على نوعية جيدة للصورة ، يتم إجراء عملية مسح و تنظيف للوثائق ، كما يسمح هذا الإجراء بالحصول على نسبة كبيرة و سريعة من حيث الحجم الوثائق الذي تتم رقمنته ، و ذلك استعانة بالة استنساخ رقمية مكيفة بمعبئ يسمح بتعبئة حجم معين من الوثائق و رقمنتها تبعا لشكل الوثيقة.

يتم بعد ذلك إلحاق ترقيم على الوثيقة و تحديدها وفق العنوان الجديد الذي تتحصل عليه ، تلي هذه الإجراءات العملية خطوات أخرى تزيد دقة و تحليل للوثائق قيد الرقمنة تأتي على النحو التالي:

– القيام بفرز الوثائق حسب أحجامها.

– نزع المساسيك و كل ما يشوب بالوثيقة خارج محتواها ألمعلوماتي.

– كتابة المرجع و يقصد بها شفرة لتحديد موقعها.

---

[1] **المخطط المنهجي لمشروع عملية رقمنة الارشيف المحفوظ بمركز الارشيف الوطني ، خلية الاعلام الالي ، مركز الارشيق الوطني ، 2005.**

[2] بونعامة مُحَمَّد ، **الأرشفة الالكترونية بين التشريع و التطبيق** ، مرجع سابق ، ص 208.

– وضع بعض الشروحات في حاشية الوثيقة مثل الختم او هامش نكتب فيه بعض المعلومات السرية الخاصة التي يراد حجبها كما يمكن تزيين الوثيقة لجذب المستفيد[1].

1– التكشيف : سواء كان التكشيف منجز من طرف البرمجيات أو حر خاص بالمستخدم ، فهو عبارة عن تعريف و تشخيص للرموز بصورة واضحة و هنا صادفت فرقة العمل بعض التعقيدات لشكل و خط الوثيقة و قدمها خاصة بالنسبة :

– للوثائق المخطوطة.

– للوثائق المقرونة ذات الحبر الداكن أو الرديء.

في هذه الحالة بادر القائمون على هذه عملية بالتصحيح و إضافة تحليلات او الكلمات المفتاحية حتى تتعدد سبل البث و كذا ملئ البطاقة التكشيفية و تزويدها بالمعلومات التي أنجزت خلال عملية الوصف و تتكون هذه البطاقة من الخانات التالية:

- خانة خاصة بالمراجع.

- مصدر الوثيقة.

- عنوان موضوع الوثيقة.

- ملخص محتوى الوثيقة.

[1] بونعامة مُحَمَّد ، **الأرشفة الالكترونية بين التشريع و التطبيق** ، مرجع سابق ، ص 209.

- التواريخ القصوى.

- الأماكن الجغرافية.

- لغة الوثيقة.

- طبيعة الوثيقة.

- الكلمات الدالة.

- الملاحظات الإضافية.

2- البحث و الاطلاع :

إذا تمت عملية الرقمنة و التكشيف بطريقة جيدة يظهر ذلك جليا للباحث في الحصول على المعلومات بسهولة فبإمكان المستفيد تصفح الوثائق مباشرة على شاشة الكمبيوتر و الاختيار فيما يخص البحث في قاعدة البيانات بواسطة الكلمات الدالة أو رؤوس الموضوعات.

بالنسبة لحقوق البحث و الاطلاع فقد حددت من خلال القانون رقم 09-88 المؤرخ في 1988 [1] و كذلك حسب النظام الداخلي الذي تم إعداده لهذا الغرض لرواد قاعة المطالعة و هذه الحقوق يمكن إدارتها من خلال برمجيات ترخص لإتاحة على وثيقة ما أو جزء منها و ذلك حسب قواعد الاطلاع.

[1] احكام القانون 88-09 المؤرخ في 26 جانفي 1988م المتعلق بالارشيف الوطني.

غير إن العملية هي في المرحلة الأولى من التجربة و لم تفسح المجال بعد للاطلاع على الوثائق الالكترونية ، بل إتاحتها للباحثين سواء عن بعد أو محليا بإسهاب و بصفة منتظمة ، إلا أن التجارب الأولى أظهرت دقة ، سرعة و نجاعة كبيرة في استرجاع و إتاحة الوثيقة المطلوبة عن طريق الشبكة المعلوماتية الداخلية ، ذلك إن تداول الوثيقة و إتاحتها تتم وفق مقتضيات الحصول على المعلومات الالكترونية.

لا يمكن تجاهل الصعوبات و المشاكل التي واجهت المشروع بمختلف أطواره و أكثرها تلك التي تكتسي الطابع التقني و التكنولوجي ذات الارتباط بالوسط الإعلامي (Environnement informatique) لكن يمكن حلها و تجاوزها و ذلك بالتعاون مع المختصين في هذا المجال بالرغم من إنها يمكن أن تشكل عائقا للباحثين الذين يمكن أن ينتابهم الملل و يتركون استعمال النظام و يفضلون بذلك الرجوع إلى الطرق التقليدية الصعبة و البطيئة و هذا ما يفوت عليهم فرصة الاطلاع على كل الوثائق المتعلقة بمجال اهتمامهم . و قد تطرقنا لهذا الباب فيما يخص المقاومة التي يلقاها مشروع التسيير الالكتروني للوثائق و كيفية التصدي له عن طريق الاتصال و تعميم المعرفة بخصائله[1].

وعلى هذا المنوال يطبق مركز الأرشيف الوطني نفس الخطى على الواقع بحكم العلاقات القانونية التي تربط بالإدارات و المؤسسات ، ليظهر في الميدان تطلعات السياسية الأرشيفية الوطنية للارتقاء إلى مصاف مجتمع المعلومات ، وذلك بالتأثير في وضع الآليات الميدانية في إنشاء و ضبط معالم الحكومة و الإدارة الالكترونية التي تعتمد على قانونية الوثائق الالكترونية من حيث إنتاجها و قيمة فحواها . و بالتالي تحضير الأرشيفي ليكون في

[1] بونعامة مُحَمَّد ، **الأرشفة الالكترونية بين التشريع و التطبيق** ، مرجع سابق ، ص 211.

المرصاد للإنتاجات و الافرازات التي ستنجر عن تداعيات استعمال الإنتاج الالكتروني للوثائق و بالتالي التحكم في ضبط معالم إنتاجها عبر مقاييس تطبيق على المستوى الوطني و تحفظ لنا ذاكرة إدارتنا و مؤسساتنا[1].

3- التطلع:

يتضح جليا مما سبق عرضه يخص (مشروع رقمنة) و خصوصا في ظل الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة ، يسهر على حل المشاكل التقنية المتعلقة في المجالات التالية:

- تحسين الخدمات المتعلقة بالبحث و التبليغ.

- تمكين الباحثين من الاطلاع على الوثائق عن بعد عبر شبكات محلية أو وطنية أو أجنبية .

- استرجاع بعض الوثائق الثمينة من خلال تصويرها و الاحتفاظ بها.

- التحكم في استعمال التسيير الالكتروني لجميع المعلومات و الوثائق باختلاف أوعيتها و تواريخها.

من البديهي إذن التأكيد إن عملية التسيير الالكتروني للوثائق تخضع لبعض الاعتبارات المبدئية ، ذلك انه بدون تحضير كافي للأولويات المذكورة و الواجب اتخاذها قبل البث في عملية الرقمنة و دون ضبط ترتيب محدد و مدقق ، فالأمر يكون كذلك في حالة الرقمنة أي إن تنجر عن العملية انتقال من فوضى ورقية إلى فوضى الكترونية ، قد يؤدي إلى استثمار بكلفة غالية و دون مخطط لأي عملية تحمل في طياتها إخطار على المنظومة برمتها بحيث انه في هذه الوضعية يصعب إن لم نقول يستحيل في هذه الحالة إعادة اقتناء المعلومات المسجلة على القرص البصري الذي يستوعب عشرات الآلاف من الصور ، و بالتالي فالعمل على معالجة كافية و ملائمة للوثائق التي

[1] بونعامة محمد ، **الارشفة الالكترونية بين التشريع و التطبيق** ، مرجع سابق ، ص 214.

تحتوي على معلومات جاهزة للرقمنة تعد بمثابة مرحلة أساسية لنجاعة و لفائدة العملية و كذا بالنسبة لصحة الوعاء الجديد و استعماله و العمل أيضا على نقل المعلومات من وعاء الكتروني إلى أخر أو من نظام إلى نظام جديد ، هي عملية أساسية لضمان استرجاع الآلاف من الصور الوثائق مرقمنة أو الكترونية.

هذا من حيث المنهج تقنيا إما فيما يخص اقتناء الأجهزة و البرمجيات و كذلك ظروف و معايير تحديد و ضبط السياسة المتبعة في انجاز مشروع الرقمنة ، لابد من وضع مقاييس توحد المنهج من حيث اقتناء الأجهزة ، البرمجيات ، و كذا طريقة خوض عملية التسيير الالكتروني للوثائق تفاديا لاستثمارات باهظة و استعمالات متباينة و مخالفة على المستوى الوطني أو المحلي كذلك القطاعي ، لهذا فات هذا الاحتياط يشكل أولويات انشغالات فرق عمل الأرشيف الوطني و كذا المديرية القائمة على مقاييس تقنيات الأرشيف التي تدرس كيفية تطبيق القواعد التقنية الواجب القيام بها قبل الشروع في العملية.

و على أي حال فان اختيار الطرق المستعملة و الأجهزة أثبتت نجاعتها في الوقت الراهن . ففي الراهن الإطار يطمح هذا التطلع إلى إنشاء مركز خبرة يتم من خلاله توجيه و توعية الإدارات و المؤسسات التي وقع اختيارها على الأرشفة الالكترونية و التسيير الالكتروني للوثائق لاقتناء و الاقتداء بخبرة الأرشيف الوطني . و الأقوى من كل هذا ان يتم التوجه نحو توعية على أساس العمل المنهجي الموحد على مستوى الوطني فيما يخص الأرشفة الالكترونية و ذلك من حيث[1]:

- اقتناء نفس البرمجيات على مستوى الوطني.

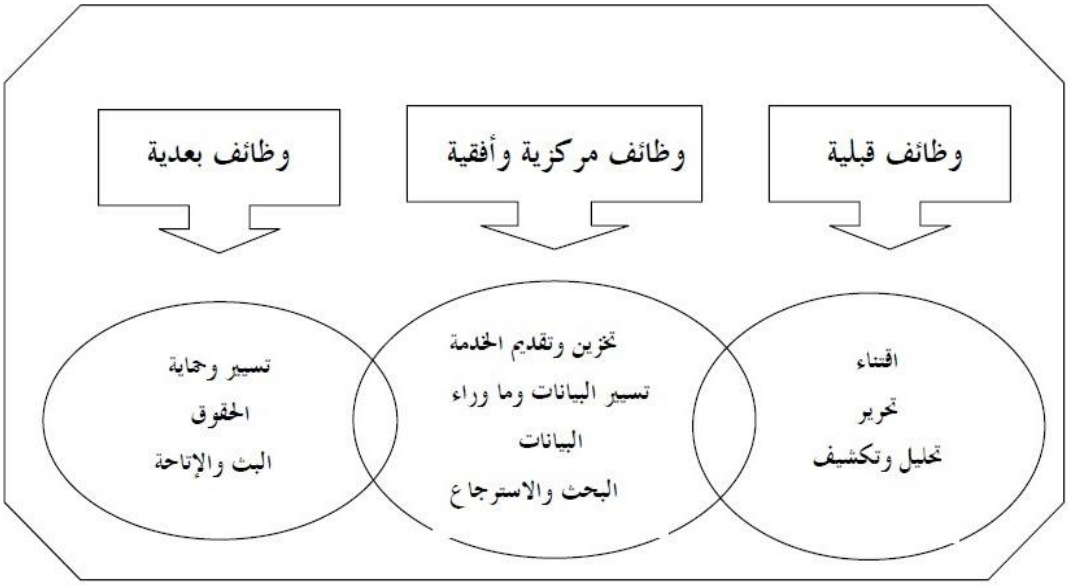
- اقتناء نفس تجهيزات الالكترونية.

[1] بونعامة مُحَمَّد ، **الارشفة الالكترونية بين التشريع و التطبيق** ، مرجع سابق ، ص 212.

- اتخاذ نفس الخطوات المنهجية انطلاقا من قيادة المشروع إلى غاية التطبيقات الأولى.

- اتخاذ قواعد بيانية موحدة.

في هذا السياق فان الأفاق الخاصة بالإنتاج الوافر و المتزايد للمعلومات و بالتالي الإنتاج المتواصل للوثائق الالكتروني ، تجعل التحدي قائما و أكثر منه فالسعي للحفاظ و صيانة الذاكرة الوطنية ، يزيد الأرشيف الوطني تمسكا بهذا الخيار ببل و إرساء ديناميكية جديدة نحو الحصول على أنجع الاستعمالات في هذا الإطار للارتقاء إلى مصاف البلدان المتحكمة في تسيير المعلومة الاستراتيجية الوطنية التي ما إن أحسن تنظيمها و تسييرها أثرت ايجابيا في اتخاذ القرارات الوجيهة و الرشيدة لاسيما في ترشيد ، حكم و إدارة وثائق الحكومات و المؤسسات.



المصدر : مُحَّد بونعامة ، الأرشفة الالكترونية بين التشريع و التطبيق ، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري بقسنطينة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم المكتبات 2007، ص 198 .

الشكل رقم (02) : يوضح نظام ادارة الوثائق المرقبة .

يعد قطاع الخدمات العامة من القطاعات المهمة في الدولة ، حيث تكمن أهميته إلى تطور المجتمعات و زيادة الطلب على الخدمة العمومية بجميع أشكالها خصوصا الخدمات التي تقدمها هيئات و منظمات ذات الطابع العمومي ، حيث تقوم وفق مبادئ المرفق العام التي تتميز عن غيره من المرافق الأخرى ، و تخضع إلى أسس الاستمرارية و المساواة و عليه فان تقدم و تطور المنظمات ذات الطابع العمومي أصبح ضرورة ملحة لما تقدمه من خدمة إلى المواطن من جهة و تنفيذ السياسية العمة للدولة من جهة أخرى ، لذلك وجب على الجهات الوصية مسايرة التطورات و المتغيرات خصوصا التكنولوجية منها لرفع من مكانة هذه الهيئات الإدارية العمومية ، حيث إن العامل التكنولوجي الرقمي يلعب دوار أسياسيا في تحقيق الأهداف المنشودة بحث توضع تصورات مستقبلية لبلوغها وفق إستراتيجية حديثة تستثمر في التكنولوجيا الرقمية و تجعلها من صلب اهتماماتها مع الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات في البيئة المحيطة بالإدارات العمومية .

الفصل الثاني
الرقمنة كأداة لترقية الخدمة العمومية

يعتبر الإصلاح الإداري هدف ذو أهمية و من احد أهم المواضيع تداولا ، حيث يسمح للإدارة الحديثة في تقوية الديمقراطية و المواطنة و ذلك عن طريق السماح للمواطن بممارسة حقه في الإطلاع على المعلومة ، خاصتا أن الإدارة الحديثة تعتمد على استخدام الأساليب الحديثة و المتطورة في حل المشاكل الدارية ، و في ظل هذه التطورات العالمية لا يزال واقع الإدارة العمومية الجزائرية يعاني من بعض النقائص و التأخر في سياسة الإصلاح نتيجة عدت عوامل و تحديات منها تحديات قانونية و هيكلية و تقنية ، و هذا ما ينعكس سلبا على أداء الجهاز الإداري الجزائري لذلك وجب على الدولة الجزائرية القيام بإصلاحات جوهرية لتدارك التأخر في الجهاز الإداري لمواجهة الزيادة المتسارعة في احتياجات المواطنين الذين يتطلعون إلى خدمات عمومية أفضل تلبي احتياجاتهم بفعالية ، خصوصا في ضل المتغيرات الداخلية و الخارجية خصوصا بما تعلق منها باستخدام و توظيف التكنولوجيا في عملية الإصلاح بما يخدم الإدارة العمومية التي تعتبر واجهة الدولة لدى المواطن و عليه تسعى الدولة إلى القيام بإصلاحات لرقي بالقطاع العام و تحقيق الرشادة الإدارية من خلال القيام بالإصلاحات وفق إستراتيجية واضحة المعالم .

بناءا على هذا التقديم سوف نتناول في هذا الفصل ثلاث مباحث كما يلي :

- المبحث الأول : إصلاح الخدمة العمومية
- المبحث الثاني : السياسيات الإدارية في الجزائر للإصلاح الخدمة العمومية .
- المبحث الثالث : إستراتيجية الجزائر نحو إصلاح الخدمة العمومية .

المبحث الأول: إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر

قامت العديد من دول العالم سواء المتقدمة أو النامية بتنمية إصلاحات سواء شاملة أو جزئية لا سيما الإصلاحات التي تتعلق بالبعد الإداري أو السياسي أو الاقتصادي هذه الخطط الإصلاحية تهدف أساسا غلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين ، وعليه فإن الجزائر اتبعت خطوات معينة للتنمية برنامج الإصلاح في الخدمة العمومية يشمل أجزاءها البيروقراطية لمواكبة احتياجات وتطلعات المواطنين اتجاه الكيان البيروقراطي للدولة الجزائرية.

المطلب الأول: مفهوم إصلاح الخدمة العمومي

إن الارتقاء بالخدمة العمومية من أجل خدمة المواطنين يتطلب مجموعة من الخطط والبرامج ، ومن خلال هذا المطلب سوف نتطرق تعريف الإصلاح وأهدافه وأهميته وأبعاده بالإضافة إلى خصائص الإصلاح الإداري .

أولا: مفهوم الإصلاح الإداري

لا تزال دول العالم عامة والدول النامية على وجه الخصوص تسعى غلى تحقيق مستوى راقي في جميع مجالات الحياة [1] ، حيث ستعرض في هذا المقام إلى تعريف تعريف الإصلاح الإداري لغة واصطلاحا.

أ- **لغة** : عرف الإصلاح بعد الفساد أي أصلح الشيء بعد إفساده ، إقامة الإصلاح نقيض الفساد ، رد شخص إلى طريق الصواب عن طريق تقويم سلوكه واتجاهاته و التأثير على اتجاهاته وتغير بما هو مصلحة [1]فالإصلاح قبل أن يكون مطلبا دنيويا كان أمر الاختيار يفرض تطبيقه في الآيات القرآنية .

[1] المنظمة العربية للعلوم الإدارية (**التنفيذ الفعال للإصلاح الإداري**، وثيقة رقم :141، ابريل 1973) ص، 13 .

قوله تعالى " إن أريد الإصلاح ما استطعت وما توفيقي إلا بالله"[2]

وقوله عز وجل :"لا خير في كثير من نجواهم إلا من أمر بصدقة أو معروف أو إصلاح بين الناس"[3]

ب- **اصطلاحا** : إن للإصلاح الإداري تعاريف كثيرة وتعددت الآراء التي تناولت مفهوم الإصلاح الإداري نذكر منها :

- **عرفه زياد رمضان** : إن الإصلاح الإداري إجراء يمكن من خلاله الجمع بين المواد المتاحة من أجل بناء عملية العصرنة الإدارية التي غالبا متا تكون محدودة ونادرة وباهظة الثمن بأفضل السبل لتحقيق أهداف محدودة مسبقا بأقل ما يمكن من المجهودات والوقت والمال، أن تحقيق ما يبين الكفاية الإنتاجية أو الكفاية المرودية.[4]
- كما عرف الإصلاح الإداري من خلال فعاليات المؤتمر العاشر للعلوم الإدارية المنعقدة في اسبانيا 1956 بأنه : مجموعة التحسينات وتبسيط الإجراءات وإعادة تنظيم هيكل الإدارة الحكومية بالمصالح الإدارية.[5]
- **وحسب الفقيه جزمان (Guzman)** : فان الإصلاح الإداري هو عملية سياسية صممت لتنظيم العلاقات بين البيروقراطية والعناصر الأخرى ، وبين العناصر البيروقراطية نفسها من جهة أخرى.[6]

---

[1] ابن المنظور جمال الدين ، **لسان العرب** ، ط1 ، بيروت : دار المصدر ، 1997، ص 60 .

[2] القران الكريم ، سورة هود ، الآية 88 .

[3] القران الكريم ، سورة النساء ، الآية 116 .

[4] الشيخ سالم فؤاد ، زياد رمضان ، **المفاهيم الإدارية الحديثة** ، ط 5 ، مركز الكتب الإدارية ، 1995، ص 9.

[5] حمدي أمين عبد الهادي ، **الإدارة العامة في الدول العربية** ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ص 323 .

[6] - الصالح مُحَمَّد ناصر ، **الإدارة العامة و الإصلاح الإداري في الوطن العربي** ، الأردن ، منشورات المنظمة العربية للعلوم الإدارية ،1986 ، ص 807 .

من جهة أخرى يمكن تعريف الإصلاح الإداري بالمفهوم التقليدي أي الجزئي الذي يهتم بالمشاكل الطارئة مما يجعل الإدارة دوما للإدارة بالأزمات بحيث يقتصر مفهوم الإصلاح على الجوانب التنظيمية والهيكلية للجهاز الإداري ، أما المفهوم الثاني يتسم بالشمول والتكامل ما بين الجوانب الهيكلية ودور الأفراد في التنظيم ، كما يربط بين الجهاز الإداري وغيره من المؤسسات الاجتماعية التي يحقق بها المجتمع أ هدافه ، وهذا ما يطلق عليه الإصلاح الإداري الشامل أو الثورة الإدارية وهذا ما يجعل الغدارة حتى الغدارة بالأهداف".[1]

ثانيا : أبعاد الإصلاح الإداري

إن الإصلاح الإداري يتضمن عدة أبعاد وتختلف باختلاف النظم السياسية ولكنها تشترك في نقطة واحدة وهي خدمة الإنسان والمجتمع .

أ- **البعد الشمولي** : وحدة كاملة يتعذر معالجتها جزئيا ، ولا تقبل التدرج أبدا ، وهي عملية التغيير الكلي في النظام الإداري سواء من الناحية المادية أو الوظيفية أو السلوكية وهدفها الأول والأخير هو المجتمع والإنسان ونجده في النظم الاشتراكية .[2]

ب- **البعد الجزئي** : إجراء عملية إصلاح جزئية تمس الأجزاء المكونة للجهاز الإداري ، حيث تراكم هذه العملية مشكلة الإصلاح الكلي والتنفيذ من هذا الإصلاح هي فكرة التكنوقراطية والبيروقراطيين نجده في النظم اللبرالية .

[1] هيدي فريل ، **الإدارة العامة منظور مقارن** ، تر:محمد قاسم القيروني ، ط 2 ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 1983 ، ص 184.

[2] الصالح محمد ناصر، **الإدارة العامة و الإصلاح الإداري في الوطن** ، مرجع سابق ، ص 69 .

ت- **بعد الحركية والجمود** : إن الاستمرارية في الإصلاح تقدر أساسا في نجاحه وتحقيق أهداف ، والتعبير في حد ذاته في حركة على الرغم من انتشار هذا المفهوم إلا أن نجاحه يبقى جزئيا لاعتماده على جهود فردية في بعض المنظمات والقيادات الإدارية.[1]

ث- **بعد الجوهر و الإجراء** : نظرا لصعوبة قياس الإصلاح الإداري وذلك في كونه عملية معيارية تشمل عوامل سياسية ، واجتماعية يصعب قياسها وإخضاعها للموضوعية ولذلك اتجه المختصين للحديث عن جوهر وإجراء الإصلاح المتمثل في إيجاد مؤسسات تتمتع بالاستقلالية في عملية الإصلاح وجوهرها أو تحديد إجراءات الإصلاح التي من خلالها تخلق قوة تحكمية لفرض التطلعات المطلوبة والتي أسسها استجابة الإدارة وجهازها لرغبات المواطنين ومشاركتهم في التنمية العامة وتتمثل في سياسات الإصلاح المبتغاة.[2]

ثالثا : مستويات الإصلاح الإداري

قبل الشروع في عملية الإصلاح الإداري يجب القيام بدراسة معمقة لمختلف الجوانب حتى يكون إصلاح عميق وليس إصلاح سطحي .

أ- على المستوى البشري :

يعتبر الإنسان الركيزة الأساسية في أي تنظيم إداري فلا يمكن لأي تنظيم أن يقوم بإقصاء هذا الإنسان الذي يجب أن يتم تحسينه وتطويره وتنميته عن طريق مدرسة الإعلام والتكوين والثقافة أو بالتالي فشل

[1] - نفس المرجع ، ص 70 .
[2] - نفس المرجع ، ص 71 .

الإصلاح الإداري قد يؤدي إلى فشل المجتمع والإنسان في حد ذاته في تحقيق وإشباعه رغباته هذا يؤدي إلى تعار ض جهوده الفوضى وعدم الاستقرار لذلك يجب إعداد المجتمع عند كل مشروع حتى يدخل منه المشروع جو التنفيذ .[1]

ب- على المستوى التنظيمي :

بعد أن تم إعداد الفرد وإعلامه بمهمة الإصلاح الإداري ، يدخل مرحلة ثانية وهي إقحامه في تحمل المسؤولية ضمن إطار تنظيمي محكم وذلك عن طريق منح هذا الفرد مهام في إطار وظيفي وهيكلي بتقييم الأعمال .[2]

ج- على المستوى المالي :

تختلف مصادر التمويل متعددة ، لكن اغلبها محصور في التمويل المركزي ، ويتم تخصيص لكل مشروع مقدار من المال لكن الواقع يثبت أن هناك عجز بالنسبة للجماعات المحلية في الميدان ، فعلى هذه الأخرى تبني وسائل وآليات جديدة وسياسة مالية للحصول غلى ثروة مالية.[3]

رابعا : خصائص الإصلاح الإداري

يمكن النظر إلى الإصلاح الإداري على أنه عملية تتألف من مجموعة نشاطات ووظائف محددة تؤدي على تحسين في الإدارة وبالتالي على التحقيق الفعلي للأهداف المسطرة لها و إثنائها ، مع ضمان بقائها ونموها و ازدهارها .[1]

[1] الصيرفي محمد ، **الفساد بين الإصلاح و التطور الإداري** ، الإسكندرية ، مؤسسة حورس الدولية ، 2008 ، ص67 .

[2] عارف عالية عبد الحميد ، **الإصلاح الإداري المرجعية النظرية و قضايا معاصرة** ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2005 ، ص 83.

[3] عاشور أحمد صقر ، **إصلاح الإدارة الحكومية** ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 1995، ص 25 .

- إن الإصلاح الإداري عملية شاملة ليست جزئية واذا كان هناك إصلاح جزئي يكون في الإطار الشامل للإصلاح الإداري .

- إن الإصلاح الإداري عملية مستمرة من تخطيط وتوجيه ورقابة ، حيث تكتشف العملية الإدارية كثيرا من المشاكل تراكمها.

- إن الإصلاح الإداري عملية جماعية تحتاج لتعاون الفرق من قيادة كمثل وكعضو في الآخرين بجانب العاملين.

- يتأثر الإصلاح الإداري بالدرجة الأولي بالإنسان ولا تقارن عملية استيراد الحلول للمشاكل مثل أثير التكنولوجيا.

خامسا : أهداف وأهمية الإصلاح الإداري

يقوم الإصلاح الإداري على مجموعة من الأهداف والغايات التي بدونها يفقد مبررات مشروعية بحث تحدد أهداف الإصلاح الإداري بالأهداف الإستراتيجية ومرتبطة بالسياسة العامة للدولة .

أ/ الأهداف : تتمثل أهداف الإصلاح الإداري في ما يلي[2] :

- معالجة الخلل ومحاربة الفساد باستئصال أسباب الفساد وتحسين مستوى الموارد وتحقيق مزيد من الفعالية والإنتاجية مع احترام الأفراد .

[1] الصيرفي محمد ، **الإصلاح و التطوير الإداري كمدخل للحكومة الالكترونية** ، مصر ، دار الكتاب القانوني ،2007 ، ص 15.

[2] صياد باية ، **الإصلاح الإداري في الجزائر** ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر ،كلية العلوم السياسية و الاعلام ، 2008، ص4.

- تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الجهاز الحكومي تبين مستوياتهم الوظيفية وتحسين مستوى الإداري.
- إحداث تغيير جذري للقضاء على النظام الموروث الذي يعرقل عملية تطور المجتمع وازدهارها .[1]

ب/ الأهمية:

يعد الإصلاح الإداري ضرورة حتمية لبلدان خاصة النامية لأنه يلعب دورا أساسيا في تطوير وتنمية النوعية الإداريين لذلك تكمن أهمية الإصلاح الإداري فيما يلي :[2]

- ترقية وسائل وتقنيات جديدة للإصلاح تكفل تحقيق الأهداف المسطرة.
- وتطوير منظومة الإصلاح بدوام الاستجابة لمتطلبات الإدارة الحديثة .
- البحث في الاستعمال الأنجع لوسائل واثبات الإصلاح الإداري.
- تحسين مستوى الإطارات المكلفة بالإصلاح .

المطلب الثاني : تطور مسار الإصلاح الإداري في الجزائر

بعد المشاكل التي واجهت الإدارة الجزائرية بمختلف مراحلها منذ الاستقلال أصبح الإصلاح الإداري ضرورة حتمية للخروج من هذه الدوامة من المشاكل ولقد قامت الجزائر بمجموعة من محاولات لإصلاح منظومتها

[1] الخطيب زاهر ، **الإصلاح الإداري في لبنان** ، بيروت ، المركز اللبناني للدراسات ، 1991 ، ص 17 .
[2] – رشيد احمد ، **إدارة التنمية** ، القاهرة ، دار النهضة ، 1975 ، ص 101 .

الإدارية ، التي كانت تعاني من أوضاع متدهورة وذلك من خلال مجموعة من البرامج والمؤسسات التي أوكلت لها مهام الإصلاح الإداري نذكر منها [1]:

- 1966 : إنشاء مديرية عامة للتنظيم والإصلاح الإداري وهذا في إطار تنظيم المركزية لوزارة الداخلية
- 1968 تحولت المديرية السابقة الى مديرية عامة للتنظيم والإصلاح الإداري والعلاقات العامة .
- 1976 إعادة تنظيم إدارة وزارة الداخلية ، ثم إنشاء مديرية عامة للتكوين والتعاون والإصلاح الإداري تظم ثلاث نيابات مديرية : مديرية خاصة بالتنظيم ، الهياكل الإدارية ، والبحث الإداري .
- 1982 أنشأت كتابة الدولة المكلفة بالوظيفة العمومية والإصلاح الإداري لدى الوزير الأول ، من مهامها دراسة وتحضير الشروط العامة لتسيير وكذلك طرق عقلنة الإجراءات وتبسيط المهام الإدارية .
- 1983 : إنشاء لجنة وطنية للإصلاح الإداري لدى كتابة الدولة للوظيفة العمومية بالإضافة إلى كاتب الدولة ، وتتكون من الأمناء العامين للوزارات ، الداخلية المالية ، والعدل ، وممثل الأمانة العامة للحكومة من وظائفها : تحسين الشروط العامة لتنظيم وتسيير مصالح الدولة ، عقلنة الهياكل والمناهج وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين شروط العمل للموظفين العموميين .
- 1984 تأسيس محافظة الإصلاح والتجديد الإداري والتي حلت محل كتابة الدولة للوظيفة العمومية ، ومن مهامها تقريب الإدارة من المتعامل ، وتكييف الهيكل الإداري في مواجهة تحديات التنمية ، كما

[1] مسعودي زهير ، **النظام القانوني لتسير و رقابة المؤسسات العمومية الاقتصادية على ضوء الامر 01- 04** ، مرجع سابق ، ص 34.

تساهم في دراسة واقتراح كل السبل التي تساعد اقتراح كل إجراء يعمل على تقريب الإدارة من المتعاملين[1]

- 1988 : صدور مرسوم رقم 131-88 بتاريخ 1988 والذي يتضمن تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطنين .
- 1994 : تعيين وزير منتدب لدى وزير الداخلية المكلف بالجماعات المحلية والإصلاح الإداري .
- 1996 عوض بوزير منتدب لدى رئيس الحكومة مكلف بالإصلاح الإداري و الوظيفة العمومية وفي نفس الوقت السنة جرت تجربة البلدية لتحديث الإدارة اهتمت بثلاثة إدارات أخذت كعينات: البلدية ، مركز البريد ومصالح الضرائب .
- 1999 : طرح مشروع القانون الأساسي للوظيفة العمومية[2] .
- 2000 : إنشاء لجنة إصلاح هياكل الدولة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 372 المؤرخ 2000/11/22 والتي تتولى مهمة إعادة النظر في نماذج إصلاح هياكل الدولة وإزاء حلول ناجحة للمنظومة الإدارية والقانونية .
- 2003 إنشاء المديرية العامة للإصلاح الإداري ، والتي تعتبر بمثابة جهاز دائم لقيادة خطط الإصلاح الإداري [1].

[1] حاحة عبد العالي ، **الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر** ، أطروحة دكتورا ، جامعة بسكرة ، قسم الحقوق ، تخصص : قانون عام ، 2012 ، ص12 .

[2] مسعود زهير ، **النظام القانوني لتسير و رقابة المؤسسات العمومية الاقتصادية على ضوء الامر 01 – 04** ،مرجع سابق ، ص 41.

- 2006 : إنشاء الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته .

- المرسوم رقم 6-177 المؤرخ في 31 ماي 2006 المتضمن كافة المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإدارية لرئاسة الجمهورية.

المطلب الثالث : حتميات وصعوبات إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر

إن الحديث عن جودة الخدمة العمومية يفرض بالضرورة ذكر المعوقات التي تعترض إصلاحها حيث يستهدف الإصلاح الإداري للمرافق العمومية أو ما يعرف بإصلاح الخدمة بالدرجة الأولى القضاء على الاختلالات التي تبالي منها هذه المرافق لكنه في المقابل يواجه عوائق تحول دون الوصول لمرافق عمومية فعالية في الخدمة العمومية للمستوى المطلوب الذي فرضته التدخلات الخارجية والداخلية والانفتاح التي تعرفه الجزائر لذلك وجب علينا ذكر الحتميات التي دفعت الجزائر لعملية الإصلاح الخدمة العمومية نذكر منها [2]:

- **الحتميات السياسية** : تنبع هذه الخدمة من كون الإدارة العامة هي الإدارة الفعالة لتنفيذ السياسية الجديدة للنظام السياسي و برامجه و أهدافه منها تكريس المسار الديمقراطي و تعزيز الحريات المدنية للإفراد ، و تعزيز مؤسسات الدولة و تحقيق الثقافة في التسيير الإداري .

- **الحتميات الاقتصادية** : و ذلك في نطاق التغيرات الاقتصادية التي شهدتها بلادنا في اطار ما يعرف بالتحرر الاقتصادي و الانفتاح على الخارج .

[2] بن مرسلي رفيق ، **الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتميات التغيير و معوقات التطبيق** ، مذكرة ماجيستر ، جامعة تيزي وزو ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، قسم : العلوم السياسية ، 2011، ص143 – ص144 .

- **الحتميات الاجتماعية و الثقافية** : و هي التي تفرضها مجوعة التحولات الاجتماعية التي تعرفها البلاد ، و التي تشمل تطلع المجتمع لمستويات معيشة أفضل ، و الإحساس المجتمعي بأعراض العجز الذي يعاني منها الجهاز الإداري ، إضافة إلى الضغط و السعي لتحسين الخدمة العمومية .

- **الحتميات الإدارية** : و يرج ذلك في إطار قدرة الجهاز الإداري على تقديم مستويات أفضل من الأداء سيما و إن الجهاز الإداري يعاني من العديد من مظاهر العجز و الخلل ، و هو ما ولد أزمة ثقة بين المواطنين و أجهزة الإدارة العمومية و النابعة من عدم رضا المواطن عن الخدمات التي تقدمها الإدارة بالإضافة إلى بروز معطيات خارجية و ما تفرضه من تحولات يرتبط أساسا بالتغيرات الحاصلة جراء افرازات العولمة بكل أشكالها .

إن مشاكل الإصلاح الإداري متعددة و معقدة نذكر منها [1]:

- **المشاكل السياسية** : تتمثل أساسا في عدم استقرار النظام السياسي و كثرة التغييرات في السياسية العامة ، بالإضافة إلى عدم الانسجام بين القائد السياسي و القائد الإداري كما يقول عمار بوحوش " تنعدم الإدارة السليمة التي لا يمكن أن يكون لها أي اعتبار عندما يكون شخص واحد يهيمن على شيء و ينفذ قراراته عن طريق عملائه ".

- **المشاكل النفسية** : أي حصول برنامج الإصلاح على التأكيد ، إذ أن الإصلاح هو نشاط أساسي للهيئة الإدارية و الإعلان عن قيام بالإصلاح فقد يتصوره أعضاء الهيئة الإدارية على انه تعبير عن عدم فاعليتهم في العمل.

[1] الصيرفي محمد ، **الفساد بين الإصلاح و التطور الإداري** ، مرجع سابق ، ص70 - ص 71 .

- **مشكلة خبراء الإصلاح** : فالخبير الإداري يمتلك خبرة إدارية متنوعة و واسعة ، أمام ندرة هذا العنصر فالجزائر ينقصها نوعا منا خبراء في الإصلاح بسبب نقصد التكوين المتخصص في هذا المجـــال.

- **مشاكل تعدد الأجهزة** : يعدد من أهم المشاكل أي وجود عدت هيئات من مهامها الإصلاح الإداري هذا ما يؤدي إلى صعوبة التنسيق بينهم ، و هذا راجع إلى ارتباطه بنواحي مالية و إدارية و اقتصادية.

المبحث الثاني : السياسات الإدارية في الجزائر لإصلاح الخدمة العمومية

اتجهت الدولة نحو الاهتمام بالتخطيط لعملية الإصلاح الإصلاح الإداري بهدف معالجة الاختلالات في الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والإدارية ومحاولة التخلص من الأوضاع السلبية اعتلت الجهاز الإدارية [1]، ونتيجة للتحولات والتغيرات الاقتصادية والسياسية ونتيجة التطورات التكنولوجية الحديثة في تسيير الهيئات الإدارية والمرافق العمومية اتجهت الجزائر نحو النظام الإداري اللامركزي الذي يقوم على أساس منح الوحدات المحلية الشخصية المعنوية تتولى الإشراف على أداء الخدمات وتلبية حاجات المواطن ذات الصفة المحلية وفق السياسات العامة للدولة ورقابتها آليات محددة .[2]

[1] حاحة عبد العالي ، **الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر** ، مرجع سابق ، ص 02.
[2] نفس المرجع ، ص 12 .

المطلب الأول : واقع البنية الإدارية في الجزائر

انطلاقا من الإرث الاستعماري ومرورا بالأوامر والمراسيم التنظيمية وصولا إلى القانون رقم 10/11 المؤرخ في 2011/06/22 المتعلق بالبلدية والقانون رقم 07/12 المؤرخ في 2012/02/21 المتعلق بالولاية ، لوحظ بأن الإدارة المحلية في الجزائر خلال ما يزيد عن أربعين سنة مرت بمرحلتين أساسيتان[1] هما :

المرحلة الأولى : قبل التعددية الحزبية

بعد الاستقلال شهدت الإدارة الجزائرية فراغا و شغورا كبير لوظائف الإدارية باعتبارها كانت حكرا على الفرنسيين ، حيث عمدت الدولة أن ذاك على سد الفراغ بتوظيف كل من يحسن القراءة والكتابة مما يعني انعدام الكفاءة العلمية والإدارية ، ومن جهة أخرى ونظرا لاعتماد النظام السياسي ة على الأحادية الحزبية والمتمثلة في حزب جبهة التحرير الوطني حتى في الهيئات الإدارية التابعة لها بما فيها الإدارة المحلية ما أعطى هذه الأخيرة الصفة السياسية القانونية وابتعادها عن المفاهيم الإدارية وبهذا ابتعدت عن الأهداف الشرعية التي دفعت من أجلها بحيث كانت مجرد مؤسسة تقوم بترجمة وتنفيذ قرارات السلطة المركزية على المستوى المحلي ، وكمحاولة للإصلاح الإداري والتنظيم الإداري المحلي لجأت السلطات العامة إلى اتخاذ جملة من الإجراءات لتدارك الفراغ الإداري نذكر منها :

- تخفيض عدد البلديات عن طريق دمج عدة بلديات لإمكانية إدارتها وتسييرها ، أما على مستوى التأطير تم تنظيم دورات تدريبية وملتقيات لصالح المواطنين العاملين لتأهيلهم للقيام بالأعمال الإدارية.

[1] اودية مياسة ، **الفعالية الادارية في الادارة المحلية الجزائرية** ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر ،كلية : العلوم السياسية و الاعلام، قسم : العلوم السياسية ، جامعة الجزائر ، 2007 ، ص 116.

- كرس دستور 1963 م الإصلاح في المجال التشريعي حيث اعتبر البلدية أساسا للمجموعة من التربية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية المادة (09) منه ، وهو التوجه نفسه الذي أكده ميثاق الجزائر لسنة (1964) حيث أكد على ضرورة إعادة الجماعات المحلية سلطات تتطلب مراجعة إدارية جذرية ، هدفها جعل محلية البلدية قاعدة التنظيم السياسي والاقتصادي والاجتماعي للبلاد[1] .

- والعودة إلى إصلاح الإدارة المحلية لسنة 1981 م والمتضمن تحديد صلاحيات البلدية والولاية بالإضافة إلى 16 قطاع منحها الحماية والترقية الاجتماعية ، حيث لا زالت الصبغة السياسية للإدارة قائما لكن بعد ميثاق 1986 الذي ركز على ضرورة اعتماد أساليب إدارية حديثة والاهتمام بالتخطيط والتكوين إلى غيرها من المفاهيم التي تحقق الفعالية وتقرب المواطن من مراكز صنع القرار .[2]

المرحلة الثانية : بعد التعددية

ومن مظاهر التحول الديمقراطي في الجزائر هو تبني مبدأ التعددية الحزبية و اللامركزية الإدارية و الانتخاب التعددي لتمثيل الإدارة الشعبية على المستوى المحلي ، حيث اعتبر المجلس المنتخب قاعدة اللامركزية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية وهذا يعني تقاسم السلطات بين الجهاز المركزي والسلطة المحلية في اتخاذ القرار وسلطة التنفيذ ، وتماشيا مع الإصلاحات السياسية و الإدارية جاء القانون البلدي رقم (1990-08) قانون الولاية رقم (1990-09) ليحدد مسارا جديدا في التنظيم الإداري المحلي ، قانون البلدية (11-

[1] بوضياف عمار ، **شرح قانون البلدية** ، دار جسور ، 2014 ، ص 100 .
[2] - نفس المرجع ، ص 107 .

10) وقانون الولاية (12-07) الذي كرس اللامركزية بالإضافة إلى سد الثغرات واستكمال مسيرة الإصلاحات [1] ، ان اعتماد التسيير اللامركزية في الجزائر له مبررات نذكر منها.

أ- المبررات الإدارية :

أصبح تقييم العمل ضرورة حتمية في مجال النشاط الحكومي بعد أن أصبح أداء الخدمة الحكومية في كل بقعة من بقاع الدولة على نحو سليم مهمة بنود بها كامل الحكومة المركزية سواء من حيث التنظيم الإداري والمالي [2] ، حيث تقتضي الظروف المحلية تنوعا في أنماط انجاز الخدمات والمرافق المحلية على خلاف الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة المركزية في إرجاء الدولة بشكل مشابه ومماثل يسري على جميع بقاع الدولة على السواء دون تمييز فالتنفيذ بأنماط متماثلة في الخدمات المحلية بين الوحدات الإدارية المختلفة [3] .

حيث يعتبر هذا المبرر هاما لأنه يسعى الى تحقيق رغبات واحتياجات السكان المحليين من الخدمات العامة التي تسعى السلطة على تحديثها.

ب- التفاوت بين أجزاء إقليم الدولة الواحدة :

فالأقاليم تختلف من الناحية الجغرافية فهناك مناطق قريبة من العاصمة وهناك مناطق بعيدة عنها تختلف من حيث التعداد السكاني ، هناك المدن المكتظة بالسكان وهناك المدن قليلة السكان وهناك مناطق ساحلية ومناطق داخلية وصحراوية ، ولا شك أن هذا الاختلاف بيم منطقة وأخرى يفرض بالضرورة الاستعانة بالإدارة

[1] اودية مايسة ، **الفعالية في الإدارة المحلية الجزائرية** ، مرجع سابق ، ص 118 .
[2] ممدوح خالد ، **البلديات و المحليات في ظل الادوار الجديدة للحكومة** ، المنظمة العربية للتنمية ، 2009 ، ص99.
[3] - نفس المرجع ، ص 101.

المحلية لتسيير شئون التسيير ، فلا يمكن أن تسير كل المناطق على اختلاف عواملها وإمكاناتها وموقعها ومشاكلها بجهاز مركزي واحد مقره العاصمة .[1]

ج- المبررات الاجتماعية :

رغبة الدولة لتوثيق التعاون بين الجهود الحكومية وجهود الشعوب في أداء الخدمات التي يفتقر إليها الشعب عن طريق توزيع الدولة للخدمات العامة ، بين الهيئات المركزية والهيئات المحلية[2] ، كما أن أهمية نظام الإدارة المحلية كوسيلة لعلاج ظاهرة التخلف بين القرية والمدينة وخاصة في الدول النامية لتطوير القرية وتحديثها أو على الأقل لتحقيق عدالة توزيع المواد المالية بين الريف والحظر ، فلا تستفيد المدينة على حساب القرية حتى يمكن الارتقاء بمستوى الخدمات في القرية ، حيث اعتمدت الجزائر ما يسمى الإدارة الجوارية التي تسعى إلى تقريب الخدمة على المواطن ، فالنشاطات الأساسية للجماعات الإقليمية لا تتم إلا عن طريق ركائز مالية متينة ، وكذا تسيير عصري حديث يواكب التطورات المتسارعة التي تعرفها الجماعات المحلية [3].

المطلب الثاني : الحكم الراشد كآلية من آليات إصلاح الخدمة العمومية

ترتبط فعالية الإدارة بمدى قدرتها على مجابهة التحديات الداخلية و الخارجية ، انطلاقا من منطق التفاعل بين الإدارة و بيئتها ، من حيث عملية البناء و الأداء ، و ذلك من اجل تحقيق الفعالية و المحافظة على الاستقرار و الاستمرارية .

[1] بوضياف عمار ، **التنظيم الإداري في الجزائر بين النظرية و التطبيق** ، ط 1 ، الجزائر ، جسور للنشر و التوزيع ، 2010 ، ص 133.

[2] شباب سهام ، **تسيير إشكالية الموارد المالية للبلديات الجزائرية** ، مذكرة ماجستير ، جامعة تلمسان ، كلية الاقتصاد ،تخصص تسيير المالية العامة ، 2009 ، ص 7 .

[3] ممدوح خالد ، **البلديات و المحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة** ، مرجع سابق ، ص 101 .

1. نشأة الحكم الراشد :

يعتبر مصطلح الحكم الراشد في الأدبيات السابقة حديثا إذ ما قورن ببعض المصطلحات ، فنجده في اللغة الفرنسية مرادف لمصطلح الحكومة (Gouvernance) ، فبدايات هذا المفهوم جاءات إبان القرن الثالث عشر و انتشر كمفهوم قانوني عام 1978 م ليستعمل بعد ذلك على نطاق واسع معبرا عن تكاليف التسيير [1] ، و في بداية الثمانينيات استخدم مصطلح الحكم الراشد بشكل معاصر ، من قبل المنظمات الدولية و خاصة البنك الدولي الذي اعد تقرير عن قضايا التنمية في إفريقيا و بالتحديد جنوب الصحراء الصادر في عام 1989م فقد أضحى تركيز البنك الدولي على هذا المفهوم و التركيز على قضايا مهمة تتعلق بمسؤولية و استجابة الحكومات لحاجات مواطنيها و تطلعاتهم [2].

2. تعريف الحكم الراشد :

هو مصطلح فرنسي الأصل ، أعطيت له العديد من التعاريف نذكر منها :

عرفه **سامديش هون سين "Samdech Hunzen"** بأنه الركيزة الأساسية للتنمية المستدامة ، و العدالة الاجتماعية ، و بالتالي التحفيظ من حدت الفقر ، و هو أداة قوية للتنمية و تحقيق منافع حقيقية للجمهور و تقاسم الثروة ، و الوجه أليليم في ممارسة الحكومة ، و هو مفتاح الحد من أوجه عدم المساواة و الظلم ، و يمثل الحجر الأساس للاستقرار السياسية و بدونه لا يمكن تحقيق التقدم .

[1] موقع الكتروني ، univbistra.net /ndex.phpp ?topic=14566 .0 ، تاريخ الاطلاع 2018/04/04 على سا 12:45 .
[2] موقع الكتروني ، www.ufc/cour/administration/managment-publique/section-3/13.html ، تاريخ الاطلاع 2018/04/04، على سا 20:00 .

كما يعرفه البنك الدولي "1992" الحكم الراشد مرادف للتسيير الاقتصاد الفعال ، و الأمثل الذي يسعى للإجابة عن مختلف الانتقادات الخاصة الموجهة للدولة و المؤسسات ، و التي تشكك في الإصلاحات الهيكلية المسيرة بطريقة علوية بالإضافة إلى حسن تسير القطاع العام و محاربة الرشوة و الفساد الإداري .[1]

3) تعريف المشرع الجزائري :

لقد ورد مصطلح الحكم الراشد في القانون رقم 06/06 المتضمن القانون التوجيهي للمدينة ، في الفصل الأول المتعلقة بالمبادئ العامة في مادته الثانية ، حيث عرفه بأنه " هو الحكم الذي بموجبه تكون الإدارة مهتمة بانشغالات المواطن و تعمل للمصلحة العامة في إطار الشفافية "

4) أسباب ظهور الحكم الراشد في الجزائر :

لقد تعددت أسباب ظهور مفهوم الحكم الراشد في الجزائر ، إلا أن معظمها يتفق حول الأسباب التالية [2]:

أ- الأسباب السياسية : طبيعة النظام السياسي في الجزائر حيث يصنف ضمن الدولة النيوباتريمونيالية و اعتماد الشرعة التاريخية في جانبها الإيديولوجي و الصراع بين أركان النظام السياسي .

[1] Daniel Kaufman et autres, **governance matters 3**: **governance indiacators for 1996-2002**, Washington: World Bank Institue, june, 2003 p.17.

[2] يحياوي عمر ، **نظرية المال العام** ، الجزائر ، دار الهومة ، 2002 ، ص 42 .

ب– الأسباب الاجتماعية و الاقتصادية : استمرار انخفاض مستوى مؤشرات التنمية البشرية و الانعكاسات السلبية المختلفة التي خلفتها برامج التصحيح الهيكلي و انخفاض مستوى الدخل بالإضافة إلى تدهور التدريجي لفئة العملة و الانتشار الكبير لظاهرة الفساد .

5) مظاهر اهتمام الجزائر بالحكم الراشد :

إن الأسباب و الظروف التي واجهت النظام السياسي الجزائري في مختلف الميادين فرضت على الدولة الجزائرية أن تعيد النظر في ميكاليزمات التنمية ، و ذلك من اجل بناء دولة و مجتمع يواكب رهانات التطور العالمي ومن أهم مظاهر اهتمام الجزائر ما يلي [1]:

- محاولة تمسك الجزائر على مستوى البنى الدستورية بالمعايير المشتركة المكونة لمنظومة القيم الديمقراطية .
- انضمام الجزائر إلى الآلية الإفريقية لتقويم من قبل النظراء ، و تضطلع هذه الآلية بالتقييم الدوري الذي تحرزه الدول الإفريقية في مجال الحكم الرشد و الإصلاحات التي تباشرها الدول .
- عزم الدولة الجزائرية على المستوى الظاهري و النظري على مكافحة الفساد الذي يحتل راس أولوياتها .
- مساهمة الجزائر في تأسيس " مبادرة الشراكة الجديدة لتنمية إفريقيا (NEPAD) .

[1] نفس المرجع ، ص 47 .

و مع تنامي وتيرة الإصلاحات في الجزائر تزايد اهتمام السلطات بمضمون الحكم الراشد بصورة واضحة ، حيث لجأت الجزائر إلى تبني آليات جديدة لتطبيق مضامين الحكم الراشد و ذلك من خلال :

-ابدأ الرأي و المساءلة .

– آلية المشاركة في اتخاذ القرار و تحسين نوعية الخدمات العامة بالإضافة إلى مدى قدرة الحكومة على وضع و تنفيذ السياسية العامة .

– سيادة القانون و استقلالية الأجهزة الرقابية .

و انطلاقا مما سبق سوف نحا وان نعرج عن واقع الخدمة العمومية في الجزائر من منظور الإدارة الرشيدة و مدى مطابقتها للمؤشرات التي حددت من مفاهيم الحكم الراشد ، و عليه سوف نقوم بمقاربة لتشخيص الإدارات العمومية الجزائرية و قصورها في تحقيق الأهداف وفق العناصر التالي :

- **تكييف الهيكل التنظيمي مع المهام و الأهداف** : إن الهيكل التنظيمي في الإدارات العمومية الجزائرية ، غير مطبق بالشكل المحدد في النص القانوني ، و هذا راجع إلى عدة أسباب تتمحور خاصة حول عدم تحديد مناصب العمل ، او غياب الكفاءات و هو ما عاب على الهيكل التنظيمي في الإدارة العمومية الجزائرية [1].

- **جانب التسيير** : إن اغلب الإدارات العمومية الجزائرية تعتمد على عنصر التخطيط في تسييرها ، إلا أن ذلك تزامن مع غياب الهيئات أو الأجهزة المتخصصة الكفيلة بالقيام بمهمة

[1] نفس المرجع ، ص 49 .

التخطيط ، كونها تحتاج إلى تخصص و دراية لا تتوفر عليها الإدارات العمومية الجزائرية بالشكل الكافي .[1]

- **استقرار الإطارات:** ما يلاحظ أن هناك استقرار للإطارات ، و هذا يتسبب نظام الوظيفة المغلق الذي تتبعه الجزائر منذ الاستقلال ، مما لا يسمح بتعدد الوظائف داخل أو خارج الإدارة العمومية [2].

- **علاقة الإدارة بالمواطن** : ما يلاحظ أن الصورة العامة التي تم رصدها ، هي إن علاقة المواطن بالإدارة هي علاقة مرضية نسبيا بالنسبة للطرفين و إن النزاعات التي تقوم بين الإدارة و المواطنين ، ترتبط عادة بنوعية النشاط الذي تقوم به الإدارة ، ترتبط عادة بنوعية النشاط الذي تقوم به الإدارة ، كما ان معظم النزاعات يتم تسويتها بشكل ودي [3].

بعد أن تطرقنا إلى الطرح الذي يتناول الإدارة العمومية الجزائرية من زاوية الحكم الراشد ، يمكننا ذكر أهم التحديات التي تواجه الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة الحكم الراشد ، و ذلك بتقسيمها إلى ثلاث مستويات :

[1] بوحنية قوي ، **دور حركات المجتمع المدني في تعزيز الحكم الراشد** ، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول : التحولات السياسية و إشكالية التنمية في الجزائر ، الشلف ، 2008، ص 8 .

[2] الزنجي عبد الفتاح محمد ، **واقع إستراتيجية الإصلاح و التطوير الإداري و دورها في تعزيز امن المجتمع** ، الجامعة الإسلامية بغزة ، كلية إدارة الأعمال ، 2008 ، ص 28 .

[3] مراح سمية ، **التسيير الحديث و الإدارة العمومية الجزائرية** ، مذكرة ماجستير في القانون ، جامعة الجزائر ، كلية : الحقوق و العلوم الإدارية ،قسم : الإدارة و المالية العامة ، 2001 ، ص 55 .

- **تحديات تنظيمية** : تتمثل في غياب المخطط الهيكلي العام و عدم وضوح السياسيات العامة بالإضافة إلى ضعف التدريب الإداري و عدم انتظامه و ما يميز الهيكل التنظيمي للإدارة العمومية الجزائرية هو بمثبتة نموذج جاهز تم استيراده بالياته و أنماط تسيره [1].

- **تحديات على مستوى المرفق العام** : تتمثل في التهرب من المسؤولية لدى مسيري المرفق العمومي و ضعف الرقابة على أنظمة الرقابة على أعمال و نشاط المرفق العام زد على ذلك ضع السلوك التنظيمي لدى العاملين خصوصا عدم احترام مواعيد العمل و قلة الانضباط[2].

و في نهاية نخرج بنتيجة هو أن إدخال معالم الحكم الراشد قد ساهم كثيرا في إعطاء دفعة جديدة للإدارة العمومية الجزائرية ، خاصتا بما يتعلق بتحقيق الفعالية في تسيير الشؤون العمومية و الآليات الكفيلة بتجسيد الحكم الراشد في الأبنية الإدارية الجزائرية ، لذلك تحتم على السلطات العليا في البلاد بناء هندسة إدارية رشيدة سوف يحقق نجاحا في الإدارة العمومية بشكل شامل ، و قد يصنع الفرق في نوعية الخدمات المقدمة من قبل الإدارات العمومية للصالح المواطن و المجتمع بشكل عام ، و منها تصبح الدولة ملزمة بإعلان سياستها في إطار الشفافية و التعاون مع المواطن ، و استغلال الانجازات الرشيد في عملية الإصلاح الإداري .

[1] الشامي علي حسن ، **الإدارة العامة و التحديات الإدارية "مقارنة نظرية تطبيقية "** ،بيروت ، شد النجاح للطباعة و النشر ، 1995 ، ص 225.

[2] نفس المرجع ، ص 227 .

المطلب الثالث : تكييف الخدمة العمومية لمواكبة توجهات العولمة

تواجه المنظمات اليوم مجموعة من التحديات في بيئتها ، هذه التحديات فرضتها ظاهرة العولمة وما صاحب ذلك من تطور في التكنولوجيا الحديثة والتي كانت لها دور كبير في الوظائف الإدارية بحيث استوجب تكييف الإدارة المحلية لتكون إدارة عالمية ، ولتقريب الصور وجب علينا شرح هذا المفهوم بمختلف مكوناته .

تعريف العولمة :

للعولمة الكثير من المفاهيم واختلفت هذه الأخيرة باختلاف الأطراف الأكاديمية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها التي تناولت هذه الظاهرة ، وكل مرجعيته وفهمه لها لذلك توجد صعوبة كبيرة للإجماع حول إيجاد مفهوم دقيق لهذه الظاهرة يتمتع بقبول جماهيري شاسع وفيما يلي سنتناول بعض التعاريف التي أعطيت للعولمة :

- يرى البعض أن العولمة تعني القضاء على مفهوم الإقليمية ، أو بعبارة أخرى فإن العولمة تستهدف التمكين لما يسمى ما فوق الإقليمية ومن هذا المنطق يمكن النظر على العولمة باعتبارها تمثل عملية إعادة تطوير لخطة العالم بحيث لا يبدوا العالم مقسما إلى أقاليم تفصل بينها حدود إقليمية.[1]

- يراد بالعولمة إخراج الأنشطة الاقتصادية من المجال المحلي العالمي فينتقل راس المال الزئبقي إلى تلك الدول التي يكون فيها أجر العمل منخفضا وكذلك باقي التكاليف الأخرى ، وتتوفر متطلبات البنية الأساسية ، والخدمات المختلفة ، والاستقرار السياسي وقوة عمل متعلمة والوسائط وأشياء أخرى كثيرة.[1]

[1] - ممدوح محمد منصور ، **العولمة دراسة في المفهوم الظاهرة والأبعاد** ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، 2003 ، ص 13.

عرف صندوق النقد الدولي العولمة على أنها تزايد الاعتماد الاقتصادي المتبادل بين دول العالم بوسائل منها زيادة حجم وتنوع معاملات السلع والخدمات عبر الحدود والتدفقات الرأسمالية الدولية ، وكذلك سرعة ومدى انتشار التكنولوجيا.[2]

- هي ظاهرة لنظام عالمي جديد يتجه إلى تحقيق مزيد من الترابط والتداخل والتعاون بين جميع دول العالم في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية وغيرها ، بحيث يختفي في هذا النظام صفة سيادة الدولة لأن حريتها في التصرف بحسب مشيئتها تكون مقيدة أو ناقصة في هذا النظام الجديد ، لذا يمكن وصفها بأنها "التبعية العالمية" .[3]

أولا : أنواع العولمة :

لقد انتشرت العولمة في كافة المستويات الإنتاجية والتمويلية والمالية والتكنولوجية والتسويقية والإدارية وتعددت أنواعها ومجالاتها وتطبيقاتها وفيما يلي سنحاول التعرف على أنواع العولمة :

1- العولمة السياسية : وهي تصف الأجندة الليبرالية الجديدة التي سادت العالم بعد تفكك الاتحاد السوفياتي رسميا في 21 ديسمبر 1991 ، وتتزعمها الولايات المتحدة الأمريكية.

2- العولمة المالية : وهي تصف السوق العالمية والمشتقات المالية المختلفة التي يتم التعامل بها وفي المدن المالية العالمية على مدار الأربعة والعشرين ساعة يوميا.

---

[1] – ضياء مجيد الموسوي ، **العولمة واقتصاد السوق الحرة** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2003-2004 ، ص 51.

[2] – صقر عمر ، **العولمة وقضايا اقتصادية معاصرة** ، الدار الجامعية ، 2002-2003 ، ص 05.

[3] – كمال الدين عبد الغني المرسي ، **الخروج من فخ العولمة** ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، ط1 ، الاسكندرية ، 2005 ، ص 13.

3- العولمة التكنولوجية : وهي الظاهرة التي تصف التطور الحادث في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمليات ربطها بالأقمار الصناعية ، وما نتج عنها من الانتقال الفوري للمعلومات عبر العالم.

4- العولمة البيئية : وهي الظاهرة التي تصف كيفية صيانة كوكب الأرض من التلوث والحفاظ عليه كساحة خضراء.

5- العولمة السسيولوجية : وهي الظاهرة التي تقيم خيالا جديدا يستشرف ظهور مجتمع عالمي واحد أو كل اجتماعي مترابط يتجاوز حدود المجتمعات القومية.

6- العولمة الجغرافية : وهي الظاهرة المهتمة بإعادة تنظيم الحيز أو المساحة في كوكب الأرض في عالم تذوب فيه الفواصل الحدودية بصورة متزايدة ، عالم سينظر إليه في اغلب الأحيان على أنه شبكة من المدن العالمية .[1]

7- العولمة الاقتصادية : تتم عن طريق آليات محددة على الصعيد الاقتصادي مثل : اتفاقيات تحرير التجارة والأسواق المفتوحة وتدفقات رؤوس الأموال وتداولها في البورصات المتعددة لدول العالم ، وشركات متعددة الجنسيات وتقسيم دولي جديد للعمل يحتكر فيه العمل في أنواع معينة وإنتاج سلع محددة تتميز بالتقنية العالمية وكثافة رؤوس الأموال وانعدام التلوث وربحيتها العالمية.

8- **العولمة الثقافية** : هناك اتجاه لصياغة ثقافة عالمية ، تفرض أنماط تفكير ومسلك في الحياة وفي الغذاء ويتم ذلك عن طريق تغيير برامج التعليم وإضعاف جوانب الثقافة القومية في هذه البرامج خاصة في المجالات النظرية ، التاريخ والاجتماع بجانب غزو هذه الدول عن طريق برامج إعلامية كثيفة مصاغة بحبكة شديدة وجاذبية عالية

[1] - سامي عفيفي حاتم ، **قضايا معاصرة في التجارة الدولية** ، الدار المصرية اللبنانية ، ط2 ، القاهرة ، 2005 ، ص 207-ص 208.

وتهدف إلى تمجيد قيم معينة تتسلل على وجدان ملايين الشباب في هذه الدولة بحيث يصبح القطب الرأسمالي هو المثل الأعلى والنموذج المحتذى به وهو البداية والنهاية.

9- **العولمة الاتصالية** : تبرز هذه العولمة من خلال البث التلفزيوني عن طريق الأقمار الصناعية بصورة أكثر عمقا من خلال شبكة الانترنت التي تربط البشر في أنحاء العالم وتدور حول الانترنت أسئلة كثيرة ولكن من المؤكد أن نشأتها وذيوعها وانتشارها سيؤدي إلى أكبر ثورة معرفية في التاريخ الإنساني .

10- **العولمة العسكرية** : وتعني إضعاف أية قوة إقليمية بازغة في أية منطقة من العالم عن طريق تدمير آلاتها الحربية وأهم عناصر الإنتاج فيها ، ولكي ينفذ هذا الهدف يضطر إلى إجراء عمليات تمويه متعددة لتكون بمثابة غطاء شرعي أمام العالم.[1]

ثانيا : أبعاد العولمة :

للعولمة أربع أبعاد رئيسية هي : البعد الاقتصادي ، البعد السياسي ، البعد الاجتماعي ، البعد الثقافي ، كما أنها لها أبعاد ثانوية هي : البعد الاتصالي ، البعد التكنولوجي ، البعد العسكري ، البعد السكاني ، البعد البيئي والتي سنحاول التعرف عليها فيما يلي :

أ- **الأبعاد الاقتصادية للعولمة** : أول ما يتبادر إلى الذهن عند الحديث عن العولمة هو العولمة الاقتصادية أو البعد الاقتصادي للعولمة لأن العولمة الاقتصادية هي بمثابة الإدارة الرئيسية الأكثر فعالية وتأثير في وتأثير في مسيرة العولمة وتحقيقا للهدف النهائي هو العولمة السياسية والثقافية ويمكننا أن نمثل الأبعاد الاقتصادية للعولمة في مجموعة من التطورات التي برزت بشكل واضح خلال العقد الأخير من القرن العشرين:

[1] - عبد الرحيم اكرام ، **التحديات المستقبلية للتكتل الاقتصادي العربي** ، مكتبة مديولي ، ط 1 ، القاهرة ، 2002 ، ص 127- ص 129.

1- تزايد الاتجاه نحو الاعتماد الاقتصادي المتبادل أي تعاظم التشابك بين الأطراف المتاجرة بحيث يؤدي على خلق علاقة في اتجاهين بين كل بلد وآخر وبين مجموعة وأخرى من البلدان .

2- سيادة آليات السوق والسعي لاكتساب القدرات التنافسية وقد تمثل ذلك في سبيل المثال على عمليات الخصخصة او بيع القطاع الإنتاجي المملوك للدولة إلى أفراد أو هيئات خاصة.[1]

3- تراجع قدرة الحكومة الوطنية على توجيه الأنشطة الاقتصادية أو السيطرة عليها مما أدى على انتقال مركز الثقل الاقتصادي من الوطني إلى العالمي أي من الدولة على القوى أو المؤسسات العالمية.

ب- **الأبعاد السياسية للعولمة** : لقد تعددت وتنوعت انعكاسات ظاهرة العولمة على المجال السياسي داخليا وخارجيا ، فقد ارتكزت أسس التنظيم الدولي منذ قرون عديدة على النظر على جماعة الدول باعتبار أن كل دولة تمثل وحدة سياسية متنامية ونتيجة لتنامي ظاهرة الاعتماد الدولي المتبادل ، بحيث لم يعد ينظر إلى الحدود الإقليمية كحاجز أو عائق يحول دون التفاعلات الدولية فإنه قد ظهر الفكرة التي عرفت بسياسات الترابط بين الأوضاع الدولية العالمية بين الأوضاع المحلية الداخلية والعكس وتتمثل أبرز الأبعاد السياسية فيما يلي :

1- تزايد الاتجاه نحو التكتل الدولي بين دول الشمال مع تزايد وحدة التفتت والتشرذم في دول الجنوب فالمتأمل في التطورات التي شهدتها الساحة الدولية منذ مطلع التسعينات وحتى الآن يرى أن هناك تيارين متضادين فبينما يوجد نزوح نحو التكتل السياسي والاقتصادي و الإقليمي بين الدول المتقدمة ، يوجد نزوح نحو التكتل السياسي و الاقتصادي والإقليمي بين الدول المتقدمة ، نجدد أن التفكك والتفكك والتفتت السياسي قد أتت

[1] - عبد الحميد عبد المطلب ، **العولمة واقتصاديات البنوك** ، الدار الجامعية ، الاسكندرية – 2001 – ص 24.

على العديد من الكيانات ، نجد أن عوامل التفكك والتفتت السياسي قد أتت على العديد من الكيانات السياسية في شرق أوربا والاتحاد السوفياتي سابقا وفي مناطق أخرى من العالم تحت الصراعات العرقية أو النزعات الطائفية.[1]

2- سقوط النظم الديكتاتورية والشمولية والاتجاه إلى الديمقراطية أي الزيادة الملموسة في درجة المشاركة السياسية للشعوب في تقرير مصيرها ومثال ذلك انفصال إقليم ارتريا عن أثيوبيا وتكوين دولة مستقلة.

3- احترام حقوق الإنسان وحرياته الأساسية طبقا لميثاق الأمم المتحدة حيث أدى تطور النظام العالمي إلى الاهتمام المتزايد بتلك الحقوق والحريات.

4- النمو والنشاط الملحوظ للمنظمات الدولية غير الحكومية التي تركز اهتماماتها على قضايا ذات طابع عالمي مثل : حقوق الإنسان وتحقيق السلام.

ج- الأبعاد الاجتماعية للعولمة : يعد المجال الاجتماعي أكثر المجالات التي تأثرت على نحو سلبي بظاهرة العولمة فقد الفت العولمة بظلال كثيفة على العديد من المجتمعات ولا سيما في دول الجنوب التي تعد أكثر الدول تضررا من آثار هذه العولمة بظلال كثيفة على العديد من المجتمعات ولاسيما في دول الجنوب التي تعد أكثر الدول تضررا من آثار هذه العولمة وفيما يلي نحاول استعراض أبرز الأبعاد الاجتماعية[2]:

1- انتشار بعض أنماط السلوك الاجتماعي الغربي فقد أسهمت ثورة الاتصالات والمعلومات والتقدم المتزايد في مجال الإعلام غلى نشر هذه الأنماط السلوكية بصرف النظر عن مدى قبول أو رفض المجتمعات لهذه الأنماط.

[1] - - ممدوح محمد منصور ، **البلديات و المحليات في ظل الادوار الجديدة للحكومة** ، مرجع سابق ، ص80 .

[2] السيد عاطف ، **العولمة في ميزان الفكر** ، مطبعة الانتصار ، الإسكندرية ، 2001. ص 57 – ص 60.

2- تراجع مبادئ العدالة الاجتماعية وهذا بسبب انحراف السلطة السياسية ونزوحها إلى تطوير معايير اجتماعية وضعية لحساب فئة معينة ثم فرضها على المجتمع ككل ، هذا ما أدى غلى تحول بعض أعضاء المجتمع من مواطنين صالحين يضطلعون بواجب المواطنة بمدلوله الحق إلى مجرد رعايا خاضعين لقهر السلطة متطلعين غلى التمرد عليه.

3- زعزعة الاستقرار الاجتماعي وتزايد وحدة الصراع فقد تجلت الانعكاسات الاجتماعية السلبية لظاهرة العولمة بصفة أساسية في ضعف درجة الالتزام بالمعايير والأنماط الاجتماعية من جانب أعضاء هذه المجتمعات.

4- ارتفاع معدلات الجريمة وتزايد التجارة الغير مشروعة ومن أبرز هذه الأنشطة انتعاش تجارة المخدرات عالميا وذلك بسبب التحولات التي طرأت على التجارة العالمية.

د- الأبعاد الثقافية للعولمة : لعل السعي في تأثير سلوك الأفراد أو الجماعات قد يستلزم بدءا التأثير في عقولهم و إرادتهم أي في ثقافتهم ومن هنا قد حرص الداعون غلى العولمة والمدافعون عنها إلى الترويج لمجموعة مترابطة من القيم ويمكن القول أن العولمة الثقافية قد تمثلت في المظاهر التالية :

1- محو الخصوصية الثقافية والترويج لفكرة الثقافة العالمية ويتواكب محو الهوية الثقافية مع الترويج لفكرة الثقافة العالمية على اعتبار أن ثمة مشتركا إنسانيا عاما بين بني البشر على المستوى العالمي ، وهكذا يتضح أن سياسات العولمة الثقافية تستهدف أولا سلب الوعي من خلال تحطيم الهوية الثقافية المحلية ثم السيطرة على الإدراك بوسائل وآليات وفنون.

2- التمكين للنزعة المادية على حساب النزعة الروحية أي تغليب الأمور الحسية على الأمور المعنوية بوجه عام ، ومن هذا المنطلق كان من المنطقي أن تتجه آليات العولمة الثقافية (كالسينما العالمية والقنوات الفضائية

الموجهة) ، إلى ما يمكن تسميته بالتسطيح الثقافي أو التجهيل بمعنى التركيز على مواد الترفيه الخالية من أي مضمون قيمي أو معنوي.[1]

3- سيطرة ثقافة الغرب على الثقافات الأخرى من خلال استثمار مكتسبات العلوم الثقافية في ميدان الاتصال ، ولا يخفى علينا أن الثقافة الأمريكية هي المسيطرة على الثقافة الغربية وقد أخذت اوربا وخاصة فرنسا تنظيم المقاومة ضد الثقافة الأمريكية باعتبار أنها خطر الإستراتيجي يهدد استقلالها السياسي والاقتصادي وهويتها الثقافية .

4- فتح الأسواق الجديدة من أجل زيادة الاستهلاك الذي يعد في نظر الكثير دافعا لزيادة الإنتاج ودفع عجلة الاقتصاد ومن ذلك تمجيد الأنانية والفردية وتعظيم الربح وتحقيق أكبر عائد دون مراعاة لمصالح الآخرين فهي ثقافة مادية بحتة لا تعترف بالروحانيات ولا بالمشاعر الإنسانية.[2]

ج- الأبعاد الاتصالية للعولمة : تعرف عملية الاتصال الدولي بأنها "العملية التي يتم من خلالها نقل الأفكار والمعاني بين الأفراد والجماعات عبر الحدود الإقليمية للدول " يتضح من ذلك أن الأبعاد الاتصالية لظاهرة العولمة تشمل كلفة أشكال الاتصالات الإعلامية والدعائية بأجهزتها ووسائلها المختلفة ويمكن تلخيصها فيما يلي :

1- الهيئة الغربية و الأمريكية على مضمون أو محتوى الوسائل الاتصالية والإعلامية عبر العالم.

2- انهيار السيادة الإعلامية لدول الجنوب في ظل انتشار أنظمة البث الفضائي.

[1] - ممدوح محمود منصور ، **العولمة دراسة في المفهوم الظاهرة والأبعاد** ، مرجع سابق ، ص 83-106.

[2] السيد عاطف ، **العولمة في ميزان الفكر** ، مرجع سابق ، ص63-64.

3- الآثار التي ترتبت على ثورة الاتصالات و المعلومات لم تقتصر على العلاقات الاجتماعية داخل المجتمعات فقط وإنما امتدت لتشمل مجال العلاقات الدولية ، بحيث باتت المجتمعات المختلفة وثيقة الاتصال ببعضها عن طريق وسائل الاتصال الدولي.

4- عصر العولمة الإعلامية قد اتسم بالتكامل أو الاندماج بين كافة وسائل الإعلام الجماعي وتكنولوجيا الاتصالات وكذا المعلومات حيث ظهرت تكنولوجيا الاتصال متعددة الوسائط وتكنولوجيا الاتصال التفاعلي وتطبيقاتها المختلفة والتي من أشهر ها شبكة الانترنت.

هـ- الأبعاد التكنولوجية للعولمة : شهد العالم خلال النصف الثاني من القرن العشرين ثورة تكنولوجية هائلة وقد القي هذا التطور التكنولوجي بظلاله على كافة القطاعات الزراعية والصناعية والتجارية والخدمية ، وتركزت معظم الاكتشافات و الابتكارات الجديدة في دول العالم المتقدمة ولا يفوتنا أن نؤكد ر غم ذلك على الإسهامات البارزة التي قدمها العديد من أبناء دول الجنوب من ذوي العقول النيرة والخبرات والمهارات مما دفع ركب التطور العلمي سواء ممن بقوا في أوطانهم أو ارتحلوا عنها إلى دول الشمال المتقدم طلبا لفرص النجاح المتميز ويمكننا أن نوجز أهم الأبعاد التكنولوجية فيما يلي [1]:

1- أدى التقدم التكنولوجي ذاته إلى استحداث أنواع جديدة من السلع التي لم تكن معروفة من قبل كما أدى ذلك إلى خلق العديد من الحاجات أو الاحتياجات الجديدة والمستحدثة والتي لم تكن معروفة للإنسان من قبل.

2- اتساع الفجوة التكنولوجية بين دول الشمال والجنوب.

[1] ممدوح محمود منصور ، **العولمة دراسة في المفهوم الظاهرة والأبعاد** ، مرجع سابق ، ص 109 .

3- تعدد الأنواع المنتجة من السلع الواحدة تبعا لتباينها في درجات الجودة وفي نوعية الموارد الخام ومستوى الإتقان فأصبحنا نرى الدولة الواحدة تصدر وتستورد نفس السلعة ولكن مع الاختلاف في النوعية.

4- تجزئة إنتاج السلعة الواحدة بين عدد كبير من الشركات بل وأحيانا كثيرة بين عدد من الدول بحيث باتت كل شركة أو دولة تختص في إنتاج جزء أو مكون من مكونات السلعة الواحدة.

د- الأبعاد العسكرية للعولمة :بعد الانتصار السياسي المفاجئ الذي حملته الأقدار للولايات المتحدة الأمريكية شعرت أنها باتت تمثل القطب الأوحد في عالم ما بعد الحرب الباردة وأنها أصبحت قادرة على فرض إرادتها على العالم ككب وأن تطيح بأية قوة مناوئة لهيمنتها.

هـ- الأبعاد السكانية للعولمة :

و يقصد بها تسيير حركة انتقال الأشخاص و زيادة معدلات السياحة و الهجرة .

و- الأبعاد المعرفية للعولمة : لم تقتصر آثار ظاهرة العولمة وأبعادها على مجرد التأثير في الواقع وإنما جاوزت ذلك أيضا إلى التأثير في عملية المعرفة بصفة عامة ومن حيث أدوات اكتساب المعرفة وكذا غايتها ومنهاجها ويمكن القول بأن علم العلاقات الدولية وعلم السياسة كانا أكثر فروع المعرفة تأثرا بظاهرة العولمة وفيما يلي لأهم الأبعاد المعرفية :

1- أثر العولمة على ع ملية المعرفة بوجه عام من حيث غايتها وأساليبها وأدواتها ومؤسساتها.

2- أثر العولمة على مجالات المعرفة السياسية بوجه خاص ولا سيما مجال دراسة العلاقات الدولية سواء من حيث المادة أو الم نهج أو مجالات الاهتمام.

ذ–الأبعاد البيئية للعولمة : إذا كان القرن العشرين قد شهد انجازات تكنولوجية لم يسبق للعالم أن رأى مثلها من قبل فمما لا شك فيه انه القرن الأكثر إضرارا بالبيئة[1] .

المبحث الثالث : إستراتيجية الجزائر نحو إصلاح الخدمة العمومية

المطلب الأول : تكييف البيئة القانونية والإدارية

1) البيئة القانونية :

إن اعتماد سياسة عصرنة وتحسين الخدمة العمومية وتنفيذها في الميدان يتطلب بالدرجة الأولى وجود النصوص القانونية اللازمة التي ترسم خريطة الطريق لتنفيذ هذه السياسة بتحديد مجالاتها و كيفياتها وتطبيقاتها والجهات المخولة بذلك.

أولا : النصوص التشريعية

نظرا للكم الهائل من النصوص التشريعية التي تهتم بفكرة الخدمة العمومية ، فإننا سنقتصر هنا على نصوص التشريع الأساسي أي الدستور وأحكام قانون البلدية والولاية لتعلق دراستنا بالإدارة المحلية.

أ– أحكام الدستور :

نصت أحكام الدستور 1996 المعدل والمتمم على الصلاحيات التي يختص بممارستها الوزير الأول ، ومن بينها السهر على حسن سير الإدارة العمومية [2]التابعة لمختلف القطاعات.

وتنص المادة 53 على :"الحق في التعليم مضمون ، التعليم العمومي مجاني حسب الشروط التي يحددها القانون. التعليم الأساسي إجباري"[3]

[1] ممدوح محمد منضور ، العولمة دراسة في المفهوم الظاهرة والأبعاد ، نفس المرجع ، ص 107 – ص 123 .
[2] - ج ج د ش ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 ، المادة 85.
[3] - ج ج د ش ، نفس المرجع ، المادة 53.

وتنص المادة 54 على :" الرعاية الصحية حق للمواطنين . تتكفل الدولة بالوقاية من الأمراض الوبائية والمعدية وبمكافحتها...".[1]

في ظل هذه المبادئ الدستورية تجد ان عملية عصرنة وتحسين الخدمة العمومية تستمد مرجعيتها من خلال سعي السلطات العمومية لتجسيدها على أرض الواقع وبالجودة المطلوبة.

ب- قانون البلدية وقانون الولاية :

تجد عملية عصرنة وتحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني فيما يخص الجماعات المحلية أو الإقليمية في القانون 11-10 المؤرخ في 22 يونيو 2011 والمتعلق بالبلدية ، والقانون 12-07 المؤرخ في 21 فيفري 2012 والمتعلق بالولاية.

في القانون 11-10 المؤرخ في 22 يونيو 2011 والمتعلق بالبلدية :[2]

نصت المادة الثالثة في فقرتها الثالثة من هذا القانون على أن البلدية تساهم مع الدولة في الحفاظ على الاطار المعيشي للمواطنين وتحسينه.

ونصت المادة 149 منه على :"مع مراعاة الأحكام القانونية المطبقة في هذا المجال تتضمن البلدية سير المصالح العمومية البلدية التي تهدف إلى تلبية حاجات مواطنيها وإدارة أملاكها".

بالإضافة إلى العديد من الصلاحيات والاختصاصات الواردة في هذا القانون والمخولة لمصالح البلدية وعلى رأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي والمتعلقة بضمان حسن سير المرافق العمومية ، الوقاية الصحية ، حماية البيئة ، حماية الم، نظافة المحيط....

[1] - ج ج د ش ، نفس المرجع ، المادة 54.
[2] - ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، القانون رقم 11-10.

وكلها تصب في إطار ضمان تحسين المحيط المعيشي للمواطن من خلال تقديم الخدمات المتعلقة بتنفيذ هذه الصلاحيات والاختصاصات.

في القانون 12-07 المؤرخ في 21 فيفري 2012 والمتعلق بالولاية.[1]

جاء في المادة الأولى الفقرة الثانية من هذا القانون "...تساهم مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين..."

وجاء في المادة 07 منه :"يمكن الولاية إنشاء مصالح عمومية للتكفل باحتياجات المواطنين وتضمن له الاستمرارية والتساوي في الانتفاع".

وجاء في المادة 108 :"يسهر الوالي على وضع المصالح الولاية ومؤسساتها العمومية وحسن سيرها ".

فظلا عن عديد المواد الواردة في هذا القانون والتي تحدد صلاحيات واختصاصات الولاية في مجالات مختلفة كالصحة ، و الوقاية و البيئة وهي كلها تهدف إلى ضمان تقديم الخدمة العمومية للمواطن.

ثانيا : النصوص التنظيمية

لا يعتبر موضوع تحسين أو عصرنة الخدمة العمومية موضوعا حديثا على الإدارة الجزائرية ، بل إن تطور الإدارة الجزائرية منذ الاستقلال قد رافقته عدة نصوص تنظيمية هدفها ترقية الخدمة العمومية وتحسين العلاقات بين الإدارة المواطن .

ومن الصعب حصر كل الأحكام أو النصوص التنظيمية الخاصة بتحسين أو عصرنة الخدمة العمومية ، حيث سنقتصر هنا على النصوص الأساسية التي تعتبر مرجعا لعصرنة الخدمة العمومية أو تحسينها.

أ – المرسوم الرئاسي 88-131 المؤرخ في 04 يوليو 1988 بنظم العلاقات بين الإدارة المواطن [1]

[1] - ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، القانون 12-07 المؤرخ في 2017/02/21 المتعلق بالولاية ، ج ر عدد 12 ، ص 05.

يمكن القول أن هذا المرسوم يعتبر بعد النصوص التشريعية المرجع الأساسي لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية الموجهة للمواطن ، حيث اشتمل في مواده الاثنين والأربعون "42" على جملة من المحاور التي تدور حولها عملية تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن من خلال تحسين وتطوير الخدمة العمومية ومن خلال النص على حقوق وواجبات المواطن تجاه الإدارة ، حيث أفرد هذا القانون قسما خاصا بعنوان "التحسين الدائم لنوعية الخدمة" وهو القسم الرابع من الفصل الثاني والذي جاء تحت عنوان "التزامات الإدارة" يشمل المواد من المادة 21 على المادة 30 .

وقد جاء في بداية الفصل في المادة 21 :" يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين نوعية خدمتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبير عن السلطة العمومية أن تسهر على تبسيط إجراءاتها وطرقها ودوائر تنظيم عملها والتسيير.[2] وقد حدد المرسوم الآليات التي يجب أن تتبعها الإدارة في إطار الحرص على تحسين وتطوير الخدمة العمومية وهي :

- تطوير الإجراءات ومواكبة التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير .
- تخفيف الملفات من خلال الاقتصار على الوثائق في الملف دون غيرها .
- التسليم الفوري لجميع الوثائق التي لا يتطلب انجازها أجلا معينا.
- تحسين ظروف استقبال المواطنين وتوجيههم.

و يعتبر هذا القانون من القوانين المغيبة نوعا ما و لم يتم الرجوع اليه الا في السنوات الاخيرة بعد ان اصبح موضوع الخدمة العمومية و اصلاحها من اولاويات الدولة الجزائرية .

[1] - ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، المرسوم الرئاسي 88-131 ، ص 1013.
[2] - ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، المرسوم الرئاسي ، 88 – 131

ب- المرسوم الرئاسي 03/16 المؤرخ في 07 جانفي 2016 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام:

يمكن اعتبار المرسوم الرئاسي 16-03 المؤرخ في 07 جانفي 2016 والمتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام [1] تتويجا لسياسة السلطة العمومية الرامية إلى عصرنة وتحسين الخدمة العمومية ، فإنشاء مرصد للخدمة العمومية مكلف بإجراء دراسات وتقديم اقتراحات لتدارك النقائص ، ونبذ البيروقراطية وانعدام الفعالية والسلوكيات السلبية ، يندرج ضمن هدف يتوخى تجديد الخدمة العمومية.[2]

فالمرصد هو هيئة استشارية يرأسها الوزير المكلف بالداخلية والجماعات المحلية مهمتها تطوير خدمات المرفق العام والإدارة العمومية والقضاء على الاختلالات والنقائص وتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة.

ويكلف المرصد بدراسة واقتراح كل تدبير يرمي على ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتها والمساواة بين المواطنين في الاستفادة من المرفق العام ويعمل على إعداد كل الدراسات والآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام.

وفي إطار عصرنة المرافق العمومية يتولى المرصد دراسة واقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارة والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنة المرفق العام ، ويقترح أيضا تحفيزات لتطوير الإدارة الإلكترونية وتعميمها.[3]

[1] - ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، المرسوم الرئاسي 16- 03.
[2] -ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة برنامج عمل الحكومة 2014 ، ص 22.
[3] - ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، المرسوم الرئاسي 16-03.

ثالثا : التشريع الفرعي

تجد أيضا فكرة عصرنة وتحسين الخدمة أساسها القانون في التعليمات والمناشير الوزارية.

أ- التعليمية رقم 298 المؤرخ في 22-09-2013.

جاءت التعليمة رقم 298 المؤرخة في 22-09-2013 والصادرة عن مصالح الوزير الأول بعنوان "إصلاح الخدمة العمومية " [1] لتضع الخطوط العريضة لسياسة إصلاح الخدمة العمومية والتي حددتها كما يلي :

- الاستجابة لتطلعات المواطنين وانشغالاتهم.
- القضاء على النقاط السوداء التي تعتبر مصدر ارتياب المواطن إزاء الدولة.
- خصر النقائص والنقائص السوداء التي تطبع تقديم الخدمة العمومية.
- القيام بكل الأعمال الرامية إلى تحسين تقديم الخدمة العمومية.
- مرونة الإجراءات وتخفيف الملفات الإدارية.
- معالجة الملفات والعرائض.
- حسن الاستقبال والإصغاء للمواطن.
- القضاء على السلوكيات البيروقراطية.

كل هذه العناصر تشكل محاور عمل من أجل إرساء إدارة في خدمة المواطن وتقديم خدمة المواطن وتقديم خدمة عمومية.

ب- التعليمة رقم 321 المؤرخة في 20 أكتوبر 2013 :

[1] - ج ج د ش ، الوزارة الأولى ، تعليمة رقم 298 .

جاءت التعليمة رقم 321 المؤرخة في 20-10-2013 والصادرة عن مصالح الوزير الأول بعنوان "إصلاح الخدمة العمومية"[1] مباشر بعد التعليمة 298 المذكورة ، لتوضيح كيفيات تجسيد أهداف الإصلاح ، والشروط التي يجب أن تتوفر لتحقيقها ، ومما جاء في هذا التعليمة :

- ضرورة بعث ثقافة جديدة داخل هياكل الدولة وفروعها الإدارية والاقتصادية.
- المبادئ التي تقوم عليها سياسة الإصلاح هي : المساواة أمام القانون ، الحياد ، الاستمرارية ، الشفافية ، الفعالية.
- ضرورة أخلقة العمل العمومي.
- وضع المواطن أو المرفق في صميم مسار الإصلاح.
- ضرورة أن يشعر المواطن من خلال الأعمال الملموسة التي يتم القيام بها أن هناك إرادة من الحكومة في تجديد الخدمة العمومية وتغيير أنماط تنظيمها وسيرها بشكل نوعي ، ومن جملة التدابير التي أكدت عليها التعليمة في هذا عليها التعليمة في هذا الإطار الجوانب الثلاثة التالية :

- تحسين استقبال المواطنين .
- تخفيف الإجراءان الإدارية وتبسيطها.
- التكفل الفعلي بشكاوي المواطنين.

ج- تعليمات وتوجيهات وزارة الداخلية والجماعات المحلية :

وإطار الإصلاحات التي باشرتها السلطات العمومية في ميدان تأهيل المرافق العمومية الإدارية ، أخذت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على عاتقها مهمة تحسين وعصرنة الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية ،

[1] - ج ج د ش ، الوزارة الأولى ، تعليمة رقم 321 المؤرخة في 2013/10/20 .

من أجل تنفيذ هذه المهمة تم إصدار العديد من التعليمات والمناشير والتوجيهات من خلال وضع حيز للتنفيذ الإجراءات الرامية إلى تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ومواصلة عملية الرقمنة بانتهاج مسعى متدرج بداية من الحالة المدنية والوثائق البيومترية للهوية وصولا إلى مختلف الوثائق المتعلقة المتعلقة بتنقل الأشخاص والمركبات ، دون إهمال جانب التكفل بتحسين ظروف استقبال المواطنين والإصغاء إليهم.

وسنذكر هنا أهم النصوص الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية [1].

– التعليمة 1599 المؤرخة في 25–05–2011 المتضمنة إجراءات تخفيف الملفات الإدارية.

جاءت هذه التعليمة بناء على التعليمات المعطاة من طرف فخامة رئيس الجمهورية خلال اجتماع مجلس الوزراء المنعقد يوم 03 فيفيري 2011 والخاصة بإجراءات التسهيل والتخفيف من حجم الملفات الإدارية وتوحيد الإجراءات.

- **التعليمة الوزارية رقم 1435 المؤرخة في 13–02–2014 تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.**

والتي جاءت بعد الانتهاء من عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية ، كان من نتائجها إعفاء المواطن من التنقل إلى البلدية الأم حيث أصبح بإمكانه استخراج عقود الميلاد ، الزواج والوفاة من أي بلدية على المستوى الوطني.

[1] الموقع الالكتروني ، http://www.elmouwatin.dz/spip.php?page=centre-ar تاريخ الاطلاع : 2018/05/01 على سا : 10:00.

- **المنشور الوزاري الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية تحت رقم 2102 بتاريخ 14-11-2012 والمتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية :**

والذي تناول في مضمونه بالتحليل الإختلالات التي تعرفها العلاقة بين الإدارة والمواطن وانتشار الظواهر السلبية والتصرفات البيروقراطية في الإدارة العمومية المحلية ، وأعطى التوجيهات التي يجب التقيد بها للحد من هذه الظاهرة السلبية.

- **المنشور الوزاري الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية تحت رقم 1587 بتاريخ 23-10-2013 المتعلق باستقبال المواطنين في مقابلات والتكفل بانشغالاتهم وتظلماتهم .**

والذي حث في مضمونه على ضرورة اعطاء أهمية لاستقبال المواطنين والإصغاء إليهم حيث أكد على إلزامية التكفل بهذه العملية من طرف المسئولين المحليين شخصيا على كل المستويات على ضرورة عدم تفويض هذه العملية لموظفين ليست لهم الكفاءة اللازمة ، كما أكد على أهمية متابعة حل المشاكل المطروحة من طرف المواطنين.

- **المنشور الوزاري الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية تحت رقم 1099 بتاريخ 24-03-2010 المحدد لشروط الحصول على بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر الدولي البيومترية الإلكترونيتين.**

والذي وضح شروط وإجراءات و كيفيات الحصول على جواز السفر البيومترية ومكونات ملف كلا الوثيقتين. وقد أصبحت هذه التعليمات والمناشير في صميم مخططات عمل الإدارة المحلية الولاية والبلدية وكذلك اللجان التقنية للبلدية والدوائر ، وهي محل متابعة من طرف السلطات المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية للوقوف على مدى تنفيذها والتقييد بما جاء فيها.

و لزيادة الترسانة القانونية نحو استخدام التكنولوجيا داخل الإدارات العمومية قامة السلطات الجزائرية بمجوعة من الإجراءات نذكر منها :

أ – الدفع الالكتروني : تضمن القانون الجزائري مواد تتعلق بأنظمة الدفع الالكتروني ، و في سنة 2003 بدا الاعتراف الرسمي بوسائل الدفع الالكترونية من خلال الأمر 03-11 المتعلق بالنقد و القرض .[1]

ب – الجريمة الالكترونية : تم إصدار القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر المعدل و المتمم لقانون العقوبات ، و الذي ينص على حماية جزائية لأنظمة المعلوماتية [2].

ح- التوقيع الالكتروني و الاعتراف بحجية الكتابة الالكترونية : اعتمد المشرع الجزائري التوقيع الالكتروني في نص المادة 327/2 المعدلة بالقانون 05-10 و الذي ينص على ان يعتمد بالتوقيع الالكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر ، من خلال إصدار القانون 05-10 بتاريخ 20 جوان 2005 و المتمم و المعدل للقانون المدني الجزائري ، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الالكتروني[3].

2) البيئة الإدارية:

لقد حضي قطاع الداخلية و الجماعات المحلية بعناية خاصة من طرف الحكومة فيما يخص الهياكل الإدارية و ذلك من خلال العمل على استكمال برنامج الهياكل الإدارية الأساسية التي تحتضن الهيئات المحلية كمقرات

[1] ج ج د ش ، الامر رقم 03-11 المؤرخ في 26 اوت 2003 ، الجريدة الرسمية ، العد رقم 53 ، ص 11

[2] ج ج د ش القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 ، الجريدة الرسمية ، العدد رقم 71 ، ص 4 .

[3] ج ج د ش القانون رقم 05 – 10 المؤرخ في 20 جوان 2005 ،الجريدة الرسمية ، العدد رقم 2005/44 ، ص 6 .

الدوائر و البلديات ، أو من خلال العمل على تحسين الاستقبال عبر تهيئة و إقامة هياكل مناسبة لراحة أفضل للمواطنين .

ففي إطار البرنامج الخماسي 2010 – 2014 قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية من خلال الصندوق المشترك للجماعات المحلية بانجاز 1200 ملحقة إدارية عبر 776 بلدية ، كما أن هناك برنامج متواصل من اجل انجاز مقرات الولايات و الدوائر و البلديات و الذي تجسد في عديد الولايات من خلال انجاز مقرات جديدة ، و كا عملية إصلاح لخدمة العمومية انطلاقا من مبدءا تقريب الإدارة من المواطن استحدثت الجزائر الولايات المنتدبة حيث تضمن التقسيم الإداري الجديد بموجب المرسوم الرئاسي رقم 140-15 المؤرخ في 8 شعبان عام 1436 هجري و الموافق لـ 27 ماي سنة 2015 المتضمن إحداث مقاطعات إدارية داخل بعض الولايات و تحديد القواعد الخاصة الخاصة المرتبطة بها ، بالإضافة لامركزية الخدمات الإدارية المتعلقة ببطاقة التعريف الوطنية و بطاقة تسجيل المركبات ، رخص السياقة ، التي كانت مضمونة من طرف مصالح الدائرة و تم تحويلها إلى البلديات ، و هذا الإجراء الذي سمح بتقريب الإدارة من المواطن أكثر ، حيث تم وضع تجهيزات مادية و بشرية هامة للتكفل بهذه المهام من طرف البلديات موضوعة حيز الخدمة عبر كامل بلديات الوطن [1].

المطلب الثاني : تطوير الموارد البشرية و تأهيلها

إن تحقيق هدف إصلاح و تحديث الخدمة العمومية ، من خلال السعي إلى ضمان تقديم خدمات لائقة للمواطنين تستجيب لتطلعاتهم الحالية ، يمر حتما بإعادة تأهيل و تكوين الإطار البشري للتكيف مع الوضع الجديد الذي سوف يصبح أسلوب عمل في المستقبل ، و لذلك وجب على الدولة الجزائرية تأهيل الموظفين في

[1] ج ج د ش ، وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ، **تقرير حول السياسة الحكومة في قطاع الداخلية و الجماعات المحلية** ، الجزائر ، 2015.

الإدارة العمومية ، و في إطار سعيها إلى إصلاح الخدمة العمومية أولت السلطات أهمية بالغة للإطار البشري ، حيث تضمن برنامج الحكومة لسنة 2007 الذي نص على تحسين أداء الإطارات الإقليمية عن طريق تكوين محدد و مرتبط بصفة خاصة بتطوير الفاعلية الشخصية حيث نص على[1] :

- تكوين كل الولاة في مجال الاتصال و تسيير الأزمات.
- تكوين كل المفتشين العامين و مفتشي الولايات في تقنيات التدقيق و الرقابة و التسيير و المساعدة على التسيير المحلي .
- تكوين كل رؤساء الدوائر في جوانب التسيير العمومي الإقليمي و المرتبط بمناطق الاختصاص.
- تكوين الأمناء العامين للبلديات في مجال التسيير العمومي المحلي .
- تنظيم ملتقيات تدريبية و تكوينية في مجالات التسيير المحلي لصالح رؤساء المجالس الشعبية البلدية و الولائية .

و تنفيذا لهذا البرنامج وضعت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية برنامجا للتكوين شمل الإطارات المذكورين لرفع كفاءتهم التسيرية للتكيف مع واقع الجماعات المحلية ووضعهم في صميم مشروع عصرنة الجماعات المحلية و منحهم طابع الحرفية بفضل تنمية كفاءتهم ، و قد كانت حصيلة هذه العملية في المرحلة الأولى لسنة 2012 تكوين 3049 إطار[2] .

[1] ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة ، **برنامج عمل الحكومة 2007** ، ص 26 . (بتصرف)

[2] ج ج د ش ، وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ، مجلة : ذاكرة و انجازات ، العدد 14

إن التغيرات التنظيمية و المنافسة التي أفرزتها العولمة أوجب على جل المنظمات مهما كان طابعها بتحويل سياساتها التدريبية إلى إستراتيجية تلم ، تدريب و تنمية مستمرة تماشيا مع كل تغير يحدث في البيئة[1] .لذلك وضعت السلطات الجزائرية مجموعة من القوانين الخاصة بتكوين الموظف العام و تحسين مستواه نذكر منها :

- المرسوم التنفيذي رقم96 المؤرخ في 14 شوال عام 1416 الموافق 3 مارس سنة 1996 المتعلق بتكوين الموظفين وتحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم. حيث نجد في المادة الأولى من هذا المرسوم والذي فيه حدد المشرع الشروط المتعلقة بأعمال التكوين المتخصص التحضيرية للالتحاق بالوظائف العمومية وكذا تحسين مستوى الموظفين التابعين للمؤسسات والإدارات العمومية وتجديد معلوماتهم، كما يحدد قواعد و كيفيات ذلك فيما يخص العمليات الآتية[2]:

أ) التكوين المتخصص :

- يشغل منصبا عموميا للمرة الأولى. او التحق بسلك عال أو رتبة عليا بالنسبة للموظفين الموجودين في وضعية خدمة، أو التحضير للمسابقات و الامتحانات المهنية

ب) تحسين المستوى:

يتم تحسين المعارف والكفاءات الأساسية للموظفين، و إثرائها، وتعميقها، وضبطها.

ج) تجديد المعلومات:

تكون بالتكيف مع وظيفة جديدة نظرا إما لتطور الوسائل أو التقنيات وإما للتغييرات الهامة في تنظيم المصلحة وعملها أو مهامها.

[1] الطعمي حسن أحمد ، **التدريب الإداري المعاصر** ، الأردن ، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، 2007 ، ص 91 .

[2] ج ج د ش ، مرسوم تنفيذي رقم 92-96 مؤرخ في 03 مارس 1996 ، المتعلق بتكوين الموظفين و تحسين مستواهم و تجديد معلوماتهم ، جريدة الرسمية : العدد 16 ، ص 5.

أما في نص المادة الثالثة من نفس المرسوم المذكور أعلاه فنلاحظ أن المشرع أشار إلى دور المؤسسات والإدارة العمومية وما يتوجب عليها في إعداد مخطط قطاعي سنوي، متعدد السنوات في التكوين، وتحسين المستوى وتجديد المعلومات، وهذا ما يتوجب على السلطة المكلفة بالوظيفة العمومية القيام به. إذ تحضر للالتحاق بالوظائف العمومية، والتكيف مع مناصب العمل وفق أهداف مستخدمي المؤسسات والإدارات العمومية، واحتياجاتهم الأولية بالنظر إلى التطور المترابط بين المؤهلات الإدارية، والتقنية، ومخصصات الميزانية المرصودة لهذا الغرض، كما يحدد المخطط في قطاع النشاط المعني خلال سنة أو عدة سنوات مالية .

أما في سياق المؤسسات المخول لها قانونا أن تقوم بعمليات التكوين أو تحسين المستوى الموظف العام وتجديد المعلومات نجدها في نص المادة (18) الفقرة الأولى حيث نصت على ما يلي [1]:

-المؤسسات العمومية للتكوين العالي بالنسبة للرتب المعادلة لرتبة متصرف على الأقل.

-المؤسسات العمومية للتكوين المتخصص أو المهني أو أي مؤسسة أقل تتكفل بتكوين معتمد طبقا للتنظيم المعمول به بالنسبة للأسلاك أو الرتب الأخرى.

ومن هنا يتوجب على المرشحين المقبولين للمشاركة في دورات التكوين الخضوع للنظام الداخلي في مؤسسة التكوين،حيث هذه الأخيرة تقوم ب:

-تسليم شهادة تكوين للمرشحين الذين تابعوا هذه الدورة

-شهادة التمرين للمرشحين الذين تابعوا دورة تحسين المستوى أو تجديد المعلومات.

وعلى إثر هذا يتم تعيين الموظفين الناجحين بوظيفة عمومية كمتمرنين في هذا السلك أو هذه الرتبة .بينما الراسبون يدمجون من جديد في سلكهم أو رتبهم الأصلية، أما الخارجين الناجحون في دورة التكوين المتخصص

[1] شرح ، مرسوم تنفيذي رقم 92-96 مؤرخ في 03 مارس 1996 ، المتعلق بتكوين الموظفين و تحسين مستواهم و تجديد معلوماتهم المادة 18 .

كمتمرنين يوجهون حسب حاجات المصلحة، ووفق درجة الاستحقاق ، أما بخصوص التكوين و تحسين المستوى في الخارج فان هناك شروط خاصة بها حسب ما نص عليه المرسوم التنفيذي رقم 14 - 196 والذي جاء في مادته السادسة :يتم تلقين لغة الدراسة والتحكم فيها في الجزائر قبل الإرسال إلى التكوين في الخارج، ويمكن أن يتم ذلك في الخارج مالم تتوفر في الجزائر شروط تعليم لغة الدراسة .فالتكوين وتحسين المستوى في الخارج يكون لفائدة المستخدمين في الإدارة العمومية والمؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي، والتجاري، والجماعات المحلية، موضوع برامج سنوية ومتعددة السنوات تدرج فيها الميزانيات ومخططات التمويل.

كما تعد هذه المؤسسات برنامجها الخاص بالتكوين في الخارج وتعرضه تحت خاتم الإدارة المختصة، على مجلس التوجيه والتخطيط للتكوين وتحسين المستوى في الخارج مراعاة رزنامة تحضير البرنامج الوطني للتكوين وتحسين المستوى. تستفيد في هذا الإطار منح التعاون أو المنح ذات التمويل المشترك، وتنجز أعمالها التكميلية في الخارج من مواردها الخاصة[1].

الإدارة ككل المنظومات تعمل على تحسين الأشخاص وعلى قدراتهم للتكيف مع تطورات أعمالهم التي تقتضيها تغيرات بيئتهم، بإدراك مجالات جديدة، يجب الحصول على جدارات جديدة، للفوز بفعالية .يجب الحصول على جدارات عالية فالإدارة أكثر من الشركة يجب ضرورة الإفصاح عن أفعالها حول تكوين أشخاصها في توسعها ، فنهاك أنواع التكوين منها التكوين الأساسي الذي يحصله الموظف العام من مساره الدارسي خارج الإدارة مثل الجامعة و المعاهد و هناك التكوين المتواصل ذو أهمية كبيرة لأن الموظف مطالب بخدمة طويلة لصعود مختلف الدرجات (Echelon) وفي بعض الأحيان القيام بمسؤوليات عدة مع العلم أن

[1] شرح المرسوم الرئاسي رقم 14-196 ، المؤرخ 09 يوليو 2014 المتعلق بتنظيم التكوين وتحسين المستوى في الخارج الجريدة الرسمية العدد : 44

لاشيء يضمن أنه يستطيع الاحتفاظ أو على الأقل تحسين قدراته بدون تكوين أثناء العمل ، و هناك التكوين الإداري الذي له أهمية كبرى في الإدارة و بدون انقطاع حسب المستويات المختلفة لأن القاعدة التربوية لا تأخذ بعين الاعتبار احتياجات الإدارة[1].

إن تحليل نظام التكوين الإداري المختص في الجزائر يظهر تقليصا في المؤسسات وتنوع فترات التكوين لترقيات متساوية ومتماشية مع نفس شروط القبول مع العلم أن بعض القطاعات تتوفر على العديد من المؤسسات التي تضمن غالبا نفس التكوينات مثل:

المعاهد الوطنية للتكوين العالي للشبيبة والمعاهد الوطنية للرياضة التي هي من وزارة الشبيبة والرياضة، أو المعاهد التكنولوجية لوزارة التربية الوطنية و المدرسة الوطنية العليا للضمان الاجتماعي ، من الظاهر أن مدة التكوين التي تخصصها القوانين للحصول على ترقيات كمقابل غير متجانسة من منطلق أن هذه المدة المتواجدة بالنسبة للبرامج وليس بالنسبة لقاعدة تقنية المنصب، على غرار ذلك فالتكوين الإداري كونه وسيلة في خدمة التطور وهي تبقى دائما تحت التغيرات التي قد تحدث وتتكيف مع التنظيم والمهام، كما يجب أن تكون قادرة على الرد على احتياجات التطورات البيئية مع تطوير التوجيه وحركته على المدى المتوسط والطويل، لهذا الغياب الحصول الشامل والتام على مكان للتكوين في النشاطات الإدارية وتغلب التطور الذي أدى إلى الحالات التالية[2]:

– عدم وجود مخططات التكوين، قصير، متوسط، وطويل المدى، تتماشى مع أهداف معينة تؤدي إلى تكييف التكوينات مع احتياجات تطور القطاع.

[1] عبده عز الدين ، **تدريب الموظف العام في الجزائر** ،مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر ،كلية الحقوق ، تخصص : الإدارة و المالية ، 2002 ، ص 88 .

[2] نفس المرجع ، ص 91.

– عدم كفاية علاقات التنسيق بين قطاعات التكوين والقطاعات المستعملة.

– الاستعمال الرديء للوسائل الموجهة للتكوين دون العودة الحقيقة للاستثمار.

– اختلاف الوصيات وتنظيمات مختلف أجهزة تكوين القطاع و مزاد الأمر خطورة عدم وجود تنسيق شامل بين المهام والأهداف والإمكانيات ومنابع أجهزة التكوين الإداري في مجمله.

و بهدف التحكم في تكنولوجيا و لتدريب على استخدامها من خلال أساسيات الكمبيوتر و أنماط الحياة الرقمنة ، الانترنت ، و شبكة الواب ،و كان من أهم البرامج التدريبية برنامج انطلاق سنة 2009 لفائدة 4600 عامل و الذي يتضمن برنامج تكوين في مجال التكنولوجيا الجديدة .[1]بالإضافة إلى هذا و لتعزيز دور الموارد البشرية في عميلة الإصلاح قامت الجزائر بخطوات كبيرة في مجال إصلاح الموارد البشرية بحد ذاتها نذكر منها:

- الإطار القانوني : و ذلك بإصدار القانون الأساسي للوظيفة العمومية سنة 1966 المتضمن لمبدأ ضمان الوظيفة من اجل تحقيق الاستقرار في الإدارة ، بالإضافة إلى المنشور 28 افريل 2011 المتعلق بتحديد معايير انتقاء المرشحين في المسابقات للالتحاق بمختلف رتب الموظفين [2].
- التدريب الإداري : منذ الاستقلال قد أولت الجزائر اهتماما بالتدريب الإداري فبالإضافة إلى الجامعات و المعاهد المتخصصة انشاة المدرسة الوطنية للإدارة و مركز التكوين الإداري بالإضافة إلى فرعي قسنطينة و وهران.

[1] الموقع الالكتروني ، وزارة التكوين المهني " المواطن الرقمي " ، http//www.mfep.gov.dz /AR ، تاريخ الاطلاع 2018/05/01 على سا 12.00.

[2] ج ج د ش ، مرسوم تنفيذي أمر رقم 06-03 ، المؤورخ في 2006/05/16 و المتضمن تنظيم الوظيفة العامة ، الجريدة الرسمية : العدد رقم 46.

- نظام الوقاية و الأجور : و ذلك بضمان حد ادني للأجور تتماشى مع تطور مستوى المعيشة و القضاء على الفوارق بين أجور الموظفين في القطاع العمومي و القطاعات الأخرى .

المطلب الثالث: تأهيل الهياكل القاعدية و التقنية .

إن التكيف مع متطلبات الفكر و التقنية الحديثة ، كان أهم المبادئ التي يعتمد علها في تحسين الخدمة العمومية ، فالخدمة العمومية هي تلك الإدارات التابعة للحكومة و تقدم خدماتها الى المواطنين ، لذلك فهي بحاجة إلى هياكل قاعدية و تقنية لتقوم بوجباتها و تكون تساير التطور التكنولوجي ، بحيث قامت الجزائر بإنشاء هياكل و مؤسسات قاعدية تقنية لتحسين الإدارة العمومية نذكر منها :

1 – رقمنة سجلات الحالة المدنية :

تعتبر علية رقمنة سجلات الحالة المدنية أهم انجاز حققته وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و الذي يعد حجر الزاوية في عملية عصرنة الخدمة العمومية على مستوى جميع القطاعات ، من خلال توفيره لقاعدة بيانات وطنية تتوج بوضع رقم تعريفي وطني لكل مواطن يمكنه استعماله في جميع تعاملاته ، حيث مكنت هذه العملية من رقمنة مالا يقل عن 95 مليون عقد ميلاد و زواج و وفاة ، و التي أصبحت متاحة في قاعدة بيانات البلديات ما يشكل قاعدة بيانات وطنية [1].

2 – الانتقال نحو استعمال تكنولوجيا الهاتف النقال :

أخر الجبهات التي يعمل عليها قطاع الداخلية هي عمل على الانتقال نحو استعمال التكنولوجيا الهاتف النقال ، حيث أصبح القطاع جاهزا لهذه العملية من خلال وضع و تسخير الإمكانيات اللازمة و كذلك الإطار القانوني من خلال صدور النص المتعلق بالتصديق الالكتروني في انتظار الشروع في هذه العملية .

[1] الموقع الالكتروني http://www.elmouwatin.dz/spip.php?page=imprimer&id_article=1138 تاريخ الاطلاع : 2018/04/14 على سا 10.30 .

2 – شبكة الانترنت :

ارتبطت الجزائر بشبكة الانترنت في شهر مارس 1994 عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني CERIST التابع لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي ، و الذي كان دوره آنذاك العمل على إقامة شبكة وطنية و ربطها بشبكة دولية و الوطنية بالإضافة صدور المرسوم التنفيذي رقم 98-254 بتاريخ 25 أوت 1998 و المعدل بمرسوم تنفيذي أخر رقم 307-2000 بتاريخ 14 اكتوبر 2000 و الذي يحدد شروط و كيفيات وضع استغلال خدمة الانترنت ما أدى إلى ظهور مزودين جدد خواص و عموميون الذي يعتبر السند القانوني للخدمة في الجزائر [1].

3 – التجهيزات و البرامج :

يستعمل الإعلام الآلي على نطاق واسع في الإدارات و المؤسسات الخاصة و العمومية في الجزائر ، و قد وصل عدد المسوقين للحاسوب في السوق الجزائرية إلى 5000 شركة بالإضافة إلى استيراد حوالي 50000 حاسوب تقريبا [2].

4 – اسراتي 1 :

يعد مبادرة من المبادرات لتعميم المعلومات في المجتمع ، حيث يهدف لتمكين كل اسرة جزائرية من الحصول على حاسب الي ، لكن شهدت العملية تعثرا لاسباب متعلقة بتمويل العملية من طرف البنوك ، ثم تلاها برنامج اسراتي 2 الذي يهدف إلى ربط كل المؤسسات التربوية بالتكنولوجيات الحديثة و تزويد الأساتذة

[1] ج ج د ش ، لمرسوم التنفيذي رقم 98-254 بتاريخ 25 أوت 1998 و المعدل بمرسوم تنفيذي أخر رقم 307-2000 بتاريخ 14 اكتوبر 2000 ، الذي يحدد شروط وكيفية وضع واستغلال خدمة الإنترنت.

[2] بن عبد ربه أمنة ، **الجزائر في عصر المعلومات "حصيلة و افاق "** ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر ، كلية العلوم السياسية و الاعلام ، 2006 ، ص 55 .

بأجهزة كمبيوتر محمولة و الربط بالانترنت بالتقسيط ، بالإضافة إلى تكوين الأساتذة و العمال على استخدام هذه التكنولوجيا[1].

5- إنشاء الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية :

أنشئت الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-91 الصادر في 24 مارس 1991 تحت وصاية وزارة البريدي و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، و هي هيئة ذات طابع صناعي و تجاري ، مقرها في الحظيرة التكنولوجية سيدي عبد الله، و تتكفل بإعداد و اقتراح العناصر الأساسية الوطنية في مجال تطوير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال .[2]

6- برنامج إنعاش البحث العلمي 2001 – 2004 :

في إطار هذا المخطط الثلاثي تم إنشاء أربع لجان : لجنة التعليم عن بعد و لجنة انترانت و انترنت بالإضافة إلى لجنة الطب عن بعد ، لجنة برامج الكمبيوتر .[3]

7- إنشاء صندوق دعم استخدام و تطوير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال FAUDTIC :

أسس صندوق دعم استخدام و تطوير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بموجب القانون رقم 08-21 الصادر في 30 ديسمبر 2008 المتعلق بقانون المالية لسنة 2009 و و ضع حيز التطبيق من طرف الحكومة في إطار تمويل النشاطات الهادفة للتطبيق البرنامج الاستراتيجي " الجزائر الالكترونية " بهدف دعم أي استخدام للتكنولوجيا الإعلام و الاتصال .[4]

---

[1] مقال في جريدة ، متاح في http://www.elkhabar.com/ar/watan/271096.htmal تاريخ الاطلاع : 2018/04/12 على سا 9.00.

[2] الموقع الالكتروني ، http://www.elmouwatin.dz/?lanh=fr ، تاريخ الاطلاع : 2018/04/12 على سا 10:00 .

[3] بن عبد ربه امة ، **الجزائر في عصر المعلومات "حصيلة و أفاق** ، مرجع سابق ، ص 104 .

[4] علوي هند ، **المرصد الوكني لمجتمع المعلومات بالجزائر "قياس النفاذ الى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بقطاع التعليم بالشرق الجزائري** ، أطروحة دكتورا ، جامعة قسنطية ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، ص ص 198 199 .

8- إنشاء الوكالة الفضائية الوطنية :

في جانفي 2002 تم إنشاء الوكالة الفضائية الجزائرية و في نوفمبر 2002 تم إطلاق القمر الصناعي الجزائري "السات 1" و وضعه في مساره ، بالإضافة إلى أقمار صناعية أخرى تم إطلاقها لاحقا ذات استخدامات متعددة .[1]

[1] الموقع الالكتروني ، بوابة المواطن ، http://www.elmouwation.dz/index-fr.php?lang=fr تاريخ الاطلاع : 2018/04/25 على سا 20:00.

إن إصلاح و تطوير الإدارة العمومية يأتي عن طريق استحداث معالم الحكم الراشد و جعله منهاجا نحو إصلاح الخدمة العمومية ، و عليه فان عملية الإصلاح تحتاج إلى عزيمة سياسية قوية لنجاحها ، إن إدخال مفاهيم تكنولوجية حديثة إلى الإدارة العمومية كالرقمنة سوف يحدث بالتأكيد قفزة نوعية و كمية بالاتجاه الصحيح لكن يجب أن تكون هذه القفزة تتوافق مع المتغيرات و تتلاءم مع البيئة الداخلية للدولة لتضمن نجاحها و استمراريتها نحو الطريق الصحيح ، إن الإصلاحات الجديدة و ما يصاحبها من تدابير متخذة قصد ترقية المرفق العام كتوجه نحو الرقمنة باعتبارها آلية تقدم قيمة مضافة إلى الإدارات العمومية بالإضافة إلى تنمية الموارد البشرية المشرفة على هذه العملية لضمان مرودية عالية في العمل .

الفصل الثالث

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالاغواط

بعدما تناولنا في الفصول السابقة الإطار المفاهيمي لجملة من المتغيرات سوف نحاول في هذا الفصل أي دارسة حالة أن نسقط المتغيرات التي استطعنا ان نجمعها بواسطة استمارة الاستبيان التي وزعناها عينة من عمال و موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالاغواط على الدراسة الميدانية ، و للمزيد من التوضيحات و الشرح قمنا في هذا الفصل بتقديم ميدان الدراسة بالإضافة إلى التعريف بنظام الشفاء الالكتروني ، و في الأخير محاولة تحليل النتائج و تفسيرها ، و انطلاقا من هذا قد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول : التعريف العام بميدان الدراسة

المبحث الثاني: تقديم نظام الشفاء الالكتروني

المبحث الثالث :عرض و تحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول : التعريف العام بميدان الدراسة

يعد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء من أهم المؤسسات الجزائرية ذات الطابع العمومي التي تهتم بالخدمات الاجتماعية للمشتركين و تقديم الحماية الاجتماعية ، ففي وكالة التأمينات الاجتماعية بولاية الاغواط و التي تعتبر جزء لا يتجزأ من المجتمع تعمل على غرار جميع وكالات الوطن على تنفيذ مخطط الوطني للصندوق قصد حماية أفضل و أحسن للمشتركين و عائلاتهم إضافة إلى تعويضات نفقات الأدوية و دفع المنح العائلية للمشتركين ، فهي تسعى لحمايتهم و ذلك بالتامين من الأمراض و العجز و الشيخوخة و الوقاية من حوادث العمل و الأخطار المهنية.

المطلب الأول : التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء C.N.A.S

✓ لمحة تاريخية حول الهيئة[1] :

قبل سنة 1962م كانت الهيئة الضمان الاجتماعي ب "الصندوق الاجتماعي للعمارة و الأشغال و الصناعة لناحية الجزائر" ليتقلص الاسم في نفس السنة إلى "الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لناحية الجزائر" و في هذي الفترة كانت تتخذ نظام مركزيا .

بتاريخ 1978/07/01م و في إطار السياسة الخاصة باللامركزية بحيث يسمح للأقاليم المشاركة في الإدارة و تسيير شؤونهم أصبحت هذه الهيئة تسمى "بالصندوق الوطني الاجتماعي لولاية الاغواط"

[1] زيرمي نعيمة ، مداخلة : الحماية الاجتماعية بين المفهوم و المخاطر و التطور ، الملتقى الدولي : الصناعة التامينية و افاق التطور – تجارب دولية – ، جامعة شلف ، 03-04 ديسمبر 2012 ، ص ص 8 – 9 .

في شهر اوت 1985م تغيرت تسميتها و ظهرت تسمية جديدة هي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية و حوادث العمل و الأمراض المهنية" ليتقلص في السنوات الأخيرة و يصبح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية "C.N.A.S".

✓ تعريف المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية C.N.A.S :

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية مؤسسة عمومية ذات طابع اداري يمتاز بالشخصية المعنوية و الاستقلالية المالية ، و هي تابعة اداريا لوزارة العمل و الشؤون الاجتماعية مقر وصايتها موجود في الجزائر العاصمة ، و مقر وصايتها بالاغواط في حي المعمورة .

✓ لصناديق التامين منها :

- C.N.A.S : الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للإجراء
- C.N.R : الصندوق الوطني للتقاعد
- C.A.C.O.B.A.P.T.H : الصندوق الوطني للتأمينات عن العطل المدفوعة الاجر لعمال المؤسسات البناء و الاشغال العمومية و المياه.
- C.N.A.C : الصندوق الوطني للتامين عن البطالة.
- C.A.S.N.O.S : الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء.

و بمقتضى المرسوم التنفيذي 07/92 المؤرخ 04 جانفي 1992 يحمل المقام القانوني لصناديق التأمينات الاجتماعية و النظام الإداري و المالي للنظام الاجتماعي تغيرت تسمية C.N.A.S.A.T التي تعني الصندوق

الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، يحدد بأن وكالة الاغواط مكلفة بالتنسيق و مراقبة نشاطات مراكز الدفع بالمؤسسات ، و من بين مهام الوكالة ما يلي[1] :

-توفير معدات و أدوات لمرضى المؤمنين تحت شروط معينة مثل : نظارات طبية...الخ.

-خدمة التعويض للعمال الجراء و من ضمنها المنح العائلية و حوادث العمل و العطل المرضية و الأمومة.

-مراقبة عمليات الوقاية في المؤسسات (مصلحة الوقاية).

-تغطية الاشتراكات و مراقبة التزامات المستفيدين.

-المراقبة الطبية.

-النقل الصحي للمرضى المؤمنين اجتماعيا إلى المستشفيات داخل أو خارج الولاية.

✓ مراكز الدفع التابعة لوكالة ولاية الاغواط :

- مركز الدفع على مستوى الوكالة.
- مركز الدفع بحي الواحات الشمالية لولاية الاغواط.
- مركز الدفع بحي الصادقية لولاية الاغواط
- مركز الدفع رقم 01 لدائرة افلو.

[1] نفس المرجع ، ص 7 ,

- مركز الدفع 02 لدائرة افلو.
- مركز الدفع لدائرة حاسي الرمل.
- ملحقة الدفع لبلدية سيدي مخلوف.
- ملحقة الدفع لبلدية حاسي الدلاعة.
- ملحقة الدفع لبلدية تاجموت.
- ملحقة الدفع لبلدية عين ماضي.
- ملحقة الدفع لبلدية بريدة.
- ملحقة الدفع لبلدية قلتة سيدي سعد.
- ملحقة مؤسسة سوناطراك.
- ملحقة الدفع لبلدية قصر الحيران.

المطلب الثاني : أقسام و هيكل التنظيمي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية الاغواط

يتكون مبنى إدارة الوكالة من 06 طوابق إضافة إلى مكتب مسؤول الحراسة و مركز الحراسة و المخزن وقاعة الأرشيف التي تطل على ساحة الوكالة المقابلة للمدخل العمومي ، أما الهيكل التنظيمي للإدارة فيتكون مما يلي :

– **المدير** : يتم تعيينه من طرف المدير العام للمديرية العامة بالجزائر و هو الذي يؤمن حسن تسيير المؤسسة و هذا من خلال إصدار التعليمات و الأوامر ،كما أن له دور في مراقبة كل المصالح و من أهم صلاحياته و مهامه :

- اتخاذ جميع القرارات في مجال التصرف الذي يخص تسيير المستخدمين.

انظر الى الملحق رقم (2) : يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة (المقدم من طرف المؤسسة بالاغواط)

- المسؤول الأول لكل المراكز و الملاحق التابعة للوكالة.
- الممثل الرسمي للوكالة لدى السلطات الإدارية و القضائية.
- المسؤول الأول لكل المراكز و الملاحق التابعة للوكالة.
- و من صلاحيته أيضا تكييف ساعات العمل.

_ و ايضا يتكفل ببعض الأعمال عند تقديم الطعون من طرف المستفيدين.

– **نيابة مديرية الادارة و الوسائل العامة** : مكلفة بتسيير المصالح و المستخدمين و تسديد مستحقاتهم ، حيث تتكون من ثلاث مصالح هي : مصلحة المستخدمين و مصلحة الوسائل العامة و مصلحة الخدمات الاجتماعية.

–**نيابة مديرية المراقبة الطبية** (Control Médical) : و من مهامها القيام بجميع اعمال الرقابة الطبية الخاصة بكل الآداءات و التعويضات مثل : عطل مرضية ، حوادث العمل ، عطل الامومة...الخ ، قصد طلب راي الطبيب المراقب و هذا الاخير يقوم بمعاينة هذه الملفات بثلاث طرق :

ط1 : امضاء و بحث الملف الخاص به.

ط2 : استدعاء المريض و دراسة الملف الخاص به.

ط3 : استدعاء المؤمن و طلب احضار الوثائق الطبية لإكمال الملف من تحاليل طبية ، و اشعة...الخ.

حيث يتم استدعاء المريض عن طريق ارسال استدعاء له على عنوانه الخاص.

ثم اخذ ملفات المراقبة من طرف الطبيب و طرحها في مصلحة الاداءات و التعويضات لكي يتم الاداء الفعلي لمستحقات المستفيدين.

- نيابة مديرية الاداءات و التعويضات : مهمة هذه المصلحة تكمن في :

استلام الوثائق الطبية المختلفة بعد معاينتها من طرف الطبيب المراقب ، العطل المرضية ، حوادث العمل و دراستها ثم تحرير كشف حساب التعويض و ارساله مع الوثائق الطبية الخاص به الى نيابة مديرية المالية و التغطية ليتم وضع الختم عليها (payé) ، و من هامه ايضا تسيير النقل الصحي و توفيره.

– نيابة مديرية المالية و التحصيل: مهمتها تسيير الميزانية الخاصة بالتعويض ، و القيام بإحصاء الوثائق الطبية في المرحلة النهائية يتم التعويض لكل مؤمن و يتم و ضع الختم عليها (payé) و من مهامها كذلك تحصيل الاشتراكات و الإيرادات.

– مركز الإعلام الآلي : تسيير شبكة المعلومات و استحداث الملفات.

– **مركز التصوير بالأشعة** : توفر الوكالة هذه الخدمة للمرضى المؤمنين و توجد خدمات متطورة في مجال التصوير بالأشعة مثلا : التصوير المغناطيسيIRM ، حيث تم انشاء المركز بتاريخ 2009/03/01.

– **مصلحة الوقاية من حوادث العمل:** تقوم بالمتابعة الفعلية لعمليات الوقاية و الامن في مختلف ورشات العمل (المقاولين و الشركات) .

– **مصلحة الاحصاء و التوثيق** : من مهامها استقبال و حفظ الجريدة الرسمية و إحصاء التعويضات شهريا ، و يعتبر رئيس مصلحة الاحصاء و التوثيق المسؤول عم مصلحة الأرشيف يقدم القوانين و التعليمات و الإرشادات الناتجة عن الارشيف الوطني و المديرية العامة لمسير الارشيف.

– **مصلحة الارشيف** : و هي المصلحة التي تهتم بحفظ و معالجة الملفات الأرشيفية التي تكون منتجة من طرف المصالح الاخرى بالوكالة و المراكز و الملاحق التابعة لها.

– **مسؤول الوقاية و الأمن** : يقوم بتسيير أعوان الحراسة من خلال إعداد جدول الحراسة و إعطاء التعليمات اللازمة و يعتبر مسؤول عنهم أمام المدير العام ، حيث له مكتب مستقل عن مركز الحراسة.

و تو جد مرافق تابعة تعتبر كمورد مالي للوكالة و هي :

- صيدلية.
- دار الحضانة و روضة الأطفال.

المطلب الثالث : مهام و أهداف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء "C.N.A.S"

أ) – مهام مؤسسة الضمان الاجتماعي:

- الضمان الشامل لحقوق الأشخاص المستفيدين من التامين الاجتماعي.
- المساهمة في تسهيل و تسيير عمليات تعويضات للمؤمنين.
- التسيير المالي و المعنوي للتعويضات الخاصة بالتأمينات و حوادث العمل و الحالات المرضية كذلك.
- المساهمة في عملية الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية كذلك من خلال متابعة العمليات التي تتم داخل المصالح.
- تسيير التعويضات العائلية بما يتماشى و سياسة الدولة.

ب) أهداف الضمان الاجتماعي :

لقد كان و لا يزال هدف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية هو تمكين العمال بصفة خاصة و المواطنين بصفة عامة من اجل التعريف غلى مختلف جوانب نشاط المؤسسة سواء تعلق الأمر بالحقوق التي تضمنها لهم و كيفية الاستفادة منها او انشغالاتها و مشاريعها و من ثم المشاكل التي تعرقل مسيرها الطبيعي و لا تسمح لها بان تلعب دورا وفق لما تهدف إليه.

كما يسعى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للمشتركين في وكالة التأمين الاجتماعية لولاية الأغواط و التي تعتبر جزء لا يتجزأ في المجتمع فهي تعمل على غرار جميع وكالات الوطن على تنفيذ المخطط الوطني للصندوق قصد حماية أفضل و أحسن المشتركين عائلاتهم إضافة إلى تعويضات نفقات الأدوية و دفع المنح العائلية للمشتركين فهي تسعى لحمايتهم ذلك بالتأمين من الأمراض و العجز و الشيخوخة و الوفاة و تأمين الأمومة و الطفولة و الوقاية من حوادث العمل و الأخطار المهنية.

المبحث الثاني : تقديم نظام بطاقة الشفاء

يعتبر نظام الشفاء ، من بين أهم المحاور التي تقوم عليها عملية الإصلاح التي أخذها القطاع على عاتقه ، فهو نظام عصري للتسيير يجمع بين تقنيات الإعلام الآلي و الإلكترونيك و الاتصالات ، مرتكزا على تكنولوجيا حديثة .

المطلب الأول : تعريف نظام بطاقة الشفاء يأتي مشروع إدخال البطاقة الالكترونية للضمان الاجتماعي استكمالا لمخطط عصرنة الإدارة ، حيث يتميز النظام بـ :

التركيبة التقنية للنظام هي عبارة عن شريحة الكترونية صالحة لمدة خمسة سنوات على الاقل و لها ذاكرة تقدر بـ (ko 32) التي تمكنها من الاحتفاظ بأكبر عدد من المعلومات و فق المقاييس و المواصفات العالمية ، و تشمل على مقياس الاحتفاظ بالصورة حيث أنها تعتبر بطاقة ديناميكية يمكن تطويرها وفق المعلومات الجديدة و تحديثها باستمرار، و تحتوي البطاقة عن معلومات مختلفة تتمثل في [1]:

أ) المعلومات الإدارية:

- عناصر التعريف بالهوية .
- عناصر التعريف على ذوي الحقوق و هيئة الانتساب .
- مركز تواجد المؤمن .
- معلومات حول الحق في التعويض .

[1] الموقع الالكتروني ، http://www.cnas.dz/?q=ar/espace-chifa/systme-chifa ، اطلاع عليه 2018/04/28 على سا 11,00 .

- طبيعة الاداءات التي يمكن للمؤمن الاجتماعي الاستفادة منها .
- تاريخ نهاية الحق في الاداءات بالنسبة للمؤمن و كل فرد من ذوي الحقوق.
- نسبة لتعويض لكل مستفيد.

ب) معلومات الطبية : و التي تتعلق بالمؤمن فقط ، تاريخ العقود الصحية المعوضة / المعلومات التقنية المرتبطة باستعمال البطاقة و حمايتها .

ت) مفتاح ممتهني الصحة : هو مفتاح يصدره الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية و تتضمن معلومات خاصة بالممتهن و مكان نشاطه و وضعيته التعاقدية ، يسمح هذا المفتاح بالتحصيل على البرامج و المعلومات المتوفرة ببطاقة الشفاء .

و تتنوع بطاقة الشفاء و ذلك حسب طبيعة المستفيد إلى ما يلي :

أ) البطاقة العائلية : تشمل معلومات عن المؤمن و ذوي الحقوق ، البطاقة تحمل التعليمات لكل المستفيدين بقدرة 10 تعليمات لكل مستفيد .

ب) بطاقة ذوي الحقوق الخاصة بالعائلة : يمنح هذا النوع من البطاقات إلى ذوي الحقوق بالإضافة إلى المؤمن الاجتماعي الذين يتجاوز عددهم عن ستة أفراد .

ت) البطاقة الشخصية : تمنح هذه البطاقة في الحالات التالية :

- إذا كان للمؤمن مرض مزمن .
- إذا كان المؤمن و ذوي الحقوق لا يقيمان في نفس المنطقة .

و تختلف مجالات استعمال بطاقة الشفاء من حيث :

- ✓ عند الطبيب : يقدم المريض بطاقة الشفاء إلى ممتهني الصحة الذي يدخلها في جهاز قارئة البطاقة حتى يتمكن من الاطلاع على هوية المريض و حقوقه .
- ✓ عند الصيدلي : يقدم المؤمن بطاقة شفاء مرقمة بوصفته الطبية ، يقوم الصيدلي بإدخال بطاقة المؤمن لتسمح له بمعرفة المريض و حقوقه و تدوين قائمة الأدوية و عداد و إمضاء الفاتورة الالكترونية .

و بالنسبة للمعالجة الرقمية تتم على مستوى مركز الإعلام الآلي على مستويات مراكز الدفع الخاصة بالصندوق الضمان الاجتماعي .



الشكل رقم (03) : يوضح بطاقة الشفاء و قارئها



الشكل رقم (04) يوضح الدفتر المستخدم قبل عملية الرقمنة

المطلب الثاني : مراحل تطبيق نظام الشفاء

يعتبر مشروع نظام الشفاء الطموح الذي يعتمد على استعمال التكنولوجيات "الدقيقة " والذي ينتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء و يأتي هذا النظام في إطار العصرنة الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي، إذ تعتبر الجزائر السباقة في العمل به قارياً وعربياً. فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، متعدد الأبعاد

ذو انعكاسات هيكلية على سير الصندوق و بيئته، حيث انطلق المشروع كان في 03 جويلية 2006 و أنجزت أول بطاقة في افريل 2007 و مر المشروع بـ 3 مراحل هي كالتالي[1] :

أ) مرحلة التحضير : و فيها تم تركيب التجهيزات ، فلإنجاز البطاقات وضع مركز التشخيص الفردي المطابق للمقاييس العالمية في الاختصاص ، حيث قام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بإنجاز مركز للشخصنة، على مستوى المركز العائلي لابن عكنون، ذي الطابع الوطني والأول من نوعه قاريا وعربيا، ونظرا لأهمية المشروع، قام معالي وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي بتدشينه بتاريخ 19 ابريل سنة 2007، يتكفل مركز الشخصنة بإنتاج بطاقات "الشفاء" ومفاتيح مهنيي الصحة، حيث تم تجهيزه بأحدث المعدات الرقمية لتتم فيه عمليات للتشخيص الكهربائي والبياني للبطاقات الالكترونية ''الشفاء'' ومفاتيح مِهَنِيي الصحة وأعوان الصندوق.

ب) المرحلة النموذجية : خصصت من اجل البدء في العمل بهذا النظام تدريجيا خمس وكالات في الولايات النموذجية و هي عنابة ، ام البواقي ، بومرداس ، المدية و تلمسان.

ت)مرحلة تعميم النظام : والتي تشهد تعميم استعمال بطاقة الشفاء عبر جميع ولايات الوطن، بدءا من ال 03 فيفري 2013، بحيث أصبح بمقدور أي مؤمن له اجتماعيا استعمال بطاقة الشفاء لاقتناء الدواء من أي صيدلية متعاقد معها، داخل الولاية التي يقيم فيها أو خارجها، في أي ولاية من ولايات الوطن.

[1] الموقع الالكتروني ، http://www.cnas.dz/?q=fr/espace-chifa/centre-de-personnalisation ، إطلاع عليه 2015/04/28 ، على سا 10.30 .

بالإضافة إلى كل هذه الهياكل التقنية تم إنشاء المركز الاحتياطي للشخصنة بطاقة الشفاء بالاغواط يتولى مهمة إنتاج بطاقات الشفاء مركز وطني لشخصنة البطاقة الالكترونية "الشفاء" والذي يستجيب لأحدث المعايير الدولية في المجال، تابع للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء على مستوى المركز العائلي بن عكنون وهو مزود بآليات وتجهيزات تمكن من إنتاج 500 بطاقة في الساعة الواحدة، وقد كانت سنة 2013 بداية لنشاط مركز احتياطي داعم للمركز الأساسي والمنجز على مستوى ولاية الاغواط، ليضمن بذلك استمرارية الخدمات في حال توقف عمل مركز الشخصنة الرئيسي بسبب أي طارئ والذي يعمل بصفة متوازية مع المركز الرئيسي.

المطلب الثالث : أهمية و أهداف نظام الشفاء الالكتروني

أولا) الأهمية[1]:

1- بالنسبة للمؤمن الاجتماعي :

-الاستغناء التدريجي على المستندات الورقية .

- سرعة الحصول على التعويضات .

التوسيع المتواصل لنظام الدفع من قبل الغير بهدف الوصول إلى تعميم هذا النظام لدى الأطباء الخواص.

تخفيف الإجراءات و إلغاء التعويضات على مستوى المراكز .

[1] انفس المرجع ، ، http://www.cnas.dz/?q=fr/espace-chifa/centre-de-personnalisation ، إطلاع عليه 2015/04/28 ، على سا 10.30 .

2- بالنسبة إلى هيئات الضمان الاجتماعي :

- عصرنة التسيير بما يسمح بمتابعة أفضل و مراقبة أحسن للأداء المقدمة و بالتالي التحكم أكثر بالنفقات مع التكفل بالمستفيد.
- تيسير تطبيق نظام التعاقد مع هياكل الصحية و مع المؤسسات العمومية للصحة .
- إنشاء بنك معلومات الإلكتروني دقيق للضمان الاجتماعي .
- تسهيل الدراسة الاستشرافية على المدى الطويل .

3- بالنسبة لشركاء الضمان الاجتماعي :

-عصرنة التسيير للشركاء الضمان الاجتماعي .

- عصرنة علاقتهم مع المؤمنين و هيئات الضمان الاجتماعي .

تحسين نوعية الخدمات المعروضة على المؤمنين اجتماعيا.

بالإضافة إلى ذلك يأتي مشروع البطاقة الالكترونية الذي يندرج في إطار سلسلة من الانجازات التي تم تحقيقها في مجال عصرنة و إصلاح الخدمة العمومية بصفة عامة و منظومة الضمان الاجتماعي بصفة خاصة منها :

- تعميم استعمال الإعلام الآلي .
- تثمين الموارد البشرية عن طريق التكوين و تحسين المستوى .
- إصلاح هيئات الرقابة و منظومة التحميل للضمان الاجتماعي .
- تقريب هيئات الضمان الاجتماعي من المؤمنين عن طريق توسيع شبكة الضمان الاجتماعي .

ثانيا) الأهداف :

- عصرنة تسيير الدفع الذي من شانه أن تقوم بتقليص الجهد العضلي و المادي .
- سيطرة كبيرة على سداد التأمينات الصحية عن طريق الضمان الاجتماعي من خلال تكوين معلومات دقيقة .
- السرعة و السهولة في طريقة التعويض للمؤمن اجتماعيا أو للشركاء المتعاقدين في إطار ذوي الحقوق.
- تحسين وتيرة معالجة الملفات .
- التحكم في المصاريف و تحسين الإنتاجية للتصدي إلى الغش و التجاوزات في التزوير .

المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الدراسة

المطلب الأول : عرض و تحليل البيانات

قبل التطرق إلى العرض و التحليل وجب علينا توضيح النقاط التالية :

أ) بناء أداة الدراسة :

قمنا باستخدام الاستبيان الذي يعتبر نموذج يتكون من عشرين سؤال، حيث تم تصميم هذا الاستبيان بالاعتماد على دراسات سابقة تتعلق بمواضيع تتشابه مع موضوع البحث، قمنا بتوجيه الاستبيان للأستاذة المشرفة ومن ثم للجنة تحكيم متكونة من الأستاذ الدكتور خليفة مُحَمَّد أستاذ بقسم العلوم السياسية بجامعة الاغواط و الأستاذ الدكتور النوعي عطا الله أستاذ بقسم علم الاجتماع بجماعة الاغواط من أجل التدقيق أكثر وبعد تصحيح الاستبيان و إعطاء الملاحظات من قبل المحكمين قمنا بأخذ الملاحظات بعين الاعتبار،

بعدها تم صياغة الاستبيان بشكله النهائي وتوجيهه للعينة المختارة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالاغواط

ب) **الإطار الوصفي لمجتمع الدراسة و أساليب المعالجة الإحصائية .**

- الإطار الوصفي لمجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالاغواط من تقنين و أعوان من مختلف المصالح و البالغ عددهم 60 موظف قمنا باسترجاع 40 استمارة أي 66 بالمائة كانت كلها صالحة للدراسة .
- أساليب المعالجة الإحصائية : لتكون دراستنا أكثر دقة قمنا باستخدام برنامج (spss 16) هو اختصار (Statistical package for social sciences)وهو ما يعني الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية وبرنامج spss هو عبارة عن مجموعة من الحزم أو بيانات حسابية شاملة للقيام بتحليل هذه البيانات ويتم استخدام هذا البرنامج في الأبحاث العلمية التي تحتوي على بيانات رقمية .
- ج) جداول المتحصل عليها :

الجدول رقم (01) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	17	42,5
أنثى	23	57,5
المجموع	40	100,0

من إعداد الباحثين

من خلال البيانات الجدول : يمكن ان نلاحظ أن غالبية أفراد الفئة المبحوثة إناث حيث قدر عددهم بنسبة 57.5 بالمئة و نسبة الذكور 42.5 ، و هذا يعني ان نسبت الموظفات اكثر من نسبة الموظفات داخل الصندوق

الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالاغواط مقارنة بنسبة الذكور ، و يمكن تفسير سيطرة العنصر النسوي على مهنة باعتبارها مهنة إدارية تليق بالمجتمع و مبادئه و يرجع ذلك أيضا إلى جملة الإصلاحات و التشريعات بالإضافة إلى أن أغلبية طلبة الجامعيين في الجزائر هم من الإناث .

الجدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة داخل المؤسسة

الوظيفة	التكرار	النسبة
إداري	26	65,0
فني	7	17,5
عامل	7	17,5
المجموع	40	100,0

من إعداد الباحثين

من خلال نتائج الجدول نسجل أعلى نسبة للفئة الإداريين التي تقدر بـ 65 بالمئة و نسبة العينة الفنية بـ 17.5 بالمئة بالإضافة إلى عينة العمال التي تحوز على نسبة 17.5 بالمئة أيضا ، هذا التباعد يمكن تفسيره بطبيعة الوظيفة الإدارية و نشاط المؤسسة الذي تغلب عليه الطبيعة الإدارية أكثر ، و عليه فان فئة الفنين تعتبر الفئة التي تقوم بالأعمال التقنية داخل المنظمة و تعتبر قليلة نوعا منا بسبب توجه المنظمة نحو استحداث تقنيات رقمية جديدة. .

الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	11	27,5
من 31 سنة إلى40	14	35,0
41-50سنة	15	37,5
المجموع	40	100,0

من إعداد الباحثين

من خلال الجدول يبين لنا أن نسبة المبحوثين التي تتراوح اقل من 30سنة لا تتعدى 27.5 بالمئة في حين أن نسبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة تقدر بـ 35 بالمئة ، بينما المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 41 إلى 50 سنة تقدر بـ37.5 بالمئة ، و نستنتج مما سبق أن المؤسسة تحتفظ بعمالها و تعتمد صفة الديمومة و الخبرة و بالتالي لا تفرط فيهم بسهولة و ذلك يؤثر سلبا على جلب كفاءات جديدة .

الجدول رقم (04) : توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية .

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
عازب	6	15
عازبة	4	10
متزوجة	17	42,5
متزوج	11	27,5
مطلقة	2	5,0
المجموع	40	100,0

من إعداد الباحثين

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة المتزوجات تبلغ 42.5 بالمئة و نسبة المتزوجين تبلغ 27.5 بالمئة زد على ذلك فان نسبة العازبات تبلغ 10 بالمئة و العزاب الذكور بـ 15 بالمئة و المطلقات بـ 5 بالمئة ، و عليه نستنتج أن نسبة المتزوجين من الذكور و الإناث كبيرة و هذا راجع إلى أن النسبة الكبيرة من المبحوثين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 41 سنة .

الجدول رقم (05) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المؤهل الجامعي	التكرار	النسبة
جامعي	16	40,0
تقني سامي	18	45,0
بكالوريا	6	15,0
المجموع	40	100,0

من إعداد الباحثين

من خلال هذا الجدول يتبين لنا أن نسبة المبحوثين الذين لديهم مستوى تقني سامي تقدر ب،، 45 بالمئة بينما من لديهم مستوى جامعي تقدر بـ 40 بالمئة ، و هذا راجع لكون تخصص تقني سامي قد زاالو دروس تطبيقية و ميدانية مما يؤهلهم للعمل أحسن من باقي الشهادات الأخرى الذين زاوالو دروسا نظرية فقط ، لكن هذا لا يبرر كون المبحوثين الجامعيين لا يتمتعون بالكفاءة فنلاحظ أن فارق النسبة ليس كبير و هذا إن دل فانه يدل على تكافؤ الفرص لي الانضمام إلى المنظمة .

الجدول رقم (06) : توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 5	22	55,0
من 5 سنوات إلى 10 نوات	15	37,5
أكثر من 10 سنوات	3	7,5
المجموع	40	100,0

من إعداد الباحثين

من خلال بيانات الجدول نلاحظ أن نسبة الأقدمية اقل من 5 سنوات تقدر بـ 55 بالمئة بينما نسبة المبحوثين من 5 إلى 10 سنوات تقدر بـ 37.5 بالمئة و تقدر نسبة المبحوثين الذين تزيد أقدميتهم عن 10سنوات بـ 7.5 بالمئة ، هذا التبيان راجع إلى قانون التقاعد الجديد (16-15 المؤرخ في 31 ديسمبر 2016) الذي اضطر العديد من العمال و الموظفين إلى التقاعد خصوصا التقاعد المسبق الذي لجلاء إليه الكثير من العمال مما اضطر المؤسسة إلى استقدام أفراد جدد لتعويض النقص .

الجدول رقم (07) : توزيع أفراد العينة حسب الوسيلة الرقمية المستعملة

الوسائل الرقمية	التكرار	النسبة
الكمبيوتر	29	72,5
الماسح الضوئي	4	10,0
الشبكات الرقمية	7	17,5
المجموع	40	100,0

من إعداد الباحثين

من خلال نتائج الجدول نلاحظ ان النسبة الكبيرة من المبحوثين المقدرة بـ 72.5 بالمئة تستخدم جهاز الكمبيوتر في عملها اليومي داخل المنظمة ، و تبلغ نسبة المبحوثين الذين يستخدمون الماسح الضوئي 10 بالمئة و 17.5 بالمئة يستخدم الشبكة الرقمية بشكل اكبر ، و يعود استخدام الكمبيوتر بشكل كبير لدى العينة المبحوثة باعتبار ان جهاز الكمبيوتر هو اداة عرض للنظام الرقمي المستعمل في المؤسسة التي بوسطته يستطبع الموظف الاداري ان يقوم بعمله ، اما نسبة 10 بالمئة التي تعود الى المبحوثين الذين يستعملون الماسح الضوئي هم افراد تقنيين مكلفين بتحويل الارصدة الورقية الى رقمية ، و افراد المبحوثين الذين يستعملون الشبكة الرقمية هو الافراد المخولون للولوج الى قاعدة البيانات و تصحيح الاخطاء بما يعرف تقنيا بـ " صلاحية الاتاحة " .

الجدول رقم (08) : توزيع أفراد العينة حول مخرجات استعمال هذه التقنية

استعمال التقنية	التكرار	النسبة
زيادة العمل اليومي	5	12,5
الحصول على قدر كبير من المعلومات	8	20,0
قلل من مدة إرسال المعلومات	3	7,5
أصبح العمل أكثر مرونة	5	12,5
طرح مشكل استعمال الكم الكبير للمعلومات	4	10,0
قلل تكلفة إنجاز العمل	2	5,0
السرعة في الخدمة المقدمة	13	32,5
المجموع	40	100,0

من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن الأفراد المبحوثين قد اجمعوا على آن استعمال هذه التقنية قد حادثة نقلة ايجابية ، بحث أن نسبة 32.5 بالمئة من افرد العينة قالو آن استعمال هذه التقنية قد ساهمت في السرعة في الخدمة المقدمة ، و بلغة نسبة الأفراد الذين قالو ان استعمال هذه التقنية قد مكنهم من الحصول على قدر كبيرة من المعلومات 20 بالمئة ، و مرونة العمل بـ 12.5 بالمئة و ما نسبته 10 بالمئة طرح مشكل الكم الكبير للمعلومات أي صعوبة التحكم بها ، أما بخصوص تقليل من تكلفة الانجاز فقد أيد هذا الطرح 5 بالمئة من أفراد العينة ، بالإضافة إلى 12.5 بالمئة من أفراد العينة الذين قالو آن استعمال هذه التقنية قد زاد معدل العمل اليومي ، نستنتج من كل هذا آن غالبية الأفراد المبحوثين قد أعطوا رأي ايجابي حول استعمال هذه التقنية لما توفره من مزايا كبيرة رغم وجود بعض التحفظات خاصتا بما تعلق العينة التي طرحة مشكل زيادة العمل اليومي و هذا راجع الى طبيعة عمل العينة المذكورة .

الجدول رقم (09) : تقسيم أفراد العينة حسب الأعمال التي يمكن الاستغناء عنها بالوسائل الرقمية

الأعمال	التكرار	النسبة
التسيير الإداري الروتيني	9	22,5
المعاملات الورقية	16	40,0
المرسلات التحديثية	6	15,0
تحويل الملفات	9	22,5
المجموع	40	100,0

من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال نتائج الجدول آن أغلبية المبحوثين قد اجمعوا بنسبة 40 بالمئة آن الوسائل الرقمبة سمحت لهم بالاستغناء عن المعاملات الورقية ، بالإضافة إلى آن نسبة 22.5 بالمئة من المبحوثين قد قالوا أنهم استغنوا عن الأعمال الإدارية الروتينية التي مارسوها من قبل ، و بما نسبته 22.5 بالمئة من المبحوثين قالو ان الوسائل الرقمية أغنتهم عن تحويل الملفات من مصلحة إلى أخرى أو من منظمة إلى منظمة خارجية أخرى ، و بخصوص المرسلات التحديثية التي كنت مستعملة من قبل فقد قال بما نسبته 15 بالمئة من المبحوثين أنهم استغنوا عنها ، نستنتج من كل هذا ان الوسائل الرقمية قد نجحت نوعا منا في القضاء على المعاملات الورقية انطلاقا من مبدءا إدارة بدون أوراق الذي يعتبر من مميزات الرقمنة ، و على العموم يمكن القول ان الوسائل الرقمية قد قدمت قيمة مضافة بخصوص القضاء على بعض الإجراءات الإدارية التقليدية .

الجدول رقم (10) : تقسيم أفراد العينة حسب الصعوبات التي تواجههم عند استعمال الأدوات الرقمية

الصعوبات	التكرار	النسبة
قلة الصيانة	9	22,5
الأعطال التقنية	9	22,5
عدم الاستفادة من التكوين المتخصص	13	32,5
لا تواجهني أي صعوبات	9	22,5
المجموع	40	100,0

من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال الجدول آن نسبة المبحوثين الذين قالوا آن التكوين المتخصص كان عائقا أمامهم بلغة 32.5 بالمئة و المبحوثين الذين قالوا آن قلة الصيانة كانت سببا في الصعوبات التي تواجههم تقدر بـ 22.5 و الأعطال التقنية بـ 22.5 بالمئة و الأفراد المبحوثين الذين قالو أنهم لا يوجهون أي صعوبة تقدر بـ 22.5 بالمئة ، نستنتج من كل هذا آن ضع التكوين المتخصص كان سبب رئيسيا لدى الأفراد في عدم تحكمهم في الأدوات الرقمية و هذا راجع إلى برنامج المنظمة في التدريب و التكوين المتخصص الذي لم يعد كافيا كما و نوعا في التكيف مع المتغير التكنولوجي .

الجدول رقم (11) : تقسيم العينة حسب الوسيلة الاتصالية الأكثر استعمالا

وسيلة الاتصال	التكرار	النسبة
الهاتف الثابت	4	10,0
الهاتف النقال	23	57,5
الشبكة الداخلية	1	2,5
البريد الالكتروني	6	15,0
الإعلانات	4	10,0
الاجتماعات وجلسات العمل	2	5,0
المذكرات الادارية	4	10,0
المجموع	40	100,0

من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال نتائج الجدول ان الغالبية من المبحوثين بنسبة 57.5 بالمئة قد قالوا أنهم يستعملون الهاتف النقال كوسيلة رئيسة لاتصال داخل المنظمة ، و ما نسبته 15 بالمئة قالوا انهم يستعملون البريد الالكتروني و ما نسبته 10 بالمئة يستعملون الهاتف الثابت بالإضافة ما نسبته 10 بالمئة يستعملون المذكرات الإدارية و 10 بالمئة يستعملون المذكرات الإدارية في عملية الاتصال و 5 بالمئة يستعملون الاجتماعات و جلسات العمل ، نستنتج ان معظم المبحوثين يستعملون الهاتف النقال في العملية الاتصالية و ذلك راجع الى سهولة استعماله و توفره لدى معظم الأفراد و يعود نقص استعمال الوسائل الأخرى إلى ضعف الوعي من جهة و قلة تكزين على استعمال الوسائل الرسمية كالبريد الالكتروني الداخلي .

الجدول رقم (12) : توزيع افرد العينة حسب فعالية استعمال وسيلة الاتصال

استعمال وسيلة	التكرار	النسبة
تحسين مهارتك المهنية	11	27,5
سمحت بحل سريع للمشاكل	24	60,0
خدمة مصالح المواطن بشكل فعال	5	12,5
المجموع	40	100,0

من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال نتائج الجدول ان ان 60 بالمئة من ارفد العينة البحثية قد قالوا ان استعمال وسلة الاتصال سمحت لهم بحل المشاكل بشكل سريع ، بينما قال 27.5 بالمئة من المبحوثين ان مهاراتهم تحسنت بفضل الوسيلة الاتصالية و قال 12.5 بالمئة من المبحوثين ان هذه الوسيلة الاتصالية قد سمحت بخدمة مصالح المواطن بشكل فعال ، نستنتج من كل هذا ان الوسيلة الاتصالية لها دور فعال في نقل و استلام الإرشادات و توجيهات و تبادل الخبرات و الحلول و طرح المشاكل بين أفراد المنظمة بالإضافة الى قيامها بتحسين المهرات عن طريق التواصل الفعال و نقل المعلومة بشكل سريع .

الجدول رقم (13) : توزيع العينة حسب مضمون الرسالة الاتصالية .

مضمون	التكرار	النسبة
أمور تسييرية روتينية	29	72,5
أمور إدارية طارئة	11	27,5
المجموع	40	100,0

من إعداد الباحثين

من خلال نتائج الجدول نلاحظ ان نسبة 72.5 بالمئة من المبحوثين قد قالو ان مضمون الرسالة الاتصالية يحتوي على امور تسيرية روتينة و ما نسبته 27.5 بالمئة من المبحوثين قالوا ان محتوى الرالة الاتصالية يتعلق بأمور طارئ ، نستنتج من هذا ان معظم المبحوثين عند ارسالهم او تلقيهم لرسالة الاتصالية حيث تتضمن امور تسيرية روتينية و هذا راجع الى اهمية الاتصال و التواصل داخل المنظمة من اجل ضمان السير العادي للإجراءات بالإضافة الى

استعمال الاتصال عند الامور الادارية الطارئ من اجل الابلاغ عن اي طارئ من اجل ضمان تنقل المعلومة الدقية .

الجدول رقم (14) : توزيع أفراد العينة حسب الصعوبات التي تواجههم في استعمال الوسيلة الاتصالية

صعوبات التي تواجهك في استعمال هذه الوسيلة	التكرار	النسبة
عدم الاستفادة من التكوين	19	47,5
التأخير في الرد	9	22,5
غموض محتوى الرسالة	8	20,0
لا توجد صعوبات	4	10,0
المجموع	40	100,0

من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 47.5 بالمئة من المبحوثين قد قالوا أنهم يواجهون صعوبة في فهم مضمون الرسالة الاتصالية بسبب عدم الاستفادة من التكوين ، بينما قال 22.5 بالمئة من المبحوثين أن التأخر في الرد عن الرسالة الاتصالية زاد من صعوبة فهم مضمون الرسالة الاتصالية ، بينما قال 20 بالمئة من المبحوثين أن غموض مضمون الرسالة الاتصالية يسبب لهم صعوبة في الفهم ، بينما قال 10 بالمئة أنهم لا يواجهون صعوبة في فهم الرسالة ، نستنتج من هذا أن أهم مسبب في عدم أو صعوبة فهم الرسالة الاتصالية هو ضعف و عدم الاستفادة من تكوين في هذا المجال رغم أهميتهما في العمل الإداري .

الجدول رقم (15) : توزيع العينة حسب نوعية الاستفادة المتحصل عليها عند الالتحاق بالوظيفة

تلقيت	التكرار	النسبة
تكوين	14	18,18
مكافأة	20	25,97
ترقية	20	25,97
عقوبة إدارية	23	29,87
المجموع	77	100,00

من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 29.87 بالمئة من المبحوثين قد تعرض والى عقوبات إدارية و 25.97 بالمئة استفادوا من ترقية بالإضافة إلى نسبة 25.97 بالمئة قد تحصلوا على مكافأة و 18.18 بالمئة تحصلوا تكوين ، نستنتج من كل هذا ان نسبة المبحوثين الذين تعرض والى عقوبات إدارية مرتفعة نسبيا و هذا راجع إلى سياسية المنظمة و قوانينها الداخلية بالرغم من وجود نسبة لباس بها من المكافأة و الترقية مع وجود نقص في التكوين خاصتا التكوين المتخصص مما اثر سلبا على أداء الأفراد و دفعهم إلى ارتكاب أخطاء قد تعرضهم إلى عقوبات إدارية بسبب جهلهم للأنظمة المعمول بها في المنظمة.

الجدول رقم (16) : توزيع العينة حسب الهدف من التكوين ان وجد

استفادة	التكرار	النسبة
التحكم في التكنولوجيا الرقمية	11	27,5
تحسين جودة العمل	17	42,5
الترقية	12	30,0
المجموع	40	100,00

من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال نتائج هذا الجدول ان نسبة 42.5 بالمئة من المبحوثين تلقوا تكوينا للتحسين جودة العمل بحيث تمحور هذا التكوين و ان ما نسبته 30 بالمئة من المبحوثين قاموا بالتكوين من اجل الاستفادة من الترقية بينما استفاد 27.5 بالمئة من المبحوثين من تكوين خاص بالتحكم في التكنولوجيا الرقمية ، نستنتج أن معظم الأفراد تلقوا تربص نظري قصير المدى بعد التحاقهم بالوظيفة مباشرة و هذا التكوين ليس كافيا من اجل التكيف مع المتغيرات الجديدة ، و عليه فان التكوين المتخصص بالتكنولوجيا الرقمية داخل المنظمة يبقى ضعيف ولا يلبي احتياجاتها .

الجدول رقم (17) : توزيع العينة حسب التحسينات التي تود أن تراها مستقبلا في هذه الخدمة الرقمية الجديدة

التحسينات	التكرار	النسبة
زيادة معدل التكوين	9	22,5
اقتناء معدات أكثر حداثة	18	45,0
استقطاب كفاءة جديدة	13	32,5
المجموع	40	100,00

من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال نتائج الجدول ان ما نسبته 45 بالمئة من المبحوثين طالبوا باقتناء معدات جديدة و 32.5 بالمئة طالبوا باستقطاب كفاءة جديدة و في المقابل طالب 22.5 من المبحوثين بزيادة معدل التكوين ، نستنج من هنا انا المعدات التي تستعملها المنظمة لم تعد تستوفي المتطلبات الحديث بسبب التطورات المتسارعة الحاصلة في مجال المعلوماتية و الرقمنة بحيث يستلزم اقتناء معدات حديثة في كل مرة مع ضمان صيانتها و الاعتناء بها و التكوين عليها ، اما بخصوص استقطاب الكفاءة الجديدة فهذا راجع إلى الإحساس و الرغبة في التجديد و استقدام أفكار و مهارات جديدة تتلاءم مع المتطلبات التنظيمية الحديثة .

الجدول رقم (18) : توزيع العينة حسب النقلة النوعية و الكمية التي أحدثها النظام الرقمي من اجل خدمة المواطن

نقلة	التكرار	النسبة
نعم	29	72,5
لا	11	27,5
المجموع	40	100,00

من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن ما نسبته 72.5 بالمئة من المبحوثين قالوا ان النظام الرقمي المستحدث قدم نقلة نوعية و كمية من اجل خدمة المواطن و ما نسبته 27.5 بالمئة قالو انه النظام الرقمي لم يساهم في خدمة المواطن ، نستنتج من كل هذا ان النظام الرقمي أحدث نقلة كمية و نوعية من اجل خدمة المواطن بسبب مرونته و تسهيله الإجراءات الإدارية مما سمح بخدمة المواطن بدرجة مقبولة ، أما بخصوص 27.5 بالمئة من المبحوثين الذين قالوا ان النظام الرقمي لم يحدث نقلة نوعية و كمية أنهم أفراد لم يتلقوا تكوين متخصص مما صعب عليهم استخدام هذه التقنية و بالتالي رفض استخدامها .

الجدول رقم (19) : توزيع العينة حسب مدى تحقيق الأهداف

تحققت الأهداف	التكرار	النسبة
نعم	6	15,0
لا	12	30,0
ليس تماما	22	55,0
المجموع	40	100,00

من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال الجدول ان 55 بالمئة من المبحوثين قالوا أن الأهداف التي وضع من اجلها النظام الرقمي لم تتحقق تماما و ما نسبته 30 بالمئة من المبحوثين قالوا إن الأهداف لم تتحقق بينما قال 15 بالمئة من المبحوثين إن أهداف النظام الرقمي تحققت ، نستنتج أن نسبة 55 بالمئة ليست راضية عن مدى تحقق الأهداف بسبب عددت أسباب راجعة أساسا إلى قلة التكوين المتخصص و عدم ملائمة المتطلبات الحالية و الموجود مع النظام الرقمي الجديدة أي الفجوة بين ما هو موجود و ما يجب أن يكون بالإضافة أن نسبة 30 بالمئة غير راضية تماما عن مدى تحقيق الأهداف بالإضافة إلى وجود مقاومة للتغير داخل المنظمة و بعض أوجه الصراع التنظيمي مما اثر سلبا على بيئة العمل .

الجدول رقم (20) : توزيع العينة حسب فعالية النظام الرقمي في إصلاح الخدمة العمومية

فعالة	التكرار	النسبة
نعم	26	65,0
لا	14	35,0
المجموع	40	100,00

من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن نسبة 65 بالمئة من المبحوثين قالت أن النظام الرقمي أداة فعالة في إصلاح الخدمة العمومية و تقابلها نسبة 35 بالمئة قالوا ان النظام الرقمي لم يكن أداة فعالة في إصلاح الخدمة العمومية ، نستنتج من خلال نتائج أن الرقمنة أداة فعالة في إصلاح الخدمة العمومية رغم وجود بعض القصور التي تعتلي تطبيق هذا النظام من بينها ضعف التكوين و مقاومة التغير داخل المنظمة مما أدى التقليل من فاعلية هذا النظام .

المطلب الثاني : استنتاجات الدارسة .

- استنتجنا ان تحمل الخطاء هي مسؤولية جميع عمال المؤسسة الضمان الاجتماعي و مهما كانت صفته ، لان كل عامل مسؤول عن عمله و عن ما يقدمه من اعمال و خدمات و هذا راجع الى نظام الرقمي الذي يحدد لكل فرد صلاحيات معينة.

- لاحظنا ان عمال مؤسسة ضمان الاجتماعي يحافظون على دوام الرسمي و يحترمون الوقت سواء تعلق الامر بعمال الذكور و الاناث و هذا بسبب وجود نظام رقمي لتسجيل الحضور اليومي (البصمة الالكترونية).

- صرح عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي ان العمل بنظام بطاقة الشفاء الرقمي زاد من التزامهم بالعمل و شعور بالراحة خصوصا انه قام بتحسين العلاقة بين العمال و الموظفين و قلل من الضغط المفروض عن العمال.

- صرح العمال انهم لم يستفيدوا من تكوين متخصص في هذا النظام مما جعلهم يشعرون بحالة من عدم الرضا لكنهم اجمعو على ان القدرة على التحكم في هذا النظام الرقمي الجديد يستلزم تكوين متخصصا و دائم ومستمر مع ضمان عتاد جديد و متجدد باستمرار ليواكب البرمجيات و التطبيقات الحديثة.

المطلب الثالث :النتائج العامة للدراسة

سوف نحاول في هذا المطلب القيام بعرض النتائج العامة للدارسة المتحصل عليها باستخدام الأدوات الإحصائية و القياسية و البرامج المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان .

- يعتبر مشروع نظام الشفاء بطاقة الشفاء طموح حيث اعتمد على استعمال التكنولوجيا الحديثة ياتي هذا النظام في اطار العصرنة الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي .

- بعدما تم ادخال نظام الشفاء استلزم تغيير الهيكل التنظيمي باستحداث لوظائف جديدة لذلك فقد ادى كل هذا الى اختيار العمال لشغل هذه الوظائف حسب المؤهل العلمي .

-عمال مؤسسة التأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء لا يساهمون في اتخاذ القرارات و هذا راجع الى ان كل القرارات صادرة من الوزارة الوصية .

- نظام الشفاء الالكتروني استطاع القضاء على بعض انماط البيروقراطية التقليدية و ذلك من اخلل استعمالهم لتكنولوجيا الرقمية التي تمتاز بالسرعة و الدقة .

وقد حاولت هذه الدراسة إبراز العلاقة بين إصلاح الخدمة العمومية و الرقمنة من جهة و بين تكوين الأفراد على هذا النظام الرقمي الجديدة من جهة أخرى لان العنصر البشري المؤهل هو من يحدد مدى صلاحية النظام ، و قد حاولنا إسقاط ذلك على الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال بالأغواط، ومن خلال الدور الذي تلعبه الرقمنة في إصلاح الخدمة العمومية و ترقية المرفق العام و عليه فان اصلاح الخدمة العمومية مرتبط بإصلاحات شاملة تبدا من اساليب التكوين و التدريب داخل الادارات و ذلك بانتهاج اساليب حديثة تتماشى و مقتضيات العصر من تكنولوجيا و تحكم في اللغات الاجنبية و ذلك لضمان نتائج ايجابيية تخدم الاهداف المسطرة .

خـاتـمـة

في مجمل ما تطرقت إليه هذه الدراسة من مفاهيم حول الرقمنة و تكنولوجيا المعلومات و الإصلاح الإداري ، ومع تزايد أهمية الرقمنة و تكنولوجيا المعلومات والحاجة إليها بشكل مستمر لاعتبارها اداة استراتيجية للمنظمات اليوم ، فان الرقمنة تقوم على خلق أساليب عمل إدارية جدية تتكيف مع المتغيرات البيئية بحيث انها أهم عامل يوجه المنظمة إلى تحقيق أهدافها لان كافة المنظمات في عصرنا الحالي سواء كانت عمومية أو خاصة ، إنتاجية أو خدماتية تحديات مجبرة على التكيف مع العامل التكنولوجي الرقمي و لان الإدارة التقليدية بأساليبها و و سائلها أصبحت عاجزة عن جعل الخدمة العمومية ذات كفاءة و مرودية عالية .

كإجابة على الاشكالية يمكن القول ان نظام الرقمنة رغم النقائص و اختلالات التي صاحبته الى انه استطع ان يقوم بإصلاحات كبيرة داخل الادارة العمومية الجزائرية، و ذلك من خلال ربط مختلف الادارة العمومية بالنظام الرقمي و قاعدة البيانات الوطنية الموحدة للمواطنين الجزائرية و تحيينها باستمرار و التي تشكل قيمة مضافة الى الدولة الجزائرية لقيامها بالأعمال الرقابية و التسييرية و ترشيد النفقات ، و من اهم ما عرفته الادارة العمومية الجزائرية من اصلاحات كان نظام الشفاء الالكتروني اهم برنامج اصلاح عرفته الجزائر حيث مكن الملايين من المؤمنين اجتماعيا من الحصول على بطاقة رقمية ذات موصفات عالمية تيح له الاستفادة من مختلف الخدمات الصحية في اي مكان و زمان بالإضافة الى تمكين مصالح الإدارة المعينة بالحصول على المعلومات و المعطيات بشكل سريع و دقيق من اجل وضع الاحصائيات و البرامج الاستشرافية المستقبلية .

ان هذه الدراسة مكنتنا من الاجابة عن الفرضيات التي وضعت في بدايتها ، ويمكن توضيحها كالتالي :

– كما تأكد لنا فعلا ان تطبيق الفعال لتكنولوجيا المعلومات يساهم في تقديم خدمة عمومية جيدة و ذلك لما تقدمه من امتيازات و تسهيلات للموظف العمومي و المواطن من جهة اخرى و يسهل عملية الرقابة و جمع

المعلومات الدقيقة و الحديثة من اجل اضاف الشفافية و النزاهة على المرفق العام و الفعالية تستلزم تسخير كافة الامكانية المالية و البشرية بالإضافة الى التشريعات و القوانين .

– كما تأكدا لنا ايضا ان تأهيل المورد البشري و تنويع وسائل الاتصال داخل المنظمة يلعب دورا رئيسيا في نجاح او فشل الاصلاح الاداري لكون المورد البشري المؤهل حلقة وصل بين نظام الرقمي و استراتيجية الاصلاح الشامل التي تقوم بها الدولة .

– كما تأكد لنا ايضا ان عصرنة الادارة تستلزم بالفعل التوجه نحو الرقمنة الان عملية الرقمنة تضمن الشفافية في المعلومة و اتاحتها للجميع في اي وقت و ذلك من اجل تكريس الديمقراطية و التكيف مع المتغيرات الداخلية و المتمثلة في النمو الديمغرافي و التوسع العمراني بالإضافة الى البيئة الخارجة التي تتمثلا في الاستفادة من الخبرات الاجنبية و اتفاقيات التعاون الدولة .

الاقتراحات : من خلال دراستنا هذه يمكن تقديم بعض الاقتراحات التالية :

– العمل على تأهيل الموارد اليشرية وذلك بوضعها تحت التكوين لتتمكن من تحديث معارفها التي تضمن لها الانسجام مع الوسائل التكنولوجية الحديثة كما تكشف لها الجديد في عالم التواصل وتقنيات التسيير.

– ضرورة تحديث وسائل العمل بمؤسسات الخدمة العمومية لتستجيب للكم الهائل من مطالب المواطنين وخدمات بأقل جهد وفي وقت أسرع.

– تفعيل الرقابة البناءة التي تقدر الخلل وتعمل على حده.

– توعية المواطنين لتحقيق النقلة في التعامل مع الطرق الحديثة .

– تفعيل و سن القوانين التي تساهم في عصرنة الخدمة العمومية و تكيفيها مع المستجدات الحاصلة .

الـمـلاحـق

الملحق رقم (01) يوضح الاستبيان المستعمل في الدارسة

جـــــــــــامعة عـــــــمار ثلـــــــيجي

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

- استمارة استبيان -

من إعداد : بن عجيلة محمد بلال، بن يعقوب محمد الصديق .

في إطار إعداد مذكرة تخرج ماستر علوم سياسية تخصص إدارة الموارد البشرية ، حول موضوع **" دور الرقمنة في إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر : دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (بطاقة الشفاء أنموذجا) – الاغواط -** " قمنا بصياغة هذا الاستبيان وذلك من اجل دارسة و تحليل ما أفرزته الإصلاحات الإدارية في الجزائر والية عملها ، لذا نرجو منك التعاون معنا بالإجابة بصدق و موضوعية على الأسئلة المقدمة ، كما نعلمك أن إجابتكم تبقى لفائدة البحث العلمي فقط ، تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير و شكرا على تعاونكم و نعلمكم إن المعلومات تبقى سرية و محفوظة لذا نرجو منكم وضع علامة (**X**) في الخانة المناسبة .

المحور الأول : المعلومات الشخصية

1) الجنس : ذكر ☐ أنثي ☐

2) الوظيفة : إداري ☐ فني ☐ عامل ☐

3) السن : اقل من 30 سنة أكثر من 31 سنة إلى 40 سنة من 41 سنة إلى 50 سنة فوق 50 سنة

4) الحالة الاجتماعية : عازب ☐ عازبة ☐ متزوجة ☐ متزوج ☐ مطلقة ☐ مطلقة ☐

5) المؤهل العلمي : جامعي ☐ تقني ☐ تقني سامي ☐ شهادة الدراسات التطبيقية ☐ بكالوريا ☐

6) الأقدمية: اقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني : البعد الرقمي

7 / ما هي الوسائل الرقمية التي تعمل عليها بشكل يومي ؟

الكمبيوتر : ☐

الهاتف الثابت : ☐

الماسح الضوئي : ☐

الشبكات الرقمية : ☐

8/ هل أدى استعمال هذه التقنية ؟

زيادة العمل اليوم ☐

الحصول على قدر كبير من المعلومات ☐

قلل من مدة الحصول على المعلومات ☐

قلل من مدة إرسال المعلومات ☐

أصبح العمل أكثر مرونة ☐

طرح مشكل استعمال الكم الكبير من المعلومات ☐

قلل تكلفة انجاز العمل ☐

9/ما هي الأعمال التي يمكن الاستغناء عنها بالوسائل الرقمية ؟

التسيير الإداري الروتيني ☐

الرفع من جودة العمل ☐

حل المشاكل الطارئة ☐

التكيف مع المتغيرات التنظيمية ☐

10/ ما هي الصعوبات التي تواجهك عند استعمال الأدوات الرقمية؟

قلة الصيانة ☐

الأعطال التقنية ☐

عدم الاستفادة من التكوين المتخصص ☐

لا تواجهني أي صعوبات ☐

غير ذالك : .....

<u>المحور الثالث : الاتصال</u>

11/ ما هي وسيلة الاتصال الأكثر استعمالا التي تستخدمها ؟

الهاتف الثابت ☐

الهاتف النقال ☐

الشبكة الداخلية ☐

البريد الالكتروني ☐

الإعلانات ☐

الاجتماعات و جلسات العمل ☐

المذكرات الإدارية ☐

غير ذالك : .....

12/ هل أدى استعمال وسيلة الاتصال إلى ؟

تحسين مهارتك المهنية ☐

سمحت بحل سريع للمشاكل ☐

خدمة مصالح المواطن بشكل فعال ☐

غير ذلك : .....

13/ ما هو مضمون الرسالة الاتصالية التي ترسلها ؟

أمور تسييرية روتينية ☐

أمور إدارية طارئة ☐

إبداء الرأي و الاستشارة ☐

تسوية النزاعات و الخلافات ☐

غير ذلك : .....

14/ ما هي الصعوبات التي تواجهك في استعمال هذه الوسيلة الاتصالية ؟

عدم الاستفادة من التكوين ☐

التأخير في الرد ☐

غموض محتوى الرسالة ☐

لا توجد صعوبات ☐

غير ذالك : .....

<u>المحور الرابع : إصلاح الخدمة العمومية و القيم التنظيمية</u>

15/ عند التحاقك بعملك الحالي هل استفدت من ؟

تكوين نعم ☐ لا ☐

مكافأة نعم ☐ لا ☐

ترقية نعم ☐ لا ☐

عقوبة إدارية نعم ☐ لا ☐

16/ إن كنت استفدت من تكوين ، ما هو هدفه ؟

التحكم في التكنولوجيا الرقمية ☐

تحسين جودة العمل ☐

الترقية ☐

التحويل إلى عمل أخر ☐

17/ ما هي التحسينات التي تود أن تراها مستقبلا في هذه الخدمة الرقمية الجديدة ؟

زيادة معدل التكوين ☐

اقتناء معدات أكثر حداثة ☐

استقطاب كفاءات جديدة ☐

.تطويرها و تحديثها باستمرار ☐

غير ذلك.....

18/ هل أحدث هذا النظام الرقمي الجديد نقلة نوعية و كمية في خدمة المواطن ؟

نعم ☐ لا ☐

كيف ذالك : .....

19 / في رأيك هل تحققت الأهداف التنظيمية المسطرة بعد استعمال هذه الخدمة الرقمية ؟

نعم ☐ لا ☐ ليس تماما ☐

غير ذالك : .....

20 /هل تعتقد أن الرقمنة أداة فعالة في إصلاح الخدمة العمومية ؟

نعم ☐ لا ☐

الملحق رقم (2) : يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة (المقدم من طرف المؤسسة بالاغواط)

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
- وكالة ولاية الأغواط -

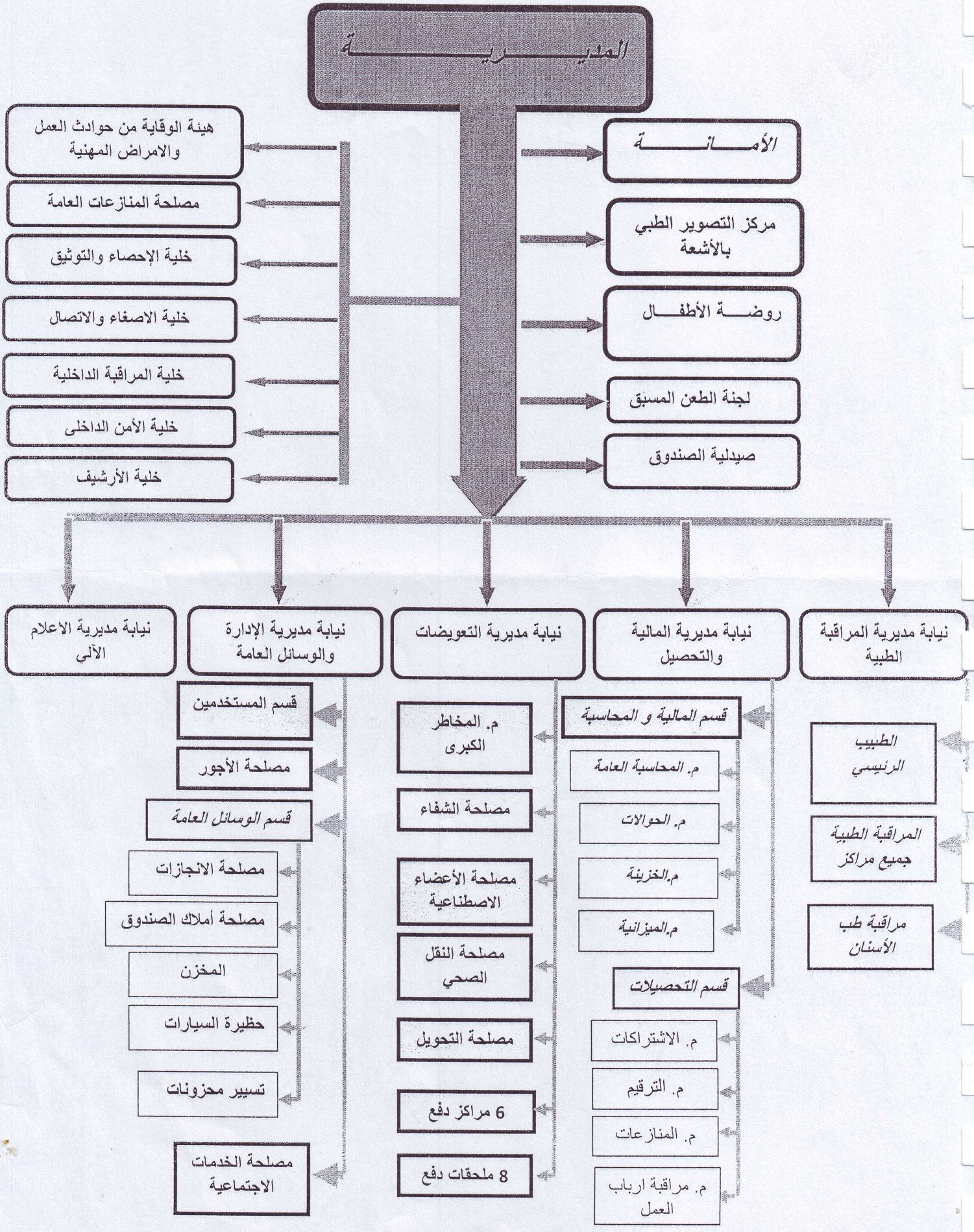


Tableau de fréquences

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	17	42,5	42,5	42,5
	أنثى	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الوظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إداري	26	65,0	65,0	65,0
	فني	7	17,5	17,5	82,5
	عامل	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

السن

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	11	27,5	27,5	27,5
	من 31 سنة إلى 40	14	35,0	35,0	62,5
	41-50 سنة	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عازب	7	17,5	17,5	17,5
	عازبة	3	7,5	7,5	25,0
	متزوجة	17	42,5	42,5	67,5
	متزوج	11	27,5	27,5	95,0
	مطلقة	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

المؤهل الجامعي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جامعي	16	40,0	40,0	40,0
	تقني سامي	18	45,0	45,0	85,0
	بكالوريا	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الملحق رقم (03) يوضح البيانات المسحوبة من برنامج spss 16

الأقدمية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 5 سنوات إلى 10 نوات	22	55,0	55,0	55,0
	أكثر من 10 سنوات	15	37,5	37,5	92,5
	6	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الوسائل الرقمية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الكمبيوتر	29	72,5	72,5	72,5
	الماسح الضوئى	4	10,0	10,0	82,5
	الشبكات الرقمية	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

استعمال التقنية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	زيادة العمل اليومي	5	12,5	12,5	12,5
	الحصول على قدر كبير من المعلومات	8	20,0	20,0	32,5
	قلل من مدة إرسال المعلومات	3	7,5	7,5	40,0
	أصبح العمل أكثر مرونة	5	12,5	12,5	52,5
	طرح مشكل استعمال الكم الكبير	4	10,0	10,0	62,5
	قلل تكلفة إنجاز العمل	2	5,0	5,0	67,5
	السرعة في الخدمة المقدمة	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الأعمال

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	التسيير الإداري الروتينى	9	22,5	22,5	22,5
	الرفع من جودة العمل	16	40,0	40,0	62,5
	حل المشاكل الطارئة	6	15,0	15,0	77,5
	التكيف مع المتغيرات التنظيمية	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الملحق رقم (03) يوضح البيانات المسحوبة من برنامج spss 16

الصعوبات

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	قلة الصيانة	9	22,5	22,5	22,5
	الأعطال التقنية	9	22,5	22,5	45,0
	عدم الاستفادة من التكوين المتخصص	13	32,5	32,5	77,5
	لا تواجهني أي صعوبات	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

وسيلة الاتصال

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الهاتف الثابت	4	10,0	10,0	10,0
	الهاتف النقال	23	57,5	57,5	67,5
	الشبكة الداخلية	1	2,5	2,5	70,0
	البريد الالكترونى	6	15,0	15,0	85,0
	الإعلانات	4	10,0	10,0	95,0
	الاجتماعات وجلسات العمل	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

استعمال وسيلة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تحسين مهارتك المهنية	11	27,5	27,5	27,5
	سمحت بحل سريع للمشاكل	24	60,0	60,0	87,5
	خدمة مصالح المواطن بشكل فعال	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

مضمون

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أمور تسييرية روتينية	29	72,5	72,5	72,5
	أمور إدارية طارئة	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

صعوبات التي تواجهك في استعمال هذه الوسيلة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عدم الاستفادة من التكوين	19	47,5	47,5	47,5
	التأخير في الرد	9	22,5	22,5	70,0
	غموض محتوى الرسالة	8	20,0	20,0	90,0
	لا توجد صعوبات	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الملحق رقم (03) يوضح البيانات المسحوبة من برنامج spss 16

تكوين

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	14	35,0	35,0	35,0
	لا	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

مكافأة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	20	50,0	50,0	50,0
	لا	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ترقية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	20	50,0	50,0	50,0
	لا	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

عقوبة إدارية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	23	57,5	57,5	57,5
	لا	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

استفادة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	التحكم فى التكنولوجيا الرقمية	11	27,5	27,5	27,5
	تحسين جودة العمل	17	42,5	42,5	70,0
	الترقية	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الملحق رقم (03) يوضح البيانات المسحوبة من برنامج spss 16

التحسينات

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	زيادة معدل التكوين	9	22,5	22,5	22,5
	اقتناء معدات أكثر حداثة	18	45,0	45,0	67,5
	استقطاب كفاءة جديدة	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

نقلة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	29	72,5	72,5	72,5
	لا	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تحققت الأهداف

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	6	15,0	15,0	15,0
	لا	12	30,0	30,0	45,0
	ليس تماما	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

فعالة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	26	65,0	65,0	65,0
	لا	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

قائمة المصادر و المراجع

اولا المصادر :

القران الكريم

1- القران الكريم ، سورة هود ، الآية 88.

2- القران الكريم ، سورة النساء ، الآية 116 .

الدساتير

3- ج ج د ش ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 المعدل و المتمم بالقانون 01/16 المؤرخ في 2016/03/06 ، المتضمن التعديل الدستوري ، المادة 03– فقرة 03 ، ج ر عدد 14 بتاريخ 2016/03/07.

4- ج ج د ش ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 ، المادة 85.

ثانيا المراجع :

الكتب باللغة العربية

5- احمد رشيد ، **إدارة التنمية** ، القاهرة ، دار النهضة ،1975.

6- أحمد صقر عاشور ، إصلاح الإدارة الحكومية ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 1995.

7- اسماعيل طيطي خضر مصباح ، **اساسيات ادارة المشايع و تكنولوجيا المعلومات** ، ط1 ، الاردن ، دار حامد ، 2010.

8- اكرام عبد الرحيم ، **التحديات المتقبلية للتكتل الاقتصادي ال**عربي ، مكتبة مديولي ، ط 1 ، القاهرة ، 2002.

9- أمين عبد الهادي حمدي، **الإدارة العامة في الدول العربية** ، القاهرة ، دار الفكر العربي.

10- جمال الدين ابن المنظور ، **لسان العرب** ، ط1 ، بيروت : دار المصدر ، 1997

11- جيدرولد كمب ، ترجمة احمد خيري كاظم ، **تصميم البرامج التعليمية** ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، 2001.

12- حاتم سامي عفيفي ، **قضايا معاصرة في التجارة الدولية** ، الدار المصرية اللبنانية ، ط2 ، القاهرة ، 2005

13- حسن أحمد الطعمي ، **التدريب الإداري المعاصر** ، الأردن ، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، 2007.

14- حما شطا ، **تطور وظيفة الدولة** ، الكتاب الثاني ، نظرية المؤسسة العامة.

15- سالم فؤاد الشيخ ، زياد رمضان ، **المفاهيم الإدارية الحديثة** ، ط 5 ، مركز الكتب الإدارية ، 1995.

16- عاطف السيد ، العولمة في ميزان الفكر ، مطبعة الانتصار ، الإسكندرية ، 2001.

17- عبد الحميد عارف عالية ، **الإصلاح الإداري المرجعية النظرية و قضايا معاصرة** ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2005.

18- عبد الغني المرسي كمال الدين ، **الخروج من فخ العولمة** ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، ط1 ، الاسكندرية ، 2005.

19- عبد المطلب عبد الحميد ، **العولمة واقتصاديات البنوك** ، الدار الجامعية ، الاسكندرية – 2001.

20- عدمان مريزق ، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة** ، ط 1 ، المحمدية ، الجزائر جسور للنشر و التوزيع ، 2015.

21- علي اعدود ، **المؤسسات الاشتراكية ذات طابع الاقتصادي في الجزائر** ، الجزائر : المؤسسة الوطنية للكتاب ، 1987.

22- علي حسن الشامي ، الإدارة العامة و التحديات الإدارية "مقارنة نظرية تطبيقية " ،بيروت ، شد النجاح للطباعة و النشر ، 1995.

23- عمار بوحوش ، دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية ، الجزائر ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، 1985

24- عمار بوضياف ، **التنظيم الإداري في الجزائر بين النظرية و التطبيق** ، ط 1 ، الجزائر ، جسور للنشر و التوزيع ، 2010.

25- عمار بوضياف ، **شرح قانون البلدية** ، دار جسور ، 2014.

26- عمر صقر ، **العولمة وقضايا اقتصادية معاصرة** ، الدار الجامعية ، 2002-2003.

27- عمر يحياوي ، **نظرية المال العام** ، الجزائر ، دار الهومة ، 2002.

28- عمر يحياوي ، **نظرية المال العام** ، دار هرمية ، الجزائر ،2002.

29- فريل هيدي ، **الإدارة العامة منظور مقارن** ، تر:مُحَّد قاسم القيروني ، ط 2 ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 1983.

30- مجيد الموسوي ضياء ، العولمة واقتصاد السوق الحرة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2003- 2004.

31- مُحَّد الصرفي ، **الفساد بين الإصلاح و التطور الإداري** ، الإسكندرية ، مؤسسة حورس الدولية ، 2008.

32- مُحَّد الصغير بعلي ، **القانون الاداري** ، ط 1 ، عنابة ، الجزائر ، دار العلوم للنشر ، 2004.

33- مُحَّد الصيرفي ، **الإصلاح و التطوير الإداري كمدخل للحكومة الالكترونية** ، مصر ، دار الكتاب القانوني ،2007.

34- مُحَّد شلبي ، المنهجية في التحليل السياسي المفاهيم- المناهج- الاقترابات والأدوات ، الجزائر ، 1987.

35- مُحَّد منصور ممدوح ، **العولمة دراسة في المفهوم الظاهرة والأبعاد** ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، 2003.

36- مولود ديدان ، **القانون الاداري** ، ط 1 ، باب الزوار ، الجزائر ، دار بلقيس .

37- نوي بوخشية ، **الاتصالات الادارية داخل المنظمات المعاصرة** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2010.

38- هاني شحادة الخوري ، **تكنولوجيا المعلومات** ، دمشق ، 1997.

39- يسين سعد غالب ، **اساسيات نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات** ، ط1 ، الاردن ، دار الناهج ، 2007.

المراجع باللغة الاجنبية :

40-Belanger Michelin , **La numérisation du document traditionnel a l'information numérique** , e guide de l'information numérique , ANQ – CANADA , 1998.

41- Daniel Kaufman et autres, **governance matters 3**: governance indiacators for 1996-2002, Washington: World Bank Institue, june, 2003.

42- Strainchamps Bernard , **quel est notre cœur de metier a l ere du numérique** , **in archimag** , n 191 , Paris , Serda , 2006

المذكرات :

43- أمنة بن عبد ربه ، الجزائر في عصر المعلومات "حصيلة و افاق " ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر ،كلية العلوم السياسية و الاعلام ، 2006.

44- باية صياد ، **الإصلاح الإداري في الجزائر** ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر ،كلية العلوم السياسية و الاعلام ، 2008.

45- رفيق بن مرسلي ، **الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتميات التغيير و معوقات التطبيق** ، مذكرة ماجيستر ، جامعة تيزي وزو ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ، قسم : العلوم السياسية ، 2011.

46- زهير مسعودي ، **النظام القانوني لتسير و رقابة المؤسسات العمومية الاقتصادية على ضوء الامر 01 – 04** ، مذكرة ماجيستر ، جامعة الجزائر ،كلية الحقوق ، 2013.

47- سمية مراح ، **التسيير الحديث و الإدارة العمومية الجزائرية** ، مذكرة ماجستير في القانون ، جامعة الجزائر ، كلية : الحقوق و العلوم الإدارية ،قسم : الإدارة و المالية العامة ، 2001.

48- سهام شباب ، **تسيير إشكالية الموارد المالية للبلديات الجزائرية** ، مذكرة ماجستير ، جامعة تلمسان ، كلية الاقتصاد ،تخصص تسيير المالية العامة ، 2009.

49- سهيلة مهري ، **المكتبة الرقمية في الجزائر** ، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري بقسنطينة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم المكتبات ، 2006/2005.

50- صالح بلخيري ، **الشبكات المحلية : الشبكة المحلية لجامعة مسيلة** ، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري بقسنطينة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم المكتبات ، 2005.

51- عبد الرزاق رحال ، **عصرنة و تحسين الخدمة العمومية في الجزائر** ، مذكرة ماجستير ، جامعة زيان عشور بجلفة ، كلية : الحقوق و العلوم السياسية ، قسم : العلوم السياسية ، تخصص : ادارة الموارد البشرية ، 2007.

52- عبد الرزاق تومي ، **تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية** ، مذكرة ماجيستر ، جامعة منتوري بقسنطينة ، قسم علم المكتبات و المعلومات ، 2006/2005.

53- عبد العالي حاحة ، **الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر** ، أطروحة دكتورة ، جامعة بسكرة ، قسم الحقوق ، تخصص : قانون عام ، 2012.

54- عبد الكريم عشور ، **دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر** ، رسالة ماجستير ، جامعة منتوري بقسنطينة ، كلية علوم سياسية و علاقات دولية ، قسم علوم سياسية ، 2010/2009.

55- عز الدين عبده ، **تدريب الموظف العام في الجزائر** ،مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر ، كلية الحقوق ، تخصص : الإدارة و المالية ، 2002.

56- مُحَّد بونعامة ، الأرشفة الالكترونية بين التشريع و التطبيق ، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري بقسنطينة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم المكتبات 2007.

57- مُحَّد عبد الفتاح الزنجي ، **واقع استراتيجية الإصلاح و التطوير الإداري و دورها في تعزيز امن المجتمع** ، مذكرة ماجستير ، الجامعة الإسلامية بغزة ، كلية إدارة الأعمال ، 2008.

58- مختار بوشيبة ، **مظاهر السلطة الرئاسية و الوصية الادارية على المؤسسة العمومية الاقتصادية** ، اطروحة دكتورة في القانون الاداري ، جامعة الجزائر ، معهد الحقوق و العلوم الادارية ، 1990.

59- مياسة اودية، **الفعالية الادارية في الادارة المحلية الجزائرية** ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر ، كلية : العلوم السياسية و الاعلام، قسم : العلوم السياسية ، جامعة الجزائر ، 2007.

المجلات :

60- المخطط المنهجي لمشروع عملية رقمنة الارشيف المحفوظ بمركز الارشيف الوطني ، خلية الاعلام الالي ، مركز الأرشيف الوطني ، 2005.

61- المنظمة العربية للعلوم الإدارية (التنفيذ الفعال للإصلاح الإداري، وثيقة رقم :141، ابريل 1973).

62- عبد المالك بن السبتي ، **محاضرة حول الارشيف الالكتروني و البيئة الرقمية** ، الندوة العلمية الخامسة للفرع الاقليمي العربي للمجلس الدولي للأرشيف ، الجزائر ، جوان 2006.

63- قوي بوحنية ، **دور حركات المجتمع المدني في تعزيز الحكم الراشد** ، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول : التحولات السياسية و إشكالية التنمية في الجزائر ، الشلف ، 2008.

64- مصطفى بن لطيف ، **المؤسسة الادارية و القانون الاداري** ، مجلة المدرسة الوطنية للإدارة ، العدد 03 ، سبتمبر 2007.

65- ج ج د ش ، وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ، مجلة : ذاكرة و انجازات ، العدد 14.

الملتقيات و الندوات :

66- منظمة الامم المتحدة للتربية و العلوم و الثقافة ، (مكتب اعلام الجمهور ، وثيقة رقم : 19 ، 2006/06/25).

67- زيرمي نعيمة ، مداخلة : الحماية الاجتماعية بين المفهوم و المخاطر و التطور ، الملتقى الدولي : الصناعة التامينية و افاق التطور – تجارب دولية - ، جامعة شلف ، 03-04 ديسمبر 2012.

المقالات :

68- خالد ممدوح ، البلديات و المحليات في ظل الادوار الجديدة للحكومة ، المنظمة العربية للتنمية ، 2009.

69- زاهر الخطيب ، الإصلاح الإداري في لبنان ، بيروت ، المركز اللبناني للدراسات ، 1991.

70- مُحَمَّد ناصر الصالح ، الإدارة العامة و الإصلاح الإداري في الوطن العربي ، الأردن ، منشورات المنظمة العربية للعلوم الإدارية ،1986.

القوانين :

71- القانون الاساسي العام للوظيفة العمومية. أمر رقم. 06-03 ، مؤرخ في : 19 جمادى الثانية عام1427هـ الموافق. 15. يوليو سنة. ،2006م.

72- احكام القانون رقم 88- 09 المؤرخ في 26 جانفي 1988م المتعلق بالارشيف الوطني لاسيما في بابه الثاني ، الارشيف العمومي ، المادة رقم 6 و 8 و كذلك نص المنشور رقم 09 – 96 المؤرخ في 20 اوت 1996م خاص بعمل تطهير قطاع الارشيف و تعزيزه.

73- ج ج د ش ، لمرسوم التنفيذي رقم 98-254 بتاريخ 25 أوت 1998 و المعدل بمرسوم تنفيذي أخر رقم 307-2000 بتاريخ 14 اكتوبر 2000 ، الذي يحدد شروط وكيفية وضع واستغلال خدمة الإنترنت.

74- ج ج د ش ، مرسوم تنفيذي أمر رقم 06-03 ، المؤورخ في 2006/05/16 و المتضمن تنظيم الوظيفة العامة ، الجريدة الرسمية : العدد رقم 46.

75- المرسوم الرئاسي رقم 14-196 ، المؤرخ 09 يوليو 2014 المتعلق بتنظيم التكوين وتحسين المستوى في الخارج الجريدة الرسمية العدد : 44.

76- مرسوم تنفيذي رقم 92-96 مؤرخ في 03 مارس 1996 ، المتعلق بتكوين الموظفين و تحسين مستواهم و تجديد معلوماتهم المادة 18.

77- ج ج د ش ، مرسوم تنفيذي رقم 92-96 مؤرخ في 03 مارس 1996 ، المتعلق بتكوين الموظفين و تحسين مستواهم و تجديد معلوماتهم ، جريدة الرسمية : العدد 16.

78- ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، القانون 12-07 المؤرخ في 2017/02/21 المتعلق بالولاية ، ج ر عدد 12.

79- ج ج د ش القانون رقم 05 – 10 المؤرخ في 20 جوان 2005 ،الجريدة الرسمية ، العدد رقم 2005/44.

80- ج ج د ش القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 ، الجريدة الرسمية ، العدد رقم 71.

81- ج ج د ش ، الامر رقم 03-11 المؤرخ في 26 اوت 2003 ، الجريدة الرسمية ، العد رقم 53.

82- ج ج د ش ، الوزارة الأولى ، تعليمة رقم 298 .

83- ج ج د ش ، الوزارة الأولى ، تعليمة رقم 321 المؤرخة في 2013/10/20 .

84- ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة برنامج عمل الحكومة 2014.

85- ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، المرسوم الرئاسي 16-03.

86- ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، المرسوم الرئاسي ، 88 – 131.

87- ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، القانون 12-07 المؤرخ في 2017/02/21 المتعلق بالولاية ، ج ر عدد 12.

المواقع الالكترونية :

88- موقع الكتروني ، www.ufc/cour/administration/managment-publique/section-3/13.html ، تاريخ الاطلاع 2018/04/04، على سا 20:00.

89- الموقع الالكتروني ، http://www.elmouwatin.dz/?lanh=fr ، تاريخ الاطلاع : 2018/04/12 على سا 10:00 .

90- الموقع الالكتروني ، http://www.elmouwatin.dz/spip.php?page=centre-ar تاريخ الاطلاع : 2018/05/01 على سا : 10:00.

91- الموقع الالكتروني ، univbistra.net /ndex.phpp ?topic=14566 .0 ، تاريخ الاطلاع 2018/04/04 على سا 12:45.

92- الموقع الالكتروني ، بوابة المواطن ، http://www.elmouwation.dz/index- fr.php?lang=fr تاريخ الاطلاع : 2018/04/25 على سا 20:00.

93- الموقع الالكتروني ، وزارة التكوين المهني " المواطن الرقمي " ، http//www.mfep.gov.dz /AR ، تاريخ الاطلاع 2018/05/01 على سا 12.00.

94- الموقع الالكتروني
http://www.elmouwatin.dz/spip.php?page=imprimer&id_article=1138
تاريخ الاطلاع : 2018/04/14 على سا 10.30 .

95- مقال في جريدة ، متاح في http://www.elkhabar.com/ar/watan/271096.htmal تاريخ الاطلاع : 2018/04/12 على سا 9.00.

96- موقع الكتروني ، www.ufc/cour/administration/managment- publique/section-3/13.html ، تاريخ الاطلاع 2018/04/04، على سا 20:00 .

97- بشير ابولويفة ،اسماء ، **التحول نحو المكتبة الرقمية في المؤسسات دراسة حالة لواقع مكتبة مصرفية ليبيا المركزي** ، 2005/06/05 ، موقع الانترنت ، http//www.cybrarians.info/journal/no5/dlid.htm تاريخ الاطلاع 2018/04/14 على سا 15:30.

98- نجلاء فتحي عبدة ، **المواطنة في الادارة العامة** ، موقع الادارة العامة و المحلية ، متاح في https://kenanaonline.com/users/PLAdminist/posts/394356 تاريخ الاطلاع 2018 /04/10على سا 12:00.

99- الموقع الالكتروني ، http://www.cnas.dz/?q=ar/espace-chifa/systme-chifa ، اطلاع عليه 2018/04/28 على سا 11,00 .

– الملخص باللغة العربية :

في اطار تقديم خدمات عمومية تتميز بالكفاءة و الفعالية و الرضا من قبل افراد المجتمع ، سعت مختلف الإدارة و المؤسسات العمومية الجزائرية الى التخلص من الاساليب التقليدية المعتمدة في تقديم الخدمات الى المواطنين ، و ذلك من خلال الاستفادة من التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الرقمنة و بروز نمط الإدارة الالكترونية ، هذا الاخير كان له تأثيرا كبيرا داخل الادارات العمومية الجزائرية و على نوعية الخدمة المقدمة الى المواطن حيث تجلت مظاهر هذا التأثير في الانتقال من الشكل التقليدي في تقديم الخدمات الى الشكل الرقمي القائم على السرعة و الشفافية و الموضوعية في استفادة المواطن من الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارات العمومية الجزائرية .

- الملخص باللغة الفرنسية :

Dans le cadre de la fourniture de services publics efficaces, efficients et réactifs, les différentes administrations et institutions publiques algériennes ont cherché à éliminer les méthodes traditionnelles de prestation de services aux citoyens en tirant parti des développements dans le domaine de la technologie de l'information, de la numérisation et L'émergence du style de gestion électronique, ce dernier a eu un impact significatif au sein des administrations publiques algériennes et la qualité du service rendu au citoyen, dont les manifestations ont eu un impact sur le passage de la forme traditionnelle de prestation de services au format numérique basé sur la rapidité et la transparence. Objectivité au bénéfice des citoyens des services publics fournis par les administrations publiques algériennes.