



جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي

كلية الحقوق والعلوم السياسية



قسم العلوم السياسية

تكنولوجيا المعلومات ودورها في دعم سياسات التشغيل في الجزائر برنامج الوسيط الإلكتروني نموذجاً 2019-2016

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

العلوم السياسية – تخصص: سياسة عامة

إشراف الأستاذ:

الدكتور الهادي دوش

إعداد الطالبين:

سيف الدين المقدم

عمار مسعودي

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الجامعة	الصفة
أ: هشام لويشي	حمة لخضر الوادي	رئيساً
د: الهادي دوش	حمة لخضر الوادي	مشرفاً ومقرراً
أ: عتيقة نصيب	حمة لخضر الوادي	مناقشاً

الموسم الجامعي : 2019-2018 م

سورة الفاتحة عَمَّا مَكَّلَهُ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ اقْرَأْ وَرَبُّكَ

الْأَكْرَمُ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ

إهداء

إلى رنتايا التي أتنفس بهما....والدايا الكريمين أطال الله في
عمرهما، ورزقني الله بهما.

إلى رفيقتي دربي....زوجتي الغالية، وعائلتها الكريمة.

إلى شرايين قلبي.....بناتي: سيرين، غفران، جنان.

إلى إخوتي وأخواتي وعائلاتهم.....أدام الله رباط الودّ بيننا.

إلى عائلتي الثانيةزملاء العمل، كل واحد باسمه وصفته.

إلى طاقم العلوم السياسية بجامعة حمة لخضر بالوادي....أساتذة وطلبة.

إلى من كان يدعوني دائما للتميز في الحياة العلمية والمهنية....أخي
وأستاذي القدير البروفيسور قوي بوحنية عبد المجيد.

إلى كل الأقارب الأصدقاء والزملاء.....أهدي هذا العمل المتواضع .

سيف الدين المقدم

إهداء

الحمد لله الذي غرس فينا روح طلب العلم ، وزيننا بالحلم ، وأكرمنا بالتقوى ، وألممنا
القوة والصبر ، وسدد خطانا .

أهدي عملي هذا المتواضع :

إلى من أحسن لي أبي عليه رحمة الله وأسكنه فسيح جنانه .

إلى أمي الغالية أطل الله في عمرها .

إلى زوجتي وأولادي ... يونس ، عبد الفتاح ومروان .

إلى كل الأخوة والأخوات .

إلى كل الأصدقاء ومن قدم لي يد المساعدة من قريب أو من بعيد .

إليكم جميعاً أهدي ثمرة جهدي .

عمار مسعودي

شكر وتقدير

من باب من لا يشكر للناس لا يشكر الله ، بداية نشكر المولى عز وجل على أن وفقنا إلى ما نحن عليه.

نقفه وقفة إجلال وتقدير لأستاذنا الفاضل الدكتور الهادي دوش على قبوله الإشراف على هذا البحث، ولم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته الالتهامية طيلة فترة إعداد هذه المذكرة، فلا ولن نوفيّه حقّه ما حيينا.

الشكر موصول كذلك لمدير أنظمة المعلومات بالمديرية العامة للوكالة الوطنية للتشغيل، وأعموانه اللذين لم يبخلوا علينا بكل ما أوتوا من معلومات.

جزيل الشكر كذلك لنائب مدير مركز التكوين بالوكالة الوطنية للتشغيل على جميع المعلومات والنصائح والتوجيهات التي قدمها لنا.

نشكر كذلك المهندس في الإحصاء بالوكالة المحلية للتشغيل بالمقارين على مرافقته لنا في هذا البحث العلمي.

إلى كل من وجهنا ولو بكلمة ، ممتنون لهم بالشكر والعرفان والتقدير جميعا.

مقدمة

تغيرت حياة المجتمعات المعاصرة في شتى المجالات، العلمية، الاجتماعية، السياسية، العسكرية والاقتصادية منها، وظهر عدة مفاهيم جديدة مثل شبكات المعلومات، مجتمع المعلومات، الفجوة الرقمية واقتصاد المعرفة، إذ يعود الفضل في ظهورها إلى الدور اللامتناهي لتكنولوجيا المعلومات، التي أصبحت جزءا لا يتجزأ من الأنشطة الإنسانية، لذا عمدت مختلف الحكومات إلى وضع برامج وسياسات البناء الوطني على أساس التطور والتنمية، لا يمكن أن يكتب لها النجاح مالم تقم بالاستناد على دور تكنولوجيا المعلومات، فالخطط الحكومية هي إعلانات عن انجاز الإجراءات في جميع القطاعات، كما تعتمد على قدرة الحكومات في تطوير مناهجها بطريقة فعالة وفقا للاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات، خاصة فيما يتعلق بسياساتها التشغيلية، إذ تعد هذه الأخيرة هدف كل بلد في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي تعتبر من المساعي الضرورية لدول العالم الثالث بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة، إذ شهدت سياسة التشغيل في الجزائر في القرن 21 عدة تقلبات ترتبط أساسا بتزايد مستوى الطلب على العمل بوتيرة تفوق العرض، وهذا ما أدى إلى ارتفاع درجات البطالة وهو ما وضع السلطات العمومية الجزائرية في محاولة لإيجاد حلول ووضع العديد من الآليات لتحقيق التنمية في هذا المجال، والنهوض بسياساتها التشغيلية للتخفيف من ظاهرة البطالة من جهة، ومن جهة أخرى لتحقيق التشغيل الشفاف البعيد كل البعد عن المعوقات والبيروقراطيات الإدارية المتعلقة بهذا المجال قدر المستطاع، حفاظا على الاستقرار الاجتماعي بالدرجة الاولى وكذا السياسي والاقتصادي على حد سواء، وهذا لن يتأتى إلا بالاستخدام الفعال والأمثل لوسائل تكنولوجيا المعلومات ودورها خاصة في توفير المعلومة .

ولعل من أهم المرافق العمومية المكلفة والداعمة لخلق التوازن في سوق الشغل بين العرض والطلب نجد الوكالة الوطنية للتشغيل، والتي تقوم بدور الوساطة بين طالبي العمل وعارضيه، إذ تستهدف الحصول على نتائج إحصائية دقيقة وتكرس مبدأ الشفافية القائم على التسيير الالكتروني الجديد، وذلك بإدخال تكنولوجيا المعلومات على أدائها، والذي يكمن في الاستخدام الأمثل لوسائل وأنظمة المعلومات لتحقيق أهدافها، ومن أبرزها تقريب الإدارة من المواطن وإشباع حاجاته بطريقة آنية وآلية متجاوزة بذلك المكان والزمان، من خلال تقديم خدمات نوعية بكل أداء وفعالية وتوفير عنصر المعلومة له، كل هذا يعزز الثقة بين الإدارة والمواطن ويقضي على الفساد الإداري، ولقد كان لبرنامج الوسيط الالكتروني كنظام معلوماتي جديد دور مهم في تحسين وترقية سياسات

التشغيل على ارض الواقع، والقيام بدور الوساطة الالكترونية في معالجة عروض العمل، وطلبات العمل وإضفاء الشفافية على سوق الشغل.

أهمية الدراسة:

يكتسي هذا الموضوع أهمية بالغة تتجلى من خلال:

-محاولة توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات في ترقية سياسات التشغيل بصفة عامة، والوكالة الوطنية للتشغيل بصفة خاصة، حيث أصبحت أداة أساسية وعنصر فعال في تحقيق التنمية في جميع المجالات.

-مدى إستفادة المرافق العمومية من تكنولوجيا المعلومات، من أجل تقديم خدمات نوعية ترقى لمستوى إشباع حاجيات المواطن من جهة، ومن جهة أخرى مساهمة الوسائل الحديثة في القضاء على الفساد الإداري.

-مدى استفادة الوكالة الوطنية للتشغيل من برامج الكترونية، من أجل إضفاء الشفافية وتحقيق الرقابة الالكترونية والمعالجة الآلية والآنية للمعلومات لتنظيم سوق العمل، والوصول إلى إحصائيات دقيقة وتوفير المعلومة لطالبي العمل، كل هذا يعمل على ترقية سياسات التشغيل في الجزائر.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف مقسمة إلى:

• أهداف علمية:

-توضيح مفهومي تكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل.

-أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية ومحاربة الفساد الإداري.

• أهداف عملية:

-دور البرامج الإلكترونية، وبرنامج الوسيط الإلكتروني بشكل خاص في إضفاء الشفافية على سياسات التشغيل.

أسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختيارنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات ودورها في دعم سياسات التشغيل في الجزائر إلى عدة أسباب ودوافع نذكر منها:

• الأسباب الموضوعية:

- الأهمية التي يحتلها قطاع التشغيل بصفته قطاع حساس، وأهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين هذا القطاع وعصرنته.

- الدور الجوهري الذي تلعبه الوكالة الوطنية للتشغيل في الوساطة وتقديم الخدمات لمتعاملاتها، ودورها كذلك في تحقيق الموازنة في سوق الشغل.

• الأسباب الذاتية:

- الإنتماء لقطاع التشغيل بصفة مستشار في الوكالة الوطنية للتشغيل.

- الرغبة في إيجاد حلول جديدة لمعالجة ظاهرة البطالة من منظور إداري، يهدف إلى كسب ثقة الزبائن والمتعاملين.

إشكالية الدراسة:

وانطلاقا مما سبق ذكره كانت الإشكالية الأساسية للدراسة بطرح التساؤل التالي:

ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في ترقية سياسات التشغيل في الجزائر؟

التساؤلات الفرعية:

وللتدقيق في جوانب هذه الإشكالية حري بنا طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل؟

- كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على ترقية سياسات التشغيل؟

- ما مدى مساهمة الوكالة الوطنية للتشغيل في تحسين الخدمة العمومية من خلال تطبيق برنامج الوسيط الإلكتروني؟

الفرضيات:

للإجابة على الإشكالية والأسئلة الفرعية المطروحة يمكن طرح مجموعة من الفرضيات

لغرض اختبارها.

- تقوم تكنولوجيا المعلومات بتوفير ومعالجة البيانات مما يسهل عملية الإتصال.

- تطبيق تكنولوجيا المعلومات بآليات وتقنيات الكترونية حديثة يساهم في تحسين الخدمة العمومية المقدمة.

- يهدف برنامج الوسيط الإلكتروني إلى القضاء على الفساد الإداري.

كما تم اعتماد فرضية رئيسية لإختبار الدراسة كانت كالآتي:

- ترقية قطاع التشغيل وعصرنته يتوقف على التطبيق الأمثل لتكنولوجيا المعلومات.

المناهج والإقترابات:

• مناهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال تعريف المصطلحين تكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل، والمنهج التحليلي كمنهج رئيسي من خلال شرح طريقة عمل برنامج الوسيط الإلكتروني لإضفاء الشفافية على سياسات التشغيل. كما اعتمدنا على منهج دراسة الحالة، وذلك من خلال دراسة حالة الوكالة الوطنية للتشغيل بصفتها مرفق عمومي يسعى لتقديم خدمات للمتعاملين.

• إقترابات الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا هذه على توظيف الاقتراب الوظيفي المؤسسي الذي يعتمد على فكرة تفسير وظائف المؤسسة، حيث قمنا بالتطرق لوظائف ومهام المؤسسات التشغيلية ككل، والوكالة الوطنية للتشغيل بصفة خاصة، ومدى تفاعل هذه الوظائف مع مدخلات ومخرجات هذه المؤسسة.

كما استخدمنا الاقتراب القانوني في إشارة إلى جميع القوانين والمراسيم المنظمة لعمل ومهام هذه المؤسسات التشغيلية، وكذا الإطار القانوني لبرنامج الوسيط الإلكتروني.

الدراسات السابقة:

تحظى كل من تكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل باهتمام بالغ عند الباحثين، حيث نجد العديد من الكتب والمقالات والمذكرات التي تناولت ذلك:

- قدم الباحث محمد الهادي في كتابه بعنوان **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها**، في دراسة منشورة في شكل كتاب عن دار الشروق في سنة 1989، مفهوم وعناصر تكنولوجيا المعلومات ودورها التقني في الإدارات، خاصة في مجال معالجة وتخزين ونقل المعلومات بطريقة آلية وآنية، ومدى استفادة الإدارات من مختلف البرامج والأنظمة التي تقوم بعملية المساعدة في التسيير الإداري بصفة عامة، دون التطرق إلى المجالات السياسية أو الاجتماعية أو الاقتصادية، إذ تم الاستفادة من هذه الدراسة في الأدوار والوظائف التقنية لتكنولوجيا المعلومات في التسيير الإداري.

- كما تناول الباحثان حيدر شاكر البرزنجي ومحمود حسن جمعة في كتاب بعنوان **تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة -منظور إداري تكنولوجي-**، في دراسة منشورة في شكل كتاب عن المكتبة الرقمية سنة 2013، أهمية تكنولوجيا المعلومات في عصرنة الإدارات، من خلال الدور الذي يلعبه المورد البشري في الاستخدام الأمثل للأنظمة المعلوماتية، إذ تعتبر

هذه الدراسة بمثابة المدخل الذي يوضح الدور الجوهري لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية.

- وتطرق كل من الباحثين عبد النور ناجي ومبروك ساحلي في كتابهما بعنوان تحليل السياسة العامة للدولة- تأثير السياسة التشغيلية للدولة بالوضع السياسي والأيدولوجي الجزائري نموذجا-، في دراسة منشورة في شكل كتاب عن دار الكتاب الحديث سنة 2016 إلى مراحل السياسة التشغيلية في الجزائر بداية من مرحلة الصنع، ودور كل من الفواعل الرسمية وغير الرسمية في ذلك ، وكذا مضمون السياسات التشغيلية وتقويمها، وما يهمننا في دراستنا هو مرحلة التنفيذ والأجهزة الإدارية المكلفة بذلك ،ومدى تطبيقها لمعايير الرشادة في التسيير باعتماد طرق وآليات الكترونية حديثة ، وهو ما لم يعالجه الباحثين وسنسعى للتطرق إليه .

- وقدم الباحث مدني بن شهرة في كتابه الإصلاح الاقتصادي وسياسة التشغيل -التجربة الجزائرية-، في دراسة منشورة في شكل كتاب عن دار الحامد للنشر والتوزيع سنة 2008، مجموعة من الحلول والإصلاحات لمعالجة مشكل البطالة من منظور اقتصادي محض، الا أنه ما يهمننا في دراستنا هذه، هو البحث عن الحلول الإدارية التنظيمية للوقوف على عقبات الخدمات الإدارية المقدمة للمتعاملين ومحاولة تحسينها.

إطار وحدود الدراسة:

تأتي هذه الدراسة لمعالجة موضوع سياسات التشغيل وكيفية إضفاء الشفافية عليها من خلال دراسة سياسات التشغيل في الجزائر، متجسدة في الوكالة الوطنية للتشغيل وبرنامج الوسيط الإلكتروني ما بين 2016 و 2019.

محاور الدراسة:

تناولنا في الفصل الأول من هذا البحث:

الإطار المفاهيمي النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل والعلاقة بينهما، والمتشكل من ثلاث مباحث:

فالمبحث الأول يدور حول تكنولوجيا المعلومات، أما المبحث الثاني فيتعلق بسياسات التشغيل في الجزائر، في حين المبحث الثالث يربط بين المتغيرين، من خلال إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية.

أما الفصل الثاني والمعنون بسياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر، والذي يشتمل على ثلاث مباحث:

يدور المبحث الأول حول البرامج الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل، وفي المبحث الثاني ركزنا على آليات عمل برنامج الوسيط الالكتروني، وكان المبحث الثالث تحصيل حاصل لدور الوسيط الالكتروني في ترقية سياسات التشغيل في الجزائر.

واعتمدنا في جمع المعلومات للإلمام بمقومات الدراسة على المقابلة كأداة بحثية، فاخترنا المقابلة غير المقننة التي تقوم على الأسئلة غير المعدة مسبقا، وهذا للإحاطة بمختلف وجهات نظر المبحوثين وتسهيل أكثر لعملية البحث.

وفي نهاية البحث نأتي على إختبار صحة الفرضية الرئيسية من خطئها، وكذا محاولة الإجابة عن الإشكالية الأساسية للدراسة ، مختتمين بجملة من النتائج المتوصل إليها والاقتراحات التي كانت في شكل آفاق للبحث في المستقبل.

صعوبات الدراسة:

نظرا لجدية وحداثة الموضوع المطروق وخاصة في فصله التطبيقي، واجهتنا صعوبات تمثلت في ندرة المراجع حول برنامج الوسيط الالكتروني، ودوره في ترقية وعصرنة الوكالة الوطنية للتشغيل.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات
وسياسات التشغيل

تمهيد

إن قيام الثورة الصناعية في أوروبا أدى إلى تطور البحوث العلمية، وإن الحاجة الماسة للمعلومات في كل جوانب الحياة الإنسانية لدور هام وعامل أساسي في الوصول إلى تقنيات معلوماتية جد متطورة، وتجسد ذلك في اختراع الحواسيب وما أحدثته هذه الأخيرة على مستوى تخزين ونقل المعلومات، متجاوزة المكان والزمان خاصة مع ظهور شبكات الاتصال، كل ذلك انعكس إيجاباً على الخدمات المرفقة بمختلف أنواعها، إذ أن تقديم تلك الخدمات يعدّ الدور الجوهري لتكنولوجيا المعلومات من أجل كسب رضا المواطن، ولعل من أبرزها محاولة خلق مناصب شغل للوصول إلى التوازن في سوق العمل، وبذلك التخفيف من ظاهرة البطالة متجسداً في المؤسسات التشغيلية المختلفة وبرامجها المختلفة في إطار مواكبة العصرنة لتحقيق سياساتها على أرض الواقع، باستعمال مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة لضمان الفاعلية الضرورية من أجل تحقيق الهدف المنشود لهذه البرامج، واشتمل هذا الفصل على ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: مفهوم سياسات التشغيل.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية.

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

إن التطور الذي شهده العالم حول قيام القوة الصناعية لم يقتصر فقط على الجانب الصناعي بل شمل جميع مجالات الحياة، ومع تعقد هذه الأخيرة كان لزاماً من إحداث ثورة في مجال تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت ضرورة وحاجة ملحة في عصر اقتصاد المعرفة والسرعة، وينضوي تحت هذا المبحث ثلاثة مطالب:

-المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات.

-المطلب الثاني: عناصر تكنولوجيا المعلومات.

-المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

سنتناول في هذا المطلب التعاريف التي عالجت تكنولوجيا المعلومات من مختلف الزوايا، إن أصل كلمة تكنولوجيا تعود إلى زمن الإغريق، إذ أنها مركبة من جزئين «Techno» ويقصد به التطبيق أو الأسلوب العلمي، أما «Logy» تشير إلى الدراسة أو العلم، وعليه «تكنولوجيا» في مجملها تعني العلم التطبيقي لتحقيق غرض عملي.⁽¹⁾

كما عرفت التكنولوجيا على أنها إمكانية التطبيق العملي للوسائل العلمية المتطورة والحديثة، على اعتبار أن هذه الوسائل العلمية غالباً ما تتعلق بالتطورات الجديدة في العمليات أو الإنتاج، بالإضافة إلى التقدم العلمي المؤثر في مختلف الأنشطة التي يمكن استخدامها فيها،⁽²⁾ كما يمكن النظر إليها على أنها تحسينات في الأساليب الفنية التكنولوجية للإنتاج، لتمكن الوحدات الاقتصادية من زيادة وحدات الإنتاج بأقل الموارد.

أما كلمة المعلومات، فهي نتاج لمعالجة البيانات تحليلاً أو تركيباً لاستخلاص ما تتضمنه، وتطبيق العمليات الحسابية، وموازنات ومعادلات وطرق إحصائية ورياضية منطقية هذا من جهة،

(1) عاصم خلود، محمد إبراهيم: « دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية »، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 2013، ص 232.

(2) رشيد سالمي، أسماء قاسمية: «ترشيد الخدمة العمومية من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال»، مؤتمر دولي حول المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة المورد البشرية بجامعة البليدة، العدد 03، 2015، ص 347.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

ومن جهة أخرى هي مجموعة من البيانات ذات معنى يتم تجميعها لتصبح مهمة يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات، ⁽¹⁾ وبهذا نصل أن المعلومات تعني بكل بساطة الترتيب للبيانات ضمن نماذج مفيدة.

أما فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، فهناك العديد من التعاريف التي حاولت ضبط هذا المصطلح، فهناك من عرفها بأنها «أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها أو توزيعها، وتصنف تحت عنوان أوسع وأشمل، إذ هي بمثابة التقنيات المستندة على الحاسوب لعلاقتها المباشرة بنشاط العمليات في المنظمة». ⁽²⁾

وعرفت أيضا بأنها «وسيلة لجمع وتخزين ومعالجة وبث واستخدام المعلومات، ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية فحسب، لكن تتطلع إلى توظيف دور القوى البشرية في كيفية تطبيق هذه التكنولوجيا لتحقيق نهايات محددة». ⁽³⁾

وعرفت كذلك على أنها «أساليب وطرق جديدة ذات كفاءة عالية لتبادل المعلومات مع جميع المستخدمين، باستخدام الحواسيب والفاكس والهواتف السلكية والانترنت». ⁽⁴⁾ ويمكن حصر خصائص تكنولوجيا المعلومات في النقاط التالية: ⁽⁵⁾

- تقليص الوقت.

- رفع الإنتاجية.

- المرونة.

- الأتمتة (La Miniaturisation).

ومن خلال ما سبق ذكره، نصل إلى أن تكنولوجيا المعلومات تتجسد في ذلك الكيان المتكامل من أجهزة الحاسوب مع البرامج الدقيقة، وتوفر عنصر الاتصالات من أجل خلق إنتشار فوري وواسع للمعلومات، مع ضرورة وجود العنصر البشري المؤهل لتعزيز هذه العملية.

⁽¹⁾ ليث نعمان حسون: «دور تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الإدارية»، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، 2017، ص 148.

⁽²⁾ غسان قاسم اللامي: إدارة التكنولوجيا. عمان (الأردن): دار المناهج للنشر والتوزيع، 2012، ص 166.

⁽³⁾ عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون: الإدارة الإلكترونية. عمان (الأردن): دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013، ص 107.

⁽⁴⁾ عاصم خلود، محمد إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 232.

⁽⁵⁾ رشيد سامي، أسماء قاسمية، مرجع سبق ذكره، ص 347.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

مما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات حتى تقوم بما ينتظر منها من خدمات أو أهداف معينة، لابد من توفر جملة من المتطلبات، إذ أن هذه الأخيرة متعددة الجوانب، منها ما هو إداري تنظيمي، ومنها ما هو فني، ومنها ما هو اجتماعي ونفسي، ومنها ما هو مرتبط بالجانب المالي، فالجانب الإداري التنظيمي يقوم على: (1)

- الحد من بيروقراطية العمل وتبسيط إجراءات العمل.

- تطبيق الأساليب الحديثة المعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية.

- ترقية وتسمية اللقاءات وتنمية المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.

- تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة.

- تخطي الوسائل التقليدية في تقييم أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة في التقييم على أساس طرق العمل.

- تدعيم وجود الكوادر البشرية ذات الاستعداد والإصرار في تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها.

أما الجانب الفني فيمكن في: (2)

- العمل على سيطرة الحاسب الآلي على كافة عمليات ومعاملات المنظمة مما يستلزم نوعية حديثة من المهارات الخاصة.

- توافر البرامج التدريبية التي تسعى إلى تنمية قدرات الأفراد فيما يتعلق بالتفكير والابتكار والإبداع والحكم في أصول وتطبيقات الحاسب.

- الاعتماد على مصادر لتوفير الكفاءات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

في حين إرتكز الجانب الاجتماعي والنفسي على: (3)

- العمل بروح الفريق وتعميم روح المعاونة والمساندة.

- ضرورة تنمية الاتجاهات الايجابية لدى الأفراد والعاملين نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

(1) الموقع الإلكتروني لمقال بعنوان: "تكنولوجيا المعلومات في خدمة الإدارة

المعاصرة" <http://qu.edu.iq/ade/wpcontent/uploads/2016/02/>

(2) نفس المرجع.

(3) نفس المرجع.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

- القدرة على التآلف مع أدوات اكتساب المعرفة وطرق الوصول إلى المعلومات.
- زيادة قدرات العاملين على التعلم وحثهم على التعرف على كل ما هو حديث في مجال تكنولوجيا المعلومات.

وأخيراً إقترن الجانب المالي ب: (1)

- توفير الدعم المالي المطلوب لإدخال تكنولوجيا المعلومات بحسب متطلبات كل جهة إدارية.
- القيام بالتحليل المالي اللازم اتجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق اقتصاديات تشغيلها.
- اعتماد دراسات الجدوى المالية والاقتصادية اللازمة قبل إدخال تكنولوجيا المعلومات لتأكيد فوائدها على المدى البعيد.

مما تقدم يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي بمثابة ضرورة لا بد منها في عصرنا هذا، ولن يتأتى ذلك إلا بتوفير المناخ المناسب لتطبيقها.

المطلب الثاني: عناصر تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من عناصر أساسية، تعمل كوحدة متكاملة إذ لا يمكن الاستغناء عن جزء من أجزائها، وعليه سنتطرق في هذا المطلب إلى أهم الوحدات المشكلة لها: *الحاسوب، وهو بمثابة الحجر الأساسي لتكنولوجيا المعلومات، ولقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهومه، إذ عرف على أنه آلة إلكترونية للبرمجة يمكنها معالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها، وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها». (2)

كما عرف بأنه «جهاز إلكتروني يمكن بواسطته تخزين ومعالجة البيانات لإستخراج المعلومات وتخزينها، ومن ثم استرجاعها مرة أخرى متى تطلب ذلك، من خلال دورة معالجة المعلومة». (3)

ويعرف كذلك على أنه معالج للبيانات بإمكانه أداء حوسبة مقادير ضخمة، تضمناها عمليات حسابية ومنطقية كثيرة، دون تدخل الإنسان القائم بتشغيله من خلال عملية التنفيذ. (4)

(1) نفس المرجع السابق.

(2) خالد بكرو: أساسيات الحوسبة. سوريا: شعاع للنشر والعلوم، 2018، ص 15 .

(3) نفس المرجع ، نفس الصفحة.

(4) حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة: تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة (منظور إداري تكنولوجي). ماليزيا: المكتبة الرقمية عن جامعة المدينة العالمية، 2013، ص 93 .

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

وعرف على أنه جهاز مادي، يتكون من عتاد الحاسوب الذي يتمحور حول مكونات مادية وبرامج الحاسوب، وهي المكونات اللامرئية التي تتولى إدارة موارد الحاسوب، ويعمل بمجملته على إدخال ومعالجة وتخزين واسترجاع ونقل البيانات.⁽¹⁾

يتمتع الحاسوب بالكثير من المزايا والمواصفات، التي مكنته من أن يصبح جزء لا يتجزأ من الإدارات والمنظمات، ومن أهم هذه الخصائص نجد:⁽²⁾

- سرعة الأداء.
- دقة التنفيذ.
- القدرة العالية على التخزين والاسترجاع.
- القدرة على العمل المتواصل.
- القدرة على الإتصال والتواصل.
- تعدد الاستخدامات.

انطلاقاً من التعاريف السابق ذكرها، نصل إلى أن الحاسوب هو جهاز إلكتروني يقوم بإجراء التعليمات والعمليات الحسابية والمنطقية على مجموعة من البيانات، ثم معالجتها وإخراج النتائج، إذن فهو جهاز يمكنه إعطاء تعليمات لمعالجة البيانات والقيام بعمليات التخزين والاسترجاع وإرسال البيانات والمعلومات، مع توفر المورد البشري المتخصص في مجال الحاسوب.

* **تكنولوجيا الاتصالات**، إذ تعتبر الاتصالات الحديثة مناهم مكونات تكنولوجيا المعلومات خاصة من جانب نقل وبحث المعلومات أو الملفات بين الأشخاص أو الإدارات.

ولقد تعددت تعريفات الاتصالات الحديثة من خلال رؤية وزاوية كل باحث لها، فهناك من عرفها على أنها «منظومة تضم كافة الوسائل من الاتصالات السلكية واللاسلكية الضرورية لانتقال المعلومات من مكان تخزينها إلى المستفيدين منها».⁽³⁾

⁽¹⁾ نفس المرجع السابق، ص 95.

⁽²⁾ عيسى قروش: «الحاسوب وملحقاته المختلفة»، دروس في مقياس الإدارة العمومية الالكترونية موجهة لطلبة السنة الثانية

ماستر تسيير عمومي بقسم علوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2018، ص 49-50.

⁽³⁾ عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 98.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

كما جاءت لتعبر عن «أساليب إرسال وإستلام البيانات، أي نقلها من مسافات بعيدة بإستخدام نظم الكمبيوتر من أجهزة وبرمجيات وإجراءات أخرى»⁽¹⁾. وعرفت بأنها «عملية تبادل البيانات والبرامج والمعلومات بين إثنين أو أكثر من أجهزة الحاسب»⁽²⁾.

بالرغم من تنوع التعاريف في معالجتها لمفهوم الاتصالات الحديثة واختلافها، يمكن القول أن الاتصالات الحديثة هي تلك المجموعة المتكاملة من الأجزاء، سواء كانت مادية او برامج تعمل معًا على نقل المعلومات بوسائل سلكية واللاسلكية بين الطرفين، المرسل والمستقبل، مهما كانت طبيعة الرسالة.

ويمكن حصر مكونات تكنولوجيا الاتصالات فيما يلي:⁽³⁾

- الحاسبات الالكترونية، حيث يقوم الحاسب بعملية الاتصال بالنهايات الطرفية، التي تترابط مع بعضها من خلال شبكة الاتصالات لإرسال واستقبال الرسائل.
- قنوات الاتصال، وهي جزء أساسي في عملية الاتصال لنقل الرسائل واستقبالها، من خلال كابلات التليفونات أو عن طريق وصلات الأقمار الصناعية، بواسطة وحدات نقل أو تشفير، إذ تقوم بتحويل البيانات من الشكل الرقمي للشكل التناظري طبقا لاتجاه سريان البيانات.
- النهايات الطرفية، كالميكروكمبيوتر أو الطرفيات المرئية، التي تعمل على الاتصال في الاتجاهين، لذا يستلزم وجود أجهزة للمداخلات والمخرجات.
- برامج مراقبة شبكة الاتصال، وهي تلك البرامج التي تراقب وتدير أنشطة ووظائف الشبكة، فهي تقوم بتنظيم عملية الإرسال والاستقبال لجميع أنواع البيانات والمعلومات.
- إذن نصل إلى أن تكنولوجيا الاتصالات أصبحت جزء لا يتجزأ من هذا العالم في مستواه الواسع، وأداة فعالة لا يمكن الاستغناء عنها في كافة المنظمات والمؤسسات، سواء كانت خاصة أو عامة وعامل أساسي في دفع عملية وعجلة التنمية.
- *البرمجيات، والتي تعد بمثابة القلب النابض لتكنولوجيا المعلومات، فالجهاز يعتبر آلة صماء عاجزة عن الإنتاج، إذا لم يتم تغذيته بالتطبيقات التي يتم إدخالها عن طريق وسائط إلكترونية،

⁽¹⁾ محمد محمد الهادي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها. القاهرة (مصر): دار الشروق، 1989، ص 148.

⁽²⁾ خالد بكرو، مرجع سبق ذكره، ص 232 .

⁽³⁾ حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، مرجع سبق ذكره، ص 99.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

ومن أهم تعريفاتها بأنها «تلك المجموعة المنظمة من التعليمات التي تعطى للحاسوب في سياق منطقي، من أجل تمكينه من أداء عمله، والقيام بالمعالجات المطلقة»⁽¹⁾.

وتعرف أيضا بأنها «عمليات مُرمّزة يضعها مبرمجون أو مستخدمون لإبلاغ النظام الحاسوبي عن عمله»⁽²⁾.

وعرفت أيضا: بأنها «برامج تتعلق بإدارة ودعم عمليات النظام الحاسوبي والبرمجيات التطبيقية اللازمة لإنجاز مهمات ومتطلبات المستخدم»⁽³⁾.

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول أن البرمجيات هي مجموعة من التعليمات والإرشادات لإنجاز مجموعة من الوظائف عن طريق الأوامر المعطاة للحاسوب. ويمكن تقسيم البرمجيات إلى قسمين رئيسيين وهما:⁽⁴⁾

***برمجيات النظام (التشغيل) System software**: والتي تستخدم لغرض إعطاء الأوامر والتعليمات للأجزاء المختلفة من المكونات المادية للعمل، وتنفيذ الإجراءات والعمليات الحسابية والمنطقية على تدفق المعلومات، وتخزينها، وحركتها في الذاكرة الرئيسية عند تلقي أداء المعالجة وتنفيذ الأوامر المحددة.

***برمجيات التطبيقات Application software**: وتعرف هذه البرامج بسهولة استخدامها وانتشارها في أغلب المنظمات على اختلاف نشاطها، كما زاد الطلب عليها بعد المشكلات التي بدأت تواجهها هذه المنظمات، وخاصة التي تتعامل مع البرمجيات والنظم المصممة داخليا، ويمكن تقسيم البرامج التطبيقية إلى:

- برمجيات التطبيقات العامة Software général application: وهيتلك البرمجيات المستخدمة في عالم الأعمال والمكاتب ولجميع الأعمال والتخصصات مثل: برامج معالجة الكلمات، برامج معالجة الجداول، برامج إدارة قواعد البيانات.... إلخ.

- برمجيات التطبيقات الخاصة Software Specialized application: وهي تلك التي تنشئها

(1) عيسى قروش مرجع سبق ذكره، ص 51.

(2) حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، مرجع سبق ذكره، ص 127.

(3) نفس المرجع، نفس الصفحة.

(4) نفس المرجع، ص 130 - 135.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

وتطورها شركات خاصة، برمجية متخصصة في موضوعات معينة، وقد انتشرت بشكل كبير إذ تستفيد منها المنظمات في أعمالها، وتصمم وفق احتياجات الزبون.

ومما تقدم يتبين لنا أنه بالرغم من التكامل في الفضاء التكنولوجي والمعلوماتي من عتاد، وبرمجيات، وأدوات الاتصال، تبقى هذه العناصر غير كافية إذا لم تضم العنصر البشري المؤهل القادر على تسيير هذه المنظومة، فبدونه لن تستطيع هذه المنظومة القيام بما يتوجب عليها فعله، فالعنصر البشري أساس نجاح هذه التقنية، لذا يجب تأهيل وتدريب المورد البشري، لكي يصبح قادر على التكيف، وتقديم الجودة والكفاءة والخدمات على أكمل وجه.

المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات

سنتناول في هذا المطلب أهم وظائف تكنولوجيا المعلومات، التي تستند عليها المنظمات في التسيير، ولعل أبرزها:

*المعالجة الالكترونية للبيانات: كانت المعالجة اليدوية للبيانات تعتمد على المورد البشري وذلك للقيام بالعمل، من وسائط تعالج البيانات، فبالرغم من التطور الكبير في أدوات ووسائل المعالجة، إلا أن هذه الطريقة مازالت تحتل مكانة في المنظمات، ومن أبرز سماتها:

- التسجيل يكون في السجلات والملفات يدويا.

- استخدام الرفوف أو الملفات الخاصة في تصنيف البيانات والمعلومات.

- الاستناد على العقل البشري للعمليات الحسابية أو المنطقية.

- يتم الرجوع إلى الملفات عند الحاجة للمعلومات من الأرشيف.

فبالنظر إلى التطور الذي شهده العصر الحالي من الاستعمال المكثف لتكنولوجيا المعلومات، أدى إلى ثورة كبيرة جدًا في مجال معالجة البيانات، متخطيًا بذلك النمط اليدوي وذاك باستعمال المعالجة الالكترونية، والتي هي عملية إجراء سلسلة متناسقة من العمليات على البيانات المحددة، والخاصة بموضوع ما لغرض تحقيق نتائج معينة وفقًا للتخطيط والوصول إلى حلول، وهي طريقة أكثر استخدامًا وانتشارًا وتطورًا إذ تعتمد على المنظومة الحاسوبية. (1)

وتتميز هذه العملية بجملة من الخصائص: (2)

- تسجيل البيانات على وسائط مادية كالأشرطة المغنطة، أو الأقراص المرنة أو الضوئية.

(1) حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، مرجع سبق ذكره، ص 165

(2) نفس المرجع ص 166.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

- تصنف البيانات آليا باستخدام الحاسوب، وفقا للبرامج المستخدمة في المعالجة، كما يتم الفرز آليا بواسطة الحاسوب.
 - إنجاز العمليات الحسابية والمنطقية في المعالجات الحاسوبية (وحدة المعالجة المركزية).
 - حفظ المعلومات المستخرجة على وسائط التخزين الملحة بالحاسب.
 - نسخ المعلومات والوثائق الآلية باستعمال الطابعات.
- إن التوسع الكبير في المنظمات وزيادة متطلباتها وحاجاتها أدى إلى زيادة حجم البيانات التي تتعامل معها، فالأنظمة اليدوية أصبحت عاجزة على تغطيتها من تخزين البيانات ومعالجتها، ومن هنا كان لزاما البحث عن وسائل للمعالجة لتحقيق الكفاءة، السرعة، والفعالية، بحيث تمكن الوصول السريع للمعلومة عند الحاجة.

وهناك عدة أنواع للمعالجة الإلكترونية نذكر أهمها: (1)

- المعالجة المتزامنة، حيث يعمل الحاسوب على إعطاء أكثر من عملية أو مهمة واحدة في زمن واحد، وهذا يتعامل الأجهزة مع التطبيقات، إذ أن الأجهزة تعمل مع الوحدات المتطورة وأجهزة التخزين ذات السعة العالية، وأجهزة الإدخال والإخراج وتمتاز بسرعة فائقة، فكفاءة الحاسوب لا تقاس فقط بالسرعة بل تقاس أيضا بإنتاجيته.
 - المعالجة الديناميكية، ويقوم من خلال هذا النوع الحاسب بعدة عمليات للمعالجة دون تدخل المستخدم، ومهمة المستخدم تتمحور فقط حول إدخال البيانات في أول مرحلة.
 - المعالجة بالدفعات، حيث يتم تجميع البيانات في نظام المعالجة بالدفعات على فترات زمنية محددة، ثم تكون معالجتها بصفة دورية ومتجددة.
- *وظيفة التخزين: إن للتخزين وظيفة أساسية، فكل حاسوب مهما كان نوعه أو حجمه أو قدرة اتساعه لتخزين المعلومات، فالتخزين يعني القدرة على حفظ المعلومات، هذه الأخيرة التي كانت في بادئ الأمر مجرد بيانات، وبعد معالجتها صارت تعبر عن معلومات، حيث يتم تخزينها لكي يتم الرجوع إليها في وقت الحاجة. (2)

فذاكرة الوصول العشوائي (RAM)، تحمل أو تحفظ البيانات والبرامج التي تنتج عن وحدة المعالجة المركزية، وأن أي برنامج يراد تشغيله يجب أن يكون في ذاكرة الوصول العشوائي، وهذا

(1) علاء عبد الرزاق السالمي: تكنولوجيا المعلومات. ط2، عمان (الأردن): دار المناهج للنشر والتوزيع، 2002 ص 77.

(2) عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون، مرجع سبق ذكره ص 116.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

ما يسمى التخزين الأساسي (Primary storage)،⁽¹⁾ إلا أن ما يعاب عليه هو التخزين المؤقت للبيانات والمعلومات، فهي في عرضة للضياع بمجرد إيقاف تشغيل للحاسب، أو إذا كان هناك انقطاع للتيار الكهربائي، لهذا نحن هنا بحاجة إلى التخزين الدائم للمعلومات والبيانات والبرامج وهذا ما يطلق عليه التخزين الخارجي، أو التخزين الثانوي (Secondary storage)،⁽²⁾ لأن المستخدمين يحتاجون لسعات تخزين كبيرة، نظرا لعملية تراكم البيانات ومعالجتها.

انطلاقا مما سبق ذكره نصل إلى أن التخزين الثانوي يوفر التخزين الدائم، باستخدام أجهزة ثانوية مثل محرك القرص الثابت للبيانات، والبرامج التي يمكن الاحتفاظ بها بعد إيقاف تشغيل الحاسب، عن طريق نقل طريقة كتابة الملفات إلى أجهزة التخزين الثانوي.

*وظيفة نقل المعلومات بواسطة الاتصالات الإلكترونية: إن تداول البيانات والمعلومات في الماضي كان يتم بطرق تقليدية جدا، خاصة بين منظمة وأخرى، فكان يتم نقل الوثائق عن طريق البريد العادي، الذي يحتاج إلى توفر عمالة كبيرة لأداء كل عملية نقل وإرسال واسترجاع، مما أدى إلى التأثير في الاتصال، وما نتج عنه الكثير من المشاكل والذي أثر سلبا على مردودية المنظمات، في حين في الوقت الحاضر أصبحت الاتصالات بين المنظمات تتم عن طريق التبادل اللاورقي للوثائق والبيانات أي أصبحت تتداول إلكترونيا، إذ صارت تضم الاتصالات الآلية، والتي تستدعي توفر شبكات الكمبيوتر لنقل المعلومات، على مستوى محاور ومواقع محددة،⁽³⁾ بحيث تتربط معا من خلال شبكة الاتصال المتاحة، والتي تشتمل على وصلات أو وسائل الاتصالات المختلفة كالخطوط التليفونية والكابلات المحورية وغيرها من الوسائل.

كما تقوم الشبكات الحاسوبية بنقل وإرسال وتلقي المعلومات اللازمة، من بينها:⁽⁴⁾
- تحديد المسار: وتعتبر هذه الوظيفة مهمة وخاصة عند تواجد أكثر من مسار لرسالة البيانات من المصدر المستلم في الشبكة، إذ يستخدم في هذا الإطار جدولا يشمل على بيانات مختلفة عن المسارات المتاحة.

(1) خالد بكرو ، مرجع سبق ذكره، ص 205 .

(2) نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

(3) نفس المرجع السابق، ص 233 .

(4) . حاج طويل وآخرون: العلوم الفيزيائية والتكنولوجيا. الجزائر: ديوان المطبوعات المدرسية، 2019، ص 188.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

-الاتصال المتعدد: وتسمح هذه الوظيفة بمشاركة عدد من وسائل الاتصال البطيئة في وصلات البيانات ذات السعة العالية.

-التركيز: يخدم هذه الوظيفة نفس الأغراض التي تخدمها وظيفة الاتصال المتعددة، كما تنجز مهام إضافية تبرمج لها، وتتضمن وظيفة التركيز على اختيار خطوط اتصالات عديدة، بطيئة السرعة وتركيزها في عدد أقل من خطوط الإخراج عالية السرعة.⁽¹⁾

لقد أثرت تكنولوجيا الاتصالات في نقل المعلومات والبيانات عن بعد، على زيادة اعتماد منظمات المعلومات ، كالمكتبات والمراكز المختلفة على النهايات الطرفية ذات الوصول المباشر عن بعد بأجهزة الكمبيوتر في تبادل المعلومات ونقلها بين نظم الحاسوب المختلفة.

⁽¹⁾ محمد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 198-199.

المبحث الثاني: مفهوم سياسات التشغيل

سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى جل الوحدات المشكلة لهذا المتغير، محاولين بذلك تبسيطه وفك التعقيد عنه، والذي من دون شك سيأخذ حيزا واسعا وشاملا في عملية البحث والتحليل، وذلك من خلال ثلاثة مطالب:

-المطلب الأول: سياسات التشغيل:التعريف،الأهداف والأنواع

-المطلب الثاني:المؤسسات التشغيلية في الجزائر

-المطلب الثالث: وظائف المؤسسات التشغيلية في الجزائر

المطلب الأول: سياسات التشغيل:التعريف، الأهداف والأنواع:

سنتناول في هذا المطلب سياسات التشغيل من خلال تعريفها وتحديد أهدافها أنواعها.

1.تعريف سياسات التشغيل:

بما أن سياسات التشغيل هي جزء من السياسة العامة، على اعتبار أنها سياسة قطاعية على غرار السياسات القطاعية الأخرى، فبهذا نجد أنفسنا أمام حتمية تعريف السياسة العامة لتبسيط المفهوم أكثر.

حيث عرفها توماس داي (Thomas Deye) من منظور الحكومة على أنها «اختيار الحكومات لما تفعله وما لا تفعله في نشاط معين»⁽¹⁾، فسكوت الحكومة عن قضية ما يعدّ سياسة عامة.

وعرّفها دافيد استون (David Easton) من منظور تحليل النظام، بأنها «توزيع القيم في المجتمع بطريقة سلطوية أمرة، في إطار تفاعل بين المدخلات والمخرجات والتغذية الراجعة»⁽²⁾. في حين عرّفها هارولد لاسويل (Harold Lasswell) من منظور القوة أنّها «من؟ يحوز على ماذا؟ متى؟ وكيف؟»⁽³⁾، في إشارة منه إلى ممارسة القوة والنفوذ في توزيع المكاسب والقيم على أفراد المجتمع.

⁽¹⁾فهمي خليفة الفهداوي: السياسة العامة منظور كلي في البيئة والتحليل. عمان(الأردن): دار المسيرة للنشر والتوزيع

والطباعة، 2001، ص35.

⁽²⁾أنفس المرجع، ص33.

⁽³⁾أنفس المرجع، ص32.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

ومما تقدم ذكره نتوصل إلى أن السياسة العامة هي جميع القرارات والبرامج الحكومية، وكذا القواعد واللوائح التنظيمية، والتي هي في الأصل مخرجات النظام السياسي بعد العديد من التفاعلات بين الفواعل الرسمية وغير الرسمية داخل النظام، تهدف لمعالجة قضية أو موضوع معين شغل الرأي العام.

أما التشغيل فهو بمثابة المحدد لمسار البحث والدراسة، إذ تعددت تعريفاته على اختلاف الزوايا التي ينظر من خلالها الباحثين له.

فهناك من يرى بأنه تلك الشروط والمقومات الواجب توفرها في الفرد كي تسمح له الولوج إلى سوق العمل أو الخروج منه، وهذا حسب طبيعة العمل الممنوح له وأهم ما يجب أن يتوفر في الفرد، أن يكون مسجلاً لدى مؤسسات التشغيل بصفته طالب عمل⁽¹⁾.

وأهم الشروط الواجب توفرها في طالب العمل هي:⁽²⁾

- ضرورة بلوغ السن القانوني للتشغيل كشرط أساسي والمحدد وفق القانون الجزائري بستة عشرة سنة.

- مستوى تأهيل الفرد والدرجة العلمية التي يتمتع بها.

- الاستعداد للعمل وفق الشروط الموضوعية من طرف المؤسسة المستخدمة.

- وفي المقابل هناك شروط تجبر طالب العمل الانسحاب من سوق الشغل كالتقاعد وحالات العجز.....الخ.

ومن منظور اقتصادي، عرفه المكتب الدولي للعمل (BIT) على ضوء الاتفاقية الدولية رقم 112 سنة 1964، بأنه الاستثمار في العنصر البشري للنهوض بالاقتصاد، وهذا بضمان العمل لكل شخص يرغب في ذلك، على أن يكون العمل منتجا مع إمكانية اكتساب المؤهلات اللازمة لشغل ذلك المنصب للاستثمار في تلك المؤهلات.⁽³⁾

(1) محمد أديوش دحماني: «إشكالية التشغيل في الجزائر محاولة تحليل»، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية فرع اقتصاد التنمية بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان، 2013، ص 43.

(2) المعهد الوطني للعمل: قانون العمل نصوص تشريعية وتنظيمية. ط1، الشارقة (الجزائر): وحدة الطباعة للرهان الرياضي الجزائري، 2015، ص 37.

(3) عبد الرزاق جبّاري: «آثار سياسة التشغيل على التنمية المستدامة»، مذكرة ماجستير في الاقتصاد الدولي والتنمية المستدامة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس بسطيف، 2015، ص 42.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

ومن منظور اجتماعي، عرّف التشغيل على أنه تلك العلاقة التي تعمل على تحسين الطلب الداخلي للفرد، والذي بدوره يساهم في تحسين الاستهلاك له، وهو ما يدفع لتحقيق التنمية البشرية من خلال مؤشر رفع مستوى التعليم والعيش الكريم الذي تكفله القدرة الشرائية.⁽¹⁾ من خلال هذه التعاريف يتبين لنا أن للتشغيل مفهومين، مفهوم تقليدي كلاسيكي، والذي يهدف إلى توفير أي عمل للفرد في مختلف الأنشطة الاقتصادية، وهذا وفق ما يتماشى مع مؤهلاته من تدريب وتكوين وتأهيل، ومفهوم حديث يركز على الاستمرارية في العمل، فهو يرى أن التشغيل ليس العمل فحسب، بل يعطي للعامل الحق في المشاركة في التمثيل العمالي، وكذا حق الضمان الاجتماعي، والرفع من مستوى المؤهلات المهنية عن طريق التدريب والتكوين وكذلك التقاعد وهذا وفق ما يمليه القانون.

من خلال ما سبق ذكره نجد أنفسنا أمام مفهوم جديد متعدد الأبعاد والأوجه، ألا وهو سياسة التشغيل، سنحاول ولو بإيجاز تقديم بعض التعاريف له:

عرّفتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE): على أنها مجمل الوسائل المعتمدة من أجل إعطاء الحق في العمل لكل إنسان، وكذا تكيف اليد العاملة مع احتياجات الإنتاج.⁽²⁾ وتعرف أيضا أنها تلك الإجراءات ومجموع الخطوات والمناهج المتخذة من طرف السلطات العمومية، تهدف لمعالجة موضوع التشغيل والحد من ظاهرة البطالة، كسياسة عقود ما قبل التشغيل مثلا وسياسة العمل بالتعاقد.⁽³⁾

ويمكن تعريف سياسات التشغيل من منظور تفعيل التشاركية بين الحكومة وأصحاب الأعمال و العمال في شكل اتفاقية ثلاثية، بأنها مجمل التشريعات والقرارات الحكومية، التي تهدف إلى وضع الضوابط التنظيمية والمعايير لأداء سوق العمل، كما أنها منهاج تعتمده السلطات الحكومية المختصة للاستفادة من الطاقات البشرية الباحثة عن العمل، وهذا للحد والتخفيف من

(1) علي قابوسة، يونس الزين: «الوعي التخطيطي لسياسة التشغيل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة»، ملتقى وطني حول واقع وآفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حمة لخضر بالوادي، من 5 إلى 6 ماي 2013، ص 4.

(2) سعدية زايد: «سياسات التشغيل في الجزائر»، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 13، 2017، ص 188.

(3) نفس المرجع، نفس الصفحة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

مستويات البطالة، وتحقيق التشغيل الأمثل، على أن يتماشى وفق السياسات الاقتصادية المتبعة، في صورة تكامل بين التنمية الاقتصادية وتحقيق أهداف السياسة التشغيلية الموضوعة مسبقاً.⁽¹⁾ كما تعرف سياسات التشغيل Politiques d'emploi على أنها «تلك السياسات التي تهدف إلى تحقيق العمالة الكاملة، وتنمية فرص العمل نموًا متناسقًا في مختلف الصناعات والمناطق».⁽²⁾ فبهذا يتضح جلياً من خلال ما تقدم أن سياسات التشغيل ترتبط ارتباطاً وثيقاً بما مدى توظيف السكان النشطين، أي اللذين هم في العمر الإنتاجي.

فباختلاف توجهات وأفكار التعاريف السابقة نجد أن معظمها يركز على تدخل السلطات العمومية في سوق العمل، وذلك بالعمل على الموازنة بين العرض والطلب، إذ تسعى المؤسسات المختصة في التكوين والتدريب في تخريج كفاءات نوعية تتماشى وطبيعة المناصب المتوفرة المستمدة من طبيعة الاقتصاد المعتمد، وهو ما من شأنه أن يساهم إلى حد ما في التخفيف من البطالة والحد منها، إلا أنه هناك من يرى أن هذا التصور محدود جداً، ذلك لأن سياسات التشغيل ليست سياسة لسوق العمل فقط، بل هي جملة من الإجراءات تطبق على جميع السياسات التعليمية، الصحية، الصناعية والفلاحية، فهي بذلك تندرج ضمن سياسات الاقتصاد الكلي، ومختلف السياسات القطاعية الرامية للنهوض بقطاع التشغيل كله.⁽³⁾

ومنه نستخلص أن سياسات التشغيل هي تلك الإجراءات وكذا الخطوات والمناهج التي تتخذها السلطات العمومية، من أجل تحقيق أهداف وأغراض موضوعها معالجة نوعية سوق الشغل، من خلال التأثير على مؤشري العرض والطلب والموازنة بينها، وكذا إرساء جملة من البرامج التشغيلية الموجهة لفئات مختصة، والتي هي في الأصل طالبة للعمل، والهدف الأسمى لسياسات التشغيل يتجلى في معالجة مشكل التشغيل والتقليل من نسب البطالة.

(1) محمد أدريوش دحماني، مرجع سبق ذكره. ص 58.

(2) عمار رواب، صباح غربي: «التكوين المهني والتشغيل في الجزائر»، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 5، 2011، ص 69.

(3) مدني بن شهرة: الإصلاح الاقتصادي وسياسة التشغيل التجربة الجزائرية. عمان (الأردن): دار الحامد للنشر والتوزيع، 2008، ص 164.

2. أهداف سياسات التشغيل:

تتمثل الأهداف الأساسية لسياسات التشغيل فيما يلي: (1)

- توفير فرص العمل : وذلك بإخضاع هاته العملية إلى تخطيط القوى العاملة لغرض تحديد الاحتياجات الكمية والنوعية لليد العاملة، وكيفية توزيعها على القطاعات الاقتصادية.
- تكوين وإعداد القوى العاملة عن طريق التدريب، لتطوير المهارة والمعرفة لدى العاملين بهدف تحسين الأداء.
- تنظيم علاقات العمل وذلك وفقا للإطار القانوني التشريعي لكل دولة، لغرض تنظيم علاقة أرباب العمل بالعمال، ضمن إطار قانوني يضمن الحقوق والواجبات لكلا الطرفين.
- خلق مناصب عمل أكثر إنتاجية، وهو ما من شأنه أن يساهم في زيادة حجم الناتج الوطني والذي بدوره يزيد في مداخيل المجموعات المحرومة، والرفع من مستوى معيشتهم.
- الاستقرار في العمل، ويقصد بذلك استمرار العامل في عمله وذلك بتعزيز الحماية له بما يضمن له الأمن الوظيفي.

3. أنواع سياسات التشغيل:

اختلفت التقسيمات لسياسات التشغيل لكن المتداول في مختلف المراجع والأبحاث نوعان: (2)

أ. سياسات التشغيل النشطة أو الإيجابية: (Politiques d'emploi active)

ويطلق عليها كذلك سياسات تشجيع عمليات التشغيل، وهي تلك الإجراءات التي تهتم بالحفاظ على مستوى العمالة الموجودة، وعلى خلق مناصب شغل جديدة، بناء على حجم الإنتاجية الحدية للمؤسسة، فسياسات التشغيل من هذا المنظور الهيكلي الاقتصادي تتجه نحو ترقية سوق العمل، بشكل يجعله يستجيب لظروف المؤسسة، فهي لا تسعى لتوظيف العاطلين عن العمل في اللحظة الراهنة لكنها ترسي لتهيئة الاقتصاد من خلال زيادة الإنتاجية لتوظيف المزيد من العمالة

(1) عبد النور ناجي، مبروك ساحلي: تحليل السياسة العامة للدولة - تأثير السياسة التشغيلية للدولة بالوضع السياسي والأيدولوجي الجزائر نموذجا. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2016، ص 138.

(2) البينة كحل الراس: «سياسات التشغيل وسوق العمل في الجزائر خلال فترة 2000-2010»، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3، 2014، ص 60.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

في المستقبل، ومنه امتصاص البطالة بصفة آلية، وهو ما يعرف بالتشغيل أو العمل المنتج، وذلك بإعطاء فرصة للمؤسسات الاقتصادية للتوظيف وفق ظروفها الخاصة وخططها الإنتاجية التي تعكس حساباتها الاقتصادية، وهو ما يسمح لها بضمان توازناتها التشغيلية التي تشجعها بالاستمرار في التوسع.

ب. سياسات التشغيل السلبية (الخاملة): (Politiques d'emploi passive)

ينظر لهذا النوع من السياسات من منظور اجتماعي محض، حيث تعتمد على الجانب الكمي لعملية التشغيل، وذلك بمحاولة توظيف أكبر عدد من العمالة، بغض النظر عن الظروف التي تمر بها المؤسسة، فمقياس النجاح هو عدد العمال الذين تم توظيفهم، حيث تتدرج هذه السياسات ضمن منظور الفترة القصيرة، أين يتمثل المدى الأساسي للسلطات العمومية في امتصاص أكبر قدر من القوى العاطلة، ويتنافى منطق هذه السياسات مع وجود أي ديناميكية في سوق الشغل، ولهذا الغرض يمكن اعتبار سياسات التشغيل الخاملة بأنها سياسات سلبية، وهذا بالنظر إلى هدفها القائم على امتصاص البطالة الموجودة من منظور كمي، دون الطموح إلى زيادة مستوى الطلب على العمل في الاقتصاد، أي خلق مناصب شغل بشكل مستمر، كما أنها لا تولي أهمية كبيرة لوجود العمل تماما.

إلا أن العديد من المنظمات الدولية الاقتصادية وغيرها، ركزت على النوع الأول من السياسات، ودعت إلى اعتماده للمعالجة النوعية لسوق الشغل، حيث أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة في مطلع التسعينيات من القرن الماضي، وبعده في يوليو 2002، العديد من التوصيات والاتفاقيات الداعية لأهمية التشغيل المنتج والعمل اللائق، وتلتها قرارات المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع للأمم المتحدة (قرارات 2007-2008) مركزة على التشغيل المنتج والعمل اللائق.⁽¹⁾

(1) منظمة العمل الدولية: سياسات التشغيل الوطنية دليل استرشادي. جنيف: مكتب مطبوعات منظمة العمل الدولية، 2014،

المطلب الثاني: المؤسسات التشغيلية في الجزائر

سنتناول في هذا المطلب أغلب المؤسسات التشغيلية في الجزائر، والبرامج المعتمدة للتخفيف من البطالة، إذ شهدت الجزائر وكغيرها من الدول العربية والدول النامية إرتفاعا ملحوظا في معدلات البطالة، لتصل إلى 29.7 % سنة 1999،⁽¹⁾ ويرجع ذلك إلى المنهج الاقتصادي المتخذ من طرف الدولة الجزائرية آنذاك، ألا وهو الانفتاح نحو اقتصاد السوق، وحسب المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي تم تسريح ما يقارب 300 ألف عامل من 1994 إلى غاية 1996،⁽²⁾ وغلق أكثر من 1200 مؤسسة،⁽³⁾ وتوجيهها نحو الخوصصة القائمة على الكفاءة الاقتصادية في التسير، وهو ما أدى إلى إحالة العديد من العمال على التقاعد المسبق، وتسريح الآخرين لضمان الكفاءة الاقتصادية والجودة المنشودة.

وأمام هذه المؤشرات التي تدعوا للقلق، زيادة إلى عدد الوافدين الجدد لسوق الشغل، قامت الجزائر بالعديد من التعديلات والإصلاحات الهيكلية لاحتواء هذه الأزمة، وهو ما يعرف بسياسة ترقية التشغيل، من خلال تشجيع الاستثمارات الخالقة للثروة والمولدة لمناصب الشغل، حيث قامت بإنشاء مؤسسات لتنفيذ هذه السياسات، والتي اعتمدت على جملة من البرامج التشغيلية المختلفة، تؤدي هذه الهيئات مهامها تحت وصاية الوزارة المختصة على غرار وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، وكذا وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، وعلى هذا الأساس كان التقسيم المعتمد في هذه الدراسة.

1. الهيئات التابعة لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة:

هناك العديد من الهيئات المنضوية تحت هذه الوزارة نذكر أهمها:

أ. الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر (ANGEM):

تم إنشاء الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 14/04 المؤرخ في 22 جانفي 2004،⁽⁴⁾ ويعد الهدف الأسمى والأساسي لهذه الهيئة التخفيف من البطالة

(1) الموقع الإلكتروني للديوان الوطني للإحصاء <http://www.ons.dz> (أطلع عليه بتاريخ 2019/03/12 على الساعة 08:00)

(2) البينة كحل الراس، مرجع سبق ذكره، ص 78.

(3) سعدية قصاب، فاطمة الزهرة عيدودي: «سياسات التشغيل في الجزائر 1999-2014 تشخيص وتقييم»، مجلة المعارف

علمية محكمة، العدد 20، 2016، ص 38

(4) المرسوم التنفيذي رقم 14-04 المؤرخ في 22 جانفي 2004 والمتضمن: «إنشاء الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر»،

الجريدة الرسمية، العدد 6، 2004، ص 8.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

ومحاربة الفقر والهشاشة الاجتماعية، خاصة في المناطق الريفية وحتى الحضرية منها، وذلك من خلال دعم وتشجيع العمل الحرفي المنزلي وروح المقاولاتية، عن طرق منح قروض مالية وفق لآليات وتشريعات قانونية محددة، والذي هو في الأصل بمثابة سلفة بنكية من أجل خلق نشاطات حرفية خاصة لتمنح المستفيد منصب شغل، فبمرافقة وتوجيهات موظفي الوكالة بإمكانه تطوير نشاطاته وتوسيعها، وبالتالي فتح مناصب شغل أخرى للعمالة المختصة في مجال نشاطه، وعادة ما يكون موجه للفئات البطالة أو اللذين لا يملكون دخلا ثابتا وكذا النساء الماكثات في البيت.

* مهام الوكالة الوطنية للقرض المصغر: وتتلخص مهامها فيما يلي: (1)

- تسيير جهاز القرض المصغر وفقا للتشريعات والقوانين المعمول بها.

- دعم وتوجيه ومرافقة المستفيدين في تجسيد أنشطتهم على أرض الواقع لاسيما فيما يتعلق بتمويل مشاريعهم.

- إبلاغ المستفيدين المؤهلة مشاريعهم في الجهاز بمختلف الإعانات الممنوحة لهم.

- متابعة الأنشطة المنجزة من طرف المستفيدين وملاحظة مدى تطابقها مع الاتفاقيات

والعقود بالوكالة، وكذا مرافقتهم والعمل على تسهيل الإجراءات مع الهيئات الشريكة وخاصة المالية منها كالبنوك وغيرها.

- توطيد العلاقة مع البنوك والمؤسسات المالية، خاصة فيما يتعلق بمخطط تحويل المشاريع ومتابعة تنفيذ الديون المستحقة في الآجال المحددة.

- التكوين المستمر لحاملي المشاريع والمستفيدين من القروض المصغرة، فيما يخص

تقنيات التمويل وتسيير الأنشطة المذرة للمداخل والإنتاجية.

- تنظيم المعارض المحلية والجهوية والوطنية لمنتجات القرض المصغر.

في إطار الخدمات المالية المقدمة من طرف جهاز القرض المصغر، هناك آليتين للتمويل تختلف حسب الشراكة بين الأطراف ومبلغ القرض الممنوح.

• تمنح الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر قروض بدون فائدة، وتهدف من خلالها لتدعيم الأشخاص المقبلين على إنشاء مشاريع مصغرة بغرض شراء المواد الأولية للمشروع، لا

(1) الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر، <http://www.angem.dz> (أطلع عليه بتاريخ 2019/03/03 على

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

تتعدى 100000 دج (مائة ألف دينار جزائري) وقد تصل إلى 2500000 دج (مائتان وخمسون ألف دينار جزائري) تمنح في الولايات الجنوبية والهضاب العليا،⁽¹⁾ ويتم تسديدها على مدة 36 شهر. • وهناك صيغة مشتركة في التمويل يشترك فيها ثلاثة أطراف، أي تكون بين المعني بالقرض، والوكالة، والبنك وتكون المساهمة كالاتي:

البنك يساهم بنسبة 70%، والوكالة تساهم سلفية دون فائدة ب 29%، في حين يساهم المعني ب 1%، وتكون فترة التسديد على مدى ثمانية سنوات مع تأجيل لثلاثة سنوات بالنسبة للقرض البنكي، وتمنح هذه القروض لغرض إنشاء نشاط، وقد تصل تكلفة المشروع 1.000.000,00 دج. (مليون دينار جزائري)،⁽²⁾.

وحسب آخر الإحصائيات المتحصل عليها إلى غاية 31 ديسمبر 2018، قام جهاز القرض المصغر بتمويل ما يقارب 1579 شخص من ذوي الاحتياجات الخاصة، و1819 شخص من المحبوسين المفرج عنهم، و396 شخص من ضحايا المأساة الوطنية، و95 شخص من المرشحين للهجرة غير الشرعية، و63 شخص من المصابين بفيروس فقدان المناعة المكتسبة، و770 شخص من المهاجرين غير الشرعيين العائدين.⁽³⁾

وهو ما يجعلنا نقر بأن هذا الجهاز جاء ليجسد سياسة تشغيلية اجتماعية محضة، تهدف لإيلاء الاعتبار لبعض فئات المجتمع الهشة والمهمشة، وإدخالها في عام الشغل، ولما لا تصبح أصحاب مشاريع نوعية في المستقبل ومؤسسة لحجم التوظيف المنتج، فهو بذلك جهاز يدخل ضمن سياسات التشغيل النشطة.

أما فيما يتعلق بالمناصب المستحدثة إلى غاية 31 ديسمبر 2018، فقد تم استحداث 1303868 منصب شغل، باختلاف صيغ التمويل، منها 10177691 منصب في إطار القرض بدون فائدة، أي في شكل سلفة لشراء الأولوية الممنوحة من طرف الوكالة، و126177 منصب،⁽⁴⁾ في إطار التمويل الثلاثي (وكالة، بنك، مستفيد)، ومقارنة بعدد المناصب المستحدثة وفقا لصيغتي التمويل، نجد إقبال المستفيدين على صيغة القرض بدون فائدة الممنوح من طرف

(1) نفس المرجع السابق.

(2) نفس المرجع.

(3) نفس المرجع.

(4) نفس المرجع.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

الوكالة مباشرة، أكثر منه لصيغة التمويل الثلاثي، وهذا لعدم إكتسابهم لمبلغ المساهمة الشخصية، وكذا تجنباً للتعقيدات البنكية .

ب. وكالة التنمية الاجتماعية (ADS):

بعد التحولات الاقتصادية التي شهدتها الجزائر، والتي تبعتها آثار اجتماعية عميقة، كان لزاماً على الدولة الجزائرية إنشاء هيئة اجتماعية اقتصادية، تهدف للتخفيف من هذه الآثار، حيث أوكلت الحكومة آنذاك ممثلة في وزارة التشغيل والتضامن الوطني مهام التصرف لوكالة التنمية

الاجتماعية، والتي أسست بموجب المرسوم التنفيذي رقم 96-232 المؤرخ في 29 جوان 1996 في إطار قرض تأسيسي مقدم من البنك العالمي.⁽¹⁾

ولقد أخذت طابع اجتماعي تضامني، بعد أن أصبحت تحت وصاية وزارة التضامن الوطني بعد ما كانت تابعة لوزارة التشغيل بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 09/08 المؤرخ في 27 جانفي 2008، ومن أهدافها الرئيسية:⁽²⁾

- مكافحة كل أشكال الفقر والهشاشة الاجتماعية والبطالة عن طريق المساعدة الاجتماعية للدولة.
- مكافحة كل أشكال التهميش والإقصاء الاجتماعيين من خلال تنمية النشاط الاجتماعي الجوّاري.

- تشجيع التنمية الاجتماعية التساهمية وذلك بدعم المشاريع الصغيرة بهدف التحقيق من البطالة واستحداث مناصب شغل خاصة لدى الفئات السكانية المحرومة.

بالإضافة إلى الأهداف المذكورة سلفاً، تم تطوير هذه الأخيرة وتحويلها إلى أجهزة اجتماعية متناسقة ومنسجمة فيما بينها، حيث كل جهاز له الشريحة المستهدف والآليات المنصوص عليها وفق قواعد وتشريعات محددة، وتهدف هذه البرامج في جوهرها إلى النهوض بقطاع التشغيل وفق سياسة تشغيلية اجتماعية ممنهجة، فتقديم منح إلى العائلات والأفراد عديمي الدخل يكفل لهم

⁽¹⁾ المرسوم التنفيذي 96 - 232 المؤرخ في 1996 والمتضمن: « إنشاء وكالة التنمية الاجتماعية »، الجريدة الرسمية، العدد 40، 1996، ص 18.

⁽²⁾ وكالة التنمية الاجتماعية: « المسعى التساهمي عمل جوّاري وبقطة جماعية »، مجلة المنهج التساهمي والتنمية، 2009، ص 04.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

الحصول على مداخل تعينهم على تحقيق معادلة الاستهلاك إلى حد ما، ومن جهة أخرى تمويل المشاريع وفق برامج مسطرة من شأنه خلق مناصب عمل جديدة في إطار دعم وتشجيع المقاولاتية.

* البرامج المسيرة من طرف وكالة التنمية الاجتماعية:

• تسيير برنامجي الشبكة الاجتماعية (AFS-IAIG): ويتعلق بكل من برنامج المنحة الجزافية للتضامن (AFS)، والتعويض عن النشاطات ذات المنفعة العامة (IAIG)، فالبرنامج الأول موجه للأفراد عديمي الدخل والعاجزين عن العمل وكبار السن، والذين ليس بمقدورهم الاستفادة من فرص مولدة للمداخل، حيث يهدف هذا البرنامج إلى تحقيق الإدماج الاجتماعي لهاته الفئة وضمان أقل الحقوق لهم، أما البرنامج الثاني فتعمل الوكالة من خلاله على إدماج الفئات السكانية الهشة عديمة الاستقرار على مستوى النسيج الاجتماعي، وذلك بحصولهم على تعويض مقابل قيامهم بنشاطات ذات منفعة عامة، على غرار ورشات البلدية مثلا، حيث يخضعون لنفس الشروط القانونية للتشغيل ويستفيدون من حق التغطية الاجتماعية، ومن شروط الاستفادة من هذا البرنامج بلوغ سن 18 سنة إلى غاية 59 سنة.

ولقد بلغ عدد المناصب المستحدثة في إطار برنامج التعويض عن النشاطات ذات المنفعة العامة (IAIG) سنة 1996 سنة تأسيس الوكالة، وإطلاق البرنامج ما يقارب 193644 مستفيد،⁽¹⁾ وبعد عملية التطهير من المستفيدين غير شرعيين انخفض العدد 125000 مستفيد سنة 2000،² ليبقى استحداث المناصب في منحنى تصاعدي إلى أن بلغ 271981 مستفيد سنة 2011،⁽³⁾ ويستفيد العامل في إطار هذا البرنامج من عقد عمل غير محدد المدة، إلا أن الدولة لاحظت أن هذا الإجراء لا يخدم العامل بالأساس، على اعتبار أن هذه البرامج الاجتماعية هي بمثابة بوابته لدخول عالم الشغل وليست شغل دائم، فارتأت إقرار تعديل على مستوى التسمية والمحتوى، فأصبح يسمى جهاز نشاط الإدماج الاجتماعي (DAIS)، إذ يستفيد العامل من عقد عمل محدد المدة بسنتين قابلة للتجديد مرتين أي 06 سنوات في المجموع، بإضافة إلى إمكانية الاستفادة من (تكوين

(1) وكالة التنمية الاجتماعية: «وكالة التنمية الاجتماعية عشر سنوات من الوجود»، المجلة الإعلامية لوكالة التنمية الاجتماعية،

العدد 04، 2007، ص 05.

² نفس المرجع، ص 07 .

(3) محمد أدريوش دحماني، مرجع سبق ذكره، ص 53.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

(+ شهادة)، وهو ما أدى إلى نجاعة هذا البرنامج التشغيلي في امتصاص البطالة، إلا أنه يبقى حلاً مؤقتاً يقوم على مبدأ التضامن لا غير.

• برنامج الأشغال ذات المنفعة العامة وذات الاستعمال المكثف لليد العاملة (TUP.HIMO): حيث أنشئ هذا الجهاز سنة 1997، وجاء ليخفف من آثار الإصلاحات الاقتصادية للدولة، والتي بدورها أثرت بشكل مباشر على الطبقات الاجتماعية الهشة، ويهدف لإدماج هذه الفئة في مناصب عمل مؤقتة على مستوى ورشات الصيانة المحلية، وهو موجه للبلديات والدوائر التي تعاني من نقص في المرافق المحلية وضعف في المنشآت القاعدية فهو بذلك يساهم في التنمية المحلية لهذه المناطق.⁽¹⁾

كما يساهم في فتح آفاق لتوظيف الشباب البطال الذي لا يملك مستوى تأهلي، خاصة من بطالي الفئات الهشة والمحرومة، ويعطي فرصة للشباب البطال لدخول عالم المقاوالات والاستفادة من برنامج عمل للمقاولين الصغار، ومع نهاية سنة 2011 ثم استحداث حوالي 12220 منصب عمل،⁽²⁾ حيث ساهم هذا البرنامج إلى حد ما في النهوض بالبلديات التي تعاني هشاشة في المنشآت القاعدية، وارتفاع محسوس في معدلات البطالة، وعلى سبيل المثال المناطق الريفية والجنوبية منها، ولأجل هذا يستوجب تكافل جهود جميع الفواعل المحلية الرسمية وغير الرسمية لتحقيق الهدف المنشود وهو ما يعرف بالتنمية التشاركية.

• برنامج عقود ما قبل التشغيل (CPE): وهو برنامج موجه لفئة الشباب خريجي الجامعات والمعاهد الوطنية من فئة التقنيين الساميين، أسس بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-402 المؤرخ في 1998/12/02،⁽³⁾ ويهدف لمكافحة بطالة الشباب ذوي التكوين العالي والسماح لهم باكتساب خبرة مهنية ترفع قابلية توظيفهم في سوق العمل، فيما بعد أصطلح على الجهاز تسمية منحة إدماج حاملي الشهادات (PID) وأصبح يتقاضى المستفيدين منه 10000 دج بالنسبة لحاملي شهادات التعليم العالي، و8500 دج بالنسبة للتقنيين الساميين، أما فيما يتعلق بمدة العقد فهي سنة قابلة للتجديد مرة واحدة.⁽⁴⁾

(1) الموقع الإلكتروني لوكالة التنمية الاجتماعية، <http://www.ads.dz> (أطلع عليه بتاريخ 2019/03/10 على الساعة 12:45)

(2) نفس المرجع .

(3) عبد النور ناجي، مبروك ساحلي، مرجع سبق ذكره، ص 229.

(4) الموقع الإلكتروني لوكالة التنمية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

وقد أظهر هذا البرنامج قصورا شديدا من خلال ضعف عملية التثبيت في المناصب للمستفيدين، إذ أن 90% من المستفيدين بعد استكمال حقوقهم يسجلون في وكالات التشغيل كطالبي عمل،⁽¹⁾ وبالتالي فهو برنامج يؤجل احتمالية التوظيف في مناصب عمل دائمة بغض النظر عن اكتساب خبرة تعطي الفرصة لمجال التوظيف بارتياح.

• برنامج الجزائر البيضاء (Algérie Blanche): أنشئ هذا البرنامج بموجب القرار رقم 48 المؤرخة في 2005/06/13 الصادرة عن وزير التشغيل والتضامن،⁽²⁾ حيث يسمح هذا البرنامج بخلق مؤسسات جد مصغرة لتنظيف المحيط، بما ذلك تنظيف الأحياء والشواطئ في موسم الإصطياف وتحسين الإطار المعيشي للسكان، كما يهدف إلى إدماج البطالين لاسيما الذين تم إقصاءهم من المنظومة التربوية، وذلك بمساهمة الجمعيات والسلطات المحلية، وتقدر مدة عقد المستفيد ثلاثة أشهر قابلة للتجديد ثلاث مرات، وهو برنامج يفتح آفاق الشغل ولو بصفة مؤقتة لصاحب المشروع بصفته مسير للمشروع وكذا العامل الذي لا يملك مستوى دراسي.

• برنامج التنمية الاجتماعية (DEV.COM): يهدف هذا البرنامج إلى محاربة الفقر، الإقصاء والتهميش الاجتماعي، كما يسعى لتحسين الظروف المعيشية للسكان المعوزين، ويتمثل هدفه الرئيسي في إنشاء الوعي الاجتماعي، ويعتمد هذا البرنامج على انجاز مشاريع أساسية صغيرة لا تتعدى سقف 400 مليون سنتيم، 90% منها على عاتق الوكالة، أما 10% فتساهم فيها البلديات والجمعيات الخيرية ولجان الأحياء،⁽³⁾ ويتم تحديدها من قبل المعوزين أنفسهم بمساعدة الخلايا الجوارية لوكالة التنمية الاجتماعية، وهذا بمشاركة البلديات خاصة الأكثر هشاشة والجمعيات ذات الطابع الاجتماعي للشرائح الفقيرة، وهذا بغية اشراكهم في مختلف مراحل تنفيذ المشاريع الاقتصادية والاجتماعية لتحسين ظروفهم المعيشية وتلبية احتياجاتهم الأولية.

تعتبر جميع البرامج المذكورة سالفا تحت وصاية وتسيير وكالة التنمية الاجتماعية، بأنها برامج تشغيلية اجتماعية تهدف أساسا لحماية الطبقات الهشة والمحرومة، وإدماجهم في الحياة الاجتماعية، إلا أنها تبقى عبارة عن حلول ترقيعية تعتمد الدولة بغية التخفيف من البطالة،

(1) عبد النور ناجي، مبروك ساحلي، مرجع سبق ذكره، ص 231.

(2) وكالة التنمية الاجتماعية: «وكالة التنمية الاجتماعية عشر سنوات من الوجود» مرجع سبق ذكره، ص 11.

(3) الموقع الإلكتروني لوكالة التنمية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، (نفس اليوم على الساعة 14:18).

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

حيث تسمح للمستفيدين من هذه الأجهزة، وخاصة البرامج التي تشجع روح المقاولاتية منها بتكوين أنفسهم وتوسيع نشاطاتهم والخروج من حالة المعاناة التي كانوا يعيشونها.

2. الهيئات التابعة لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي:

هناك العديد من الهيئات التابعة لهذه الهيئة نذكر أهمها:

أ. الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب (ANSEJ):

إن توجه الدولة الجزائرية إلى خصخصة أغلب المؤسسات الاقتصادية في خطوة لمسايرة الاقتصاد العالمي الداعي إلى اعتماد اقتصاد السوق، وتشجيعا للشباب وخاصة حاملي الشهادات منه، الراغب في إنشاء مؤسسات إنتاجية أو خدماتية التي تقدم خدمات للمؤسسة الحكومية، قامت الدولة بإنشاء الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب (ANSEJ) بموجب المرسوم التنفيذي رقم 96-296 المؤرخ في 08 سبتمبر 1996.⁽¹⁾

وهي بمثابة مؤسسة عمومية ذات تسير خاص واستقلال مالي وإداري، تعمل على تشجيع وتدعيم ومرافقة الشباب البطال الذين لديهم فكرة إنشاء مشروع أو مؤسسة، ولكي يستفيد صاحب المشروع من هذه الامتيازات يجب أن يتوفر فيه ما يلي:⁽²⁾

- أن يتراوح عمره ما بين 19 و 35 سنة ويمدد العمر إلى 40 سنة في حالة تعده بتوظيف ثلاثة عمال دائمين.

- أن يكون حاصل على دبلوم أو مؤهل مهني أو يمتلك خبرة معترف بها.

- أن لا يكون شاغلا لأي وظيفة مدفوعة الأجر عند التقدم بطلب الحصول على مساعدة.

- أن لا يكون مسجلا لدى مراكز التكوين أو المعاهد أو الجامعات، إلا إذا كان أثناء النشاط وبغرض تطويره.

- أن يكون مسجلا لدى مصالح الوكالة الوطنية للتشغيل بصفته كطالب عمل.

أما فيما يتعلق بآليات تمويل المشاريع للشباب الراغب في الاستفادة من القروض فهناك آليتين للتمويل:⁽³⁾

(1) المرسوم التنفيذي رقم 96 - 296 المؤرخ في 08 سبتمبر 1996 والمتضمن: « إنشاء الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل

الشباب»، الجريدة الرسمية، العدد 52، 1996، ص 12.

(2) الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، <http://www.ansej.dz> (أطلع عليه بتاريخ 2019/03/04 على

الساعة 09:40).

(3) نفس المرجع.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

• يشترك في التمويل ثلاثة أطراف، الطرف الأول تتعلق بالمساهمة الشخصية لصاحب المشروع، والطرف الثاني تتجسد في مساهمة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب في شكل قرض بدون فائدة، أما الطرف الثالث فتتمثل في مساهمة البنك بتقديم قرض بنكي، ويصطلح على هذا النوع من التمويل بالتمويل الثلاثي، و تختلف النسب المئوية للمساهمة بين الأطراف حسب التكلفة الإجمالية للمشروع، فإذا كانت أقل أو يساوي 5000000,00 دج (خمسة ملايين دينار جزائري)، فيساهم صاحب المشروع بنسبة 01%، أما مساهمة ANSEJ فتقدر ب 29%، في حين مساهمة البنك تكون بنسبة 70% ، أما إذا كانت التكلفة الإجمالية للمشروع من 5000000,00 دج (خمسة ملايين دينار جزائري) إلى 10000000,00 دج (1 مليار سنتيم) كأقصى حد، فيساهم صاحب المشروع ب 02%، و ANSEJ تساهم ب 28% تسلم في شكل قرض بدون فائدة، ويساهم البنك بنسبة 70% تقدم في شكل قروض بنكية بدون فائدة.⁽¹⁾

• تكون المساهمة في تمويل التكلفة الإجمالية للمشروع بين طرفين فقط، أي بين صاحب المشروع والوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب (ANSEJ)، وهو ما يعرف بالتمويل المختلط، فإذا كانت تكلفة المشروع أقل أو يساوي 5000000.00 دج (خمس ملايين دينار جزائري)، يساهم صاحب المشروع ب 71 %، في حين تساهم ANSEJ ب 29 %، تقدم في شكل سلفة أي قرض بدون فائدة.

أما إذا كانت التكلفة الإجمالية للمشروع من 5000000.00 دج (خمس ملايين دينار جزائري) إلى 10000000.00 دج (1 مليار سنتيم)، فيساهم صاحب المشروع بنسبة 72 % و ANSEJ بنسبة 28 %، ويستفيد المستثمر من عدة إجراءات تحفيزية أثناء مرحلة إنشاء مشروعه أو توسيعه، وخاصة الجبائية منها، كالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة، وتخفيض الحقوق الجمركية في مرحلة الانجاز، والإعفاء من الضرائب في مرحلة الاستغلال وكذا التخفيض في نسب الفوائد البنكية.⁽²⁾

وفي ومضة إحصائية موجزة، يتبين لنا أن عدد للمشاريع الممولة إلى نهاية سنة 2016، كآخر إحصائيات مودعة قدرت ب 11262 مشروع، وهو ما يساهم في خلق 22766 وظيفة أو

⁽¹⁾ نفس المرجع.

⁽²⁾ سهام عباس: «واقع سياسة التشغيل في الجزائر ومحاربة البطالة دراسة لبرامج وآليات التشغيل»، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بجامعة البليدة، المجلد 02، العدد 06، 2016، ص 240.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

منصب شغل، ⁽¹⁾ حيث كل مشروع من شأنه خلق من منصبين إلى ثلاثة مناصب شغل، أما فيما يخص الحصيلة الاجمالية منذ استحداث الوكالة إلى نهاية 2016، فقد بلغت 367980 مشروع ممول و 878564 منصب عمل مستحدث،⁽²⁾ وهي حصيلة لا بأس بها ساهمت إلى حد كبير في خلق الثروة، وكذا فرص العمل من أجل المساهمة في الحد من البطالة والفقر، والمشاركة في التنمية المحلية والحد من فاتورة الاستيراد.

ب. الصندوق الوطني للتأمين على البطالة (CNAC):

نتيجة للإصلاحات الهيكلية التي اعتمدتها الدولة الجزائرية مع مطلع التسعينات من القرن الماضي، وكذا التوجه نحو اقتصاد السوق وخصوصية أغلب المؤسسات الاقتصادية العمومية، وجد العديد من العمال أنفسهم بدون وظائف، نتيجة لسياسة التسريح التي اعتمدتها الدولة آنذاك، وهو ما جعل الدولة تفكر في إنشاء هيئة تحتضنهم وتضمن حقوقهم وتحميهم من شبح البطالة من خلال إعادة إدماجهم في سوق العمل، مع استفادتهم من منحة في فترة البحث عن منصب عمل تحت وصاية مركز البحث عن العمل التابع للصندوق الوطني للتأمين على البطالة، حيث أنشأ هذا الصندوق (CNAC) بموجب مرسوم تنفيذي رقم 94-188 بتاريخ 1994/07/06.⁽³⁾

ولعل الوظيفة الأساسية التي أنشأ من أجلها الصندوق الوطني للتأمين على البطالة، هي التكفل بالعمال المسرحين بصفة لا إرادية ولأسباب اقتصادية، حيث استفاد حوالي 189830 عاملا مسرحا من دفع التعويض على البطالة منذ سنة التأسيس 1994 إلى غاية أواخر 2006،⁽⁴⁾ وشيئا فشيئا تقلص عدد المستفيدين من التعويض إلى حوالي 5275 مستفيدا،⁽⁵⁾ بسبب حصول أغلبهم على مناصب عمل بصيغة عقد عمل محدد المدة، وتطبيقا لبرنامج رئيس الجمهورية الداعي لمحاربة البطالة، تم استحداث وظيفة أخرى للصندوق مطلع 2004، ترمي إلى تشجيع ودعم

(1) الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، <http://www.ansej.dz> (أطلع عليه بتاريخ 2019/03/16 على

الساعة 14:28)

(2) نفس المرجع.

(3) المرسوم التنفيذي رقم 96-188 المؤرخ في 06 جويلية 1996 والمتضمن: «إنشاء الصندوق الوطني للتأمين على البطالة» ، الجريدة الرسمية، العدد 44، 1996، ص 05.

(4) الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للتأمين على البطالة www.cnac.dz (أطلع عليه بتاريخ 2019/03/05 على

الساعة 08:45).

(5) نفس المرجع.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

إحداث نشاطات استثمارية لفائدة البطالين ما بين سن 35 سنة و50 سنة، وهوما يعرف بجهاز دعم إحداث وتوسيع النشاطات لصالح البطالين.⁽¹⁾

وفي سنة 2010 قام رئيس الجمهورية بإدخال جملة من التعديلات على الجهاز، وهذا بغية تشجيع ثقافة المقاولانية ونزولا عند طموح الفئة المستهدفة للنشاطات تمثلت في:⁽²⁾

- أن يكون المعني مسجلا لدى الوكالة الوطنية للتشغيل شهرا واحدا عوض 06 أشهر.
- رفع قيمة القرض الاستثمار من 05 ملايين دينار إلى 10 ملايين دينار جزائري.
- الالتحاق بالجهاز من ثلاثين (30) سنة عوض 35 سنة إلى 50 سنة.
- وعلاوة على إحداث نشاط، إمكانية توسيعه إلى إنتاج سلع وخدمات.

ومع مطلع عام 2019 تم رفع سن الاستفادة إلى 55 سنة أي من 30 سنة إلى 55 سنة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 19-58 المؤرخ في 02 فبراير سنة 2019 المتضمن تعويض عبارة البالغين ما بين 30 و50 سنة بعبارة 30 و55 سنة.⁽³⁾

يشارك في عملية تمويل المشروع ثلاثية أطراف، وتكون بين طالب المشروع والصندوق الوطني للتأمين عن البطالة والبنك، وتقدر تكلفة المشروع ما بين 5000000 دج (5 ملايين دينار جزائري) إلى 10000000.00 دج (عشرة ملايين دينار جزائري)، ويأخذ شكل التمويل مستويين:

- المستوى الأول: كلفة الاستثمار أقل أو يساوي 05 ملايين دينار جزائري، يساهم طالب المشروع ب 1% من قيمة التكلفة و (CNAC) ب 29%، في حين يساهم البنك ب 70%.⁽⁴⁾
- المستوى الثاني: كلفة الاستثمار ما بين 5 ملايين دج و 10 ملايين دج، يساهم طالب المشروع ب 2% من التكلفة الإجمالية للمشروع، و (CNAC) ب 28% في شكل قرض بدون فائدة، و 70% تكون في شكل قرض بنكي.⁽⁵⁾

(1) نفس المرجع السابق.

(2) نفس المرجع.

(3) المرسوم التنفيذي رقم 19-58 المؤرخ في 02 فيفري 2019 المعدل للمرسوم الرئاسي رقم 03-514 المؤرخ في 30 ديسمبر 2003 والمتضمن « إحداث النشاطات من طرف البطالين ذوي المشاريع البالغين ما بين 30 و50 سنة »، الجريدة الرسمية، العدد 10، 2019، ص 05.

(4) الموقع الإلكتروني لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي <http://www.mtess.gov.dz> (أطلع عليه بتاريخ 2019/03/05 على الساعة 11:35).

(5) نفس المرجع.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

هناك كذلك ما يعرف بالقروض الإضافية، تمنح في شكل فائدة في صيغة التمويل الثلاثي، وتكون فقط في مرحلة الإنشاء وذلك حسب الآتي: (1)

- قرض إضافي بدون فائدة بقيمة 500000 دج (خمسائة ألف دج) قابل للتعويض، لغرض اقتناء الورشات المتنقلة لفائدة حاملي شهادات التكوين المهني.
- قرض إضافي بدون فائدة بقيمة 500000 دج (خمسائة ألف دج) قابل للتعويض، لإيجار المحلات المخصصة للأنشطة المحددة، ما عدا الأنشطة غير المقيمة أو المكاتب الجماعية.
- قرض إضافي بدون فائدة 1000000.00 دج (مليون دينار جزائري) قابل للتعويض، لفائدة حاملي الشهادات الجامعية لإحداث مكاتب جماعية، كمكاتب المحامين والمحاسبة، ومجالات الطب ومكاتب الدراسات..... الخ.

ويستفيد أصحاب المشاريع من تحفيزات تشجيعية أبرزها: (2)

- منح امتيازات مالية وجبائية لصالح كل فرد يستوفي شروط الالتحاق بالجهاز.
- تخفيض نسبة فوائد القروض البنكية، وتخفيض نسب الرسوم الجمركية.
- الإعفاء الضريبي وشبه الضريبي.

وإذا التزم المستثمر بالإجراءات التنظيمية المحددة من طرف الصندوق، من تسديد منتظم للقرض المتفق عليه، بإمكانه الاستفادة من قرض لتوسيع استثماره، مع الالتزام بنفس إجراءات التمويل المتعارف عليها في قرض الإنشاء.

ولقد بلغ عدد المشاريع الممولة من طرف الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة ما يقارب 138716 مشروع أواخر سنة 2016 وهو ما يساهم في خلق حوالي 288721 منصب شغل، (3)

وهي مؤشرات تدع للارتياح، حيث كانت في نسق متصاعد من شأنها المساهمة في تعزيز السياسة التشغيلية المعتمدة في البلاد، الرامية إلى خلق أكبر عدد مكن من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بغرض بناء سياسة اقتصادية منتجة ومولدة لمناصب شغل بصفة آلية.

(1) نفس المرجع.

(2) الموقع الإلكتروني لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، مرجع سبق ذكره.

(3) محمد الهادي ضيف الله آخرون: «دور هيئات الدعم المالي الحكومي في استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر دراسة تقييمية للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب والصندوق الوطني للتأمين على البطالة»، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية بجامعة خنشلة، العدد 03، 2018، ص 155.

ج. الوكالة الوطنية للتشغيل (ANEM)

يعتبر الديوان الوطني لليد العاملة (ONAMO) أول بؤادر بناء الوكالة الوطنية للتشغيل، حيث أوكل له آنذاك مهام تنظيم سوق الشغل، من خلال تسجيل كل باحث عن العمل لدى مكتب اليد العاملة القريب من مكان إقامته، وقيام المستخدمين بالتبليغ عن كل منصب شاغر، وكذا مراقبة التشغيل وتنصيب العمال، بما في ذلك تشغيل اليد العاملة الأجنبية والتنقيب عنها، وفي المقابل إعادة إدماج المهاجرين العائدين إلى أرض الوطن.⁽¹⁾

وفي سنة 1985 شهدت معدلات البطالة أوجها في الارتفاع بسبب انهيار أسعار البترول وتقهقر الاقتصاد الوطني ككل، وهو ما جعل الديوان الوطني لليد العاملة يقف عاجزاً في مواجهة هذه التغيرات وتوفير مناصب شغل لطالبي العمل، لهذا كان لزاماً على السلطات العمومية إضفاء بعض التعديلات على هذه الهيئة لتتماشى مع الأوضاع الراهنة آنذاك ومحاولة موازنة سوق الشغل، حيث قامت بتعديل تسمية الديوان الوطني لليد العاملة بالوكالة الوطنية للتشغيل، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 90-259 المؤرخ في 08 سبتمبر 1990،⁽²⁾ وفي سنة 2004 ثم تعزيز الدور الجوهري للوكالة الوطنية للتشغيل بصفقتها الضامن لتنصيب العمال ومراقبة التشغيل، وهو ما أقره القانون رقم 04-19 المؤرخ في 25 ديسمبر 2004، وتم الترخيص للبلديات بمتابعة ملفات التشغيل في الأماكن التي لا توجد بها وكالات تشغيل وهذا في حدود الاختصاص الإقليمي طبعاً.

وفي سنة 2006 تم تغيير القانون الأساسي للوكالة الوطنية للتشغيل، من مؤسسة عمومية ذات طابع إداري إلى مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي،⁽³⁾ وبمساعدة مكتب الجزائر للمنظمة الدولية للعمل استفادة الوكالة الوطنية للتشغيل من مخطط تأهلي يهدف لرد الاعتبار له وذلك من خلال:⁽⁴⁾

- تدعيمها بالموارد المادية والبشرية لتصفية جميع المشاكل التي تعيق سيرها.

(1) ليندة كحل الراس، مرجع سبق ذكره، ص 52.

(2) المرسوم التنفيذي رقم 90-259 المؤرخ في 08 سبتمبر 1990 والمتضمن: « تنظيم المكتب الوطني لليد العاملة وتعريب تسميته »، الجريدة الرسمية، العدد 39، 1990، ص 122.

(3) المرسوم التنفيذي رقم 06-77 المؤرخ في 18 فيفري 2006 والمتضمن: « تحديد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وتنظيمها وسيرها »، الجريدة الرسمية، العدد 09، 2006، ص 22.

(4) ذهيبية أومسي، أمينة بوعلام: « التنسيق والعلاقة بين سياسات التشغيل في الجزائر ومنظومة تنمية الموارد البشرية في تحسين الخدمة العمومية »، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بجامعة البليدة، العدد 05، 2006، ص 138.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

- اتخاذ إجراءات عصرية في التسيير تتماشى والتطورات التكنولوجية الراهنة.
- تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين سواء طالبي العمل، أو أرباب العمل.
- وتحددت مهامها على النحو التالي: (1)
- تنظيم معرفة وضعية السوق الوطنية للتشغيل واليد العاملة وتطورها وضمان ذلك.
- جمع عروض وطلبات العمل ووضعها في علاقة فيما بينها.
- متابعة تطور البيد العاملة الأجنبية بالجزائر في إطار التشريع والتنظيم المتعلقين بتشغيل الأجانب وتسييرها.
- ضمان تطبيق التدابير الناجمة عن الاتفاقيات والاتفاقيات الدولية في مجال التشغيل فيما يخصها.
- ضمان تطبيق الرقابة فيما يتعلق بتتصيب العمال ومراقبة التشغيل.
- فيما يتعلق بالجانب التنظيمي الهيكلي، تملك الوكالة الوطنية للتشغيل تغطية عبر كامل التراب الوطني، حيث تحتوي على 11 مديرية جهوية و 48 وكالة ولائية و 273 وكالة محلية.
- ويتجلى الدور الرئيسي للمديريات الجهوية للتشغيل، في تسيير الوسائل والموارد البشرية والمادية والمالية على مستوى المقاطعة الجهوية المحددة، وتسيير الشبكة المعلوماتية الجهوية، بالإضافة إلى تسيير الإعلام على مستوى سوق التشغيل الجهوي وتقديم الدعم التقني للوكالات الولائية والمحلية.
- أما الوكالات الولائية فتسهر على ضمان سوق الشغل المحلية، سيما فيما يتعلق بالتقريب بين طلب العمل وعرض العمل، وكذا تقسيم عروض العمل على الوكالات المحلية، خاصة في المناطق التي بها أحواض اقتصادية حساسة كولاية ورقلة، الأغواط....، ومراقبة معالجتها لعروض العمل، ورفع تقرير شهري عن كل المعلومات والمعطيات الخاصة بسوق الشغل المحلية، وتقديم حصيلة مفصلة عن نشاطاتها.
- وتعد الوكالة المحلية بمثابة الخلية الأساسية لتنظيم سوق العمل، من خلال استقبال طالبي العمل وتسجيلهم، حيث كل طالب عمل بلغ السن القانونية للعمل من حقه الاستفادة من منصب عمل عن طريق الوكالات المحلية للتشغيل الكائنة بمقر إقامته، وتضمن كذلك هذه الوكالات لطالبي العمل تجديد طلبات عملهم وتوجيههم ومرافقتهم وتنمية مهاراتهم، من خلال

(1) المعهد الوطني للعمل، مرجع سبق ذكره، ص 775.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

مساعدهم في إعداد سيرة ذاتية مميزة، وتمكينهم من القدرة على إجراء مقابلة ناجحة، هي كلها أدوار يقوم بها المستشار في التشغيل على مستوى الوكالة المحلية، وهو ما يعرف بالاستشارة في التشغيل، مهام أخرى كذلك يقوم بها المستشار في الشق المتعلق بالمستخدمين أو أرباب العمل، حيث يقوم باستقبال عروض العمل وتسجيلها ومعالجتها ومتابعتها، وكذا التنقيب عن عروض العمل من خلال الزيادات الميدانية للمؤسسات الاقتصادية.⁽¹⁾

*الأجهزة المعتمدة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل:

سعى منها في التخفيف من البطالة وإدماج الشباب الذين لم يتحصلوا على مناصب عمل دائمة إعتدت الوكالة الوطنية للتشغيل على:

• جهاز المساعدة على الإدماج المهني (DAIP):

يعتبر جهاز المساعدة على الإدماج المهني بمثابة سياسة تشغيلية استحدثتها الدولة الجزائرية لفئة خرجي الجامعات، والمعاهد المتخصصة، والشباب الذين لا يملكون تكوين أو تأهيل، واستحدث بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-126 المؤرخ في 19 أفريل 2008،⁽²⁾ وتتكفل بتسييره ومتابعته وتقييمه الوكالة الوطنية للتشغيل بالتعاون مع المديريات الولائية للتشغيل، ويهدف هذا الجهاز لتشجيع كافة النشاطات الرامية إلى ترقية تشغيل الشباب، خاصة عبر برامج التكوين والتشغيل والتوظيف، وللاستفادة من هذا الجهاز ضرورة بلوغ سن المترشح من ثمانية عشرة سنة إلى خمسة وثلاثون سنة، وأن يكون مسجل كطالب عمل مبتدئ، ويملك الشهادات والمؤهلات المهنية لذلك.

كما أن هذا الجهاز موجه لثلاث فئات من طالبي العمل المبتدئين:

- الفئة الأولى: حاملي شهادات التعليم العالي والتقنيين الساميين، خرجي المعاهد الوطنية.
- الفئة الثانية: الشباب خرجي التعليم الثانوي ومراكز التكوين المهني الذين تابعوا تربية مهنية.

- الفئة الثالثة: الشباب بدون تأهيل ولا تكوين

(1) الوكالة الوطنية للتشغيل: « الاستشارة بالوكالة الوطنية للتشغيل » ، دروس تدريب ورسكلة مقدمة لإطارات الوكالة الوطنية للتشغيل بمركز التكوين للوكالة الوطنية للتشغيل، 2016، ص 08-09-10.

(2) المرسوم التنفيذي رقم 08 - 126 المؤرخ في 19 أفريل 2008 والمتعلق: «جهاز المساعدة على الإدماج المهني» ، الجريدة الرسمية، العدد 22 ، 2008، ص 19.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

ولمتابعة إجراءات التصيب على مستوى الهيئات العمومية والخاصة، والمؤسسات الاقتصادية، يستلزم إبرام عقود إدماج بين الهيئة المكلفة بالتشغيل والمستخدم، أو الهيئة المكونة والمستفيد وتأخذ العقود الأشكال الآتية: (1)

- عقد إدماج حاملي الشهادات بالنسبة للفئة الأولى CID.

- عقد إدماج مهني بالنسبة للفئة الثانية CIP.

- عقد إدماج تكوين بالنسبة للفئة الثالثة CFI / CFE.

يياشر المستفيدين وظائفهم لدى المستخدم التابعين له بعد إمضاء عقودهم من طرف المديرية الولائية للتشغيل، في تصريح عن وجود المنصب المالي للمستفيد، فيما يتعلق بالفئة الثالثة ينصب المستفيدون من عقود إدماج، إما على مستوى الورشات ذات المنفعة العمومية التي تبادر بها قطاعات البناء، والاشغال العمومية، والزري، والفلاحة، والغابات، والبيئة، والسياحة والثقافة وكذا الجماعات المحلية، كما يستفيد كذلك من هذا التصيب، نفس الفئة لدى المؤسسات الاقتصادية في إطار عقود تكوين، والتي تهدف إلى انجاز مشاريع ذات منفعة عمومية على مستوى مؤسسات الإنتاج، ولدى الحرفين بصفته كمعلمين لمتابعة التكوين.

أما مدة عقد الإدماج المهني فتحدد كما يلي: (2)

- سنة واحدة قابلة للتجديد مرة واحدة بناء على طلب المستخدم في المؤسسات الإدارية والعمومية.

- سنة واحدة غير قابلة للتجديد في المؤسسات الاقتصادية.

- ستة أشهر قابلة للتجديد مرة واحدة بالنسبة للمستفيدين من ورشات الأشغال المختلفة ذات المنفعة العمومية، وسنة واحدة غير قابلة للتجديد بالنسبة للتكوين لدى الحرفين المعلمين.

كما لا يجب أن يتعدى عدد المستفيدين من الإدماج 15% من عدد العمال الرسميين في المؤسسة في ولايات الشمال والهضاب العليا، و 25% من عدد العمال الرسميين في المؤسسة في ولايات الجنوب، ويمكن للمؤسسات المنشأة في إطار دعم إحداث النشاطات أن تستفيد آليا ومباشرة عند انطلاق نشاطها من تعيين طالبي عمل إثنين مبتدئين بعقود إدماج مختلف الصيغ.

(1) الموقع الإلكتروني لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، مرجع سبق ذكره (أطلع عليه بتاريخ 2019/03/05 على

الساعة 11:52)

(2) المرسوم التنفيذي رقم 08 - 126، مرجع سبق ذكره، ص 21 .

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

أما فيما يتعلق بالتغطية الاجتماعية فيستفيد الشباب المدمجون في إطار عقود إدماج حاملي الشهادات، وعقود الإدماج المهني، والذين يتابعون تكويننا لدى الحرفين المعلمين، من إمتياز التأمينات الاجتماعية، في مجال المرض، والأمومة، وحوادث العمل، والأمراض المهنية، و تم إضافة الشباب المتربصون في الورشات ذات المنفعة العمومية في أداءات التأمينات الاجتماعية، بصدور المرسوم التنفيذي رقم 10-277 المؤرخ في 04 نوفمبر 2010، وكذا ترسيم أجرتهم الشهرية بمبلغ 12000.00 دج، ثم بعد ذلك جاء المرسوم التنفيذي رقم 11-105 المؤرخ في 06 مارس 2011 ليدخل بعض التعديلات الجوهرية على بعض مواد الجهاز سيما المتعلقة بمدة العقد والأجرة والمنح للمستفيدين، فمثلا مدة العقد أصبحت: (1)

-ثلاثة سنوات قابلة للتجديد في قطاع المؤسسات والإدارات العمومية.

-سنة واحدة قابلة للتجديد في القطاع الاقتصادي.

في حين أن عقود المستفيدين من ورشات المنفعة العامة، والمستفيدين من التكوين لدى الحرفين المعلمين لم يطرأ عليها أي تغيير.

أما فيما يتعلق بالمنح والأجور فأصبح يتقاضى المستفيدين من عقود حاملي الشهادات التعليم العالي مبلغ 15000.00 دج قبلما كانت 12000,00 دج، والتقنيين الساميين لم تتغير أي 10000 دج والمستفيدين من عقود الإدماج المهني 8000 دج سواء في المؤسسات العمومية أو الاقتصادية، قبلما كان المستفيدين من عقود هذه الأخيرة 6000 دج فقط، ويحتفظ بجميع الأجور الشهرية كاملة عند التمديد.

ولقد أخذ جهاز المساعدة على الإدماج المهني طابع الوظيفة الرسمية، ولو أن الآليات التي يتم الاستفادة من خلالها من منصب عمل في هذا الإطار توجي بأنه يبقى دائما صيغة من صيغ التوظيف المؤقت، حيث أصدر المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل، تعليمة مفادها قابلية تجديد عقود الإدماج المهني الخاصة بحامي الشهادات CID وعقود الإدماج المهني CIP لدى الهيئات والإدارات العمومية وكذا لدى المؤسسات الاقتصادية العمومية والخاصة بدون تحديد عدد

(1) المرسوم التنفيذي رقم 11-105 المؤرخ في 06 مارس 2011 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 126/08

والمتعلق: «جهاز المساعدة على الإدماج المهني»، الجريدة الرسمية، العدد 14، 2011، ص 25.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

المرات،⁽¹⁾ وهو ما يمثل بالنسبة للمستفيدين من هذا الجهاز بمثابة النقلة في مسارهم المهني، على اعتبار أنهم كانوا سابقا بعد انتهاء مدة عقودهم يواجهون مباشرة إلى البطالة بصفتهم عاطلين عن العمل ومسجلين لدى وكالات التشغيل، ضف إلى ذلك أعطيت لهم الأولوية في الاستفادة منة عروض العمل في الوساطة الكلاسيكية مع احتفاظهم بعقودهم في الإدماج المهني.

• عقد العمل المدعم (CTA):

يعتبر عقد العمل المدعم بمثابة عقد عمل رسمي بمفهوم قانون العمل 90-11 المتعلق بعلاقات العمل، ويدخل في إطار تشجيع توظيف الشباب المدمج لدى المؤسسات الإقتصادية العمومية والخاصة، ويتقاضى الشباب طالبي الشغل المبتدئين في هذا الإطار أجورا طبقا لسلم أجور الهيئة المستخدمة، كما يستفيد المستخدم الذي قام بالتوظيف في إطار عقد العمل المدعم، من امتيازات تتمثل في التخفيض في حصة اشتراك المستخدم لدى الضمان الاجتماعي، فعوض أن يدفع 25%، يدفع:⁽²⁾

- 15 % عند تشغيل طالب عمل سبق له العمل.
- 5% عند تشغيل طالب عمل مبتدئ.
- 2.5% لكل تشغيل في ولايات الجنوب والهضاب العليا.
- كذلك يستفيد صاحب العمل منتخفيات، حيث يستفيد لمدة 3 سنوات من إعانة شهرية تقدر ب 1000 دج لكل توظيف بعقد عمل غير محدد المدة.
- كما أنه هناك إعفاءات من اشتراك الضمان الاجتماعي لكل مستخدم يقوم بتحديد المعارف، والقيام بالتكوين لصالحهم.
- التخفيض في نسبة اشتراك أرباب العمل ب 80 %، ويمكن أن تصل إلى 95 % في الجنوب والهضاب العليا.

من خلال ما سبق يتبين لنا الدور الجوهري الذي تلعبه الوكالة الوطنية للتشغيل في الموازنة بين العرض والطلب في سوق الشغل، وكذا الوساطة بين طالبي العمل وعروض العمل، وفيما

⁽¹⁾التعليمية رقم 09 المؤرخة في 11 فيفري 2015 والمتضمنة: « تجديد عقود الإدماج لحاملي الشهادات والتكوين » الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.

⁽²⁾الموقع الإلكتروني لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، مرجع سبق ذكره (أطلع عليه بتاريخ 2019/03/05 على الساعة 20:34)

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

يتعلق بالأجهزة المعتمدة من طرفها المذكورة سالفًا، فهي أجهزة هدفها التخفيف من نسب معدلات البطالة، أي أن الموظف في إطار الإدماج المهني هو في بطالة مقنعة إلى حين تثبيته في منصب قار ودائم، فبالرغم من التحسينات الأخيرة على جهاز المساعدة على الإدماج المهني كفتح عدد مرات تجديد العقود، وإعطاءهم الأولوية في التوظيف الدائم إلا أنه يبقى إجراء ترقيعي لا غير، ومع ذلك تبقى الوكالة الوطنية للتشغيل مساهمة للبرامج والأجهزة التشغيلية العالمية المعتمدة للتخفيف من نسب البطالة، والتي بلغت مع نهاية سبتمبر 2018 حدود 11.7 %،⁽¹⁾ إذ أن التنصيصات المحققة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل، جزء من هذه النسبة المقبولة إلى حد بعيد.

المطلب الثالث : وظائف المؤسسات التشغيلية في الجزائر

سنتناول في هذا المطلب أهم وظائف المؤسسات التشغيلية في الجزائر، وذلك من خلال الدور لعبته هذه الهيئات في التخفيف من البطالة، كل حسب اختصاصها ومهامها الرامي إلى إنعاش ودعم قطاع التشغيل ككل، ويرجع هذا إلى الراحة الاقتصادية التي شهدتها البلاد، من خلال تقديم قروض تمويلية لتشجيع الإنتاج المحلي القائم على السياسة المنتهجة من طرف الدولة، الداعية لخلق أكبر عدد ممكن من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وبمساهمة المؤسسات التشغيلية في انجاز ورعاية هذه المؤسسات الاقتصادية، وكذا مراقبة أصحاب المشاريع وتكوينهم خاصة فيما يتعلق بمرتزمات المقاولاتية، وكذا مواكبة هذه المؤسسات للفكر الاقتصادي الحديث، الداعي إلى هيكلة مؤسسية للمشروع، الذي يؤدي إلى الزيادة في الإنتاجية، وهو ما يصطلح عليه بالعمل المنتج، والذي يستدعي توظيف أكبر يد عاملة مؤهلة تتماشى والخطط المستقبلية للمؤسسة، تساهم في خلق التوازن في سوق الشغل بين عروض العمل المودعة وطلبات العمل المسجلة.

فعرض العمل من قبل المؤسسة لم يعد يقتصر على العرض المأجور، بل أصبح يشمل فرص المناولة والشراكة مع المؤسسات في إطار الاتجاهات الجديدة نحو تخريج الأنشطة، كذلك طلب العمل المتأاتي من الأفراد لم يعد يقتصر هو أيضا على طلب العمل المؤجّر، بل أصبح

(1). الموقع الإلكتروني للديوان الوطني للإحصاء، <http://www.ons.dz> (أطلع عليه بتاريخ 2019/03/14 على الساعة 19:37)

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

يشمل الرغبة في العمل المستقل وإحداث المشاريع، وما يتبع ذلك من رغبة في التأهيل المناسب والتمتع بالحوافز وبالقروض المسيرة.⁽¹⁾

ولعلّ مفهوم وظائف الهيئات التشغيلية في الجزائر يدعونا للإلمام بجميع الآليات والوسائل المعتمدة للوصول إلى الهدف المنشود ألا وهو تحقيق أكبر عدد من المناصب، وإحداث التوازن في سوق الشغل، حيث أن جميع المؤسسات نجدها تكمل بعضها البعض والشاهد على ذلك الضوابط الإدارية التي تجبرك على الاستفادة من جهاز واحد فحسب، ومن أهم هذه الوظائف نجد:

- أن هذه الهيئات تساهم في تشجيع الاستثمار وروح المقاولاتية، من خلال منح قروض أحيانا بدون فائدة وأحيانا بفوائد رمزية، وهذا لتحقيق أغراض وأهداف اجتماعية كالقضاء على الفقر والبطالة، والاقتصادية كالمساهمة في تشجيع الإنتاج المحلي وخلق الباب أمام الاستيراد.
- تشجيع أرباب العمل على توسيع النشاطات الاقتصادية الرامية لخلق أكبر عدد ممكن من مناصب العمل، من خلال الإعفاءات الضريبية وتخفيض الاشتراكات في الضمان الاجتماعي، كل هذا يساهم في توسيع النشاط والمشروع ككل، وهو ما يضمن لنا توظيف أكبر عدد ممكن اليد العاملة.
- فسح المجال أمام طالبي العمل المبتدئين، وإعطاءهم فرصة دخول عالم الشغل عبر مختلف البرامج التشغيلية، عن طريق التعاقد الإدماجي، وهو ما يكسبهم خبرة في مجال تخصصهم تساهم إلى حد ما في احتمالية توظيفهم في مناصب عمل دائمة وقارة.
- نظام المرافقة والتوجيه لأصحاب المشاريع، من خلال تكوينهم في مجالات أنشطتهم من طرف مختصين في هذا المجال، في كل مراحل المشروع من الانجاز إلى الإنتاج، وفق قواعد وخطط علمية لتقادي الوقوع في فشل المشروع، وهو ما يعكس الهدف مسبقا عوض استحداث أكبر عدد ممكن من المناصب وتحقيق فائض في الإنتاجية، حيث يجد المستثمر نفسه في اتجاه تراجمي.
- العمل على خلق التوازن في سوق الشغل، وتصحيح الاختلالات المتعلقة بين العرض والطلب، وذلك بإجراء دراسة معمقة بين مخرجات الهيئات التعليمية والتكوينية، وموازنتها مع سوق العمل والتي هي في الأصل مدخلات السياسة التشغيلية.

(1) علي قابوسة، يونس الزين، مرجع سبق ذكره، ص 60.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

- الوساطة في سوق الشغل بين طالبي العمل وعروض ، وذلك بتجسيد فكرة الشفافية في التسيير ، وتقديم خدمات نوعية للمتعاملين من منظور إداري رشيد يهدف للقضاء على الفساد الإداري.
- المساعدة الاجتماعية وذلك بإقحام الطبقات الهشة والمحرومة في علم الشغل، ولو كانت عديمة المستوى والتأهيل، وذلك بغية مساعدتهم على توفير أدنى متطلبات العيش من جهة، والمساهمة من جهة أخرى في التحقيق من معدلات البطالة، من خلال اقتحامهم في إنشاء مشاريع مصغرة، وفق برامج أوجدت خصيصا لهم وتحسسيهم بروح المسؤولية والانتماء للمجتمع.
- تكوين الأشخاص ذوي تأهيل محدود ومنحهم فرص لتحسين مستواهم، من خلال بنود واتفاقيات مبرمة في عقود هذه الفئات، وكذا الذين يشغلون مناصب عمل مؤقتة للارتقاء بوظائفهم وولوجهم عالم الشغل النوعي، من خلال الحصول على منصب عمل نوعي ولائق يتمشى ومؤهلاتهم العلمية والعلمية، وذلك عن طريق تدريبهم وصقل مهارتهم وجعلهم يتمشون مع متطلبات سوق الشغل.
- هي جملة من الوظائف تساهم فيها مختلف الهيئات التشغيلية كل حسب اختصاصها وبرامجها، إلا أن هدفها واحد، ألا وهو المساهمة في نمو معدلات التشغيل، حيث كل هيئة تساهم بنسبة محددة وفي النهاية تمنحنا نسبة دقيقة عن معدل الشغل وهذا الأخير من شأنه أن يحدد لنا معدل البطالة وبدقة.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية

سنحاول التطرق في هذا المبحث إلى إبراز الدور الجوهرى لتكنولوجيا المعلومات، وأثرها على الخدمة العمومية انطلاقاً من التركيز على مجموعة من المبادئ والآليات الإدارية، التي من شأنها مكافحة الفساد الإداري من أجل كسب ثقة المواطن بالإدارة، وذلك من خلال ثلاثة مطالب مقسمة كالآتي:

- المطلب الأول: تعزيز الشفافية.

- المطلب الثاني: تجسيد الرقابة الإلكترونية.

- المطلب الثالث: توفير نظم المعلومات.

المطلب الأول: تعزيز الشفافية

سنتطرق في هذا المطلب إلى الدور الجوهرى الذي تلعبه الشفافية في تحسين الخدمة العمومية، بداية سنحاول ضبط مفهوم الشفافية.

حيث عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCED) بأنها «الإفصاح الكامل عن المعلومات المالية في الوقت المناسب وبطريقة مناسبة»⁽¹⁾.

وعرفها كذلك القطاع الحكومي من قبل الأمم المتحدة: «توفير المعلومات حول النشاطات والسياسات والتداول الحر لتلك المعلومات بين المواطنين»⁽²⁾.

وعرفت أيضاً بأنها «إتاحة المعلومات للجمهور عن المعاملات، إضافة إلى الشفافية في عملية اتخاذ القرارات»⁽³⁾.

كما عرفت أيضاً على أنها تسعى «لتوفير المعلومات الدقيقة في مواقيتها، وإفصاح المجال للجميع للاطلاع على المعلومات الضرورية والموثقة»⁽⁴⁾.

بالرغم من تنوع وتعدد التعاريف التي حاولت الوصول إلى جوهر الشفافية، إلا أنه لا يوجد تعريف كامل وشامل للشفافية، وعليه يمكن أن نعرف الشفافية أنها عملية نشر للمعلومات، وعدم

(1) عبد اللطيف مصلح ، محمد عائض : « دور الشفافية في الحد من الفساد الإداري، دراسة ميدانية على الوحدات الحكومية

المدنية البينية » ، مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد 29، 2009، ص 153-154 .

(2) نفس المرجع ، نفس الصفحة.

(3) نفس المرجع ، نفس الصفحة.

(4) أسارة جريو ،نبيل بوفليح: « دور الحكم الراشد في الحد من الفساد المالي والإداري »،مجلة الاقتصاد والمالية لكلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف،المجلد رقم 04 ،العدد 02 ،2015، ص 127.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

احتكارها في جميع المجالات، وهذا حتى تكفل للمواطن معرفة وفهم ما يدور حوله ،حتى يتسنى له المرافقة والمشاركة في عمليات اتخاذ القرارات.

وترتكز الشفافية على أربع مبادئ حتى تكون لها فاعلية وتتمثل في:⁽¹⁾

- إتاحة المعلومات للجمهور، ووفقا لهذا المبدأ يجب أن تكون المعلومات متاحة للجمهور، وأن تكون شاملة وحديثة في الوقت المناسب، كما يجب أن تكون إجراءات الحصول عليها سهلة ومبسطة وأن يكون هناك تبادل حر للمعلومات.

- العلانية، ويقصد بالعلانية أن تقوم الوحدات الإدارية بإعلان خططها، وأهدافها، وسياساتها وإجراءاتها، وموازناتها السنوية، بالإضافة إلى تنفيذ كل أعمالها وأنشطتها بصورة علنية، فضلا عن إعلانها لكافة احتياجاتها ومواردها المادية والبشرية، لاسيما فيما يتعلق بالموارد البشرية والعطاءات والمناقصات وهذا يتطلب وضع آليات مثل النشرات، والإعلانات، والندوات والمؤتمرات، حتى يتمكن المواطن من معرفة ما يجري من أعمال إدارية.

- أنظمة العمل (النصوص القانونية)، إذ يجب وجود أنظمة عمل، وتعليمات إدارية تراعي المصلحة العامة من ناحية، ومن ناحية أخرى تعمل على تبسيط الإجراءات، والأعمال الإدارية، وتقديم أفضل خدمة للمواطن، وحتى يسهم هذا المبدأ في زيادة الشفافية، يجب أن تكون هذه النصوص القانونية وكافة أنظمة العمل المختلفة منشورة ومعروفة لدى الجمهور.

- ووضوح الأدوار والمسؤوليات و الصلاحيات، فتحديد دور كل موظف ومسؤوليته، وصلاحياته، بالإضافة إلى طبيعة العلاقة بين الوحدات الإدارية، من أهم العوامل التي تسهم في تعزيز الشفافية، كما ينبغي أن يتم توزيع الصلاحيات بناء على المسؤوليات، وبطريقة معروفة لدى الجميع في تلك الوحدات الإدارية، مع معرفة حدود صلاحيات كل موظف، بالإضافة إلى الجهة التي تعود إليها هذه الصلاحيات في غياب المسؤول المخول له بها، وعليه تعد هذه العوامل مهمة جدا في تحقيق الشفافية.

يمكن القول أن الشفافية بدون المرتكزات الأربع السالف ذكرها تعد مجرد آلية لدر الرماد في العيون، بمعنى آخر لا يمكن أن تتصور في إدارة عامة كالمرافق العمومية مثلا، تطبيقا للشفافية بدون مراعاة العناصر الأربعة.

⁽¹⁾ عبد اللطيف مصلح ، محمد عائض، مرجع سبق ذكره ، ص 156 .

تعتبر الشفافية في حد ذاتها أداة من أدوات العدالة ، بحيث في ظل توفر المعلومات للجميع وبدون استثناء هو في حد ذاته عدالة، ولا سيما إذا تعلق الأمر في الحصول على الحقوق الأساسية للمواطن، فمثلا الحصول على فرصة التعيين، أو الدراسة، أو مناقصة عامة، وبالتالي فإن توفر المعلومة يؤدي إلى تكافؤ الفرص والمنافسة الشريفة، والعدالة في منح الفرص لمستحقيها. إن التطور الحاصل اليوم في مجال المعلومة وسرعة رصدها، وما بلغته تكنولوجيا المعلومات من دور فعال في إرساء مبادئ الشفافية في مختلف الإدارات والمنظمات العمومية، أدى ذلك إلى ترسيخ الشفافية، كآلية لتحسين الخدمة العمومية وأصبحت وسيلة لا يمكن الاستغناء عنها في محاربة كل أنواع الفساد الإداري، من محسوبية أو رشوة أو استغلال المناصب في سبيل تحقيق غايات خاصة، أو كثرة الاختلاسات وإهدار للمال العام.

إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمراً ضروريا في المواقف العمومية، لتسهيل تقديم الخدمات العمومية للأفراد عن طريق تكنولوجيا المعلومات، من إنجاز وإيصال خدماتها وتقريب الإدارة من المواطن دون تمييز في أداء الخدمة، وهذا ما يؤدي إلى التخفيف من أعباء البيروقراطية، ولا شك أن عصنة الإدارة والمرافق العمومية أدى إلى تسهيل الإجراءات والمعاملات الإدارية، من استخدام شبكة الانترنت، وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والموظفين، إن تحول التعاملات من التقليدية إلى العصرية أدى بذلك إلى تحول نمط التعامل بالأوراق إلى التعامل عن طريق المستندات الالكترونية،⁽¹⁾ مما أدى إلى تحول الموظف نفسه إلى موظف الكتروني، يساعد في تقديم الخدمات دون تكبد عناء إنتقال الأفراد عبر الإدارات، للحصول على بعض الوثائق .

يعتبر الفضاء المعلوماتي محطة لكثير من الموظفين لإشباع رغباتهم في شتى المجالات التي تهمهم، نتيجة التدفق للمعلومات عبر شبكة الانترنت وخدماتها من البريد الالكتروني، والمواقع الالكترونية في مختلف الإدارات العمومية، إذ يستطيع الموظف وهو جالس في بيته أن يرد على استفسارات المواطنين من خلال البريد الالكتروني للإدارة خارج أوقات العمل، كما يمكن للمواطن أن يطلع على قانون جديد أو لائحة أو تعليمة وقتما شاء، نهارا أو ليلا دون الانتظار إلى وقت فتح المرفق أو الإدارة، بواسطة الولوج إلى مواقع الويب الخاصة بكل إدارة.

(1) مختار حماد : «تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية » ، مذكرة شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية بكلية العلوم السياسية والإعلام بجامعة بن يوسف بالجزائر ، 2008 ، ص 79.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

إن المساواة أمام المرافق العمومية أمر ضروري، فالمواطنون متساوون أمام المرافق العمومية ما إن توفرت فيهم الشروط المطلوبة، سواء فيما تعلق بالانتفاع بخدماتها، أما فيما يتصل بتحمل أعبائها وذلك بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية. وحتى لا تكون هذه المساواة نظرية بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات، ينبغي مساعدة الدين لا يستطيعون استخدام الكمبيوتر، أو الدخول إلى الشبكة المعلوماتية، حتى يتمكنوا من الاستفادة من الخدمات المرفقية التي تقدمها الحكومة ، ولا يخرجوا منها بسبب ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية .

إن العمل على تحقيق مبدأ الشفافية بوسائل حديثة متمثلة في تكنولوجيا المعلومات، من أجل تحسين الخدمة ، ومحاولة تقريب الإدارة من المواطن والحرص على إشباع حاجياته ، والتعبير عن الثقة، والرضى على الخدمات المقدمة، حيث عمدت الحكومات إلى إنشاء مراكز داخل المرافق العامة، مثل استحداث مكاتب البيومتری الخاصة بإنجاز بطاقات التعريف وجوازات السفر، وتسهيل معاملة الحصول عليها بواسطة المواقع الالكترونية خاصة في البلديات ، وإنشاء مكاتب الشباك الموحد في الحالة المدنية، قصد التسريع في الحصول على الوثائق بواسطة الشبكة المعلوماتية عبر كامل قطر الوطن دون استثناء.

وفي الأخير نصل أن الشفافية تلعب دورا كبيرا في القضاء على الفساد الإداري، خاصة مع ظهور تكنولوجيا المعلومات أين تتم رصد المعلومة في جميع المجالات ،مما يمكن من سهولة المحاسبة على كل جزئيات المهام المقدمة، عن طريق النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة،⁽¹⁾ وعليه لا يمكن إخفاء المعاملات، أو خدمة جهات معينة دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.

إن الانتقال نحو الخدمة العامة الالكترونية يؤدي إلى بقاء الثقة في المنظمات العامة، والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في الانجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، وهو ما يوفر الجهد والوقت والتكلفة وهذا ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور ومختلف العلاقات

⁽¹⁾ عبد الكريم عشور: « دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر »، مذكرة

شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة منتوري قسنطينة، 2010

ص67.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

البيروقراطية، ولهذا تعطي الإدارات الحديثة مبادرات التحول الإلكتروني أولوية بالغة لتقديم خدماتها للمواطن العادي مباشرة وفقا لمبدأ العميل أولاً.

وفي هذا السياق أدى وجود الحاسوب واستخداماته في عملية تشغيل البيانات إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية التي تميزت بها الإدارات التقليدية، إذ أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحواسيب، إضافة إلى ذلك تحقيق الدقة والثبات في تنفيذ العمليات في جميع الأحوال، إن الارتقاء لمستوى الخدمات العمومية للأفراد أخذ معاني وأبعاد جديدة وفقا للتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعالمية والمحلية، كلها أبعاد تشجع على دور الشفافية في محاربة الفساد الإداري.

المطلب الثاني: تجسيد الرقابة الإلكترونية

سنركز في هذا المطلب عن الدور الجديد للرقابة الإلكترونية، خلافا لما كانت تعنيه الرقابة سالفا، إذ أن الرقابة في اللغة الاعتيادية تشير إلى الإستیاء لدى الكثير من الناس، لما تحمله من معاني اجتماعية غير طبيعية مثل المراقبة والفضول ورصد أخطاء الآخرين ، ولكن الرقابة في الإدارة تمثل إحدى وظائفها المهمة، المرتبطة بضمان تنفيذ الخطط والبرامج المتعلقة بأهداف المنظمة، ومن خلال ذلك فالرقابة هنا تعني عملية مستمرة، لموازنة الانجاز الفعلي مع المخطط والبرامج المتعلقة بالأهداف المسطرة للمنظمة،⁽¹⁾ للوقوف على المعوقات إن وجدت، و اتخاذ القرارات التصحيحية لمواجهتها بعد تشخيص أسباب تلك المعوقات، وهذا التعريف هو الأقرب للرقابة التقليدية حيث تكون موجهة للماضي، لأنها تبدأ بعد التخطيط والتنفيذ للوقوف على ما تم إنجازه مما خطط له، فتلك الرقابة لا تتم إلا بصفة دورية، وهذا يعني أن ليس بالإمكان إجراء تصحيح فوري، حيث يتم التصحيح بعد الوقوف على واقع منجز من الخطة، وتأشير المعوقات إن وجدت، ومن ثم كتابة التقرير بهذا الشأن إلى الإدارة العليا لكي تتولى بدورها إجراء التصحيح المفترض، وهذه العملية تهدر الوقت وتوسع الهوة وتسمح بنشوب معوقات أخرى. وبهذا تتشكل مفاجآت غير محسوبة بشكل خطير، ولذلك أصبحت الرقابة التقليدية عاجزة أو حجر عثر أمام متطلبات الخدمة العمومية، ويمكن التفريق بين الرقابيتين من خلال: (2)

(1) محمد موافق حديدة: إدارة الأعمال الحكومية. الأردن: دار المناهج، 2002 ص 343.

(2) أحلام شواي: «الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه»، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية ،

المجلد 24 ، العدد 04 ، 2016، ص 3401 .

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

- أن الرقابة الإدارية التقليدية تعتمد أساسا في القيام بمهمة الرقابة الرجوع إلى العديد من الوثائق، ومراجعتها لتحديد الوثائق ذات الصلة التي تتمحور حولها الانحراف أو الخلل في العمل التنفيذي، وغيرها من مظاهر الفساد داخل الإدارة، وإجراء العديد من المقابلات مع العاملين، وبالتالي يعتبر هذا العمل هدرا للموارد المادية والبشرية فضلا عن الوقت المطلوب دون التأكد من تحقيق النتائج المؤكدة والدقيقة.

- بينما تقوم الرقابة الالكترونية على استخدام تقنيات المعلومة بأشكالها المختلفة، في عمليات الاطلاع على الوثائق والاتصالات اللازمة لممارسة النشاط الرقابي، ومن أهمها شبكات الحاسب الآلي لتسهيل الحصول على المعلومات، وهذا ما يفعل موضوع الشفافية للأجهزة التنفيذية، وتصبح نشاطات الأجهزة الرقابية قادرة على تحديد مواطن الفساد الإداري، وبالتالي تؤدي إلى السرعة في التصرف باللجوء إلى الإجراءات اللازمة.

مما لا شك فيه أن الرقابة الالكترونية تحقق استخداما فعالا للأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الانترنت، بكل ما تعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آلية، واكتشاف الأخطاء ورصدها تجعل الرقابة الالكترونية تنفرد ببعض الميزات:⁽¹⁾

- الحد من مظاهر الفساد الإداري الذي قد يصدر من جهة الموظفين أثناء قيامهم بأعمالهم من جهة، ومن جهة أخرى المرتكبة في حق طالبي الخدمة العمومية، مثل الرشوة أو التعامل بالمحسوبية.
- تحفيز العلاقات القائمة على الثقة، مما يقلل من تقاعس الموظفين من أداء مهامهم على أكمل وجه.
- الحد من كثرة المفاجآت التي من شأنها خلق المزيد من الفوضى داخل المرافق العمومية، وبالتالي تحول دون القيام بتلبية حاجات المواطنين.
- تقوم الإدارة بتقديم خدمات عامة لمواطنيها، كما تقوم بأعمال وتصرفات في شكل مستندات أو مخرجات، ولكي تكون لهذه الأخيرة الأثر القانوني وضمان الحجية في الإثبات والصفة الرسمية، لا بد أن تحمل التوقيع الالكتروني للمسؤول حتى ينسب له العمل تفاديا لتزوير الوثائق والتلاعب بها داخل الإدارة، أو من أجل استعمالها في الأغراض الشخصية .

⁽¹⁾ يوسف محمد أبو أمونة: « واقع إدارة الموارد البشرية الالكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية » مذكرة شهادة

الماجستير في إدارة الأعمال بقطاع غزة بجامعة غزة بفلسطين، 2009 ص 60 .

إن استعمال تكنولوجيا المعلومات في الإدارات الحديثة يساعد كثيرا في القضاء على بعض ملامح الفساد الإداري، وخاصة فيما يتعلق بالتزوير والرشوة مما يؤثر سلبا على تحسين الخدمة العمومية، وبهذا الأساس تعد تكنولوجيا المعلومات الصمام الذي يمكن من المحافظة على سرية المعلومات فيها المعلومات الحكومية، وسرية الرسائل المرسلة والمعلومات الصادرة من الإدارة وحمايتها بتقنيات التشفير.

أصبح اليوم قضاء معظم الحاجيات في الدول المتقدمة من مشتريات وخدمات عن بعد، سواء كان المواطن في منزله أو في مقر عمله، وهو ما يؤدي إلى فصل مابين الخدمة ومؤديها، ولهذا فإن الجوائر كباقي الدول تعمل إلى الوصول إلى تحقيق هذا المبدأ، وذلك بالاعتماد على الأنظمة المعلوماتية في الأعمال الإدارية في تحسين الخدمة العمومية في الأجهزة الإدارية، ورفع كفاءتها وتعزيز دورها من أجل تحقيق الأهداف المرجوة، ويشمل ذلك من الاستفادة من تراكم المعرفة وتزايد التقدم التقني المرافق لها، قصد توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية مع العمل على تحسين أساليب تقديمها.

المطلب الثالث : توفير نظم المعلومات

انطلاقا من ظاهرة المعلومات التي يتسم بها العصر الحديث، والحاجة الملحة للحصول على المعلومات سواء للفرد أو المنظمة، في إطار مدخل النظام المستخدم في الإدارة المعاصرة، ارتبطت هذه النظم بالمعلومات، وكونت ما اتفق عليه حديثا بنظم المعلومات، وتعددت واختلفت التعاريف حول نظم المعلومات ونذكر منها ما يلي:

- عرفت على أنها: «مجموعة من العناصر والبرمجيات تسمح للأفراد بحيازة ومعالجة وتخزين وإرسال المعلومات».(1)
- وعرفت أيضا : «مجموعة من الإجراءات والوثائق التي تعطي المعلومات المفيدة وتساعد في وظائف التسيير، كما أنها الوسائل المادية والبشرية الضرورية لمعالجة وتخزين وتحويل المعلومات بهدف استغلالها الجيد والصحيح».(2)

(1) صليحة كاريش: « دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة »، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير بكلية

العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرياح بورقلة، 2000 ص 74

(2) نفس المرجع ، نفس الصفحة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

من خلال التعريفين السابقين نصل إلى أن نظم المعلومات هي مزيج من الجوانب المادية والبشرية، إذ يقوم على إرسال المعلومات من مختلف الآلات الكتابية، والناشطة، والحاسبة تعمل على تسجيل وتخزين وترتيب وإرسال المعلومات للأطراف المعنية بشكل كامل، في أداء وتنسيق الخدمات العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المتابعة والمحاسبة على الخدمة العمومية.

بالرغم من المحاسن والمزايا السابقة التي تركتها عند تطبيق الأنظمة المعلوماتية في أداء وتسليم الخدمات للمواطنين، ومما حققت من تطوير وتحسين نوع العلاقة التي تربط بين المواطن والإدارة، فإن التحول المطلق إلى الإدارة الالكترونية بفضل إدخال الأنظمة المعلوماتية لا يخلو من السلبيات، والتي شوهت من مضمون الخدمة العمومية فمن بينها نجد:

-عدم شعور طالب العمل أو الخدمة بالاهتمام والرعاية الشخصية.

-انعدام التفاعل بين طالبي الخدمة ومقدميها، والتباين في الرغبات بين المواطنين الذين يطلبون الخدمة وخاصة في ظل انتشار ما يسمى بالأهمية التكنولوجية.

مع ذلك فإن أنشطة المنظمات الحديثة تركز هذه الأيام على ما يمكن أن نسميه التنسيق الزمكاني، أي إعادة ترتيب العمل وتنظيمه زمانيا ومكانيا، وقد أتاح التقدم الهائل في مجال الأنظمة المعلوماتية مجالا واسعا لتجاوز الزمن والمكان، خلافا لما كان سائدا في أنماط العمل التقليدية، إذ فقدت قدرتها في تخزين المعلومات مثل ما حدث في المصالح المدنية في البلديات، إذ تغير نمط التخزين وأصبح يتم التسجيل في سجلات مواليد رقمية وطنية، وبالتالي الوصول إلى تجاوز نمط عمل الزمان والمكان، وكذا تسهيل طلب شهادة الميلاد من أي بلدية في الوطن.⁽¹⁾

ولهذا فإن استيعاب تقنية المعلومات واستخدامها الأمثل تعتبر من العناصر الحيوية والضرورية للنجاح، وبالتالي الوصول إلى الهدف المسطر ألا وهو تحسين الخدمة العمومية.

مما سبق لابد للهيئات الحكومية أن تعنى بالخطط والاستراتيجيات التي تطور وتحسن نمط الخدمة، فالنظام العالمي يفرض إيقاع سريع وتشابك في المصالح، يستوجب أنظمة إدارية مرنة لا مركزية، بحيث تكون الإدارات المحلية قادرة على المواجهة وخلق ظروف عمل جيدة، وهنا يبرز دور تقنية المعلومات في جعل هذه الإدارات تتغلب على العوائق الإدارية والاجتماعية وحتى الاقتصادية، من حيث زيادة الفعالية والسرعة على المستوى الوطني، وتعزيز الأنظمة

(1) العربي حجام: "دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية-آليات القضاء على المعوقات

البيروقراطية"، رسالة دكتوراه في علم الاجتماع بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة سطيف، 2018، ص 195.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل

المعلوماتية للتواصل بين المواطنين ومراكز اتخاذ القرار، بحيث تبنى الاستراتيجيات والخطط الوطنية على مبدأ من الأسفل إلى الأعلى.

إن تضمين التوجهات والآراء للمواطنين في الخطط الوطنية، وأخذ الخصوصية المكانية بالحسبان يجعل الخطط الوطنية عملية واقعية وفعالة وذات معنى لهم. وفي ذات الوقت يحقق التوافق والانسجام بين إسهامات كل البلديات الأخرى، ضمن المنظومة الوطنية.

إن البلدان والمجتمعات التي تبادر بتوظيف التقنيات الحديثة، سوف تتجح في القضاء على المعوقات البيروقراطية، بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة، وخلق إدارة فعالة قادرة على مواجهة الطلبات المتزايدة للمواطنين.

خلاصة الفصل الأول:

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات إلى حد كبير في عصرنة الإدارة العمومية، وذلك من خلال تجسيدها لتقنيات وتطبيقات حديثة تتميز بالسرعة والدقة والقدرة على المعالجة الآلية للمعلومات، وهو ما أزعج الكثير من الأعباء الإدارية التي أثقلت كاهل المواطن، وحالت دون تلبية حاجاته ورغباته، ولعلّى تفشي الفساد الإداري لأكبر دليل على ذلك في مختلف المرافق العمومية في القطاعات الأخرى، وخاصة قطاع التشغيل مما أدى إلى تدخل الدولة من أجل النهوض بهذا القطاع، بإدخال وسائل حديثة بغية تحسين الخدمات المقدمة، وخاصة في توفير مناصب عمل وإحداث توازن في سوق العمل، وترقية سياستها التشغيلية المتجسدة في مختلف البرامج دون تمييز أو محسوبية، وذلك بإضفاء الشفافية لاسيما الالكترونية منها، من خلال إتاحة الفرصة للمواطن بالاطلاع على جميع معطيات سوق العمل.

الفصل الثاني
سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل
بالجزائر

تمهيد :

بالرغم من الإصلاحات المتتالية التي تشهدها الوكالة الوطنية للتشغيل فيما يتعلق بتنظيم تسير سوق الشغل، وكذا الاستقلالية في التسيير كمرفق عمومي يتمتع بالشخصية المعنوية والإدارية تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، إلا أن قطاع التشغيل في الجزائر لم يصل إلى المستوى المطلوب، من خلال تأثره بعدة عقبات أثرت بشكل أو بآخر على الخدمات المقدمة لطالبي العمل من خلال تفشي الفساد الإداري خاصة الضبابية في توزيع مناصب الشغل، وكذا الآليات غير الواضحة المعتمدة في معالجة طلبات وعروض العمل، وهو ما دفع بالوكالة الوطنية للتشغيل إلى محاولة عصرنه قطاعها، وذلك بالاعتماد على نظم معلومات وبرامج الكترونية حديثة تتماشى والتطور التكنولوجي والإداري، ولعل ابرز وآخر إصداراتها الرقمية الحديثة، برنامج الوسيط الالكتروني الرامي لتقديم خدمات نوعية سواء على مستوى الأداء الداخلي للوكالة، أو الخارجي المتعلق بمتعاملي الوكالة الوطنية للتشغيل. (طالبي العمل، وأرباب العمل).

وسنتناول في هذا الفصل من خلال ثلاثة مباحث مفصلة كالاتي:

-المبحث الأول: البرامج الإلكترونية بالوكالة الوطنية للتشغيل.

-المبحث الثاني: آليات عمل برنامج الوسيط الإلكتروني.

-المبحث الثالث: دور برنامج الوسيط الإلكتروني في ترقية سياسات التشغيل بالجزائر.

المبحث الأول: البرامج الإلكترونية بالوكالة الوطنية للتشغيل

سنسعى في هذا المبحث إلى التعرف على أبرز البرامج الإلكترونية وقواعد المعطيات التي اعتمدتها الوكالة الوطنية للتشغيل، قبل برنامج الوسيط الإلكتروني محاولين بذلك إبراز سلبياتها ونقائصها، وذلك بالتركيز على برنامج الوسيط الإلكتروني، من خلال التعريف به وما أتى به من إضافات على الوكالة الوطنية للتشغيل وقطاع التشغيل بصفة عامة، وذلك بالتطرق إلى ثلاثة مطالب مفصلة كالآتي:

المطلب الأول: البرامج التقليدية لمعالجة سوق الشغل.

المطلب الثاني: برنامج الوسيط الإلكتروني: النشأة، التعريف والخصائص.

المطلب الثالث: الوسيط الإلكتروني كبرنامج لعصرنة قطاع التشغيل.

المطلب الأول : البرامج التقليدية لمعالجة سوق الشغل

اعتمدت الوكالة الوطنية للتشغيل في تسييرها على ثلاث معطيات من شأنها ضبط سوق الشغل،⁽¹⁾ وكذا الموازنة بين طلبات العمل وعروض العمل، وأيضا تقديم إحصائيات دقيقة في كل ما يتعلق بهذا المجال، وتتمثل هذه المعطيات في برنامج المساعد في التشغيل (Assist d'emploi) وبرنامج تسيير جهاز المساعدة على الإدماج المهني (Gestion de DAIP)، وأخيرا التطبيقات المتعلقة بإعداد التقارير الإحصائية.

فقاعدة المعطيات الأولى (Assist d'emploi) تسعى لتسجيل طالبي العمل ومعالجة عروض العمل والمقاربة بينهما ، إلا أن هذا النظام في التسيير لم يرقى إلى المستوى المطلوب وذلك لتخلله عدة نقائص نذكر منها:⁽²⁾

- تكرار المعطيات خاصة عند تسجيل طالبي العمل أكثر من مرة.

- تسجيل طالبي العمل في أكثر من وكالة.

- عدم توفر الحد الكافي من المهن والوظائف.

- صعوبة التنسيق والمتابعة لتحديد قواعد المعطيات.

- التبادل اليدوي لمعطيات مما يؤدي إلى تلفها في بعض الأحيان.

(1) س زيادي: « النظام المعلوماتي الوسيط»، دروس تدريب ورسكلة مقدمة لإطارات الوكالة الوطنية للتشغيل، بمركز التكوين للوكالة الوطنية للتشغيل، 2016، ص 03.

(2) نفس المرجع، ص 04.

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

- لكل وكالة حساب واجد فقط، فبالتالي هو غير مؤمن، وهو ما يشجع بالتلاعب بالمعطيات والمعلومات.

- صعوبة صيانة قواعد المعطيات لتعدد نسخها.

أما بالنسبة لبرنامج تسيير جهاز المساعدة على الإدماج المهني، كقاعدة معطيات ثانية، إذ يسعى للتخفيف من البطالة من خلال العمل على توظيف طالبي العمل أصحاب التأهيل الجامعي، وخرجي المعاهد والتكوين المهني، وحتى الذين لا يملكون مؤهلات مهنية، هو الآخر يقوم على قاعدة معطيات تفتقر للعصرنة التقنية والتسييرية، حيث انه لكل وكالة قاعدة معطيات خاصة بها تقوم بإرسالها دورياً للوكالة الولائية للتشغيل، وهذه الأخيرة تقوم بتجميع جميع المعطيات لترسلها إلى مديرية التشغيل المكلفة بتسيير هذا الجهاز، وهو من شأنه أن يسبب التلف لهذه المعطيات في بعض الأحيان.

فيما يتعلق بإعداد التقارير الإحصائية، فكل وكالة محلية تقوم بإرسال إحصائياتها المتعلقة بطالبي العمل وعروض العمل، وفقا لمختلف المعايير المعتمدة إلى الوكالة الولائية، وهي بدورها تقوم بتجميعها وإرسالها إلى المصالح المتخصصة في المديرية العامة للوكالة الوطنية للتشغيل، فهذه العملية المنتهجة في التعامل بين الوكالات تؤدي إلى غياب الدقة في تحصيل الإحصائيات، واستغراق فترة زمنية لوصولها إلى المركز .

وعليه من خلال ما سبق نصل إلى أن هناك فجوات تقنية وأخرى تنظيمية خلفها النظام التقليدي:

* فتمثلت الفجوات التقنية في:

- تعدد قواعد المعطيات تؤثر على دقة المعلومة المقدمة للحصول على إحصائيات صحيحة.

- لامركزية نظام المعلومات من شأنه عدم تحقيق الأهداف المسطرة والتي تدعو إلى تامين المعلومات وتحديثها.

- تعدد قواعد المعطيات بساهم في إضعاف التسيير النوعي للوكالة الوطنية للتشغيل.

- الافتقار إلى الأنوية والسرعة، يرهن الوصول إلى المعلومة في زمن وجيز.

- المعالجة اليدوية من شأنها خلق ثغرات في المعطيات والبيانات.

* في حين تمثلت الفجوات التنظيمية الوظيفية في :

- أن الموظفين المكلفين بالوساطة في سوق الشغل بالوكالة الوطنية للتشغيل ، كانت مهاراتهم محدودة في التسيير وهذا لنقص الدورات التدريبية والتكوينية في هذا المجال.

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

-نقص المعلومات المتاحة التي تفتقر للدقة والنوعية، من شأنه أن يؤدي إلى ضعف التنسيق بين الجهات الفاعلة في قطاع التشغيل.

-عدم وجود توافق بين الأهداف الموضوعة سلفا، والخدمات المقدمة للجماهير المستهدفة من قطاع التشغيل.

وعليه فالنظام القديم لم يرقى إلى تقديم خدمات متميزة لطالبي الشغل، خاصة لمحدودية مدونة المهن والوظائف، وكذا لما ساد من فساد إداري مقترن بضعف الشفافية، والرقابة، وانتشار الرشوة والمحسوبية، وهذا ما دفع بالدولة الجزائرية الممثلة في شخص الوكالة الوطنية للتشغيل إلى محاولة إيجاد حل وللتطوير وترقية وعصرنة الخدمات المقدمة، وفق برنامج معلوماتي إلكتروني لدعم قطاع التشغيل في الجزائر.

المطلب الثاني: برنامج الوسيط الإلكتروني:النشأة،التعريف والخصائص

• في سنة 2009 قامت الهيئات الوصية عن التشغيل في الجزائر بعقد اتفاقية مع الاتحاد الأوروبي، فيما يعرف بدعم قطاع التشغيل في الجزائر (PASEA)، يهدف هذا البرنامج لتطوير احترافية الأداء لموظفي القطاع ، والتنظيم الوظيفي الهيكلي للوكالة الوطنية للتشغيل، وتعزيز التواصل الخارجي بين الوكالة وجمهورها، بالاستفادة من مختلف الشبكات الاتصالية، وفي سنة 2009 تم عقد اتفاق جزئي إلى غاية 2012 مع خبراء في التشغيل من السويد ،وهذا للاستفادة من تجارب السويد في القطاع، وتخلله تدريب المشرفين على الوكالات المحلية للتشغيل بالجزائر في فن إدارة الأعمال، ولقد تجسد التعاون بين الإسبان والوكالة الوطنية للتشغيل في دعم وتطوير الوحدات المحلية للتشغيل، وكان هذا ما بين 2011-2012، لتمتد الشراكة إلى قطب التشغيل الفرنسي لغرض تقديم الدعم التقني لإعداد المدونة الجزائرية للمهن والوظائف، ومحاولة تكييفها مع البيئة الجزائرية، وتم الانتهاء من هيكلتها في عام 2014،⁽¹⁾ لتكون اللبنة الأساسية لتأسيس النظام المعلوماتي الجديد برنامج الوسيط الإلكتروني والذي يقوم على جملة من التعهدات والاتفاقيات التي تقوم على التكوين المستمر لإطارات الوكالة الوطنية للتشغيل، وهذا للاستخدام الأمثل لهذا البرنامج.

⁽¹⁾Agence National de L'emploi: projet d'appui au secteur de l'emploi (PASEA). ANEM, 2012, p07.

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

وفي الفاتح من مارس 2014 تم إطلاق برنامج الوسيط الإلكتروني في الجزائر، انطلاقاً من الوكالة الولائية للتشغيل بالبلدية، وواصل انتشاره عبر جميع وكالات التشغيل المحلية عبر كافة القطر الوطني، ليختتم تعميمه بولاية ورقلة يوم 07 فيفري 2016؛ وبهذا تكون جميع وكالات التشغيل في الوطن تشتغل ببرنامج الوسيط الإلكتروني.

• ولقد تعددت التعاريف المتعلقة ببرنامج الوسيط الإلكتروني وهذا باختلاف الزوايا التي ينظر منها لهذا البرنامج الإلكتروني، فهناك من اعتبره بأنه نظام جديد يسعى لتحسين الخدمات المقدمة لطالبي العمل، وتوفير اليد العاملة النوعية للمستخدمين، من زاوية أخرى هناك من يعتبر أن برنامج الوسيط الإلكتروني جاء لتصحيح ومعالجة نقائص النظام القديم، من خلال توفير المعلومة الدقيقة في وقت وجيز، وتوثيق جميع العمليات التنظيمية وتخزينها.

تعريف آخر، إذ يرتبط برنامج الوسيط الإلكتروني ارتباط وثيق بالمدونة الجزائرية للمهن والوظائف، والتي هي في شكل بنية شجرية تجمع أربع مستويات⁽¹⁾

- القطاعات وعددها 16.

- المجالات وعددها 87.

- المجالات الفرعية.

- البطاقة الوظيفية أو المهنية وعددها 422.

في إشارة إلى أن مجموعة الوظائف والمهن تضم القطاعات الاقتصادية فقط.

كما يعرف بأن المهن والوظائف هي قلب برنامج الوسيط، والذي هو بدوره قلب الوكالة الوطنية للتشغيل، وللاستغلال الأمثل لهذا البرنامج يتطلب تحسين أداء إدارات الوكالة الوطنية للتشغيل من خلال الحرص على تقديم خدمات نوعية لطالبي العمل والمستخدمين وهو ما من شأنه⁽²⁾ يسمح بتقديم أحسن سوق للشغل.

(1) سليم أمزال، إزابيل بوني وآخرون: المدونة الجزائرية للوظائف والمهن. الجزائر: الوكالة الوطنية للتشغيل، ج 1، 2015،

ص 10.

(2) Naima Bouzidi. Abdelmalek Djellouadji: "Wassit version 1.4.0 nouveauté et amélioration", ANEM, 2018, Algérie p04.

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

ومما تقدم ذكره نستطيع تقديم تعريف مختصر وموجز لبرنامج الوسيط الإلكتروني، والذي هو بمثابة نظام معلوماتي إلكتروني تابع للوكالة الوطنية للتشغيل، يهدف إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في معالجة عروض العمل وطلبات العمل بصفة آلية ودقة متناهية وسرعة في الأداء، وهو ما يؤدي إلى تقديم إحصائيات دقيقة تساهم في ضبط توازن سوق الشغل.

- يتمتع برنامج الوسيط الإلكتروني بالعديد من الخصائص تميزه عن النظام القديم، نذكر منها :

-وجود قاعدة بيانات موحدة أي انه تسمح لطالب العمل أو المستخدمين تسجيل طلبات عملهم أو عروض عملهم في الوكالة الموجودة في مقر سكنهم أو حتى في وكالات التشغيل عبر مختلف الولايات.

-يعتمد برنامج الوسيط على المقاربة الإلكترونية بين عروض العمل وطلبات العمل، وهو ما يسمح بتجسيد أكثر احترافية ونجاعة في عملية المقاربة.

-يستند برنامج الوسيط الإلكتروني على المدونة الوطنية للمهن والوظائف في تحديد ملمح طالب العمل أو في تسجيل عروض العمل.

-يقوم برنامج الوسيط الإلكتروني على المقاربة المحلية والجهوية والوطنية في طلبات العمل مع عروض العمل.

-يقدم لنا برنامج الوسيط إحصائيات أكثر موثوقية ودقة.

-يتميز برنامج الوسيط بالسرية التامة في تأمين المعلومات، بحيث لكل مستشار حسابه الخاص ورقمه السري الخاص.

-يعمل برنامج الوسيط على تسهيل الخدمات المقدمة لطلبي العمل والمستخدمين، من خلال توفير خدمة الوسيط عن بعد.

-السرعة والآنية في معالجة عروض وطلبات العمل.

-تعزيز الشفافية من خلال إتاحة المعلومة عبر كافة الوسائل وشبكات المعلومات خاصة خدمة الانترنت.

-مركزية المعلومة، حيث أن جميع الوكالات يتم تخزين قاعدة بياناتها على مستوى المديرية المركزية للوكالة الوطنية للتشغيل.

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

لقد توالى وشهد برنامج الوسيط عدة إضافات وتحسينات حسب التكيف مع الانشغالات الواردة والمستجدات الراهنة في القطاع.

المطلب الثالث: الوسيط الإلكتروني كبرنامج لعصرنة الوكالة الوطنية للتشغيل

في إطار النهوض بوكالات التشغيل وعصرنتها، والعمل على حسن سيرها وتلبية رغبات وإشباع حاجيات طالبي العمل وكسب رضا هذه الفئة من خلال الخدمات المقدمة، حيث توالى التعليمات الداعمة للاستخدام الأمثل لهذا البرنامج ومحاولة إدراج جميع البيانات والمعلومات فيه بصفة تدريجية وهذا ضمانا للمعالجة الآلية والتخزين.

• صدرت التعليمات رقم 498 لسنة 2016 عن مديرية تنظيم سوق الشغل، الخاصة بالمؤهلين المهنيين لطالبي العمل، ودعت الى ضرورة مرافقة طالبي العمل غير المؤهلين والمسجلين على مستوى الوكالات المحلية للتشغيل، وهذا من اجل تحسين مؤهلاتهم المهنية وتكييفها مع متطلبات سوق العمل، بداية من مرحلة الاستقبال تجنباً لنشوب بعض الاختلافات مع طالبي العمل الموجهين للعروض، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة للمؤسسات المستخدمة لتعزيز مصداقية المرافق العمومية للتشغيل.⁽¹⁾ وهو ما يدعوا إليه برنامج الوسيط الإلكتروني من خلال أهدافه الموضوعية.

• وفي إطار عصرنة وتحديث وكالات التشغيل صدرت التعليمات رقم 05 سنة 2017، والداعية إلى استعمال التقنيات الحديثة عن طريق إحداث مركز حسابات احتياطي، «DATA CENTER» وتعميم استعمال النظام المعلوماتي الجديد الوسيط في نشاط الوكالة الخاص بالوساطة، ثم في هذا الإطار نقل المعطيات الخاصة بتسيير جهاز المساعدة على الإدماج المهني (DAIP) من برنامج المعلومات «GEST DAIP» إلى النظام المعلوماتي «الوسيط» كل هذا يجعل عمليات نشاط الوكالة الوطنية للتشغيل المتعلقة بالوساطة في الإطار الكلاسيكي وجهاز المساعدة على الإدماج المهني (DAIP) وكذلك عقود العمل المدعّمة (CTA) مخزنة ومسجلة بطريقة آلية، وبهذا سوف يتم إدراج جميع قواعد البيانات في النظام المعلوماتي الوسيط بصفة آلية.⁽²⁾

(1) التعليمات رقم 498، المؤرخة في 16 جوان 2016، والمتضمنة: «المؤهل المهني لطالب العمل»، الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.

(2) التعليمات رقم 05، المؤرخة في 25 جانفي 2017، والمتضمنة: «تسيير جهاز المساعدة على الإدماج المهني»، الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

• وفيما يتعلق بتسليم شهادة التسجيل نجد التعليمات رقم 08 الصادرة سنة 2017 ، والتي تنبه إلى ان بعض وكالات التشغيل تتماطل في تسليم شهادة التسجيل، وعليه تدعوا هذه التعليمات بالتأكد على التسليم الآلي لهذه الوثيقة إلى طالبي العمل مباشرة وبصفة آلية، بعد الانتهاء الفعلي من المحادثة والتسجيل، وفي هذا تسهيل وتخفيف الإجراءات الإدارية لمتعاملي الوكالة، وإذا ماتعلق الأمر بتفعيل طلب عمل ملبئ أو ملغى، فلا جدوى من طلب ملف جديد لإعادة تسجيله بل الاكتفاء فقط ببيان يؤكد من خلاله حصول طالب العمل على شهادات، أو مؤهلات علمية أخرى بعد استفادة من تكوين تكميلي، أو خبرة مهنية، أو تغير في المعلومات الشخصية كالحالة الاجتماعية، الإقامة، رقم الهاتف، الخدمة الوطنية....⁽¹⁾

• كما صدرت تعليمات على اثر الاجتماع الذي انعقد بتاريخ 2016/11/18 مع مدراء وكالات التشغيل قام وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي بالتأكيد على ضرورة التقيد بالتعليمات وإعادة تفعيل التعليمات الآتية:

- ضرورة التنسيق على المستوى المحلي وهذا حسب التعليمات رقم 42 الصادرة سنة 2015.
- السهر على الشفافية في تسيير النشاط، خاصة في شقه المتعلق بمعالجة عروض العمل لطالبي العمل، وهذا جوهر التعليمات رقم 62 سنة 2015.
- تطهير قوائم المستفيدين من جهاز المساعدة على الإدماج المهني إلى غاية جوان 2017 كأخر اجل، طبقا للتعليمات رقم 02 سنة 2015 ، ودعت التعليمات رقم 37 الصادرة سنة 2016، إلى:
- توحيد وتعزيز استخدام المدونة الجزائرية للمهن.
- تكتيف الزيارات الميدانية وتفعيل عمليات البحث عن عروض العمل في القطاعين السياحي والفلاحي.

- إلزام ومطالبة الهيئات المستخدمة بإرسال توقعاتهم في التوظيف وفقا للتنظيم المعمول به.⁽²⁾
- إن تسجيل طالبي العمل وفقا لتعليمات رقم 07 الصادرة سنة 2018 ، والتي تؤكد ضرورة الحضور الفعلي لطالب العمل للوكالة، وإجراء المحادثات اللازمة قصد تحديد طبيعة احتياجاته ومؤهلاته

(1) التعليمات رقم 08، المؤرخة في 12 مارس 2017، والمتضمنة: « تسليم شهادة تسجيل »، الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.

(2) التعليمات رقم 60، المؤرخة في 30 نوفمبر 2017، والمتضمنة: « تعليمات وتوجيهات بخصوص توحيد آليات العمل »،

الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

المهنية حسب التنظيم المعمول به لدى الوكالة، وهذا من اجل ضمان مصداقية وفعالية ونوعية الخدمات المقدمة لمتعاملاتها، خاصة منهم المؤسسات المستخدمة وهذه التعليمات تطبق أيضا على المسجلين عن بعد (Inscription en ligne) لتأكيد تسجيلهم كطالبي عمل.⁽¹⁾

• كذلك في إطار مواصلة عصرنة المرافق العمومية خاصة فيما يتعلق بتطهير وتحسين عروض العمل على مستوى قاعدة البيانات بنظام الوسيط، صدرت التعليمات رقم 12 سنة 2018 والتي تدعو الى إطلاق برمجيات الكترونية حديثة، تمكن طالبي العمل من الاطلاع على عروض العمل من خلال الوسيط (EN LIGNE)، أو عن طريق التطبيقات على مستوى هواتفهم الذكية، وبالتالي الاطلاع على عروض العمل على مستوى وكالاتهم المحلية.⁽²⁾

• وتضمنت التعليمات رقم 26 الصادرة سنة 2018، ضرورة التقيد بمعالجة عروض العمل الموزعة من قبل المؤسسات المتعاملة مع وكالات التشغيل المحلية، بالنقاط التالية:

-انتقاء المترشحين المستوفين شروط العرض عن طريق الوسيط وباحترام التسلسل في التسجيل.
-توجيه مترشح واحد (1) بالنسبة للعاملين العاديين فئة خريجي التكوين و التأهيل، وثلاثة (3) مترشحين لكل منصب محدد في عرض العمل الخاص بالفئات الأخرى.⁽³⁾

مما سبق نصل إلأن جل هذه التعليمات تسعى إلى الارتقاء بوكالات التشغيل، من حيث نظام تسييرها ، ومن حيث ضمان تقديم خدمات نوعية لطلبي العمل ، ومن حيث استعمال أو الدعوة الملحة إلى استعمال التكنولوجيا الحديثة لعصرنة هذه الوكالات، والمتمثلة في التوجه إلى تعميم استخدام برنامج الوسيط الالكتروني، وهذا ضمانا لأكثر فعالية ومصداقية وشفافية في تقديم خدماتها وكسب رضا متعاملاتها، سواء من جهة طالبي العمل أو عارضي العمل.

(1) التعليمات رقم 07، المؤرخة في 06 فيفري 2018، والمتضمنة: «عملية تسجيل طالبي العمل» الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.

(2) التعليمات رقم 12، المؤرخة في 04 مارس 2018، والمتضمنة: «تطهير وتحسين عروض العمل المتاحة على مستوى قاعدة بيانات نظام الوسيط» الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.

(3) تعليمات رقم 26، المؤرخة في 17 ماي 2018، والمتضمنة: «توجه المترشحين لعروض العمل»، الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.

المبحث الثاني: آليات عمل برنامج الوسيط الالكتروني

نحاول أن نركز في هذا المبحث على الجانب العملي التطبيقي لبرنامج الوسيط، من خلال شرح الخطوات التقنية التي يقوم عليها هذا البرنامج، وذلك بالتركيز على شقين لتحقيق الموازنة في سوق الشغل، فالشق الأول آلية تسجيل طالبي العمل، والشق الثاني آلية تسجيل عروض العمل، وكذا المقاربة بينهما آليا كذلك، وذلك من خلال تجسيد المعالجة الآلية بكل دقة وسرعة وأنية، وضمان الحصول على إحصائيات دقيقة ومفصلة، وتكريس مبدأ السرية وتأمين الحساب الذي تقوم عليه تكنولوجيا المعلومات، على خلاف النظام القديم القائم على انه لكل وكالة حساب خاص، حيث وفق برنامج الوسيط لكل مستشار في الوكالة المحلية حساب خاص به، كل هذا سنتعرف عليه من خلال ثلاث مطالب

-المطلب الأول: آلية تسجيل طالبي العمل

-المطلب الثاني: آلية تسجيل عروض العمل

-المطلب الثالث: المعالجة والمقاربة الآلية لطلبات العمل وعروض العمل

المطلب الأول: آلية تسجيل طالبي العمل

بعد الحضور الشخصي لطالب العمل وإحضاره ملف التسجيل لإيداعه لدى الوكالة المحلية للتشغيل، بصفتها الخلية الأساسية للوكالة الوطنية للتشغيل، والتي لها اتصال مباشر مع طالبي العمل وكذا عارضي العمل، حيث يحتوي ملف التسجيل المقدم على المؤهلات العلمية والمهنية لطالب العمل، فمن خلالها يقوم المستشار في التشغيل بإجراء محادثة فردية لتسجيل جميع معلوماته في برنامج الوسيط، فبداية ضرورة تسجيل المعلومات المتعلقة بالهوية (Information d'identité) اسم المعني ولقبه ورقم شهادة ميلاده وكذا اسم الأب ولقب الأم واسمها، وتاريخ ميلاد المعني، البلدية والولاية وبلد الميلاد... كل هاته المعلومات يتم الحصول عليها من بوابة الحالة المدنية (Portail état civil) حيث يتم الولوج إليها عن طريق رابط تابع للحالة المدنية، في إطار اتفاق بين الوكالة الوطنية للتشغيل ووزارة الداخلية، وهذا بهدف التخفيف على المواطن في طلب الوثائق الإدارية كشهادة الميلاد مثلا.

بعد ذلك ننتقل الى معلومات الاتصال الخاصة بطالب العمل، (Information de Contact) لتسهيل الاتصال به في حالة وجود عرض عمل يتوافق مع مؤهلاته، ويتعلق بكل من رقم هاتفه الشخصي والمنزلي ورقم الفاكس وكذا عنوانه وبريده الالكتروني، ويتم إدراج الوكالة

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

المنتمي إليها بصفة آلية، من خلال تحديد البلدية والولاية التابع لها، معلومات أخرى (Autre Informations) ، تتعلق بوثيقة الهوية ورقمها وتاريخ ومكان إصدارها، وكذلك تحديد الوضعية العائلية لطالب العمل، وكذا وضعيته تجاه الخدمة الوطنية، من خلال اختيار الحالة التي يتناسب معها، وتتضح أهميته هاته الخانة خاصة عند طلب التسجيل كعون امن، فمن غير المعقول الحصول على منصب عون امن دون أداء واجب الخدمة الوطنية.

معلومة مهمة كذلك وجب تدوينها تتعلق بفئة المعوقين وحقهم في الحصول على منصب عمل أيضا، وفق المرسوم التنفيذي رقم 14-214 في مادته الثانية القاضي بضرورة تخصيص كل مستخدم لـ 01% من مناصب العمل لديه للأشخاص المعوقين بصفتهم كعمال،⁽¹⁾ حيث يتم إدراج نسبة الإعاقة أثناء تسجيل طالب عمل من ذوي الاحتياجات الخاصة، لتعزيز فرصه في الحصول على منصب عمل من ذوي الاحتياجات الخاصة إن وجد.

يكفل برنامج الوسيط لطالب العمل، التسجيل في جميع الوكالات المحلية الوطنية شريطة إدراجه في المخزون الخاص بالوكالة التابعة لمقر إقامته، أي الغرض من هذا الإجراء تسهيل عناء التنقل والرجوع للوكالة الأصلية للتسجيل أو التجديد في حين كان طالب العمل بعيد عن الوكالة التابع لها، وإذا ما تم تغيير مقر إقامته يستطيع تغيير حسابه إلى الوكالة التابعة لمقر الإقامة الجديدة، مع ضرورة إرفاق ذلك ببيان إثبات تغيير الإقامة (Changement d'adresse) ، ومن بين التحسينات والخدمات النوعية التي أدخلتها الوكالة الوطنية للتشغيل على برنامج الوسيط، خدمة إنشاء حساب عن بعد (Crée compte en ligne)، وبما أن البريد الإلكتروني الشخصي لطالب العمل مسجل في معلومات الاتصال، إذ يتم تأكيد حسابه الإلكتروني لدى الوكالة التابع لها، وبإمكانه الاطلاع ومراقبة جميع معلوماته عن بعد بالولوج للموقع الإلكتروني الوسيط عن بعد (Www.elwassitonline.dz).

طريقة ثانية كذلك للتسجيل عن بعد، حيث يقوم طالب العمل بتسجيل نفسه في الموقع الإلكتروني الوسيط عن بعد (Elwassit online) دون الحضور للوكالة المحلية، بعد إتمام عملية

(1) المرسوم التنفيذي رقم 14-214 المؤرخ في 30 جويلية 2014 والمتضمن: «الكيفيات المتعلقة بتخصيص مناصب العمل وتحديد الاشتراك المالي ومنح الإعانات قصد تهيئة وتجهيز مناصب العمل للأشخاص المعوقين»، الجريدة الرسمية، العدد 47، 2014، ص 7-8.

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

التسجيل يجب عليه الحضور لمقر الوكالة لتأكيد حسابه (Validation) من طرف المستشار في التشغيل، وإلا فإن حسابه سيبقى معلقا إلى حين تأكيده.

سنطرق بعد ذلك إلى أهم خطوة في اعتقادي في برنامج الوسيط ، ألا وهي التطرق لتفاصيل ملحق طالب العمل (Détail profil)، إذ أن الملحق هو الرصيد العلمي والعملية من شهادات وخبرة وكفاءة التي يتمتع بها طالب العمل.⁽¹⁾

حيث يتم التعرف على تكوينه ومؤهلاته (Formation et qualification) على غرار مستواه الدراسي ومستوى تكوينه، وكذا درجة إتقانه للإعلام الآلي ... وإذا ما تعلق بتحديد المهنة والوظائف التي تتماشى ومؤهلاته العلمية والعملية، وجب اللجوء إلى المدونة الجزائرية للمهن والوظائف (N.A.M.E (Nomenclature Algérienne Métier et Emploi)، وهذا لاختيار المهنة بدقة ويكون ذلك بالتسلسل من الأعلى إلى الأسفل، باختيار القطاع (Secteur) ويشار إليه بحرف أبجدي فرنسي، ثم المجال (Domaine)، فالمجال الفرعي (Sousdomaine) وأخيرا بطاقة الوظيفة أو المهنة، وتتشكل من ترميز أبجدي عددي وعنوان جامع لمجمل الوظائف التي هي من جنس بطاقة الوظيفة أو المهنة، وكذا مختلف التسميات الوظائف الأكثر استعمالا والأكثر شيوعا، والتعريف بكل وظيفة وشروط الالتحاق بها وشروط ممارستها،⁽²⁾ ومكان العمل والنشاطات والكفاءات القاعدية*، والنشاطات والكفاءات الخاصة*.

⁽¹⁾ س زيادي، مرجع سبق ذكره، ص 10.

⁽²⁾ Ahlem ALLEM, Isabelle BONNET et autres : **Nomenclature algérienne des métiers des Emploi**. partie 01, Algérie: 2017, p10.

*النشاطات القاعدية: هي كل النشاطات المشتركة بين الوظائف المشكلة للبطاقة حسب ترتيب تسلسلي زمني تنفيذي.

*الكفاءات القاعدية: وهي الكفاءات اللازمة لممارسة نشاط أو عدة أنشطة قاعدية حيث تمثل النواة الصلبة للوظيفة أو المهنة .

*النشاطات الخاصة: وهي التي تختص بوظيفة معينة وترتبط بتسمية أو أكثر أو بوضعية عمل خاصة.

*الكفاءات الخاصة: وهي الكفاءات اللازمة والمطلوبة من اجل القيام بنشاط خاص وهي مهارة مرتبطة بشخص دون غيره.

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

وكمثال على ما سبق ذكره :

Installation maintenance Et propreté(D) التركيب والصيانة والنظافة	القطاع
Installation et maintenance(D1) التركيب والصيانة	المجال
Installation et maintenanced'équipementsdeproduction(D13) تركيب وصيانة معدات الإنتاج ووسائل راحة المجتمع	المجال الفرعي
Installation et maintenanceélectronique(D1304) التركيب والصيانة الالكترونية	بطاقة الوظيفة أو المهنة
Technicien supérieur électroniciens de maintenance électronique الالكترونية تقني سامي في الالكترونيات والصيانة	تسمية الوظيفة

المصدر : إعداد الطالبين إستنادا إلى برنامج الوسيط الالكتروني .

فعلى طالب العمل اختيار بطاقة الوظيفة أو المهنة التي تتناسب مع مؤهلاته، سواء العلمية من الدبلوم وشهادات التدريب، أو المهنة من شهادات العمل، وهذا لتحديد الوظيفة بدقة في طلب منصب العمل في نهاية التسجيل.

فأثناء إجراء عملية المحادثة مع المستشار في التشغيل، يعمل هذا الأخير على طرح جملة من الأسئلة يوفرها برنامج الوسيط آليا، تتعلق بالنشاطات والمهارات القاعدية، وكذا النشاطات والمهارات الخاصة المرتبطة بالوظيفة المختارة، فطالب العمل الذي يكون على دراية وإتقان لأغلب النشاطات والمهارات سواء كانت قاعدية، أو خاصة، تكسبه نسبة مئوية أكثر مقارنة بطالب عمل أقل منه معرفة، مؤشر آخر كذلك من شأنه الرفع من حظوظ طالب العمل أثناء عملية المقارنة، ألا وهو طبيعة ونوعية الدبلوم المتحصل عليه، وكذا شهادات التدريب وشهادات العمل لإثبات الخبرة المهنية المكتسبة، ومدى إتقان طالب العمل للغات خاصة الأجنبية منها، كل هاته المعايير تسجل وتوثق في المجال المخصص لها في برنامج الوسيط، آخر خطوة وأهمها في تسجيل طالب العمل ألا وهي تحديد طلب العمل، والذي يتضمن تحديد الوظيفة المختارة بدقة المستوحاة من بطاقة الوظيفة المعينة سلفا، حيث لكل طالب العمل الحق في تسجيل ثلاثة وظائف واحدة رئيسية (Métier principale) والأخرين بديلتين

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

(Métiers alternatifs) ويحتوي طلب العمل كذلك عن نطاق التعويض (portée compensation)، أي مدى قابلية طلب العمل من الاستفادة من عرض عمل خارج المستوى المحلي، قد يكون على المستوى الجهوي أو الوطني، وهي عملية اختيارية وكذا طبيعة العقد الذي يطلبه طالب العمل، هل هو عقد محدد المدة أو غير محدد المدة، كذلك فيما إذا كان في إطار الإدماج المهني يجب توضيحه، كما يتم تحديد التاريخ المتوقع لإلغاء طلب العمل بصفة آلية والمحدد بـ 6 أشهر من تاريخ التسجيل، وقد يكون الإلغاء آلي أي في حالة عدم تجديد الطلب في التاريخ المحدد أو في حالة تنصيب طالب العمل وحصوله على منصب عمل، وقد يكون بطلب من المعني لغرض تغيير الوظيفة، وفي نهاية عملية التسجيل يتحصل طالب العمل على شهادة تسجيل تحمل جميع معلوماته، يتعين عليه تقديمها عند كل حضور إلى مقر الوكالة المحلية للتشغيل.⁽¹⁾

ومع نهاية شهر فيفري 2019، بلغ عدد طالبي العمل النشطين * حوالي 1444328 طالب عمل،⁽³⁾ على المستوى الوطني، مفصلة حسب مستوى التأهيل والجنس، حيث بلغ عدد طلبات العمل النشطة عند الذكور بدون تأهيل 338769 والإناث 77041 أي ما يعادل 29% من العدد الإجمالي، وهو مؤشر يشير إلى أن عدد الذكور الذين لا يملكون تأهيل أكثر من عدد الإناث، في حين بلغ عدد طلبات العمل النشطة عند الأشخاص المساعدين * (personnel d'aide) من جنس الذكور 73405 مقابل 15520 عند الإناث أي بنسبة 06% من العدد الإجمالي، وهو ما يشير إلى زيادة العدد عند الذكور أكثر من الإناث كذلك، وهذا راجع لأن الذكور يملكون شهادات عمل، ويزاولون مختلف الأشغال، وهو ما يجعلهم يحصلون على شهادات مهنية تزيد من حظوظهم في التوظيف، على خلاف جنس الإناث في ذلك، وتراوح عدد طلبات العمل للأشخاص المؤهلين * (personnel qualifié) 353248 بالنسبة لجنس

(1) خطوات تسجيل طالب عمل (لاحظ الملحق رقم 01)

* طالب العمل النشط: هو الذي يملك طلب عمل ساري المفعول.

* طالب العمل غير النشط: هو الذي ليس له طلب عمل ساري المفعول (قد يكون ملبي أو ملغى).

* الشخص المساعد: هو طالب العمل الذي لا يملك أي شهادة علمية لكن لديه شهادات عمل تثبت كفاءته المهنية.

(3) الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل <http://www.anem.dz> (أطلع عليه بتاريخ 2019/03/23 على الساعة 16:35)

* الأشخاص المؤهلين: هم خرجي التكوين المهني والمعاهد الحاصلين على شهادة تقني أو شهادة الكفاءة المهنية أو التحكم المهني.

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

الذكور، و 95325 بالنسبة لجنس الإناث ما يعادل 31% من العدد الإجمالي لطلبات العمل النشطة.

فيما يتعلق بالأفراد ذوي التأهيل العالي* (personnel hautement qualifier) بلغ عدد طلبات العمل للذكور 22664 طلب ، وعند الإناث 10876 طلب ، أي ما يعادل 2% من العدد الإجمالي لطلبات العمل النشطة، أما بالنسبة لطلبات العمل النشطة عند التقنيين السامين (Techniciens superieurs) ذكور فبلغت 43274 طلب، وعند الإناث 39141 طلب، أي بنسبة 6% من العدد الكلي لطلبات العمل النشطة، وأخيرا وصل عدد طلبات العمل النشطة بالنسبة للإطارات والإطارات السامية* (Cadres et cadres superieurs) عند الذكور 142537 طلب وعند الإناث بلغ 232501 طلب، أي بنسبة 26% من العدد الإجمالي لطلبات العمل النشطة.

في ومضة سريعة ومختصرة لما ذكرناه سلفا يتبين لنا أن أعلى نسبة لطلبات العمل النشطة حسب مستوى التأهيل، سجلت عند الأشخاص المؤهلين، فكانت 31% من العدد الإجمالي لطلبات العمل النشطة المسجلة، في حين سجلت أقل نسبة عند الأفراد ذوي التأهيل العالي فقدرت بـ 02% من العدد الإجمالي لطلبات العمل النشطة.⁽¹⁾

النسبة المئوية	طلبات العمل المسجلة			مستوى التأهيل
	المجموع	نساء	رجال	
29%	415810	77041	338769	بدون تأهيل
06%	88925	15520	73405	أشخاص مساعدين
31%	448600	95352	353248	أشخاص مؤهلين
02%	33540	10876	22664	أشخاص ذوي تأهيل عالي
06%	82415	39141	43274	التقنيين السامين
26%	375038	232501	142537	الإطارات والإطارات السامية
100%	1444328	470431	973897	المجموع

الجدول رقم (01): طلبات العمل المسجلة حسب مستوى التأهيل إلى غاية شهر فيفري 2019

المصدر: موقع الوكالة الوطنية للتشغيل www.anem.dz

⁽¹⁾ طلبات العمل المسجلة حسب مستوى التأهيل إلى غاية شهر فيفري 2019 (لاحظ الجدول رقم 01)

* الأفراد ذوي التأهيل العالي: هم الحاصلين على شهادات التأهيل ويملكون خبرة معتبرة في مجال تخصصهم.

* الإطارات والإطارات السامية: هم خرجي الجامعات.

المطلب الثاني : آلية تسجيل عروض العمل

هناك ارتباط وثيق بين الشقين تسجيل طالبي العمل وعروض العمل، حيث أن الواحد منها مكمل للآخر، وهذا لغرض الحصول في نهاية المطاف على الهدف المنشود ألا وهو توجيه طالبي العمل حسب العروض المتاحة والعمل على تنصيبهم.

فبداية أول إجراء نقوم به في هاته العملية عند حضور رب العمل (employeur) أو من يمثله لإيداع عرض العمل (offre d'emploi)، هو ضرورة تسجيل جميع معلومات الهوية المتعلقة برب العمل (Information d'identité de L'employeur)، من اسم المؤسسة ورقمها لدى مصالح الضمان الاجتماعي، وطبيعة المؤسسة، ورقم سجلها التجاري، ورقمها البنكي، وطبيعة نشاطها وإطارها القانوني وعنوانها، وكذا اسم مسؤول المؤسسة وطبيعته، بالإضافة إلى إدراج البريد الإلكتروني للمؤسسة لتقديم خدمة إيداع أو تسجيل عروض العمل عن بعد، هي آلية لا تختلف كثيرا عن خدمة تسجيل طالب العمل عن بعد حيث تتم وفق طريقتين إما عند الحضور الشخصي لرب العمل وتسجيل جميع معلومات المؤسسة بما فيها بريدها الإلكتروني، حيث يقوم المستشار المكلف بإنشاء حساب عن بعد المؤسسة بنقرة على (Cree compte in Ligne) وتأكيد في ذات الوقت (Validation).

أما الطريقة الثانية تتم بولوج رب العمل لموقع الوسيط عن بعد، WWW.Elwassit و online.dz وتسجيل جميع المعلومات الخاصة بالمؤسسة، بما فيها البريد الإلكتروني، لكن يجب عليه الحضور إلى مقر الوكالة لتأكيد حساب المؤسسة، فبهذه العمليات المذكورة يتم حجز رقم المؤسسة أو صاحب العمل (Numéro Employeur) في برنامج الوسيط الإلكتروني، الخطوة الموالية يقوم المستشار بفتح عرض عمل (Crée une offre) من خلال تفاصيل العرض الوارد كتابيا المتعلق بالمنصب المطلوب، والشروط المطلوبة لشغل هذا المنصب الخ، وهو ما يعرف بمعلومات العرض (information de l'offre)، وتحتوي على تاريخ التسجيل، والمتابعة ونهاية صلاحية العرض، وكذا مستوى التأهيل المطلوب وطبيعة العقد وعدد المناصب المطلوبة، فعرض العمل يحتوي على منصب أو عدة مناصب مع ضرورة تحديد المنصب بدقة، من خلال اختياره من المدونة الجزائرية للمهن، والتي تحمل نفس المواصفات المشار إليها في مرحلة تسجيل طالبي العمل، كما أن هاته الإجراءات يستطيع رب العمل المالك لحساب عن بعد، فتح عرض عمل عن بعد، دون الحضور الشخصي للوكالة.

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

وضمننا لشفافية أكثر لعروض العمل المتاحة، بإمكان المستشار مشاركة عرض العمل في موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك، وهذا بالنقر على تقنية المشاركة (Partager)، حيث يتم مشاركة العرض في حساب الفايسبوك الخاص بالوكالة المحلية، ومنه يتم التعرف على تفاصيل العرض.

يتم تحديد النشاطات والمهارات القاعدية منها والخاصة للوظيفة المطلوبة، من خلال الولوج لصفحة كفاءات الوظيفة (Compétences metier)، وهذا استنادا للشروط المطلوبة لشغل الوظيفة وكذا بطاقة المنصب (Fiche de poste) المرفقة بالعرض، لتحديد الوظيفة بدقة في المدونة الجزائرية للمهن، وتسهيل عملية المقاربة الآلية لطالبي العمل، وهذا دون إهمال إدراج الدبلوم المطلوب واللغات المتقنة لشغل هذا المنصب، ومعايير أخرى (Autre critère) إن وجدت، كإتقان الإعلام الآلي، وتوفر رخصة السياقة، وأداء الخدمة الوطنية، وتحديد السن المطلوب كل هاته الإجراءات هي بمثابة معالجة آلية لعروض العمل الواردة وفق برنامج الوسيط الإلكتروني.⁽¹⁾

ومع نهاية شهر فيفري 2019 دائما كآخر شهر إحصائي متوفر بلغ عدد عروض العمل المسجلة حسب قطاع النشاط، والقطاع القانوني حيث سجلنا في القطاع الصناعي (industrie) 2593 عرض،⁽²⁾ في المؤسسات الاقتصادية العمومية و 9544 في المؤسسات الخاصة الوطنية، و 995 عرض في المؤسسات الخاصة الأجنبية، أي بنسبة 32% من العروض الإجمالية المسجلة.

وفي قطاع البناء والأشغال العمومية، (BTPH) تم تسجيل 2122 عرض عمل في المؤسسات العمومية، و 7913 عرض عمل في المؤسسات الخاصة الوطنية و 1818 عرض عمل في المؤسسات الخاصة الأجنبية أي ما يعادل 29% من العدد الإجمالي للعروض المسجلة. في حين في قطاع الزراعة (Agriculture) تم تسجيل 551 عرض في المؤسسات الاقتصادية العمومية، و 464 في المؤسسات الخاصة الوطنية، و 49 في المؤسسات الأجنبية، أي بنسبة 3% من العروض الإجمالية المسجلة، وفي القطاع الخدمات (Service) تم تسجيل 2650 عرض في المؤسسات الاقتصادية العمومية، 12103 عرض في المؤسسات الخاصة الوطنية، و 326

(1) خطوات تسجيل عرض عمل (لاحظ الملحق رقم 02)

(2) الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل، مرجع سبق ذكره.

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

عرض في المؤسسات الخاصة الأجنبية، أي بنسبة 37% من المجموع الإجمالي للعروض المسجلة، ولعلها أعلى نسبة لعروض العمل المسجلة سجلت في هذا القطاع (الخدمات) وهذا لمدى حيوية هذا القطاع مقارنة بالقطاعات الأخرى، فمعظم المؤسسات الاقتصادية وخاصة الخاصة منها تسعى لتقديم الخدمات للمؤسسات الكبرى على غرار مؤسسات النفط مثلا، من خدمات النقل، والفندقة، والنظافة، والأمن، وهو ما يجعلها تطلب أكبر عدد ممكن من العمال والموظفين لتلبية احتياجاتها من اليد العاملة وإرضاء الزبائن التابعة لهم.

في حين تم تسجيل أقل نسبة في قطاع الزراعة، والمقدرة 3% نظرا لقلة عدد هذه المؤسسات في حد ذاتها، وقلة عروض عملها وعزوف أرباب العمل عن الاستثمار في هذا القطاع.⁽¹⁾

النسبة المئوية	المجموع	خاص اجنبي	خاص وطني	عمومي	القطاع القانوني قطاع النشاط
32%	13132	995	9.544	2.593	الصناعة
29%	11853	1818	7913	2122	البناء والأشغال العمومية
03%	1064	49	464	551	الفلاحة
37%	15079	326	12103	2650	الخدمات
100%	41128	3188	30024	7916	المجموع

الجدول رقم 02: عروض العمل المسجلة حسب القطاع القانوني وقطاع النشاط الى غاية 28 فيفري 2019

المصدر : موقع الوكالة الوطنية للتشغيل www.anem.dz

(1) عروض العمل المسجلة حسب القطاع القانوني وقطاع النشاط الى غاية 28 فيفري 2019 (لاحظ الجدول رقم 02).

المطلب الثالث: المعالجة والمقاربة الآلية لطالبات العمل وعروض العمل

هي أهم مرحلة أو خطوة في برنامج الوسيط الإلكتروني، على اعتبار أنها تحصيل حاصل للآليتين السابقتين، فعملية المقاربة تقترن بتوجه طالبي العمل حسب العروض المتاحة، ومحاولة تنصيبهم (Tentative de placement)، والذي هو في الأصل جوهر وهدف كل وكالة محلية، و الوكالة الوطنية للتشغيل ككل، من خلال تنصيب أكبر عدد ممكن من طالبي العمل ومنه محاولة التخفيف من ظاهرة البطالة.

استنادا لجملة من المعايير المتعلقة بطالبي العمل المخزنة سلفا في شق تسجيل طالبي العمل، فيما يتعلق بملح طالب العمل وكذا النشاطات والمهارات التي يتمتع بها، وبمعالجة آلية دقيقة لعرض العمل المتاح، يتم الربط بين الآليتين بالنقر على عملية الربط (Rapprochement)، وفي زمن وجيز يعرض على نفس الصفحة جميع طالبي العمل الذين هم على علاقة بعرض العمل بنسب مئوية متفاوتة، وتحليل تفاوت هاته النسب يرجع إلى عدة اعتبارات نذكر منها:

-مدى توافق المهنة المطلوبة من طرف طالب العمل مع المنصب المطلوب في العرض.

-النشاطات والمهارات، خاصة المهارات الخاصة التي أقر طالب العمل أنه يتقنها ومدى

توافقها مع خصائص وشروط شغل المنصب، لها دور في تحديد النسب المئوية لطالبي العمل.

-مدى توافق الخبرة وشهادات التكوين لطالب العمل، مع الخبرة المطلوبة لشغل المنصب، له

تأثير كذلك في رفع النسبة المئوية لطالب العمل.

-معايير أخرى كذلك كمعيار السن المطلوب في عرض العمل، ومدى إتقان طالب العمل

للإعلام الآلي، ورخصة السياقة، وأداء طالب العمل للخدمة الوطنية تساهم كلها في رفع النسب

المئوية لطالب العمل، حسب ما يتوفر عليه، وحسب ما هو مطلوب من شروط تولي المنصب

المعروض.

وفي حالة عدم وجود طالبي عمل في المخزون الكلي للوكالة المحلية تتوافق مؤهلاتهم مع

منصب العمل، وهذا عند ظهور القائمة صفرية، أو القائمة لاتتماشي وشروط المنصب المعروض،

يتم الرجوع إلى تفاصيل العرض (Détail d'offre) وتوسيع مجال العرض من محلي إلى إقليمي

(جهوي)، فوطني (Loca, Regional, National) فيما يعرف (Portée Compensation) أي فتح

نطاق العرض، فإذا كان جهوي، يتم عرض قائمة الولايات الجهوية واختيار ولاية معينة وتحديد

وكالة أو أكثر التابعة لتلك الولاية، حيث يتم ربط جميع طالبي العمل الذين لهم علاقة بعرض

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

العمل، والذين تكون طلبات عملهم مفتوحة على المستوى الجهوي أو الإقليمي فيما يعرف بنطاق طلب العمل المذكور سالفا مع الاحتفاظ بانتماءاتهم لوكالاتهم الأصلية.

نفس الإجراء يتم الأخذ به في حالة عدم وجود طالبي عمل مؤهلين على المستوى الإقليمي، فيتم توسيع نطاق العرض إلى المستوى الوطني، بعد الاطلاع على قائمة طالبي العمل المرتبطة بالعرض وفق تسلسلي رقمي يقوم من أعلى نسبة مئوية إلى أقلها، حيث يتم استدعاء ثلاثة طالبي عمل الأوائل بالنسبة للمناصب السامية، أما بالنسبة للمناصب العادية أي المناصب الخاصة بفئة عديمي التكوين والتأهيل فيتم استدعاء طالب عمل واحد لكل منصب.

ويكون الاستدعاء عن طريق الهاتف أو البريد العادي، أو الإلكتروني، أو عن طريق رسالة نصية قصيرة،* فبعد حضور طالب العمل للوكالة المحلية للتشغيل، يعرض عليه منصب العمل وامتيازات المنصب، واسم المؤسسة، وطبيعة نشاطها وفي حالة رفضه يتم تعويضه بطالب العمل الموالي، وفي حالة قبوله لمنصب العمل يتم توجيهه في قائمة اسمية مع المترشحين الآخرين، في بيان توجيه يحمل معلومات قائمة المترشحين الموجهين (Liste des Candidats Orientée) كما تحتوي على معلومات المستخدم، وعرض العمل وهذا وفق تاريخ محدد متفق عليه مع رب العمل، كتاريخ إجراء الفحص المهني، وعند إجراء الفحص المهني للمترشحين وظهور نتيجة الفحص والتي ترسل للوكالة المحلية فيما بعد أو من خلال بيان رسمي يقدم للمترشح من طرف المؤسسة، يقوم المستشار المكلف بمتابعة العرض بتوثيق النتيجة، إما مترشح مقبول (Retenue) ليباشر مهامه في منصب عمله، أو غير مقبول (Non Retenu)، أو رافض للعرض (Offre Refusé) مع ضرورة تحديد سبب الرفض، وبإستطاعة المؤسسة إلغاء العرض أو تعليقه لأسباب تتعلق بتسييرها الداخلي مع ذكر سبب التعليق أو الإلغاء، والهدف من هذه العملية هو تنصيب أكبر عدد ممكن لطالبي العمل كهدف جوهري للوكالة الوطنية للتشغيل على غرار دورها الذي يتجلى في الوساطة بين طالبي العمل و أرباب العمل.²

* يتم استدعاء المترشحين في الوقت الراهن عن طريق البريد العادي أو الاتصال بهم بالهاتف في حين طالبي العمل المفقّلين لخدمة الوسيط عن بعد تصلهم إشعارات إلى بريدهم الإلكتروني، وتبقى أفاق الوكالة في اعتماد بعث رسائل نصية قصيرة مستقبلا.

² المعالجة والمقاربة الآلية لطلبات العمل وعرض العمل (حظ الملحق رقم 03).

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

حققت الوكالة الوطنية للتشغيل على المستوى الوطني إلى غاية شهر فيفري 2019، عدد معتبر من التتبعيات المفصلة على حساب قطاع النشاط والقطاع القانوني، حيث في قطاع الصناعة حققت 1751 منصب عمل، وفي القطاع الاقتصادي العمومي و 7.702 منصب عمل في القطاع الخاص الوطني، و 734 منصب عمل في القطاع الخاص الأجنبي، أي بنسبة 33% من العدد الإجمالي للتتبعيات المحققة، وفي قطاع البناء و الأشغال العمومية بلغ عدد التتبعيات في القطاع الاقتصادي العام 1542 منصب عمل، و 6010 في القطاع الخاص الوطني، 1341 في القطاع الخاص الأجنبي ما يعادل نسبة 29% من العدد الإجمالي للتتبعيات، في حين في قطاع الزراعة فقد وصل عدد التتبعيات في القطاع الاقتصادي العام 378 منصب عمل، و 428 منصب عمل في القطاع الخاص الوطني، و 12 منصب عمل في القطاع الخاص الأجنبي، أي نسبة 3% من العدد الكلي للتتبعيات، وبلغ عدد التتبعيات في قطاع الخدمات في القطاع الاقتصادي العام 1475 منصب عمل، وفي القطاع الخاص الوطني 9187 منصب عمل، وفي القطاع الخاص الأجنبي 237 منصب عمل، أي ما قيمته 35% من العدد الإجمالي للتتبعيات الكلية.⁽¹⁾

النسبة المئوية	المجموع	خاص أجنبي	خاص وطني	عمومي	القطاع القانوني قطاع النشاط
33%	10187	734	7702	1751	الصناعية
29%	8893	1341	6010	1542	البناء والأشغال العمومية
03%	818	12	428	378	الفلاحة
35%	10899	237	9187	1475	الخدمات
100%	30797	2324	23327	5146	المجموع

الجدول رقم 03: التتبعيات المحققة حسب القطاع القانوني وقطاع النشاطات الى

غاية 28 فيفري 2019

المصدر : موقع الوكالة الوطنية للتشغيل www.anem.dz

(1) التتبعيات المحققة حسب القطاع القانوني وقطاع النشاطات الى غاية 28 فيفري 2019 (لاحظ الجدول رقم 03).

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

وبما أن التنصيبات المحققة هي تحصيل حاصل للعروض المسجلة والمودعة، فإن هذه الأرقام والنسب لا تختلف عن القيم السالفة لعروض العمل، حيث يتضح أن قطاع الخدمات هو المهيمن في تحقيق أكبر عدد من التوظيف، ما يعادل نسبة 35% من النسبة المئوية الكلية للتنصيبات، وهذا لتوسع هذا القطاع وحاجته الدائمة لمناصب العمل ، وتوظيفه لطالبي العمل باستمرار على خلاف قطاع الزراعة الذي يشهد فيه التوظيف تذبذبا من خلال قلة الاستثمار في هذا المجال ،ومنه قلة عروض العمل ،والذي ينتج عنه قلة التنصيبات المحققة.

- أما فيما يتعلق بالتنصيبات المحققة في جهاز المساعدة على الإدماج المهني Dispositif d'aide à l'insertion professionnelle (DAIP) إلى غاية شهر فيفري 2019، بلغ عدد عقود العمل الممضاة بالنسبة لجهاز المساعدة على الإدماج المهني (DAIP) 253 عقد، من فئة حاملي الشهادات Contrats insertion diplômé (CID) في حين بلغ عدد عقود العمل الممضاة لإدماج المهنيين Contrats insertion professionnelle (CIP) 374 عقد، وبلغ عقود تكوين الإدماج Contrats formation insertion (CFI) 284 عقد.

وعلى أساس قطاع النشاط دائما في جهاز المساعدة على الإدماج المهني نجد انه لدينا 412 عقد، في القطاع الإداري و 499 عقد، في القطاع الاقتصادي، ومجموعهما 911 منصب محقق في الإدماج المهني ككل.

وفيما يخص التنصيبات المتعلقة بإدماج العمل المدعم Contrats travail aidée (CTA) فقد بلغ عدد العقود الممضاة لفئة حاملي الشهادات (CID) 560 عقد، و 287 عقد بالنسبة لفئة إدماج المهنيين (CIP) ،في حين بالنسبة لعقود تكوين الإدماج (CFI) فقد بلغت 26 عقد ممضي ،

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

وقد راعى العدد الإجمالي بـ 873 عقد ممضي في صورة مناصب عمل محققة في إطار ادماج العمل المدعم (CTA).⁽¹⁾

المجموع	عقود تكوين ادماج CFI	عقود ادماج المهنيين CID	عقود حاملي الشهادات CID	العقود الصيغ
911	284	374	253	جهاز المساعدة على الادماج المهني DAIP
	القطاع الاقتصادي		القطاع الإداري	
	499		412	
873	CFI	CIP	CID	عقود العمل المدعم CTA
	26	287	560	

الجدول رقم 04: التنصيبات المحققة في إطار جهاز المساعدة على الإدماج المهني إلى غاية 28 فيفري 2019.

المصدر: موقع الوكالة الوطنية للتشغيل www.anem.dz

فكل هاته المؤشرات والمعطيات الإحصائية من شأنها خلق الموازنة في سوق العمل بين العرض والطلب والمساهمة في التخفيف من البطالة والتي بلغت إلى غاية سبتمبر 2018 حدود 11.07% كما ذكرنا سالفاً.²

⁽¹⁾ التنصيبات المحققة في إطار جهاز المساعدة على الإدماج المهني إلى غاية 28 فيفري 2019 ، (لاحظ الجدول رقم 04)

⁽²⁾ الموقع الإلكتروني للديوان الوطني للإحصاء، مرجع سبق ذكره.

المبحث الثالث: دور برنامج الوسيط الالكتروني في ترقية سياسات التشغيل في الجزائر

لقد ساهم برنامج الوسيط الالكتروني في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل، وذلك باعتماده على جملة من المؤشرات والمعطيات والمعايير النوعية التي جاءت على أعقاب التطبيقات السابقة، التي لم ترقى إلى المأمول في كسب رضى الزبائن والمتعاملين، وكثرة الانتقادات الموجهة للتطبيقات الكلاسيكية المعتمدة آنذاك، ولهذا عمدت الجهات الرسمية إلى إيجاد حلول آنية للنهوض والرقى بقطاع التشغيل، وإضفاء خدمات نوعية لتحقيق مزيد من الشفافية، وكذا تكريس مبدأ الرقابة الالكترونية، لدعم سياسات التشغيل في الجزائر.

المطلب الأول: الرقابة الالكترونية

تعد الرقابة الالكترونية وسيلة لمحاربة الفساد بطرق واليات الكترونية حديثة، تساهم إلى حد بعيد في تحسين الأداء الوظيفي على المستوى الداخلي للوكالة المحلية للتشغيل، وكذا على المستوى الخارجي، إذ تتجلى في دور برنامج الوسيط الالكتروني في محاربة التسجيل في أكثر من وكالتين، خلافا لما كان سائد في السابق حيث كان طالب العمل بإمكانه التسجيل في وكالتين أو أكثر، وذلك لانعدام التوحيد والتنسيق بين قواعد المعطيات اللامركزية للوكالات المحلية للتشغيل وهو ما من شأنه أن يؤدي إلى عدم الضبط الحقيقي لتسجيلات طالبي العمل وهذا ما يؤثر سلبا على دقة الإحصائيات المقدمة، زيادة على ذلك تغشي الرشوة و المحسوبية لغرض التسجيل في الوكالات التي تحتوي على عروض عمل نوعية، ولاحتواء هذه الفجوات يتطلب اعتماد وسائل رقابية الكترونية حديثة للكشف عن طالبي العمل المزدوجي التسجيل، بحيث أن أي طالب عمل يملك رقم تسلسلي خاص محجوز على المستوى الوطني في برنامج الوسيط ومعلومات شخصية تتعلق بالحالة المدنية له، فبمجرد محاولة التسجيل في وكالة ثانية يبعث برنامج الوسيط برسالة نصية يقر فيها بأن هذه المعلومات مسجلة من قبل ويوضح اسم الوكالة التي تم فيها التسجيل للأول مرة.⁽¹⁾

¹ صورة توضح التسجيل في وكالتين، (لاحظ الملحق رقم 04)،

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

وهذا ما قرره المستشار الرئيسي في التشغيل بالوكالة المحلية للتشغيل بالمقارن أثناء المقابلة التي أجريت معه المحددة بالتاريخ والزمان،⁽¹⁾ إلا أن هذه الآلية يشوبها نوع من النقد فمثلا بما أن القوائم بعملية التسجيل يفتقر للموضوعية في اغلب الأحيان بإمكانه الإبقاء على اسم ولقب طالب العمل، مع إضافة له بعض التغيرات الجزئية التي لا تخل بمعلوماته الشخصية، فبهذا يكون طالب العمل قد استفاد من تسجيلين بصفة آلية.

أما على مستوى التوثيق والتخزين، فيقوم برنامج الوسيط على توثيق جميع عمليات التسجيل والمعالجة، فعند وقوع أي إجراء لا يتوافق مع القواعد التنظيمية المعمول بها تقوم الجهات المختصة في المديرية العامة للوكالة الوطنية للشغل بالكشف والتحقيق الكترونيا، وذلك من خلال فك شفرة الترميز المتواجد بوثيقة التسجيل أو بيان التوجيه، وهذا لتحديد هوية من قام بالعملية في أي وكالة؟ وفي أي جهاز؟ وتاريخ والزمن الذي حدث فيه الخل.

كما تتجسد الرقابة الالكترونية في تحديد هوية المستخدم الذي قام بعملية التسجيل، والمعالجة من خلال امتلاك كل مستخدم لرقمه السري القابل للتغيير من طرفه إن شك في تسريبه، حيث يتبين اسم المستخدم على الوثيقة المنجزة، سواء كانت شهادة تسجيل، أو بيان توجيه وهذا للحفاظ على شرعية الوثيقة المستخرجة، وهو ما ينجر عنها آثار قانونية من طرف الجهات المختصة لدى المديرية العامة إذا كانت هذه الوثائق لا تتطابق مع المعايير القانونية التنظيمية.⁽²⁾

ومن هنا نصل الى أن برنامج الوسيط الالكتروني ساهم في تعزيز الرقابة الالكترونية المركزية للكشف عن الأخطاء والتجاوزات، أما فيما يتعلق بالتخزين فكل عمليات الإدارية مخزنة في برنامج الوسيط على مستوى المصلحة المختصة بالإدارة المركزية، يتم الرجوع إليها متى دعت الضرورة لذلك.

إلا أن هذه العملية تفتقر للوضوح، إذ أن من قام بعملية تسجيل طالب العمل والذي قام بتجديد طلب عمله تحسب الوثيقة باسم المستخدم الذي قام بعملية التجديد، والشاهد في هذه الحالة هو الرجوع دوماً إلى المصدر لمعرفة من قام بعملية التسجيل، ألا وهي المصالح المختصة للمديرية العامة.

(1) مقابلة مع المستشار الرئيسي في التشغيل بالوكالة المحلية للتشغيل بالمقارن بتاريخ 2019/04/04 على الساعة 11:47،

(لاحظ الملحق رقم 06)

(2) صورة توضح التوثيق وتحديد هوية المستخدم، (لاحظ الملحق رقم 05)

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

في إطار الروابط المفيدة بين الوكالة الوطنية للتشغيل والإدارات الشريكة في التسيير لتجسيد الرقابة الإلكترونية يتم التعرف على طالب العمل إذا ما كان منتسب للضمان الاجتماعي أم لا، من خلال الولوج الى بوابة وزارة العمل و التشغيل والضمان الاجتماعي، وهذا لإمكانية تسجيله كطالب عمل أم لا، وهذا ما يتنافى مع حق طالب العمل في تحسين وضعيته الوظيفية وهو ما جسدهتته المقابلة التي كانت مع طالب عمل حاصل على شهادة الماستر في الميكانيك الطاقوية المحددة بالتاريخ والزمن، إذ أنه منتسب للضمان الاجتماعي كعامل عادي ويسعى للاستفادة من منصب عمل في حدود مؤهلاته وتخصصه.⁽¹⁾

رابط آخر من الروابط المفيدة الظاهرة على الصفحة الرئيسية لبرنامج الوسيط الإلكتروني التي تشير إلى مراقبة المستفيدين من جهاز المساعدة على الإدماج المهني، حيث ليس بمقدور من استفاد من عقد إدماج مهني في السابق أن يستفيد مرة ثانية من هذا الجهاز، وهذا راجع لاستحالة تسجيل معلوماته حتى وان استمرت المحاولات عدّة مرات بإرسال رسالة نصية تحذر من الاستمرار في ذلك.

في نطاق الرقابة الإلكترونية اللامركزية لتحسين الأداء الوظيفي للموظفين، يقوم رئيس الوكالة المحلية بالاطلاع على أداء كل مستشار وتقييم أدائه الفردي المحقق بلغة الأرقام، وتتم الرقابة الإلكترونية المركزية على الوكالات المحلية من خلال تعزيز روح المنافسة بين الوكالات، حيث يتم الإعلان كل شهر عن الوكالة النموذجية الرائدة في التنسيبات.

مما سبق ذكره نصل إلى أنّ برنامج الوسيط الإلكتروني يعمل على تجسيد الرقابة الإلكترونية لضمان التسيير الجيد لوكالات التشغيل، والعمل على دعم وترقية قطاع التشغيل.

المطلب الثاني: الشفافية الإلكترونية

لقد أضفى برنامج الوسيط الإلكتروني شفافية بالغة لاسيما في معالجة عروض العمل، وكذلك من خلال عرض النسب المئوية المتفاوتة لطالبي العمل في شكل تسلسلي من أعلى نسبة إلى أقلها، وهذا مقارنة بمؤهلات طالبي العمل مع عروض العمل المتاحة في مجال تخصصهم، وهو ما يعرف بعملية المقاربة وعرض النتائج في لوحة الإعلانات للمرشحين الموجهين لشغل هذه المناصب، على خلاف ما كان سائد في السابق إذ أنّ عملية التوجيه كانت تتم وفقا للأقدمية في

⁽¹⁾مقابلة مع طالب عمل حاصل على شهادة ماستر في الميكانيك الطاقوية بتاريخ 2019/04/17 على الساعة 10:40،

(لاحظ الملحق رقم 08)

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

التسجيل، مع أن برنامج الوسيط يعطي جانب من الترتيب في التسجيل، إلا أن الشق الأكبر يقوم على درجة وقيمة النسبة المئوية الممنوحة، مشفوعة بالمؤهلات العلمية والعملية التي يكتسبها طالب العمل.

إن عرض المعطيات الإحصائية على مستوى موقع الوكالة الوطنية للتسجيل بالتفصيل حسب التقسيمات الإحصائية المتعارف عليها، من شأنه تعزيز الشفافية المطلقة لكامل فئات المجتمع من هيئات مؤسساتية وأفراد المجتمع لكي يكونوا على دراية بتحركات سوق الشغل بصفة آلية دون طلبها من المصدر، كما أن هذه المعطيات الإحصائية يتم إدراجها بموقع الوكالة بصفة دورية، وهذا الإجراء يخدم خاصة الهيئات التابعة للدولة والمؤسسات الشريكة في التسيير لقطاع التشغيل.

كما تتجلى الشفافية الحديثة، في تطبيق آليات الكترونية اجتماعية حديثة، على غرار مواقع التواصل الاجتماعي كالفيسبوك مثلا، حيث تتم عملية الاطلاع على تفاصيل العروض المودعة لدى الوكالة المحلية للتشغيل بمشاركتها في فائسبوك هذه الأخيرة بصفة آلية، وهذا ما يجعلنا نقر بأن برنامج الوسيط الالكتروني يعمل على المشاركة الجماعية في توفير المعلومة دون احتكارها، وهو إجراء يخدم خاصة طالبي العمل لتغيير نظرتهم إتجاه الوكالة الوطنية للتشغيل وإكسابها صفة الشرعية، ناهيك عن الثقة المتبادلة بين الطرفين حتى دون الحضور الشخصي لطالب العمل لمقر الوكالة.

وهذا ما ثمنه المستشار الرئيسي بالوكالة المحلية للتشغيل بالمقارين في المقابلة التي أجريت معه، على اعتبار أن هذه الآلية تعمل على إضفاء الشفافية وتعزيز الثقة بين الإدارة وطالبي العمل، على خلاف ما كان سائد سابقا من خلال التهم الموجهة للطرفين بعدم نشر عروض العمل والتستر عليها تعمدًا لتوزيعها بطريقة غير عادلة وغير موضوعية، وحسب وجهة نظر الباحث فإن هذه الآلية تبقى تحمل التأويلين، بما أنها ليست إجبارية على الوكالات المحلية، حيث أن العديد من الوكالات المحلية لا تعتمد هذه التقنية (تقنية المشاركة في الفيسبوك وتوفير المعلومة) وهناك كذلك من يحتكر تطبيقها.

فيما يتعلق بتعزيز الشفافية في اختيار مهنة طالب العمل بصفة آلية، نجد أن الاعتماد على المدونة الوطنية للمهن تحتوي على أغلب الوظائف والمهن بمختلف القطاعات، مما يسهل على طالب العمل التوجه مباشرة إلى المهنة التي تتناسب ومؤهلاته، كما أن التعرف على تسمية

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

المهنة والتعريف بها وشروط الحصول عليها وشروط ممارستها والمكان المخصص لأدائها والنشاطات والكفاءات القاعدية والخاصة، من شأنه إعطاء صورة مفصلة لجميع المهن المتاحة في المدونة الجزائرية للمهن، وهو مايسهل عملية التواصل بين طالبي العمل ووكالات التشغيل، وكل هذه المؤشرات يمكن لطالب العمل أو المستخدم الاطلاع عليها عبر مواقع الوكالة الوطنية للتشغيل، وهي خدمة تعزز الشفافية كذلك.

إن عدم تلبية عرض اعمل على المستوى المحلي للوكالة وفتح نطاقه على المستوى الإقليمي أو الوطني بصفة تسلسلية إلكترونية، من خلال ما يعرف بنطاق التعويض بصفة آلية طبعاً، من شأنه أن يضيف نوع من الموضوعية الداعمة للشفافية في معالجة عروض العمل، واختيار المؤهلين لتلبية هذه العروض التي تبقى مفتوحة لغاية تلبيتها.

المطلب الثالث: تقديم خدمات نوعية

في إطار عصرنة الوكالة الوطنية للتشغيل قصد إضفاء العديد من التحسينات لمواكبة التطورات الحديثة، وتخفيف الأعباء على المواطن، وتقريب الإدارة من المواطن، وبما أن برنامج الوسيط الإلكتروني هو برنامج مرن يتكيف مع التغيرات التي قد تطرأ من حين لآخر، فبهذا سعت الهيئة المختصة بالوكالة الوطنية للتشغيل إلى تطوير إصدارات برنامج الوسيط بصفة دورية وفقاً لما يتناسب على تسهيل الخدمات المقدمة للمتعاملين والزبائن.

- خدمة المعالجة الآلية: إذ تتسم بالسرعة والدقة والآنية، فمستشار التشغيل من خلال

إجراء المقابلة مع طالب العمل يستطيع في وقت وجيز الإلمام بجميع معلوماته الشخصية، والأهم من ذلك التعرف على ملمحه في زمن قياسي وبدقة متناهية، الشيء نفسه عند معالجة عروض العمل، يتم التوفيق بين عرض العمل والوظيفة التي تتناسب معه في برنامج الوسيط، مع ضرورة التقيد بشروط شغل المنصب، فمن خلال المقابلة التي كانت بيننا وبين نائب المدير العام لشركة نقل بعوشي بحاسي مسعود الذي أقر بأن المعالجة الآلية لعروض العمل أحياناً يشوبها نوع من عدم التطابق بين المنصب المطلوب من طرف المستخدم والمنصب المتاح في المدونة الجزائرية للمهن، لدى وجب مراسلة الجهات المختصة والساهرة على متابعة برنامج الوسيط للقيام ببعض التعديلات التوافقية،⁽¹⁾ ومن وجهة نظر الباحث أن المدونة الجزائرية للمهن فيها اجتهاد كبير

(1) مقابلة مع نائب المدير للشركة الخاصة نقل بعوشي بحاسي مسعود بتاريخ 2019/04/04 على الساعة 10:45. (لاحظ

الملحق رقم 06).

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

لتجميع الوظائف ومحاولة تصنيفها حسب قطاع النشاط، وأنه لمن الصعوبة بمكان اقتناع المستخدم بهذه المدونة والتنازل عن المدونة الخاصة بمؤسسته، إلا أن المعالجة الآلية تبقى خدمة نوعية توفر السرعة والآنية والدقة بحيث يتم الحصول على المعلومة في أي وقت ودون عناء أو بذل جهد يذكر سواء من الإدارة المركزية أو اللامركزية، وهم ما أشار إليه المهندس في الإحصاء لدى الوكالة المحلية للتشغيل بالمقارن، من خلال دعمه للمعالجة الآلية وخاصة في مجال عرض المعطيات الإحصائية وبفضل الوسيط الإلكتروني أصبح الحصول على الإحصائيات المفصلة مركزيا و بسرعة وآنية، دون اللجوء للوحدات اللامركزية، هذه الخدمة هي خدمة نوعية بامتياز على خلاف ما كان سائد في السابق.⁽¹⁾

خدمة التسجيل عن بعد: هي خدمة تهدف إلى تسهيل عملية تسجيل طالبي العمل وإيداع عروض العمل من طرف المستخدمين دون الحضور الشخصي لمقر الوكالة المحلية، وبهذا الإجراء فإنها تخدم الزبائن الذين هم بعيدين عن مقر الوكالة، كما أنها تشجع العديد من المستخدمين على إيداع عروض العمل والتعامل مع الوكالة المحلية للتشغيل، وفق التقنيات التنظيمية الإلكترونية المتبعة سلفا، كضرورة تسجيل البريد الإلكتروني للمؤسسة لدى الوكالة المحلية للتشغيل، أو زيارة الموقع عن بعد والحضور للوكالة من أجل التأكيد فقط.

ولقد ثمن كل من طالبي العمل والمستخدمين هذه الآلية من خلال المقابلة التي أجريت مع طالب عمل حاصل على شهادة ماستر في الميكانيك الطاقوية بعيد عن مقر الوكالة، واعتبرها خدمة راقية جدا تخدم خاصة طالبي العمل غير المستقرين، ولقيت استحسانا كبير كذلك من طرف المستخدمين ممثلين في نائب المدير العام لشركة نقل بعوشي، والذي اعتبرها انجاز بالنسبة للوكالة الوطنية للتشغيل، وهو ما أقره كذلك المستشار الرئيسي في التشغيل، وهذا لما لهذه الخدمة من تخفيف الضغط عن الوكالات المحلية للتشغيل.

خدمة الروابط المفيدة: وهي خدمة تسعى للتنسيق بين الوكالة الوطنية للتشغيل والإدارات الشريكة في التسيير، من خلال روابط تسهل للمستشار في التشغيل الولوج للهيئات الأخرى للاطلاع على معلومات المعني، فبعد الروابط التي ذكرناها سلفا المتعلقة بالرقابة الإلكترونية، هناك رابط لا يقال أهمية عنهم، ألا وهو رابط الولوج لبوابة الحالة المدنية (Portail état civil) مثلا، فمن خلال

(1) مقابلة مع المهندس في الإحصاء بالوكالة المحلية للتشغيل بالمقارن بتاريخ 2019/04/17 على الساعة 10:35، (لاحظ الملحق رقم 05).

الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر

هذه الخدمة يتم التعرف على المعلومات المدنية لطالب العمل، كرقم شهادة الميلاد، واسم الأب ولقب واسم الأم.....، ويهدف هذا الإجراء لتخفيف طلب الوثائق من المواطن. وهي خدمة نوعية تدخل ضمن أهداف الوكالة الوطنية للتشغيل والرامية لطلب صفر وثيقة من المواطن.

وكخلاصة عامة لما سبق يتضح أن الوكالة الوطنية للتشغيل تسعى يوما بعد يوم في تطوير وتحسين برنامج الوسيط الإلكتروني، وهذا بغية تقديم خدمات مميزة ونوعية للجمهور من زبائن ومتعاملين ومنه دعم سياسات التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل وقطاع التشغيل في الجزائر.

خلاصة الفصل الثاني:

وفي خضم ما تقدم ذكره، نصل إلى أنّ برنامج الوسيط الالكتروني لعب دور أساسي في الوكالة الوطنية للتشغيل، إذ أنه ساهم في تسهيل عملية تسجيل طالبي العمل وعروض العمل متخطيا بذلك العمليات التسجيل اليدوية وقدرته في معالجة المعلومات بدقة وسرعة متناهية، كما أن قيامه بعملية المقاربة بين عارضي العمل وطالبي العمل في سوق العمل يعتبر قفزة نوعية لما حققته تكنولوجيا المعلومات في مجال التشغيل.

إن العمل على كسب تأييد المواطن للخدمات المقدمة من وكالة التشغيل الوطنية في إطار ترقية سياسات التشغيل من أجل محاربة مظاهر الفساد في هذه المرافق العمومية جعل من برنامج الوسيط الدعامة الأساسية لتجسيد مبدأ الشفافية من خلال استعمال كافة الوسائل الالكترونية الحديثة، كوسائل التواصل الاجتماعي الفيسبوك، وأيضا إتاحة الفرصة لطالبي العمل بالتسجيل عن بعد ومراقبة حساباتهم عن بعد كذلك من شأنه تكريس مبدأ الشفافية وتوفير جميع المؤشرات والمعطيات الإحصائية عبر موقع الوكالة الوطنية للتشغيل بصفة آلية.

آلية أخرى كذلك تساهم في الحد من التلاعبات أثناء عملية التسجيل واختيار المترشحين للفحص المهني وفقا لنظام سياسي معلوماتي ومحاربة التجاوزات من خلال التوثيق وتحديد هوية المستخدم على المستوى المركزي واللامركزي.

وتتحدد إيجابيات برنامج الوسيط الالكتروني على ثلاث مستويات، فالمستوى الأول على الصعيد المعلوماتي، فيتميز بأنه:

- دقيق وشامل أثناء تحديد ملحق طالب العمل.
- كما انه أكثر تجانس.
- يعتمد على مراجع نوعية في صورة المدونة الجزائرية للوظائف والمهن.
- في حين على الصعيد الوظيفي:
- أصبحت عملية المقاربة آلية بالاعتماد على المدونة الجزائرية للوظائف والمهن.
- عملية المقاربة تقوم على مختصرات المعلومات والاشعارات (Notification).
- التسجيل عن بعد.

أما على الصعيد التنظيمي فهو يكفل:

- اهتمام المستشار بمهامه الأساسية والمتمثلة في الاستشارة.

- توفر آني للمعطيات الاحصائية.

- تنظيم فعال لمصالح الوكالة.

إلا أن برنامج الوسيط الإلكتروني لم يخلو من السلبيات الواجب مراجعتها من الجهات الوصية وأهمها:

أنه أثناء عملية مقارنة طالبي العمل المؤهلين لشغل المنصب المعروض، يكون الاختيار بصفة آلية للذين يفترض توفر فيهم الشروط، وفق نظام تسلسلي من أعلى نسبة إلى أقلها، إلا أنه وفق برنامج الوسيط حتى طالبي العمل الذين يملكون نسب مئوية منخفضة بإمكان المستشار المعالج للعرض اختيارهم وإدراجهم مع قائمة المترشحين، وهذا الاجراء يفقد البرنامج بريقه.

الخاتمة:

من خلال ما سبق ذكره، نصل إلى أن تكنولوجيا المعلومات لعبت دور أساسي في تطوير الأمم، إذ أصبح اليوم لا تخلو إدارة مهما كان نوعها من خدمات تكنولوجيا المعلومات، سيما العمومية منها، التي إتخذت من التسيير الإلكتروني الجديد هدفا لها، حيث تسعى جاهدة إلى تحقيق أكبر قدر من إشباع رغبات ومتطلبات جمهور المواطنين وكسب رضاهم، من خلال الخدمات المقدمة لهم، ولقد جاءت تكنولوجيا المعلومات للقضاء على الفساد الإداري وذلك بتعزيز الشفافية المطلقة، و توفير المعلومة لمختلف جهات الإتصال بشتى الوسائل التكنولوجية الحديثة، وهو ما من شأنه تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية على حد سواء، وخير دليل على ذلك ما يشهده قطاع التشغيل في الجزائر، إذ أقرت الدولة جملة من السياسات والبرامج التشغيلية لترقية هذا القطاع ودفعه نحو الأفضل، وذلك بالموازات مع عصرنة مختلف المؤسسات التشغيلية، وخاصة الوكالة الوطنية للتشغيل منها، أين لعب برنامج الوسيط الإلكتروني دورا بارزا في ضبط سوق الشغل بتقنيات إلكترونية حديثة، يهدف الى الموازنة بين طلبات العمل وعروض العمل، وتحقيق أكبر عدد ممكن من التنصيبات الفعلية بلغة الأرقام وهذا للتخفيف من البطالة، وهو ما تكفله المؤشرات الإحصائية الدقيقة التي مصدرها برنامج الوسيط الإلكتروني دائما، كما أن المعالجة الآلية لطلبات العمل وعروض العمل تساهم إلى حد بعيد في تعزيز الشفافية الإلكترونية وتجسيد الرقابة الإلكترونية الداعمة لمسار العصرنة والقضاء على كل الانزلاقات والتجاوزات، وهو ما يدعو لتعزيز الثقة والمشروعية بين الإدارة والمواطن. وسعيا منا لتأكيد صحة أو خطأ الفرضية الرئيسية الموضوعة سلفا، من خلال دراستنا وتحليلنا للموضوع، توصلنا الى تأكيد صحتها وذلك من خلال أن ترقية قطاع التشغيل وعصرنته، مرهون بالتطبيق الأمثل لتكنولوجيا المعلومات وتجسد ذلك جليا في اعتماد الوكالة الوطنية للتشغيل على برنامج الوسيط الإلكتروني الرامي لترقية الوكالة وعصرنتها، وترقية قطاع التشغيل ككل. في حين كانت الإجابة على الإشكالية الرئيسة واضحة، إذ أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت إلى حد بعيد في ترقية قطاع التشغيل بشكل عام، والوكالة الوطنية للتشغيل بشكل خاص، وذلك من خلال تحسين أداء الوكالة من جهة، ومن جهة أخرى كسب رضا الزبائن والمتعاملين، وذلك بالنظر لطبيعة الخدمات النوعية المقدمة لهم القائمة على تعزيز الشفافية وتجسيد الرقابة الالكترونية، وهو ما أقره طالبي العمل وأرباب العمل أثناء المقابلة التي أجريت معهم.

ولتقييم الدراسة توصلنا لجملة من النتائج أهمها:

أن تكنولوجيا المعلومات أضفت جملة من التحسينات والتسهيلات على الإدارات العمومية، وذلك بعصرنتها وإدخال تقنيات حديثة على تسييرها الإداري القائم على وسائل وبرامج الالكترونية تساهم في إتاحة المعلومة للجميع، والقضاء على الفساد الإداري، وكسب ثقة المواطن بإدارته، كما حققت الوكالة الوطنية للتشغيل على غرار المؤسسات التشغيلية الأخرى، قفزة نوعية في ميدان التسيير الإداري، وذلك باعتمادها على برنامج الوسيط الإلكتروني الذي يهدف لعصرنة الوكالة، وكذا تعزيز الشفافية والرقابة الإلكترونية، وتقديم خدمات نوعية للمتعاملين والزبائن، كالمعالجة الآلية والآنية لطلبات وعروض العمل، وإطلاق خدمات عن بعد، وعرض عروض العمل على مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك)، وعرض المعطيات الإحصائية على موقع الوكالة الوطنية للتشغيل وهو ما يؤدي إلى كسب الثقة والمشروعية بين الإدارة والمواطن.

ومن خلال معالجتنا للموضوع ارتأينا طرح بعض الاقتراحات والتي هي بمثابة آفاق مستقبلية نلخصها كما يلي:

✓ إنشاء تطبيق إلكتروني شبكي رقابي موحد، يعمل على التنسيق بين جميع المؤسسات التشغيلية للحد من مظاهر الفساد والتجاوزات والتلاعبات، للاستفادة من جميع الأجهزة والبرامج المعتمدة في آن واحد.

✓ التطوير المتواصل للتطبيقات والبرامج الإلكترونية الحديثة الداعمة لسياسات التشغيل، والعمل على تكييفها وفقا لبيئة التعامل، وهو ما يضمن مرونتها في التسيير وهذا لتحسين الخدمات العمومية المقدمة.

✓ ضرورة تعامل الجهات المسؤولة على تطوير برنامج الوسيط الإلكتروني بشيء من المرونة وخاصة فيما يتعلق بتعيين المدونة الوطنية للوظائف والمهن، وذلك بمراعاة مخرجات مؤسسات التعليم العالي والمعاهد ومراكز التكوين، وكذا المدونة الخاصة بالمؤسسات الاقتصادية. ✓ التدريب والتكوين المتواصلين لعمال وإطارات الوكالة الوطنية للتشغيل لمواكبة التطورات الإلكترونية الحديثة.

✓ العمل على تعزيز تقنية الخدمة عن بعد، خاصة فيما يتعلق بإستدعاء طالبي العمل، دون الحضور الشخصي لهم، وهذا لفك الضغط عن الوكالات المحلية للتشغيل، والتي هي بمثابة

خدمة نوعية مقدمة تساهم في تحسين خدمات الوكالة الوطنية للتشغيل، وترقية قطاع التشغيل ككل.

✓ النظر في سلبيات وثغرات برنامج الوسيط الالكتروني، والعمل على تصحيحها من طرف الجهة المكلفة بذلك، بالتعاون مع إطارات الوكالة الوطنية للتشغيل، والأخذ باقتراحات وآراء الزبائن والمتعاملين من طالبي عمل ومستخدمين.

وكخلاصة لما سبق يتبين لنا أن تكنولوجيا المعلومات لعبت دورا مهما في المجال التنظيمي الإداري بصفة عامة، والوكالة الوطنية للتشغيل بصفة خاصة وهو ما يكفل تحسين الأداء الوظيفي للوكالة، وتحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين والزبائن، وهذا بهدف القضاء على الفساد الإداري الذي نخر قطاع التشغيل وإعادة بعث لثقة والمشروعية من جديد بين الإدارة والمواطن.

قائمة المراجع

1) المراجع باللغة العربية:

أ. الكتب:

- أمزال سليم، بوني إيزابيل وآخرون: **المدونة الجزائرية للوظائف والمهن**. الجزائر: الوكالة الوطنية للتشغيل، ج1، 2015.
- البرزنجي حيدر شاكر، حسن جمعة محمود: **تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة (منظور إداري تكنولوجي)**. ماليزيا: المكتبة الرقمية عن جامعة المدينة العالمية، 2013.
- السالمي علاء عبد الرزاق: **تكنولوجيا المعلومات**. ط2، عمان (الأردن): دار المناهج للنشر والتوزيع، 2002.
- الهادي محمد: **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**. ط2، القاهرة (مصر): دار الشروق، 1989.
- بكرو خالد: **أساسيات الحوسبة**. سوريا: شعاع للنشر والعلوم، 2018.
- بن شهرة مدني: **الإصلاح الاقتصادي وسياسة التشغيل التجربة الجزائرية**. عمان (الأردن): دار الحامد للنشر والتوزيع، 2008.
- حجاب محمد مني: **الإعلام والتنمية الشاملة**. ط2، القاهرة (مصر): دار الفجر للنشر، 2000.
- حديدة محمد موافق: **إدارة الأعمال الحكومية**. الأردن: دار المناهج، 2002.
- خليفة الفهداوي فهمي: **السياسة العامة منظور كلي في البيئة والتحليل**. عمان (الأردن): دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2001.
- طويل حاج وآخرون: **العلوم الفيزيائية والتكنولوجيا**. الجزائر: ديوان المطبوعات المدرسية، 2018-2019.
- غالب ياسين سعد: **التجارة الالكترونية**. ط2، عمان (الأردن): دار المناهج للنشر والتوزيع، 2015.
- غسان قاسم اللامي: **إدارة التكنولوجيا**. عمان (الأردن): دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013.
- غندر أنتوني، تر: **الصباغ فايز: علم الاجتماع**. ط4، عمان (الأردن): المنظمة العربية للترجمة، 2005.

- ناجي عبد النور، ساحلي مبروك: تحليل السياسة العامة للدولة-تأثر السياسة التشغيلية للدولة بالوضع السياسي والأيدولوجي الجزائر نموذجا -، القاهرة(مصر): دار الكتاب الحديث، 2016.
- هاشم عمر أعمد أبو الشريف وآخرون: الإدارة الإلكترونية. عمان (الأردن): دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013.
- يسين عامر سعيد: الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها. ط2، القاهرة(مصر): دار الكتب الحديثة، 2000.

ب. المجالات العلمية والدوريات:

• المجالات العلمية:

- أومسي ذهبية، بوعلام أمينة: «التنسيق والعلاقة بين سياسات التشغيل في الجزائر ومنظومة تنمية الموارد البشرية في تحسين الخدمة العمومية»، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بجامعة البليدة، العدد 05، 2006.
- جريو سارة، بوفليح نبيل: «دور الحكم الراشد في الحد من الفساد المالي والإداري»، مجلة الاقتصاد والمالية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف، المجلد رقم 04، العدد 02، 2015
- حسون ليث نعمان: «دور تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الإدارية»، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، 2017.
- خلود عاصم، إبراهيم محمد: «دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية»، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 2013.
- رواب عمار، غربي صباح: «التكوين المهني والتشغيل في الجزائر»، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية بجامعة الشلف، العدد 5، 2011.
- زايدي سعدية: «سياسات التشغيل في الجزائر»، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، العدد 13، 2017.
- ضيف الله محمد الهادي آخرون: «دور هيئات الدعم المالي الحكومي في استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر دراسة تقييمية للوكالة الوطنية لدعم تشغيل

الشباب والصندوق الوطني للتأمين على البطالة»، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية بجامعة خنشلة، العدد 2018، 03.

- عجاج سهام: «واقع سياسة التشغيل في الجزائر ومحاربة البطالة دراسة لبرامج وآليات التشغيل»، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بجامعة البليدة، المجلد 02، العدد 2016، 06.

- قصاب سعاد، عيدودي فاطمة الزهرة: «سياسات التشغيل في الجزائر 1999-2014 تشخيص وتقييم»، مجلة المعارف علمية محكمة بجامعة البويرة، العدد 20، 2016.

- شواي أحلام: «الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه»، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد 04، 2016.

- مصلح عبد اللطيف، عائض محمد: «دور الشفافية في الحد من الفساد الإداري، دراسة ميدانية على الوحدات الحكومية المدنية اليمنية»، مجلة الدراسات الاجتماعية بجامعة العلوم والتكنولوجيا، العدد 29، 2009.

- وكالة التنمية الاجتماعية: «المسعى التساهمي عمل جوارى ويقظة جماعية»، مجلة المنهج التساهمي والتنمية، 2009.

- وكالة التنمية الاجتماعية: «وكالة التنمية الاجتماعية عشر سنوات من الوجود»، المجلة الإعلامية لوكالة التنمية الاجتماعية، العدد 04، 2007.

ج. المؤتمرات والملتقيات العلمية:

• المؤتمرات:

- سالم رشيد، قاسمية أسماء: «ترشيد الخدمة العمومية من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال»، مؤتمر دولي حول المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة المورد البشرية بجامعة البليدة، العدد 03، 2015.

• الملتقيات:

- قابوسة علي، الزين يونس: «الوعي التخطيطي لسياسة التشغيل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة»، ملتقى وطني حول واقع وأفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بجامعة حمة لخضر بالوادي، من 5 إلى 6 ماي 2013.

د. القوانين والمراسيم:

• القوانين:

- المعهد الوطني للعمل: قانون العمل نصوص تشريعية وتنظيمية. الشارقة(الجزائر): وحدة الطباعة للرهان الرياضي الجزائري، ط5، 2015.

• المراسيم:

❖ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية:

- المرسوم التنفيذي رقم 90-259 المؤرخ في 08 سبتمبر 1990 والمتضمن: «تنظيم المكتب الوطني لليد العاملة وتغيير تسميته»، العدد 39، 1990.
- المرسوم التنفيذي رقم 96 - 232 المؤرخ في 29 جوان 1996 والمتضمن: «إنشاء وكالة التنمية الاجتماعية»، العدد 40، 1996.
- المرسوم التنفيذي رقم 96-188 المؤرخ في 06 جويلية 1996 والمتضمن: «إنشاء الصندوق الوطني للتأمين على البطالة»، العدد 44، 1996.
- المرسوم التنفيذي رقم 96 - 296 المؤرخ في 08 سبتمبر 1996 والمتضمن: «إنشاء الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب»، العدد 52، 1996.
- المرسوم التنفيذي رقم 04-14 المؤرخ في 22 جانفي 2004 والمتضمن: «إنشاء الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر»، العدد 6، 2004.
- المرسوم التنفيذي رقم 06-77 المؤرخ في 18 فيفري 2006 والمتضمن: «تحديد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وتنظيمها وسيرها»، العدد 09، 2006.
- المرسوم التنفيذي رقم 08 - 126 المؤرخ في 19 أفريل 2008 والمتعلق: «جهاز المساعدة على الإدماج المهني»، العدد 22، 2008.
- المرسوم التنفيذي رقم 14-214 المؤرخ في 30 جويلية 2014 والمتضمن: «الكيفيات المتعلقة بتخصيص مناصب العمل وتحديد الاشتراك المالي ومنح الإعانات قصد تهيئة وتجهيز مناصب العمل للأشخاص المعوقين»، العدد 47، 2014.
- المرسوم التنفيذي رقم 19-58 المؤرخ في 02 فيفري 2019 المعدل للمرسوم الرئاسي رقم 03-514 المؤرخ في 30 ديسمبر 2003 والمتضمن «إحداث النشاطات من طرف البطالين ذوي المشاريع البالغين ما بين 30 و 50 سنة»، العدد، 2019.

• التعليمات:

- التعليم رقم 09 المؤرخة في 11 فيفري 2015 والمتضمنة: "تجديد عقود الإدماج لحاملي الشهادات والتكوين" الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.
- التعليم رقم 498، المؤرخة في 16 جوان 2016، والمتضمنة: "المؤهل المهني لطالب العمل"، الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.
- التعليم رقم 05، المؤرخة في 25 جانفي 2017، والمتضمنة: "تسيير جهاز المساعدة على الإدماج المهني"، الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.
- التعليم رقم 08، المؤرخة في 12 مارس 2017، والمتضمنة: "تسليم شهادة تسجيل"، الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.
- التعليم رقم 60، المؤرخة في 30 نوفمبر 2017، والمتضمنة: "تعليمات وتوجيهات بخصوص توحيد آليات العمل"، الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.
- التعليم رقم 07، المؤرخة في 06 فيفري 2018، والمتضمنة: "عملية تسجيل طالبي العمل"، الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.
- التعليم رقم 12، المؤرخة في 04 مارس 2018، والمتضمنة: "تطهير وتحيين عروض العمل المتاحة على مستوى قاعدة بيانات نظام الوسيط"، الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.
- التعليم رقم 26، المؤرخة في 17 ماي 2018، والمتضمنة: "توجه المترشحين لعروض العمل"، الصادرة عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل.

ذ. المذكرات والأطروحات الجامعية:

- أطروحات الدكتوراه:
- حجام العربي: "دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية-آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية"، رسالة دكتوراه في علم الاجتماع بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة سطيف، 2018.
- دحماني محمد أدريوش: "إشكالية التشغيل في الجزائر محاولة تحليل"، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية فرع إقتصاد التنمية بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان، 2013.

- مذكرات الماجستير:

- أبو أمونة يوسف محمد: «واقع إدارة الموارد البشرية الالكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية» مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال بقطاع غزة بجامعة غزة بفلسطين، 2009.

- جباري عبد الرزاق: «أثار سياسة التشغيل على التنمية المستدامة»، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد الدولي والتنمية المستدامة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس بسطيف، 2015.

- حماد مختار: «تأشيرة الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية»، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية بكلية العلوم السياسية والإعلام بجامعة الجزائر بن يوسف بن خده، 2008.

- عشور عبد الكريم: «دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر»، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة منتوري بقسنطينة، 2010.

- كاريش صليحة: «دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة»، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2000.

- كحل الراس ليندة: «سياسات التشغيل وسوق العمل في الجزائر خلال فترة 2000-2010»، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3، 2014.

ر. المحاضرات والدروس التكوينية:

• المحاضرات:

- عيسى قروش: «الحاسوب وملحقاته المختلفة»، دروس في مقياس الإدارة العمومية الالكترونية موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر تسيير عمومي بقسم علوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2018/2017.

• الدروس التكوينية:

- زيادي س: «النظام المعلوماتي الوسيط»، دورس تدريب ورسكلة مقدمة لإطارات الوكالة الوطنية للتشغيل بمركز التكوين للوكالة الوطنية للتشغيل، 2016.
- الوكالة الوطنية للتشغيل: «الاستشارة بالوكالة الوطنية للتشغيل»، دورس تدريب ورسكلة مقدمة لإطارات الوكالة الوطنية للتشغيل بمركز التكوين للوكالة الوطنية للتشغيل 2016.

ز. هيئات رسمية دولية:

- منظمة العمل الدولية: سياسات التشغيل الوطنية دليل استرشادي. جنيف: مكتب مطبوعات منظمة العمل الدولية، 2014.

س. المواقع الإلكترونية:

- الموقع الإلكتروني لوكالة التنمية الاجتماعية، [http:// www.ads.dz](http://www.ads.dz)
- الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر، [http:// www.angem.dz](http://www.angem.dz)
- الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، [http:// www.ansej.dz](http://www.ansej.dz)
- الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للتأمين على البطالة [http:// www.cnac.dz](http://www.cnac.dz)
- الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل [http:// www.anem.dz](http://www.anem.dz)
- الموقع الإلكتروني للديوان الوطني للإحصاء [http:// www.ons.dz](http://www.ons.dz)
- الموقع الإلكتروني لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي [http:// www.mtess.gov.dz](http://www.mtess.gov.dz)
- الموقع الإلكتروني لمقال بعنوان: «تكنولوجيا المعلومات في خدمة الإدارة المعاصرة» <http://qu.edu.iq/ade/wp-content/uploads/2016/02/>

(2) المراجع باللغة الأجنبية:

1) Les ouvrages:

- ALLEM Ahlem, BONNET Isabelle et autres : **Nomenclature algérienne des métiers des Emploi** . Algérie, partie 01, 2017.
- Agence National de L'emploi: **projet d'appui au secteur de l'emploi (PASEA)**. Algerie, 2012.

2) Les articles:

- BOUZIDI Naima. DJELLOUADJI Abdelmalek : "Wassit version 1.4.0 nouveauté et amélioration", **Agence National de L'emploi**, 2018.

الصفحة	المحتوى
	إهداء
	شكر وتقدير
أ	المقدمة
56-07	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي النظري لتكنولوجيا المعلومات وسياسات التشغيل
8	تمهيد
19-09	المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
12-09	المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات
16-12	المطلب الثاني: عناصر تكنولوجيا المعلومات
19-16	المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات
46-20	المبحث الثاني: سياسات التشغيل في الجزائر
25-20	المطلب الأول: سياسات التشغيل: التعريف، الأهداف والأنواع
44-26	المطلب الثاني: المؤسسات التشغيلية في الجزائر
46-44	المطلب الثالث: وظائف المؤسسات التشغيلية في الجزائر
55-47	المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية
51-47	المطلب الأول: تعزيز الشفافية
53-51	المطلب الثاني: تجسيد الرقابة الإلكترونية
55-53	المطلب الثالث: توفير نظم المعلومات
56	خلاصة الفصل الأول
89-57	الفصل الثاني: سياسات دعم قطاع التشغيل في الوكالة الوطنية للتشغيل بالجزائر
58	تمهيد
66-59	المبحث الأول: البرامج الإلكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل
61-59	المطلب الأول: البرامج التقليدية لمعالجة سوق الشغل
64-61	المطلب الثاني: برنامج الوسيط الإلكتروني: النشأة، التعريف والخصائص
66-64	المطلب الثالث: الوسيط الإلكتروني كبرنامج لعصرنة الوكالة الوطنية للتشغيل
80-67	المبحث الثاني: آليات عمل برنامج الوسيط الإلكتروني

72-67	المطلب الأول: آلية تسجيل طالبي العمل
75-73	المطلب الثاني: آلية تسجيل عروض العمل
80-76	المطلب الثالث: المعالجة والمقاربة الآلية لطالبات العمل وعروض العمل
87-81	المبحث الثالث: دور برنامج الوسيط الالكتروني في ترقية سياسات التشغيل في الجزائر
83-81	المطلب الأول: الرقابة الالكترونية
85-83	المطلب الثاني: الشفافية الالكترونية
87-85	المطلب الثالث: تقديم خدمات نوعية
89-88	خلاصة الفصل الثاني
92-90	الخاتمة
100-93	المراجع
	الفهرس
	الملاحق

الملاحق

الملحق رقم 04:

صورة توضح التسجيل في وكالتين:

Le demandeur N° 301987000150001 de l'Alem BORDJ OMAR IDRIS porte les mêmes informations !

Vérification de l'identité du demandeur

Nom Fr:	xxxxxxxxxx	Prénom Fr:	xxxxxxxxxx
Date Naissance:	☐ Présumé 09/09/1987	N° Acte Naissance:	15
		Mention:	Choisissez ...
☐ Un demandeur avec le même N° d'acte de naissance existe déjà, forcer l'inscription?			
Pays naissance:	Algérie	Wilaya naissance:	OUARGLA
Commune naissance:	MEGARINE	Sexe:	Homme

المصدر: برنامج الوسيط الالكتروني التابع للوكالة الوطنية للتشغيل.

الملحق رقم 05:

صورة توضح التوثيق وتحديد هوية المستخدم:

Nom : XXXXXXXXXXXXXXXX	اللقب : XXXXXXXXXXXXXXXX
Prénom : XXXXXXXXXXXXXXXX	الاسم : XXXXXXXXXXXXXXXX
Date de Naissance : 22/04/1987	تاريخ الميلاد : 22/04/1987
Lieu de Naissance : MEGARINE / OUARGLA	مكان الميلاد : MEGARINE / OUARGLA
N° de téléphone : 0000000000	

Profil	
Métier Principal : Technicien Supérieur électronicien de maintenance électronique	المهنة المطلوبة : Technicien Supérieur électronicien de maintenance électronique
Métier Alternatif : Technicien supérieur études en électronique / Aide-soignant	المهنة البديلة : Technicien supérieur études en électronique / Aide-soignant
Diplômes et Spécialités : BTS / Electronique Industrielle	شهادات التخصص : BTS / Electronique Industrielle

Informations	
Date de la dernière Revalidation : 08/04/2019	تاريخ اخر تجديد : 08/04/2019
Date d'expiration Demande : 15/10/2019	تاريخ إلغاء الطلب : 15/10/2019

Delivrée par : s.lemkaddem - Alem MEGARINE

Liste des candidats orientés

Employeur : ensp- spa	
Numéro d'offre : 30130010/19014	
Date Dépot de l'offre : 28/04/2019	
Post Offert : Technicien Supérieur électronicien de maintenance électronique	
Adresse : hmd, Commune de MEGARINE / OUARGLA	
Nombre de postes : 1	

Numéro	Nom et Prénom	Date de naissance	Tel	Numéro d'inscription	Date d'inscription	Date d'orientation
1	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	22/04/1987	00000000000	3010151200	08/04/2019	29/04/2019

Delivrée par : s.lemkaddem

Visa du responsable :

المصدر: برنامج الوسيط الالكتروني التابع للوكالة الوطنية للتشغيل.

الملحق رقم 06:

مقابلة مع المستشار الرئيسي في التشغيل بالوكالة المحلية للتشغيل المقارن، بتاريخ 04 أفريل 2019 على الساعة 11:47.

السؤال الأول:

هل ساهم برنامج الوسيط الالكتروني في تسهيل عملية تسجيل طالبي العمل؟

الجواب الأول:

نعم إلى حد بعيد، على خلاف الطريقة الكلاسيكية التي تعتمد على التسجيل اليدوي، في حين ان برنامج الوسيط يقوم على المعالجة الآلية القائمة على السرعة والآنية والدقة.

السؤال الثاني:

كيف يتم اجراء عملية تسجيل طالبي العمل، ومعالجة عروض العمل وفق برنامج الوسيط الالكتروني؟

الجواب الثاني: تتم عملية التسجيل بصفة الية عن طريق المحادثة المباشرة مع طالب العمل، وتدوين معلوماته الشخصية، وكذا المؤهلات المهنية والعلمية التي توضح ملمحه بدقة، ومنه تحديد المهنة التي يطلبها، نفس الشيء بالنسبة لعملية معالجة عروض العمل.

السؤال الثالث: ما مدى مساهمة برنامج الوسيط في توحيد مدونة المهن؟

الجواب الثالث: ساهم برنامج الوسيط الالكتروني في الإلمام بأغلب المهن الجزائرية، وذلك بقيام خلية المدونة الجزائرية للمهن على مستوى الوكالة الوطنية للتشغيل، بإجراء مشاورات واسعة مع الجامعات والمعاهد والمؤسسات الاقتصادية، وهذا بغية التوصل إلى مدونة وطنية موحدة، يتم من خلالها تحديد أي وظيفة أو ما يعادلها لأي طالب عمل، كذلك بالنسبة لاختيار المهنة التي تتناسب مع منصب العمل المعروض، حيث يتم تحديدها من خلال المدونة الجزائرية للمهنة.

السؤال الرابع: كيف ساهم برنامج الوسيط في تعزيز الشفافية؟

الجواب الرابع: ساهم برنامج الوسيط الالكتروني في تعزيز الشفافية، من خلال تقديم عدة خدمات نوعية تتجسد في:

- خدمة الاطلاع على عروض العمل المتاحة عن طريق فايسبوك الوكالة المحلية للتشغيل.
- خدمة التسجيل عن بعد لطالبي العمل وعروض العمل.

السؤال الخامس: على ذكر خدمة التسجيل عن بعد ماذا حققت هذه الآلية؟

الجواب الخامس: ساهمت بالدرجة الأولى في تخفيف الضغط عن الوكالات المحلية للتشغيل، كما ساهمت في ترقية الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل.

السؤال السادس: هل يساهم برنامج الوسيط الإلكتروني في تحقيق الرقابة الإلكترونية؟

الجواب السادس: يساهم برنامج الوسيط الإلكتروني في تحقيق الرقابة الإلكترونية من خلال الكشف عن طالبي العمل الذين لديهم أكثر من تسجيل في أكثر من وكالة، حيث لكل طالب عمل الحق في التسجيل في وكالة محلية واحدة فقط.

نقطة رقابية أخرى كذلك، حيث يتم تحديد هوية مستخدم البرنامج من خلال إبراز اسمه على شهادة التسجيل، وبيانات التوجيه بصفة آلية، كذلك يتم إخضاع جميع إجراءات تسجيل طالبي العمل وعروض العمل للتوثيق، وذلك بإظهار بعض الرموز الشريطية المشفرة، وهذا للكشف عن المستشار الذي قام بالعملية والتاريخ والتوقيت والوكالة التي تمت بها العملية، وتسند هذه المهمة للمصلحة المختصة بالمديرية المركزية للوكالة الوطنية للتشغيل.

المصدر: من إعداد الطالبين إستنادا على محاضرات مقياس منهجية إعداد المذكرات المقدمة لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص سياسة عامة.

الملحق رقم 07:

مقابلة مع المهندس في الإحصاء بالوكالة المحلية للتشغيل بالمقارين، بتاريخ 2019/04/17
على الساعة 10:35

السؤال الأول: كيف كانت تتم العمليات الإحصائية قبل برنامج الوسيط؟

الجواب الأول: كانت تتم عن طريق إرسال جداول إحصائية مفصلة من طرف مديرية الاستعلام والدراسات والتوثيق بالوكالة الوطنية للتشغيل، إلى الوكالات المحلية لمثلها، ثم إعادة إرسالها مرة ثانية للمديرية العامة.

السؤال الثاني: ما رأيكم في هذه الآلية؟

الجواب الثاني: هي طريقة يدوية متعبة، تعرض المعطيات الإحصائية لإحتمالية التلف، وكذا تفنقر للدقة في المعلومات، وبهذا تؤثر سلبا في الحصول على إحصائيات صحيحة لمعدلات البطالة.

السؤال الثالث: ماهي المميزات والإضافات التي أتى بها برنامج الوسيط؟

الجواب الثالث: لقد أضفى برنامج الوسيط عدة خدمات نوعية في إعداد الإحصائيات، تتمثل في: السرعة والآنية في الإنجاز وتحصيل المعطيات الإحصائية، بصفة آلية مركزية من طرف الجهة أو الهيئة المتخصصة بالمديرية العامة.

السؤال الرابع: كيف يتم التعرف على المخزون الإحصائي الكلي للوكالة المحلية للتشغيل؟

الجواب الرابع: يملك مهندس الإحصاء الحق في الحصول على المخزون الكلي بمختلف مؤشرات الوكالة المحلية للتشغيل، تكون بصفة مفصلة يقدمها رئيس الوكالة للعرض، خاصة أثناء اجتماعاته مع المسؤولين المركزيين، أو الهيئات الشريكة في القطاع.

المصدر: من إعداد الطالبين إستنادا على محاضرات مقياس منهجية إعداد المذكرات مقدمة لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص سياسة عامة.

الملحق رقم 08:

مقابلة مع نائب المدير العام للشركة الخاصة نقل بعوشي بحاسي مسعود، بتاريخ 2019/04/04 على الساعة 10:45

السؤال الأول: هل يوجد تطابق بين عروض العمل المرسلّة من طرفكم، والمترشحين لشغل هذه المناصب المرسلين من طرف الوكالة المحلية للتشغيل؟

الجواب الأول: نوعا ما، لا بد من تحسيس طالبي العمل بطبيعة ونوعية المنصب والتعريف به، لأن العديد من المترشحين يجهلون ذلك، فمثلا مهندس دولة في الميكانيك يعتبر نفسه أنه سيوظف في الإدارة لكن خلاف ذلك أن مكان عمله في الورشة، حتى لا يصدم بحال الواقع.

السؤال الثاني: هل هناك تطابق بين المدونة الجزائرية للمهن والوظائف التابعة لبرنامج الوسيط الإلكتروني ومدونة المهن الخاصة بمؤسستكم؟

الجواب الثاني: أحيانا يكون هناك تطابق وأحيانا لا، وهذا راجع إلى صعوبة توحيد جميع المهن بين المؤسسات لاختلاف أنشطتها.

السؤال الثالث: من خلال تصريحكم أترون أن برنامج الوسيط غير ناجح؟

الجواب الثالث: كلا، فقط على الجهة المختصة إدراج بعض التعديلات التي تتوافق مع بيئة تطبيق هذا البرنامج على اعتبار أن هذا الأخير برنامج غربي، المهم في ذلك ترسيخ مبدأ العمل ببرنامج الوسيط.

السؤال الرابع: هل تعلمون أنه بإمكانكم إيداع عروض العمل عن بعد، وذلك بإدراج بريدكم الإلكتروني على مستوى الوكالة المحلية للتشغيل، أو الولوج إلى موقع الوسيط عن بعد؟

الجواب الرابع: شيء جميل وخدمة نوعية سوف نسعى للعمل بها لتخفيف مشاق التنقل إلى مقر الوكالة لإيداع عروض العمل.

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا على محاضرات مقياس منهجية إعداد المذكرات مقدمة لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص سياسة عامة.

الملحق رقم 09:

مقابلة مع طالب عمل متحصل على شهادة ماستر في الميكانيك الطاقوية، بتاريخ 2019/04/17 على الساعة 10:40.

السؤال الأول: ماهي المعلومات المتوفرة لديكم حول برنامج الوسيط الإلكتروني؟

الجواب الأول: هو برنامج معلوماتي يسعى للمقاربة بين طالبي العمل وعروض العمل.

السؤال الثاني: كيف يتم الإطلاع على عروض العمل من طرفكم؟

الجواب الثاني: أنا لست متواجد دائما بمقر الإقامة لذا بإمكانني الولوج لفيسبوك الوكالة المحلية للإطلاع على عروض العمل الواردة.

السؤال الثالث: نفهم من كلامك أنك موظف وطالب عمل في الوقت نفسه، مع أن برنامج

الوسيط يقصي المنتسبين للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء، من خلال الروابط التي تجمع بين الهيئتين.

الجواب الثالث: وهذا ما يعاب على برنامج الوسيط الإلكتروني، لأنني حاصل على شهادة عليا وأعمل كعامل عادي منتسب للضمان الاجتماعي، وهو ما يمنعني من الاستفادة من عروض عمل في مجال تخصصي.

السؤال الرابع: ما رأيكم في الخدمات المقدمة من طرف برنامج الوسيط مثل التسجيل عن بعد؟

الجواب الرابع: هي خدمات نوعية ولكن لا زلنا نطمح إلى خدمات أكثر تطورا، كخدمة

الاستدعاء عن بعد مثلا، أو إرسال رسالة نصية قصيرة في حالة ربطنا مع عرض عمل يتماشى وتخصصنا.

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا على محاضرات مقياس منهجية إعداد المذكرات مقدمة

لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص سياسة عامة.

الملخص:

تمثل تكنولوجيا المعلومات العصب الحيوي في المجتمعات الحديثة، إذ أن وجودها في مختلف القطاعات وخاصة الإدارات العمومية ضرورة ملحة من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمواطن، ووسيلة أساسية لغرس الشفافية ومحاربة الفساد، حيث تهدف دراستنا إلى البحث عن دور تكنولوجيا المعلومات في دعم سياسات التشغيل في الجزائر في شقين، فالشق الأول تناولنا فيه تكنولوجيا المعلومات أين تم تسليط الضوء على عناصرها من عتاد وبرمجيات ومختلف الشبكات المعلوماتية، بالإضافة إلى وظائفها من معالجة وتخزين ونقل المعلومات، أما فيما يخص سياسات التشغيل، فتناولنا فيها مختلف المؤسسات التشغيلية في الجزائر مركزين على الوكالة الوطنية للتشغيل وما تتطلع له هذه المؤسسات من محاربة البطالة وتحقيق التنمية الوطنية، مما تعتمد من وسائل حديثة في محاربة الفساد الإداري وتحسين الخدمة العمومية، أما الشق الثاني أين تم التطرق إلى برنامج الوسيط الإلكتروني في الوكالة الوطنية للتشغيل كآلية لترقية سياسة التشغيل في الجزائر، وذلك عن طريق تحقيق الشفافية، وتحسين الرقابة الإلكترونية، وتقديم خدمات نوعية لتحسين الخدمة العمومية من أجل ترقية سوق العمل في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات- نظم المعلومات- البرمجيات -الشفافية - الرقابة الإلكترونية-سياسات التشغيل - طالبي العمل - عروض العمل -سوق الشغل.

Résumé:

Les technologies de l'information sont le nerf vital des sociétés modernes, leur présence dans divers secteurs notamment dans les administrations publiques, est une nécessité absolue pour améliorer les services fournis aux citoyens.

Aussi, l'utilisation des technologies de l'information est moyen fondamental pour la transparence et la lutte contre la corruption .

Notre présente étude développera le rôle des technologies de l'information dans le soutien des politiques de l'emploi en Algérie .

Sa première partie traitera de la technologie de l'information, outils, logiciels et de divers réseaux d'information, en plus des fonctions du traitement, du stockage et de transmission de l'information .

Concernant les politiques d'emploi nous avons étudié différents organismes d'emploi en Algérie , et nous sommes particulièrement axés sur l'Agence nationale pour l'emploi et ses aspirations à lutter contre le chômage et à réaliser le développement national par le biais de moyens modernes de lutte contre la corruption administrative et dans la perspective d'améliorer le service public .

Sa deuxième partie, traite du programme électronique EL Wassit de l'Agence nationale de l'emploi comme moyen pour promouvoir la politique d'emploi en Algérie dans la transparence. Ce qui permet d'améliorer la surveillance

électronique et de fournir des services de qualité pour améliorer le service public et moderniser le marché du travail.

Mots-clés: Technologies de l'information - Systèmes d'information - Logiciels - Transparence - Contrôle électronique- Politiques de l'emploi - Demandeurs d'emploi - Offres d'emploi - Marché du travail.