أثر التكنولوجيات الحديثة في تطوير الوظيفة الاجتماعية للدولة

- دراسة حالة الجزائر-

الأستاذ شلغـــوم نعـــيم

كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة سطيف 2 (الجزائر)

Chelghoum.naim@yahoo.fr

ملخص:

أدى تطور الوسائل التكنولوجية الحديثة إلى إحداث تحولات عميقة في مفهوم الدولة ووظائفها وهذا ما يتجلى في ظهور مفهوم الإدارة الالكترونية الذي أفرز تغييرات جوهرية مست الوظيفة الاجتماعية للدولة، وفي هذا السياق نجد أن الدولة في الجزائر أمام حتمية التكيف مع مقتضيات التطور التكنولوجي، لذلك تسعى حاليا إلى تطوير منظومتها الإدارية التي تضطلع بإدارة السياسات الاجتماعية، من خلال إقحام التكنولوجيات الجديدة في تسيير نظم الرعاية الاجتماعية، وذلك لتفعيل أداء المسؤولية الاجتماعية للدولة وبترشيد نظم الدعم الحكومي وعقلنتها، والتي تستدعي تبني إستراتيجية شاملة تعتمد على التكنولوجيا في إصلاح هذه السياسات بما يتلاءم والحقائق والأوضاع الاجتماعية للجزائريين، إلى جانب نشر ثقافة إلكترونية في أوساط المجتمع من أجل جعل الوظيفة الاجتماعية ذات فاعلية.

المصطلحات الأساسية: الدولة الاجتماعية، أنظمة الرعاية، الإدارة الالكترونية، التكنولوجيا.

Résume :

L'évolution des moyens technologiques apportés des changements profonds sur la structure et les fonctions de l'Etat moderne. Ainsi que l'utilisation des nouvelles technologies affectant positivement sur la fonction sociale de l'état à partir l'amélioration son performance. Dans ce contexte nous trouvons le concept de l'Administration électronique qui a fait des transformations majeur sur les dispositifs et la gestion et les politiques social.

À cet égard, nous constatons que l'Etat Algérien devant de l'inévitable de l'évolution leur fonction social à partir l'utilisation les instruments technologique pour développé la gestion des systèmes de la sécurité sociale et les subventions gouvernementale. Dans la même perspective nous suggérons que l'intégration les moyens technologique dans le Domaine social en Algérie il est pour l'activation la performance et rationaliser les dépenses publique de la responsabilité sociale de l'Etat. Dans ce sens l'Algérie adopté une approche réformiste qui repose sur un objet central est ré-engineering la fonction sociale.

Les mots clés : *L'état. Les systèmes de protection sociale. Administration électronique .La Fonction social. La responsabilité social.*

مقدمة:

أدى التطور التكنولوجي إلى اتساع دائرة تأثير العولمة الاتصالية وهذا ما يظهر تحجيم دور الدولة ووظائفها الأساسية مست جوانبها الهيكلية والوظيفية، من خلال انتقالها من نمط دولة الرعاية المرحلية إلى دولة الرفاه المستدام، أين أصبح استخدام التكنولوجيات الحديثة في الحياة اليومية للأفراد من المؤشرات الرئيسية في قياس الرفاه الاجتماعي، من زاوية استخدام التكنولوجيات الحديثة في الحياة المجتمعات المعاصرة نظرا لما توفره من اقتصاد في الوقت والجهد والتكلفة وباختزال المسافات، ولذلك اعتمدتها الحكومات في سبيل تفعيل برامجها لاسيما تلك المرتبطة بأنظمة الحماية والرعاية الاجتماعية، وهذا ما يظهر في تكييفها وإصلاحها لأنظمة الرعاية الاجتماعية من منظور مقاربة الإدارة الإلكترونية.

هذا ما أدى إلى توسع وانتشار مفهوم الإدارة الإلكترونية الذي طرح كبديل للإدارة التقليدية استجابة التطور التكنولوجي، حيث أصبحت العديد من الدول تعتمد التسيير الالكتروني للإدارات والهيئات خاصة تلك المخولة بتنفيذ السياسات الاجتماعية بغية تفعيل منظومتها الإدارية وبجعلها قادرة على الاستجابة لمطالب المجتمع المتزايدة، وفي هذا الإطار نجد أن الجزائر من بين الدول التي تسعى إلى تكييف وإصلاح سياساتها الاجتماعية لمسايرة التطور التكنولوجي من اجل الاستجابة لمطالب المواطنين وتمكينهم من الخدمات ذات نوعية وتحقيق الرفاهية الاجتماعية ولذلك نجد أن إقحام هذه التكنولوجيات يدخل في صميم عقلنة وترشيد نظم الدعم والحماية الاجتماعية التي أصبحت تكلف الدولة ميزانيات ضخمة جراء الإجراءات البيروقراطية البطيئة وسوء التسيير.

وما دام الجزائر تتبنى توجه الديمقراطية الاجتماعية فإن مخرجات السياسات الاجتماعية المنتهجة حاليا لم يؤد إلى تكريس ذلك من خلال محدوديتها في تحقيق التمكين الاجتماعي لشريحة واسعة من الجزائريين، حيث لا تزال مشاكل قطاعات الصحة والتعليم ودعم المواد الاستهلاكية مستعصية الحل على الرغم من تخصيصها لأغلفة مالية ضخمة، كما أن تهاوي أسعار النفط يفرض على الحكومة ترشيد الإنفاق العمومي وعقلنته، هذا ما يستوجب تطوير وتحديث أنظمة الرعاية الاجتماعية ومراجعة سياسات الدعم وفق منطق جديد يضمن الحفاظ على مستوى المعيشة للجزائريين وعلى التوازنات المالية للدولة، في المقابل تفعيل وتحديث نظم الحماية والرعاية الاجتماعية من أجل تقديم خدمة جيدة للموطن وبترتيب الأولويات عبر توجيه أنظمة الدعم والرعاية نحو

مستحقيها وبالتخفيض من التكاليف وكثرة الأعباء التي يفرضها التسيير التقليدي، بما يؤدي كل ذلك إلى تمكين المواطن الجزائري من حقوقه الاجتماعية. ومن هذا المنطلق يمكن تلخيص إشكالية هذه الدراسة كما يلي:كيف تؤثر تقنيات المعلومات والاتصال على الوظيفة الاجتماعية للدولة؟ إلى أي مدى ساهمت التكنولوجيات الحديثة في تفعيل وترشيد الوظيفة الاجتماعية في الجزائر؟ وما هي الإستراتيجية الممكنة لتحقيق ذلك؟

المحور الأول: أثر التطور التكنولوجي في تفعيل الوظيفة الاجتماعية للدولة

يشهد العالم حاليا تقاربا جديدا بفضل التطور التكنولوجي إذ أصبحت حياة البشر تعرف تحسنا مستمرا نتيجة "الانفجار الكبير" في المعلومات، ولهذا أصبح التطور التكنولوجي معيارا لمدى تحسن الأوضاع الاجتماعية في أي بلد ويظهر مدى فعالية الدولة على التكيف والاستجابة لمطالب مواطنيها، كما أدى هذا التطور إلى بلورة منطقا تسييريا جديدا وهو الإدارة الإلكترونية التي تعتبر أداة لتفعيل الوظيفة الاجتماعية للدولة، أفرزت ميكانيزمات جديدة في تسيير نظم الرعاية والحماية الاجتماعية. هذا ما يشجع على التوجه نحو التعامل الإلكتروني والذي يمكن تفسير جانب منه بالاقتناع بأن التقنية في مقدورها تبديل الصورة السلبية للحكومات، ففي كثير من أنحاء العالم ينظر الشعب إلى حكومته على أنها لا تأبه باحتياجاته الضرورية، ومن ثم تنعدم الثقة في التعامل معها واستشعار عدم اهتمامها بالمسؤولية تجاه موطنيها، ولتجاوز ذلك طرحت مبادرات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وسيلة لتحسين الأداء الحكومي لخدمات الفراد كي يصبح فعالا وذا كفاءة ويعمل على بناء الثقة في الحكومة[1].

1- اثر التطور التكنولوجي في ترسيخ التوجهات الاجتماعية للدولة:

بما أن تحقيق العدالة الاجتماعية تعتبر غاية كل الدول فإن أنظمة الرقمنة والبرمجة تسعى إلى الوصول إلى هذا المسعى، المتمثل في تفعيل وترشيد أداء أنظمة الرعاية والدعم، وذلك بالتوجيه الآلي لأنظمة الرعاية والحماية الاجتماعية نحو مستحقيها بصورة سريعة وبطريقة غير مكلفة وبالتسهيل من عملية تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بصورة جيدة بجعلها تستند إلى أسس وقواعد التسيير الإلكتروني. وفي هذا الصدد نجد الدول المتقدمة توفر لدى منفذي سياساتها العامة أساليب علمية

1- ملاوي إبراهيم، الحكومة الإلكترونية، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية، الجزائر العدد01،الجزائر، 2014، ص116

حديثة تتمثل في اعتماد التقنيات المعلوماتية في تسيير أنظمة الرعاية الاجتماعية، وذلك بدراسة وتحليل وكشف واستبصار القضايا العامة المعقدة والحساسة، وفي هذا الشأن يقول حامدربيع بقوله" بأن نظم المعلومات هي تعبير عن إدراك المجتمعات لأسلوب التعامل مع مشكلاتها، وهي في جوهرها تحمل منطق سياسي أساسه العمل والفاعلية وهو ما جعل عملية نقل المعلومات عنصر أساسي في حياة المجتمع الحديث[1].

وتجدر الإشارة أن التطور التكنولوجي هو نتاج البيئة الغربية الرأسمالية والذي قادها بشكلها الليبرالي والنيولبرالي خضع في مراحل تطوره إلى أزمات متعددة تفاوت فيها دور الدولة، والذي أدى إلى تشكيل وتدعيم أشكالا من الديمقراطية المتناسبة مع مستويات التطور الاجتماعي بشكلٍ عام والاقتصادي بشكلٍ خاص ويعتبر اليوم المحدد لمجمل الأشكال السياسية[2].

ولذلك نجد أن التطور الهائل لتكنولوجيا أحدث نقلة نوعية في وظائف وتوجهات الدولة العصرية بحيث أحدثت تحولات مست التوجهات العامة للدولة الوطنية، مفرزة بذلك واقعا جديد يتمثل في التسيير الشبكي للسياسات العامة وهذا ما يظهر في إعادة صياغة وظائف الدولة بما يتوافق ومنطق التسيير الإلكتروني، وفي هذا الصدد سعت الكثير من الدول إلى تجاوز الطرق والآليات التسييرية التقليدية المعتمدة في تنفيذ سياساتها، واستبدالها بالتقنيات الحديثة من أجل ربح الوقت والاقتصاد في التكاليف وتحقيق مهارة اليد العاملة. هذا ما انعكس إيجابا على تطوير برامج الرعاية والرفاه التي مستها أساليب عصرية بتحولها من الأساليب البيروقراطية إلى الأساليب الالكترونية.

وفي هذا الصدد طرحت منظمة الصحة العالمية مفهوم الصحة الإلكترونية (أي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الصحة) تماشيا مع هذا السياق، كما يتجلى تأثير هذه التكنولوجيات في منهجية إصلاح العديد من التشريعات الوطنية المتعلقة بالسياسات الاجتماعية، حيث دأبت العديد من الدول على تكوين مرجعية قانونية متأثرة لكي تنسجم والثورة الرقمية، التي تفرض على الدول اعتماد التكنولوجيات الحديثة سعيا إلى تفعيل مجمل وظائفها وفق المقاربة الإلكترونية، لذلك أصبح تسيير البرامج

1- عبد الله حامد ربيع، نظم المعلومات وعملية صنع القرار القومي، مجلة الدراسات العربية العدد1982،11، ص36-37

2- معتز حيسو، بحث في الدولة _ السلطة – المجتمع، انظر موقع الحوار المتمدن: تاريخ الدخول يوم 2017/01/25. http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=71417،

الاجتماعية في العديد من الدول يتم بشكل إلكتروني تسمح تقديم الخدمات اجتماعية جيدة وفي حينها وبتوجيه الدعم الاجتماعي للفئات المجتمعية المحتاجة إليه.

ومن هنا يتضح أن للتكنولوجيات الحديثة دور مهم في ترشيد وتطوير الوظيفة الاجتماعية للدولة والتي تتطلب من الدول النامية تطوير وظيفتها الاجتماعية وبترسيخ التوجه الاجتماعي لها، لأجل تفعيل وترشيد أنظمة الرعاية الاجتماعية وبتذليل الصعوبات ومواجهة التحديات الناجمة عن غياب العدالة الاجتماعية وتبذير المال العام، ويبرز مدى اهتمام الدولة بالرعاية ومدى تحملها للمسؤولية تجاه الفئات الاجتماعية الهشة، هذا ما يقتضي تفعيل تدخل الدولة في البلدان النامية عبر تبني المقاربة الإلكترونية، وبإصلاح سياساتها الاجتماعية وفقا للنموذج الاجتماعي الذي ينسجم وسياقها الوطني.

2- أثر المقاربة الإلكترونية في تفعيل السياسات الاجتماعية:

تتيح التقنيات المعلوماتية فرصا جديدة للتعارف وتبادل الآراء والمعلومات حيث أن هذه التكنولوجيا سوف تخلق مؤسسات جديدة تنظمها قوانين وعادات جديدة[1]. ومن هذا المنطلق نجد أن تسيير وتنظيم المؤسسات الحديثة تتم حاليا وفقا لقوانين وتقاليد جديدة تستند إلى مرجعية جديدة تقوم على قيم الحداثة والتطور والتي تستند إلى التطور التكنولوجي (التعاملات الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني، البصمة الوراثية...)، وفي هذا السياق جاءت الإدارة الالكترونية كنتيجة لتحولات متعددة لعبت فيها التكنولوجيا دورا بارزا فيها وأصبحت تؤدي مهام الحكومة التقليدية وفق نمط الكتروني ذات تصميم موحد. هذا ما فرض على الدولة تحسين أدائها عبر تطوير وسائل للاتصال المؤسساتي تماشيا والطفرة التكنولوجية التي أضفت السرعة والجودة في تقديم الخدمة وفي اقتصادها للأعباء لذلك أصبح التطور التكنولوجي معيارا لتصنيف الدول إلى متخلفة ومتطورة.

ومادام أن المجتمع في حاجة إلى وجود دولة راعية فإن الوظيفة الاجتماعية أصبحت تحتل أهمية إستراتيجية والتي تستدعي تطوير نظم الرعاية وبإجراء إصلاحات عميقة في السياسة الاجتماعية من خلال تبني مقاربة الإدارة الإلكترونية، وفي هذا الشأن قامت العديد من الدول بتسطير برامج تعنى بتحديث منظومتها المؤسساتية والإدارية لضمان خدمة اجتماعية ذات نوعية، تماشيا والتوجهات العالمية الجديدة التي

1- قبايلي عمر، مكانة وسائل الاتصال في الجزائر، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والسياسية، العدد03، ص29، جامعة الشلف،2010.

فرضت فلسفة جديدة في التسيير تقوم على الإدارة الإلكترونية، وهو مفهوم ساهمت التقنيات المعلوماتية الجديدة في إبرازه وانتشاره والذي يحمل أبعادا مختلفة تصب كلها ضمن تحسين المستوى المعيشي للفرد.

ولهذا نجد أجهزة الدولة المتخلفة تواجه تحديات لتجسيد مفهوم الإدارة الإلكترونية تتمثل في تجديد وتكييف آليات عملها لتقديم خدمات اجتماعية ذات فعالية، وفي هذا الصدد قطعت الكثير من الدول أشواط كبيرة من أجل الاستجابة للمطالب الاجتماعية بسرعة وإتقان بعيدا عن الأساليب البيروقراطية التقليدية الثقيلة، التي غالبا ما تؤدي إلى ضياع حقوق الأفراد. وفي سياق متصل أدى انتشار قيم الديمقراطية وحقوق الإنسان والحكم الراشد إلى لجوء الكثير من الدول إلى تحديث أدوارها بما يتلاءم وهذه المفاهيم الجديدة، حيث مكنت التقنيات المعلوماتية الجديدة من تحديث بنيتها المؤسسية وتفعيل آليات عملها لتحقيق الأهداف الألفية للتنمية(الحق في الصحة، الحق في التعليم، مكافحة الفقر...)، لهذا تزايد الاهتمام باستخدام هذه التكنولوجيات في هيئاتها الرسمية للاستجابة لهذه المقتضيات من أجل تطوير وإصلاح نظم الرعاية الاجتماعية استجابة لهذا المسعى، وفي هذا الإطار نجد أن الخدمات الإلكترونية نجحت في التخلص والقضاء على مظاهر المحاباة والوساطة التي تميز العلاقات الإدارية[1]. فمثلا قيام كوريا الجنوبية بتطوير أنظمة الرعاية والرفاه الاجتماعي بملامح مؤسسية جديدة تتمثل في التأسيس لبرامج متكاملة للتأمين الاجتماعي من إقامة برنامج عصري للرعاية، وبموجبها تم تأمين عدد كبير من مواطنيها انطلاقا من التطور التكنولوجي الذي عرفه هذا البلد، وبموجبه تم التسهيل من عملية تقديم المعونات الاجتماعية سواء بتوفير الخدمات الاجتماعية للفئات الضعيفة أو بالابتعاد عن الانتقائية والمحاباة التي كانت تشوب البرامج الحكومية التقليدية[2].

وتجدر الإشارة أن التطور التكنولوجي يؤكد على مبدأ العدالة الاجتماعية ويدعمها فاستخدام الإنترنت وأدواتها ترسخ العدالة الاجتماعية والتنمية عندما تكون تحت سيطرة من يؤمنون بهذه المبادئ ومبادئ حقوق الإنسان بشكل عام، لذلك صممت

1- شلالي عبد القادر وقاشي علال، الحكومة الإلكترونية، عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة ألقيت في اليوم الدراسي مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة البليدة 2، 2014/02/27. ص 10.

2- طاهر كنعان وآخرون، أنظمة الرفاه في شرق آسيا، دولة الرفاهية الاجتماعية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت لبنان،2006، ص 302-303.

تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأجل ضمان القبول والاستخدام السهل من قبل المجموعات المهمشة، والأشخاص قليلي التعليم والأقليات والأشخاص المعاقين حيث تراعي الابتكارات واحتياجات وقدرات الناس المختلفة والمتفاوتة[1].

المحور الثاني: واقع الوظيفة الاجتماعية في الجزائر بين تأثير التسيير التقليدي ومساعي التطوير التكنولوجي

إن توجه الجزائر في الآونة الأخيرة نحو استخدام التكنولوجيات الحديثة في القطاع العمومي كان الهدف منه تفعيل أداء هذا القطاع الذي تسوده البيروقراطية والروتين، إذ تسعى الدولة من خلاله إلى تحقيق التنمية الشاملة عبر تفعيل مجموعة من الوظائف وهي: الوظيفة التنموية، الوظيفة الاندماجية، الوظيفة العلاجية والوظيفة الوقائية.[2] والتي تتطلب في الوقت الحاضر سرعة التجاوب مع متطلبات المجتمع التي لا تقبل التأجيل نظرا للمخاطر المترتبة عنها حيث ساهمت التكنولوجيات الحديثة في تطوير بعض القطاعات المنضوية تحت إطار السياسات الاجتماعية، والتي مستها عملية تحديث أنظمتها من أجل إضفاء الجودة والنوعية على خدماتها وبمحاربة الفساد المستشري فيها.

وبالتالي الحديث عن الإدارة الإلكترونية يتطلب تحقيق الإصلاح الإداري نظرا للمشاكل التي تعاني منها الإدارة الجزائرية، وهذا ما يبرزه خطاب رئيس الجمهورية سنة 2000 حول الإدارة الجزائرية والذي جاء فيه " إدارة غير متواصلة بالمواطنين وبأوضاعهم الحقيقية الملموسة وغير مبالية برغبات الناس الذين تشرف عليهم ولا بحاجاتهم وتؤدي في غالبية الأحيان إلى تشجيع اللاكفاءة وتعميم التفاهة، إدارة أميل إلى ما تكون إلى التبذير منها إلى التسيير إدارة متقادمة في مناهجها ولا تكاد تلم بأسباب التقدم العلمي.." ويمكن اعتبار هذا المقتطف مصادرة تفيد إجرائيا اختلال أداء الإدارة الجزائرية وفي تعاطيها للشأن العام[3]. ومن خلال هذا الواقع نجد أن وضع السياسات الاجتماعية يعكسه واقع الجهاز الإداري المتردي، الذي يتسم بثقل الإجراءات

4- منير إدعيبس، حقوق الإنسان والانترنت (العراقيل والإمكانيات المتاحة)، أنظر الموقع لإلكتروني: http://old.openarab.net/ar/node/554، تاريخ الدخول يوم 2017/02/26.

2- تقرير المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة، السياسة الاجتماعية واستراتيجيات التنمية الوطنية،2007، ص 03

3- محمد بن اعراب، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف2، العدد 19، 2014، ص 65.

البيروقراطية التي تنعكس سلبا على تنفيذ البرامج الاجتماعية المسطرة، فتضخم الجهاز البيروقراطي وصعوبة تفكيك الأساليب والثقافة البيروقراطية التقليدية والسلبية لا تزال تؤثر في تحديد معالم السياسة الاجتماعية الجزائرية، نظرا لضعف التكوين لدى الموظفين إلى جانب غياب دورات للرسكلة الإدارية، وهذا ما يظهر فيما يلي:

1- اختلال نظم الدعم الحكومي:

إن الجزائر اليوم في حاجة ماسة إلى تعميم استخدام التكنولوجيا من أجل ترشيد أنظمة الدعم الحكومي التي تمتص أغلفة مالية ضخمة، هذا ما يستدعي الوقوف على ضرورة اقحام هذه التكنولوجيات من اجل تفعيل وترشيد برامج الدعم، بغية تحقيق العدالة الاجتماعية وترشيد السياسات الاجتماعية من أجل توجيه سياسات الدعم الاجتماعي نحو تخفيف الأعباء المالية وإلى استهداف الفئات المحرومة بشكل يؤدي إلى تمكينها، هذا ما يستلزم مواجهتها برقمنة أنظمة الدعم وبجعلها تستهدف الفئات المحتاجة إليه لتحقيق توزيع عادل للثروة وبما يؤدي إلى عقلنة وترشيد الإنفاق.

وبالتالي استخدام التكنولوجيات الحديثة في الجزائر بدأ يتوسع لكن من دون إصلاح السياسات الاجتماعية بشكل جذري، فعلى الرغم من توسع الدور الاجتماعي للدولة وتزايد أهميته نظرا لتنامي مشاكل ومطالب المجتمع الجزائري وتفاقم أزماته، والتي تتطلب إصلاحا يتم وفق المقاربة الإلكترونية يقوم بتصحيح الإختلالات الهيكلية والوظيفية لأنظمة الحماية والدعم الاجتماعي التي تعرف ثقلا بيروقراطيا، وما هو ملاحظ أيضا هو غياب رؤية واضحة حول مسألة تطوير برامج الرعاية الاجتماعية وفق قواعد تسييرية جديدة، فالاهتمامات الحكومية يطغى على رؤيتها الإنفاق المادي البحت من دون بلورة آليات تضمن استفادة المواطن من خدمات ذات نوعية.

إن هذه البرامج تمثل عمق السياسات الاجتماعية الجزائرية وهي بحسب بول ساباتيه جوهر السياسات (le Policy core) التي لم يطرأ عليها تغيير جوهري منذ أمد طويل[1]. ولذلك نجد أن الثورة التكنولوجية مستها بصفة محدودة ولم تستخدم إلى حد الآن في تفعيل أنظمة تسييرها وتحديد مجالها، على الرغم من أهميتها الإستراتيجية إلا أن تطوير آليات وأنظمة الحماية الاجتماعية والدعم الحكومي لم يسمها أي تعديل، حيث لا تزال الدولة تخصص مبالغ سنوية ضخمة (45 مليار دولار في ميزانية2017)، ويعود ذلك إلى ترسخ وصعوبة تغيير التسيير التقليدي لبرامج الدعم والتحويلات الاجتماعية،

1 - *Alexandre Alfonso. Instituions. Idées et apprentissage dans la politique d'immigration suisse. Université de Lausanne (faculté des sciences sociales et politiques).2005.p 17.*

التي أدت إلى ظهور فئات ذات دخل مرتفع تستفيد من الدعم وجماعات مصلحية تنتفع من المواد المدعمة، وهذا ما يظهر في استفادة بارونات التهريب والاستيراد من هذه البرامج والتلاعب بأسعار المواد الغذائية المدعمة واحتكارها.

إن غياب التسيير الإلكتروني يطرح مسألة التدبير الجيد في تسيير أنظمة الرعاية والدعم التي تبقى بعيد عن تجسيد الحوكمة الرشيدة فيها، هذا ما يستدعي إجراء إصلاحات عاجلة من أجل سد هذه الفجوة عبر إصلاح آليات الحماية والتوزيع وفق المقاربة الإلكترونية التي تؤدي إلى تجسيد التسيير الإلكتروني للسياسات القطاعية المعنية بهذا المجال الاجتماعي، حيث تسعى الحكومة إلى تجسيده من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية الذي تواجهه عراقيل تتمثل في ضعف انتشار الثقافة الإلكترونية والاقتناع بها سواء لدى شرائح واسعة من المجتمع أو على مستوى النخب السياسية الحاكمة، والذي صعب حاليا من بلورة سياسة إلكترونية تهتم برقمنة أنظمة الدعم الحكومي وتحديد توجهاتها ومجالاتها[1]. وفي هذا الإطار تظهر التقارير الدولية أن الجزائر قد ضيعت فرص الاستفادة من هذه التقنيات واستخدامها في تطوير برامج الرعاية الاجتماعية، وهذا ما يظهر في تدني مستوى الثقافة الإلكترونية فوفقا لتصنيف الأمم المتحدة لسنة 2014 تحتل الجزائر المرتبة 138 في الترتيب العالمي[2].

2- تأثير سياسة الشعبوية على عملية الرقمنة:

بما أن الهدف الأساسي للتنمية في أي مجتمع هو تحقيق الرفاهية فإن فهم السياسة الاجتماعية يتطلب إدراك العلاقة التي تربطها بعملية التنمية، والتي تتضمن مجموعة من المعطيات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية المؤثرة على بنية المجتمع وتوجهاته، التي تحدثها إرادة واعية تتجه نحو تغيير الأوضاع السائدة[3]. وعلى هذا الأساس نجد أن العقيدة السياسية للدولة الجزائرية تنظر إلى الرعاية الاجتماعية كإحدى مرتكزاتها بالنظر إلى اعتباراتها التاريخية والسياسية والأمنية، ولذلك نجد أن هذه العقيدة تفرض على الدولة توفير رعاية اجتماعية شاملة، وهذا ما يظهر في توجيه الموارد المالية

1- قبايلي عمر، التجليات السياسية والثقافية للعولمة الإتصالية في الجزائر، مجلة دراسات إستراتيجية، العدد07،مركز البصيرة للدراسات والبحوث الإستراتيجية، 2009، الجزائر ص 140.

2- أنظر الموقع الالكتروني: *http://www.djazairess.com/elmassa/16973*، تاريخ التصفح يوم: 2014/04/11.

3- دريه السيد حافظ،السياسة الاجتماعية ومتغيرات المجتمع المعاصر، دار المعرفة للنشر والطبع والتوزيع، الإسكندرية، 2007، ص 197.

الآتية من الريع البترولي إلى شراء السلم الاجتماعي، مما يعرقل ذلك من إعداد أنظمة للرعاية الاجتماعية تستهدف المحتاجين إليه حيث لا يزال صانع القرار في الجزائر يعتمد على كسب شرعيته من خلال شراء السلم الاجتماعي باستمالة شرائح واسعة من الجزائريين لنيل الرضا الشعبي من خلال السياسات الشعبوية. ولذلك نجد أن دمج التكنولوجيا في تسيير السياسات الاجتماعية تعتمد كأداة لإعادة توزيع الثروة وليس أداة للتمكين الاجتماعي، إذ لا يوجد ما يشير إلى سياسات وأهداف نوعية في مجالات التعليم والصحة والتشغيل والسكن وهي مجالات تحتاج إلى إعادة بناء هندسي عميق وليس إلى إضافات. ما يعني أن تأثيرها في تحقيق التنمية الاجتماعية لا يزال متواضعا، حيث أن مخرجات السياسات الاجتماعية في الجزائر لا تزال تعكس تدني مستوى أداء الوظيفة الاجتماعية للدولة لعدم تعميمها على كافة القطاعات بما يسمح بالتنسيق الإلكتروني فيما بينها، كما أن اعتماد هذه التكنولوجيات في الجزائر لا يزال يتعامل معها بنوع من الحساسية، مما غيب ذلك مسألة التمكين الاجتماعي وبخلق الرفاه واستدامته وبالدفع بوتيرة التنمية الاجتماعية، نظرا لعدم رقمنة القطاعات الحيوية والإستراتيجية بما يجعل مخرجاتها ذات فاعلية.

ويمكن إرجاع ذلك إلى الوضعية المالية المريحة التي مرت عليها الجزائر في السنوات الماضية والتي سمحت بتمويل السياسات الاجتماعية وفق منطق توزيع الريع وشراء السلم الاجتماعي، الذي ساهم في انتشار الفساد الإداري وبخلق ذهنية إدارية ترفض التحديث وعصرنة أنظمة الرعاية، أثرت سلبا على عملية إصلاح برامج الرعاية اجتماعية، على الرغم من تبني مشروع الجزائر الإلكترونية منذ سنة 2008 إلا انه لا يزال يسير بخطى بطيئة مقارنة مع ما هو مبرمج نظرا لبروز معيقات تحول دون تجسيد هذا المشروع، والمتعلقة بالمعيقات الجغرافية والاجتماعية والثقافية والتوزيع السكاني والمرتبطة بانتشار الأمية الإلكترونية[1].

ولهذا نجد أن استخدام التكنولوجيا في الجزائر في مجال تقديم الخدمات الاجتماعية لا يزال متواضعا، نظرا لضعف انتشار الثقافة الإلكترونية وتذبذب الأداء الإداري للقطاعات المنشأة لهذه الثقافة والمتمثلة أساسا في منظومة التربية والتعليم العالي وبالتالي محدودية انتشارها أثر سلبا على مسار التنمية الاجتماعية. وعلى الرغم من

1- رفيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة للتنميو الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة ماجيستر، جامعة تيزي وزو (الجزائر)، 2011. ص 176

تخصيص مبالغ ضخمة لإدماج الإدارة الإلكترونية لضمان سرعة ودقة المعاملات في الخدمة العمومية إلا أن النتائج لا زالت محتشمة من جانب التكلفة، تطوير الجودة، والسرعة، فالتنظيم لازال هرمي والذي يبقى يطرح مجموعة من الأسئلة كم يلزم من الوقت من أجل فتح حساب بنكي ؟ كم يلزم من الوقت من أجل الرد على طلبات القروض المتعلقة بالاستثمارات ؟ ما هي عدد الوثائق التي يطلبها البنك من أجل فتح حسابات لديه ؟ كيف تتعامل البنوك الجزائرية مع المستثمر الأجنبي ؟ كيف تتعامل البنوك الجزائرية مع التحويلات من وإلى الجزائر ؟. هذا ما يدل على أن أسس ومتطلبات التغيير الجذري وإعادة بناء هندسي للإدارة العمومية غير متوفر بالرغم من ضخامة الموارد المخصصة[1].

المحور الثالث: الإستراتيجية الممكنة لتطوير الوظيفة الاجتماعية في الجزائر في ظل التطور الإلكتروني

إن تكريس مفهوم الإدارة الالكترونية في العديد من الدول أدى إلى تحقيق رفاهية الأفراد إذ تلعب التكنولوجيات الحديثة أهمية محورية في تجسيده، بالنظر إلى قدرتها على تفعيل الأداء ومن خلال السرعة في تقديم الخدمة وعلى هذا الأساس تسعى الجزائر إلى تجسيد الإدارة الإلكتروني، وذلك باعتماد الآليات التكنولوجية في تطوير الوظيفة الاجتماعية لضمان الفعالية ومرونة وجودة خدمات الرعاية الاجتماعية، ويأتي ذلك تماشيا مع نهج الديمقراطية الاجتماعية، الذي يستوجب اليوم إتباع أساليب جديدة في تسيير أنظمة الرعاية الاجتماعية لتجسيده، من خلال وضع إستراتيجية وطنية واضحة لإحداث نقلة نوعية في إدارة هذه الأنظمة وفق رؤية جديدة تقوم على مقاربة الإدارة الإلكترونية، التي تؤدي إلى خلق إدارة للتنمية تقوم بترجمة رغبات المجتمع إلى واقع ملموس عن طريق صياغتها وتنفيذها لبرامج وخطط واضحة تقوم الإدارة بتنفيذها بكفاءة وفعالية.

1- إعادة هيكلة الهيئات الإدارية وفق مقاربة الهندرة:

هي تغيير وإعادة هندسة العمليات الإدارية بهدف تقديم أفضل الخدمات إلى الجمهور، إدارة الجودة الشاملة، تقديم الخدمة الممتازة بأفضل السبل المتاحة، الإدارة بالأهداف تحديد أهداف مختارة وتسعى الإدارة إلى تحقيقها.من خلال تطبيق هذا

1- شريفة رفاع وآخرون، دور الرقابة في دعم البناء الهندسي لإدارة الخدمة العمومية الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة، العدد08. 2015، ص 59.

الأسلوب الذي يقوم على إحداث التغيير في الثقافة التنظيمية السائدة في الإدارة، والتكيف مع المتغيرات الجديدة وباستخدام نظم الاتصالات المتطورة لتحقيق تنمية إدارية فعالة[1]. من خلال استعمال التطبيقات الإلكترونية في تنفيذ السياسات العامة وذلك بمواجهة الموجة التقنية بصفة إيجابية، وبوضع خطط وبرامج تأهيلية تعنى بإعادة هندستها عبر إدخال آليات ومقاييس تقنية حديثة تعمل على توفير قاعدة بيانات تسمح بتوفير متطلبات وأسس الحكومة الإلكترونية الهادفة إلى تأسيس دولة عصرية، يتم تسييرها بآليات حديثة تحقق الحضور الدائم للدولة واستمرارية خدماتها.

إن تحقيق النقلة النوعية ليست مجرد عملية تقنية فحسب بل هي في المقام الأول عملية إدارية لا يمكن أن تنفك عن مجال القانون الإداري والمرافق العامة التي يعمل فيها الموظفون ولا تستغني عن الجانب الفني الذي ترتكز عليه الإدارة العامة والجمع بين الجانب القانوني والعمل الفني أمر يراد لرجل الإدارة الحكومية الحديثة والذي تتوافر لديه إرادة الكفاح من أجل التغيير حتى في الأوقات العصيبة فلا يتردد في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية خوفا من مخاطره بل يعمل على دعمه له والدفاع عن مزاياه التي تفوق مخاطره[2]. إن إصلاح الوظيفة الاجتماعية مرهون بالتوجه نحو إصلاح الخدمة العمومية وفق أسلوب الهندرة الذي تعد فيه تكنولوجيا المعلومات من بين المتطلبات الأساسية لتطبيقه، وباستخدامها كأداة لبناء عمليات جديدة بدلا من الاعتماد على العمليات القائمة على النظام القديم لتكنولوجيا المعلومات، وهو الموضوع الغالب على أدبيات إعادة الهندسة حيث التي تركز على أهمية والحاجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة لدعم تنفيذ عملية إعادة الهندسة [3].

وبالتالي عملية إعادة هيكلة الأجهزة الإدارية الجزائرية تم من دون التحول إلى ثقافة التسيير الإلكتروني المتخصص التي بإمكانها إحداث تغيير جذري في كيفية تسيير أنظمة الرعاية، نظرا لترسخ ثقافة توزيع الريع التي لم تؤد إلى بلورة نظم للرعاية تجسد النموذج الاجتماعي، والتي يطغى عليها الطابع الرقابي وهذا ما يظهر مثلا في قطاع السكن الذي حاولت الدولة فيه إقحام الوسائل التقنية، من أجل تحقيق توزيع عادل

1- محمد خير طيفور، إعادة هندسة العمال الإدارية: وسيلة لتحقيق التميز التنافسي للنمظمات المعاصرة، جامعة حلب: سوريا، 2006، ص 15.

2- ملاوي إبراهيم، نفس المرجع السابق، ص 117.

3- شريفة رفاع وآخرون، دور الرقابة في دعم البناء الهندسي لإدارة الخدمة العمومية الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة، العدد 08. 2015، ص 52

وشفاف لتجاوز هذه الأزمة وهو ما تهدف إليه الشبكة الإلكترونية "البطاقية الوطنية للسكن"، ولذلك فاستخدام هذه التكنولوجيات لم تستخدم كأداة لتمكين الاجتماعي بل غالبا ما يتم استخدامها ضمن إطار الرقابة والضبط الإداري.

إلى جانب ذلك نجد أن الإدارة العمومية الجزائرية تواجه عدة مشاكل وصعوبات نوجزها في ما يلي :البطء في اتخاذ القرارات وتنفيذها وتعدد مستويات التنظيمات الإدارية وهذا ما يؤدي في معظم الأحيان إلى شلل في الجهاز الإداري واتصافه بالجمود وتعدد الإجراءات، المركزية الشديدة حيث يميل القادة الإداريون إلى عدم تفويض السلطة لمن هم دونهم، والذين لا يحصلون على المعلومات الكافية عند اتخاذ القرار كون البيروقراطيين المنفذين هم الأقرب للمواطنين ما ينتج عنه صعوبة بين الالتزام والإجراءات المسطرة والاستجابة للاحتياجات الاجتماعية[1].

ولذلك فإن إتباع أسلوب الهندرة يتطلب تحديث وتطوير أساليب وآليات تنفيذ سياسات وأنظمة الرعاية الاجتماعية من اجل ترشيد النفقات فهذه التكنولوجيات تسمح بتفعيل أداء الأجهزة المخولة بتسيير نظم الرعاية والرفاه، لتكريس الحقوق الاجتماعية للإنسان الذي تفرضه المواثيق الدولية، وبدمج مفاهيمه ومعاييره في سياسات وبرامج الرعاية الاجتماعية، ولذلك أصبح لزاما على الدولة الجزائرية تقديم خدمات اجتماعية ذات جودة ونوعية، بما يتماشى ومبادئ ومعايير اتفاقيات احترام حقوق الإنسان، وهو ما تعمل التكنولوجيات الحديثة على تحقيقه من خلال إعادة توجيه وتنظيم خدمات الرعاية الاجتماعية لتحقيق التغطية المطلوبة وبتوفير خدمات ذات نوعية[2].

إن ارتفاع سقف مطالب المستفيدين من خدمات الرعاية وتنامي اهتمام الدولة بتحسين الوضعية الاجتماعية لمختلف الفئات أدى إلى ارتفاع تكلفة الحماية والرعاية في مجالات إستراتيجية وحيوية كالسكن والصحة والتعليم، وبالتالي هذا الواقع يتطلب تبني منهجية لرقمنة تسيير نظمها الإدارية من أجل تفعيل وترشيد هذه السياسات القطاعية، وهذا بإعادة هيكلتها بتبني توجهات إدارية وتسييرية جديدة تضمن النجاعة في الأداء، وبوضع قاعدة بيانات إلكترونية تسمح بتوجيه خدمات برامج الرعاية توجيها دقيقا وبتحديد الفئات التي تحظى بالأولوية في الحصول عليها. وبالتالي إقحام هذه

1- شريفة رفاع وآخرون، نفس المرجع، ص 57.

2- رحب الوطيان، تحديات تطوير الإدارة الصحية بالرعاية الصحية الأولية، مجلة إدارة، العدد 12، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2012. ص 13-14.

التكنولوجيات في تسيير الوظيفة الاجتماعية في الجزائر أصبحت بحاجة ماسة إلى بلورة رؤية شاملة وواضحة تقوم على إعادة هندسة الوظيفة الاجتماعية وبتحديث وتطوير آلياتها الهيكلية والوظيفية، من خلال إعادة هيكلة الإدارة، بإتباع أسلوب الهندرة الذي يعتبر مدخلا مهما لتفعيل أداء الاجتماعي للدولة، والذي يتطلب توفر شبكة إلكترونية تضمن التجسيد الحقيقي للامركزية التسيير وتعميقه. في نهاية المطاف يؤدي هذا الأسلوب إلى تقديم خدمات جيدة وإلى ترشيد النفقات، وباعتماد منهجية إصلاحية تقوم على بلورة رؤية متكاملة للرعاية الاجتماعية.

2- إصلاح آليات الحماية والتوزيع:

مسايرة للتوجه الإصلاحي الذي تعتمدته الجزائر في الآونة الأخيرة نجد أن عدم تطوير الوظيفة الاجتماعية أفرز العديد من المفارقات، فرغم التطور الكبير للتكنولوجيات إلا أن انعكاساتها على السياسات الاجتماعية يظل محدودا، فالتمويلات الضخمة لبرامج الرعاية المكرسة لاجتماعية الدولة من خلال سياسات (الضمان الاجتماعي، مجانية التعليم، الصحة، الإسكان، دعم السلع الأساسية..) أصبحت ترهق ميزانية الدولة سنويا، إذ تكلفها سنويا ملايير الدولارات (45 مليار دولار كتحويلات اجتماعية في ميزانية سنة 2017) يقابله تدني المستوى المعيشي للجزائريين في العديد من المناطق، وهذا ما يظهر في تردي أوضاعهم الصحية والمعيشية وحتى خدمات التعليم مما يدل ذلك على فشل البرامج المعتمدة.

وبالتالي هذا الوضع يتطلب مراجعة أنظمة الدعم الحكومي من خلال رقمنة آليات الحماية والتوزيع وفي هذا الإطار نجد أن مراجعة نظام الضمان الاجتماعي حقق نتائج مهمة على الرغم من النقائص الموجودة، إذ تبين عملية إصلاحه استفادة أكثر من 30 مليون جزائري من التأمين الاجتماعي وومن نظام التقاعد، والذي تم تعميمه ليمس مختلف الفئات المجتمع، وفي هذا الإطار ساهمت التقنيات المعلوماتية من تمكين شرائح واسعة من الجزائريين من الاستفادة من هذا البرنامج، وهذا ما يعكسه الانتشار الواسع للبطاقة الإلكترونية "الشفاء"والتي يستفيد منها قرابة 11 مليون جزائري في سنة2015[1].

21- أنظر الموقع الإلكتروني لوزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي: *http://www.mhu.gov.dz*، تاريخ الدخول يوم 2016/12/20.

ومن أجل مسايرة التوجهات العالمية الجديدة التي فرضتها العولمة ومفاهيم والحكم الراشد والتسيير العمومي الجديد والتنمية المستدامة الهادفة إلى تحسين نوعية حياة الإنسان، نجد أن التكنولوجيات الحديثة تتيح الفرصة للدولة لتفعيل وترشيد سياسات الرعاية انطلاقا من تجسيد مفهوم الإدارة الإلكترونية في أنشطة الدولة ومهامها الاجتماعية والتي تؤدي إلى التخفيض من التكاليف الباهظة لبرامج الحماية الاجتماعية، وفي هذا الشأن يستدعي إتباع منهجية تطويرية تنطلق من الحوكمة المؤسساتية التي ترتكز على قاعدة إعادة هيكلة القطاع العام ليصبح أكثر كفاءة وفاعلية، ليكون مسايرا للتطور التكنولوجي الذي ابتكر تنظيم عملي أكثر مرونة وفعالية[1].

وللانتقال من مفهوم الرعاية الاجتماعية إلى مفهوم التنمية الاجتماعية يتطلب تطوير آليات الحماية والتوزيع عبر تعميم التكنولوجيا من أجل ترشيد وتفعيل أنظمة الرعاية الاجتماعية، وذلك بتجسيد مفهوم الإدارة الإلكترونية وبمسايرة السياسة الاجتماعية للتحول التنظيمي للإدارة وفقا لأسلوب الهندرة الذي يقلص من المستويات الإدارية وفي هذا الصدد نجد أن قطاع الصحة وباعتباره قطاع إستراتيجي مازال يعاني من العديد من المشاكل والاختلالات الهيكلية والوظيفية، نظرا لعدم تحديث وإصلاح المنظومة الصحية والذي يستدعي إصلاحها وفق فلسفة الإدارة الإلكترونية.

إن التحويلات الاجتماعية الضخمة التي تخصصا الدولة سنويا تتطلب مراجعتها وذلك بوضع قاعدة معلوماتية من أجل تحديد الفئات الهشة والمحتاجة إلى الدعم ومن أجل ضمان استدامة الرعاية وتحسينها، هذا ما يستلزم التسريع في تحسين وترقية الخدمة العمومية باعتبارها القاعدة الأساسية لإصلاح آليات الحماية والتوزيع، والتي يمكن استخدامها في المستقبل كأرضية يرتكز عليها مشروع إصلاح وتحديث أنظمة الدعم والحماية الاجتماعية، من خلال بطاقة التعريف الوطنية البيومترية التي تسمح بوضع قاعدة بيانات حول الوضعية الاجتماعية للمواطنين، بما يضمن استهداف الفئات المحتاجة والهشة، هذا ما يستدعي توظيف التكنولوجيات الحديثة وبجعلها كآلية لخلق الرفاه واستدامته لدفع وتيرة التنمية الاجتماعية للاستجابة للحركة الاجتماعية المطلبية. خاصة في ظل الظروف الراهنة التي تستدعي ترشيد وعقلنة سياسات الدعم والرعاية الاجتماعية والذي يتطلب تحديث آليات الحماية والتوزيع، وفق المقاربة الإلكترونية التي

1- بعزيز إبراهيم، تكنولوجيا الاتصال وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2012، ص 105.

تضمن فعالية الإدارة في تلبية حاجيات وتمكين المواطن الجزائري اجتماعيا وإلى ترشيد وعقلنة النفقات وبنشر الثقافة الإلكترونية في المجتمع.

خاتمة:

لقد تطرقت هذه الورقة إلى الوظيفة الاجتماعية للدولة التي تعرف تحولات جذرية في تسيير أنظمة الرعاية والذي طرحه التطور التكنولوجي الذي أثر على كيفية تنفيذ السياسات الاجتماعية، وهذا ما يظهر في اعتماد آليات جديدة تعتمد في إدارة السياسات الاجتماعية، بغية تفعيل وترشيد نظم الرعاية والحماية الاجتماعية الهادفة من خلالها استدامة الرفاه الاجتماعي.

من خلال ما سبق نجد أن الجزائر تعد من بين البلدان المتوسطة من حيث استخدام هذه التقنيات مقارنة بالدول المتقدمة فيما يخص التسيير الإلكتروني لبرامج ونظم الرعاية الاجتماعية، وفي هذا الصدد عملت الحكومة على وضع إستراتيجية وطنية تهدف إلى الانتقال إلى دولة عصرية تجسد مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال تعميم التكنولوجيات الحديثة في التسيير الإداري بهدف تحسين وتطوير القطاع العام، وبالتالي إدماج هذه التكنولوجيات في تسيير الوظيفة الاجتماعية في الجزائر يحتاج إلى رؤية شاملة وواضحة تقوم على إصلاح السياسات الاجتماعية وفق المقاربة الإلكترونية تمس آلياتها الهيكلية والوظيفية، فإعادة الهيكلة لا تكفي لتفعيل أداء المسؤولية الاجتماعية للدولة. ومن هذا المنطلق يمكن الخروج بالنتائج والتوصيات التالية:

1- توسيع وتطوير الشبكة الإلكترونية لتكريس لامركزية التسيير وبنشر الثقافة الإلكترونية.

2- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الحديثة لنشر واستيعاب المجتمع للثقافة الإلكترونية.

3- تعديل الأطر التشريعية التي تحكم السياسات الاجتماعية وتحيينها وفق المقاربة الإلكترونية واستخدامها كوسيلة لتحقيق الرفاه الاجتماعي لا كأداة لشراء السلم الاجتماعي.

4- بتسطير برنامج للتأطير وتكوين الإطارات الإداريين متخصصين في تسيير أنظمة الرعاية مثل إنشاء مدارس وطنية متخصصة على غرار القطاعات الأخرى(مدرسة للتكوين إطارات الصحة،...)

5- إدماج تكنولوجيات الحديثة في عصرنة أنظمة الدعم الحكومي من خلال تحديث الآليات التوزيع والحماية الاجتماعية من أجل استهداف الفئات المحتاجة وتحديد الأولويات وذلك بإنشاء بطاقية وطنية للمحتاجين والفقراء.

6- تعزيز التكامل والتنسيق بين الدوائر الوزارية المعنية بتنفيذ السياسات الاجتماعية وذلك بإنشاء قاعدة بيانات للمعلومات حول الأفراد المحتاجين لمساعدات الدولة يتم تحيينها سنويا.

7- اعتماد التكنولوجيات كإحدى ركائز إصلاح السياسات الاجتماعية من أجل عقلنة وترشيد التمويلات الضخمة المخصصة لبرامج وأنظمة الرعاية الاجتماعية والدعم.

8- مراجعة أنظمة الرعاية والحماية الاجتماعية وجعلها كأداة لتحقيق الرفاه المستدام والتمكين الاجتماعي للأفراد.

9- ضرورة إصلاح السياسات الاجتماعية وفق فلسفة الإدارة الإلكترونية.

10- وضع برنامج شامل يهدف إلى تثمين وتكوين الموارد البشرية باعتبارها قاطرة للتنمية الوطنية وجعلها أداة لخلق الثروة وذلك بتبني سياسات لبناء اقتصاد المعرفة من أجل الوصول إلى مرحلة إنتاج الخدمات إلكترونية.

مراجع ومصادر الدراسة:

أولا – المراجع والمصادر باللغة العربية:

1- انتصار ابراهيم وصفد حسام الساموك، الإعلام الجديد، سلسلة مكتبة الإعلام والمجتمع،جامعة بغداد،2011.

2- بعزيز إبراهيم، تكنولوجيا الاتصال وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2012.

3- عبد الله حامد ربيع، نظم المعلومات وعملية صنع القرار القومي، مجلة الدراسات العربية العدد11،.1982.

4- دريه السيد حافظ،السياسة الاجتماعية ومتغيرات المجتمع المعاصر، دار المعرفة للنشر والطبع والتوزيع، الإسكندرية، 2007، ص 197.

5- قبايلي عمر، مكانة وسائل الاتصال في الجزائر،الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والسياسية، العدد 03، جامعة الشلف،2010.

6- قبايلي عمر، التجليات السياسية والثقافية للعولمة الاتصالية في الجزائر، مجلة دراسات إستراتيجية، العدد 07، مركز البصيرة للدراسات والبحوث الإستراتيجية، 2009، الجزائر.

7- طاهر كنعان وآخرون، أنظمة الرفاه في شرق آسيا، دولة الرفاهية الاجتماعية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت لبنان، 2006.

8- تومي عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مجلة دراسات إستراتيجية،، العدد 15 مركز البصيرة للاستشارات والخدمات التعليمية، الجزائر، 2011.

9- سعيد صديقي، الدولة في عالم متغير، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، ط1،أبو ظبي، 2008.

10- خلود عاصم، دور تكنولوجيات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، عدد خاص، 2013.

11- محمد خير طيفور، إعادة هندسة العمال الإدارية: وسيلة لتحقيق التميز التنافسي للمنظمات المعاصرة، جامعة حلب: سوريا، 2006، 15.

12- محمد بن اعراب، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف2، العدد 19، 2014.

13- ملاوي إبراهيم، الحكومة الإلكترونية، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية، الجزائر العدد01،الجزائر، 2014

14- رحب الوطيان، تحديات تطوير الإدارة الصحية بالرعاية الصحية الأولية، مجلة إدارة، العدد 12، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2012.

15- مشروع ضبط وتقييم تكاليف الحماية الاجتماعية في الجزائر، مخبر التنمية المستدامة، جامعة المدية، الجزائر،2012.

ثانيا – المراجع باللغة الأجنبية:

- *Alexandre Alfonso. Instituions. Idées et apprentissage dans la politique d'immigration suisse. Université de Lausanne (faculté des sciences sociales et politiques).2005.p*

ثالثا- مواقع الأنترنت:

1- أنظر الموقع الالكتروني: *http://www.djazairess.com/elmassa/16973*، تاريخ التصفح يوم: 2016/04/11.

2- *Ministère du Travail de l'emploi et de la sécurité social. Présentation de système de sécurité social en Algérie 2015.*

3- منير إدعيبس، حقوق الإنسان والانترنت (العراقيل والإمكانيات المتاحة)، أنظر الموقع لإلكتروني: *http://old.openarab.net/ar/node/554*، تاريخ الدخول يوم 2017/02/26.

4- معتز حيسو، بحث في الدولة _ السلطة – المجتمع، انظر موقع الحوار المتمدن: تاريخ الدخول يوم 2017/01/25. *http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=71417*.