

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

قسم السياسة العامة والأنظمة المقارنة

## دور نظم المعلومات في رسم السياسة العامة في الجزائر - حالة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص النظم السياسية المقارنة

تحت إشراف : أ. بن بختة وردة

إعداد الطالب : - زيد عيسى

لجنة المناقشة :

- أ. د. فوكة سفيان ..... رئيسا

- أ. بن بختة وردة ..... مشرفا ومقروبا

- أ. لطار حياة ..... مصحبا

جوان 2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ }

صِدْقَ اللَّهِ الْعَظِيمِ

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك و لا يطيب النهار إلا بطاعتك... و لا  
تطيب اللحظات إلا بذكرك.. و لا تطيب الآخرة إلا بعفوك.. و لا تطيب  
الجنة إلا برويتك... إلى من بلغ و أدى الأمانة... و نصح الأمة.. إلى نبي  
الرحمة و نور العالمين... سيدنا محمد

صَلَّى عَلَيْنَا وَآلِهِ وَسَلَّمَ



# شكر وتقدير

أشكر المولى عزّ و جل الذي يسّر لي السبيل ووفقني لإنجاز هذا العمل

وأحمده على منّهِ وكرمه.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة الفاضلة بن بخيطة وردة التي تكّرت

بالإشراف عن هذا البحث .

و إلى كل من قدم لي يد العون و المساعدة كما لا يفوتني أن أشكر أعضاء

لجنة المناقشة.

و لا يفوتني أن أشكر جميع أساتذة المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

على عطائهم المتميز فلهم منا كامل التقدير و العرفان.

# مقدمة

بظهور مجتمع المعلومات في النصف الثاني من القرن العشرين أصبحت المعلومات المادة الأولية لهذا المجتمع ويرتكز عليها بشكل أساسي في تطوره ما ترتب عنه الانتشار الواسع للحواسيب وذلك لقدرتها الهائلة على إنتاج وتخزين ومعالجة المعلومات وتوزيعها ، ونظرا للتغيرات البيئية المستمرة والمعقدة في عصرنا الحالي فقد بات من الضروري على الحكومات في مختلف دول العالم استخدام المعلومات بفعالية وكذا تسهيل الحصول عليها ، و وضع برامج وأجندات وإستراتيجيات من أجل تنمية مجتمع المعلومات الذي يتطلب الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات .

وقد شهد موضوع السياسة العامة اهتماما كبيرا نظرا للدور الكبير الذي يلعبه في حل مشاكل الدول داخليا وخارجيا ومساهمتها في تطور المجتمعات الحديثة .

وتعتبر عملية رسم السياسة العامة نشاطا سياسيا الهدف منه إصدار قرارات تسعى لحل المشكلات التي تواجه مختلف فئات المجتمع ، أو لمعالجة مشكلة تؤثر على حياة المواطنين بطريقة أو بأخرى ، فقد تبدأ عملية رسم السياسة العامة بإدراك الحكومة لوجود مشكلة ما، ما يفرض عليها التدخل لرسم خطط وبرامج واستعمال أساليب علمية موضوعية تكفل الوصول الى أفضل النتائج و استخدام نظم معلومات حديثة تساعد على التشخيص والتحليل والتقويم والمتابعة .

ومن بين المؤسسات والهيئات التي احدثت قفزة نوعية في مجال ادخال نظم المعلومات الى معاملاتها اليومية في الجزائر نجد وزارة الداخلية والجماعات المحلية وذلك من خلال وضع نظام وطني آلي للحالة المدنية والذي بدأ العمل به ابتداء من الثلاثي الأول من سنة 2014

ونظرا لأهمية هذا النظام كونه أحد أهم الأنظمة المعلوماتية المستحدثة في الجزائر ، وبما أن لب موضوعنا يتمحور حول نظم المعلومات ودوره في رسم السياسة العامة في الجزائر فقد رأينا بأن هذا النظام يكتسي العديد من خصائص بحثنا لهذا ارتأينا أن نحلل هاته العملية قصد الوصول الى مبتغى النظام من هذه السياسة .

### أهمية الدراسة :

تبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي نتطرق اليه وذلك من خلال التركيز على نظم المعلومات ولما لها من أهمية في صنع ورسم السياسة العامة .  
وكمحاولة منا لسد النقص في أبحاث تتدرج ضمن اطار عصرنة المرفق العام في الجزائر وأثر نظم المعلومات في رسم السياسة العامة ، وإثراء المكتبة بهذا النوع من البحوث .

ان اختيارنا لهذا الموضوع ليس من قبيل الصدفة إنما يعود لأسباب موضوعية وذاتية :

### الأسباب الموضوعية :

- الدور الكبير لتكنولوجيا المعلومات في صنع وتوجيه السياسة العامة.
- ميلاد البرنامج الاستراتيجي " الجزائر الإلكترونية" .
- دخول الجزائر في مرحلة عصرنة قطاع الخدمات.
- الكشف عن مكاسب وأثر نظام التسيير الآلي للحالة المدنية في رسم السياسة العامة.

### الأسباب الذاتية :

- الميل الشخصي إلى مثل هذه المواضيع .
- الشعور بقيمة وأهمية هذا الموضوع والإرادة الذاتية في مواصلة البحث فيه.

- العلاقة الوطيدة بين هذا الموضوع ونوع التخصص الذي ندرسه : السياسة العامة والأنظمة المقارنة.

#### أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على هذا الموضوع والبحث فيه خاصة ان نظام المعلومات أصبح جزءا لا يتجزأ من حياة الفرد كما أصبح ضرورة من ضرورات رسم السياسة العامة .

#### الدراسات السابقة للموضوع :

ان اختيارنا لهذه الدراسة جاء بعد اطلاعنا على مجموعة من الدراسات السابقة تتعلق بنظم المعلومات و السياسة العامة وهي :

1. كتاب فهمي خليفة الفهداوي بعنوان **السياسة العامة منظور كلي من البنية والتحليل** . ط1 بعمان

عن دار المسيرة للنشر والتوزيع سنة 1422/2001 والذي قدم فيه تحليلا حول السياسة العامة على صعيد المفاهيم والنظريات ، بالإضافة الى انماط السياسة وتركيزاتها البنوية ، كما اشار الى تحليل السياسة العامة كأسلوب علمي وإطار منهجي للتعامل مع القضايا السياسية.

2. ما جاء به أندرسون جيمس في مؤلفه **صنع السياسات العامة** المترجم من طرف الأستاذ عامر الكبسي بعمان عن دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة 1420/1999 حيث يعد هذا الكتاب من أبرز الأدبيات التي تناولت عملية صنع السياسة العامة .

3. يعتبر كتاب محمد السعيد خشبة بعنوان **نظم المعلومات المفاهيم والتكنولوجيا** من الدراسات المتخصصة في حقل نظم المعلومات حيث حاول في هذا الكتاب بناء أساس متكامل لإتاحة المعرفة الشاملة بكامل المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات وذلك بعرض وشرح المفاهيم الأساسية المرتبطة بها .

4. رسالة ماجستير من إعداد الطالب أحمد طييب بعنوان دور المعلومات في رسم السياسة العامة في الجزائر دراسة حال المجلس الوطني الاقتصادي الاجتماعي سنة 2007 والذي تناول فيه دور المعلومات في رسم السياسة العامة وتشخيص المشكلات ، كما تطرق الى عملية توظيف صناعة القرار السياسي وتطرق الى دراسة حالة الجزائر من خلال دور المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي لمعرفة دور المعلومات في بلورة وترشيد القرار السياسي .

5. رسالة ماجستير من إعداد الطالب مرمي مراد بعنوان أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ، دراسة حالة شركة CHIALI Profiplast بسطيف 2010 ، والذي تناول فيه أهمية نظم المعلومات الإدارية في المنظمة.

6. رسالة ماجستير للطالب مرغني بلقاسم بعنوان نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي 2014 .

هذه بعض الأدبيات التي كونت لنا صورة عامة ساعدتنا على بلورة موضوع دراستنا دور نظم المعلومات في رسم السياسة العامة في الجزائر ، السجل الوطني الآلي للحالة المدنية نموذجا حيث ركز موضوعنا على نظم المعلومات من جهة وصنع السياسة العامة من جهة وكيف تتأثر هذه الأخيرة بنظم المعلومات . وعلى ضوء ما سبق يمكن طرح الاشكالية الرئيسية التالية :

هل ننظم المعلومات دور في رسم السياسة العامة في الجزائر؟ و إلى أي مدى ساهم السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في رسم السياسة العامة في الجزائر ؟

تبعاً للإشكالية تدرج الأسئلة الثانوية التالية :

- ماذا نعني بنظم المعلومات ؟ كيف نشأت ؟ وماهي أهم خصائصها ؟
- ماذا نقصد بالسياسة العامة ؟ كيف نشأت ؟ وما هي أهم مراحل صنعها ؟
- ما هو الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في رسم السياسة العامة ؟

- ماهو واقع نظم المعلومات في الجزائر ؟ و كيف تساهم نظم المعلومات في رسم السياسة العامة ؟

وعلى ضوء هذه الأسئلة الثانوية تتبادر لنا مجموعة من الفرضيات وهي كالآتي :

- تعتبر نظم المعلومات واقع فرضته التطورات التكنولوجية الحديثة و اعتمده الدول من اجل تحسين و تطوير العمل الاداري.

- تعد نظم المعلومات آلية مهمة في رسم السياسات العامة كونها تختصر الجهد و الوقت و التكلفة .

- اعتماد الجزائر على السجل الالي للحالة المدنية كنظام للمعلومات سهل من عملية صنع السياسات العامة من خلال تدفق المعلومات بين الوزارات و بين الحكومة و المواطن.

ولكل بحث علمي منهج متبع يختلف من دراسة إلى أخرى وذلك حسب نوعية وطبيعة البحث المتطرق إليه بحيث انه يجب أن يتلاءم المنهج وخصائص وأهداف البحث ، أما فيما يخص بحثنا هذا فقد اعتمدنا على المناهج التالية :

- **منهج دراسة الحالة** : تعتمد دراستنا على منهج دراسة حالة وهي نوع من البحوث النوعية التي من خلالها يكتشف الباحث الظاهرة المراد دراستها و يجمع المعلومات ، حيث تظهر أهميته في مساعدتنا في جمع البيانات والمعلومات حول نموذج الدراسة وذلك بالتطرق الى السجل الوطني الالي للحالة المدنية كنموذج من نظم المعلومات التي اعتمدت عليها الجزائر ، واستخلاص الدور الذي يلعبه في رسم السياسة العامة.

- **المنهج الوصفي**: يعتبر طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من اجل الوصول إلى أغراض محددة ، وتتجلى أهميته في عملية تبيان وتعريف أهم الخصائص والعوامل التي تساعد في رسم السياسة العامة وطبيعة عمل نظم المعلومات.

كما اعتمدنا في دراستنا على أسلوب المقابلة الشخصية كأداة للحصول على معلومات دقيقة تساعدنا في فهم الدور الذي يلعبه السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في رسم السياسة العامة.

### تقسيم الدراسة :

لقد جاءت الدراسة مقدمة ضمن ثلاث فصول ، فصلين نظريين وفصل تطبيقي ، بحيث نتناول في الفصل الأول الإطار النظري لنظام المعلومات ، بينما يتناول الفصل الثاني الإطار المفاهيمي للسياسة العامة ، أما فيما يخص الفصل التطبيقي فقد أخذنا نموذج السجل الوطني للحالة المدنية لجعل دراستنا أكثر ارتباطا بالواقع ومحاولة معرفة مدى مساهمة هذا الأخير باعتباره نظام من نظم المعلومات في رسم السياسة العامة ، وجاء ذلك تحت عنوان السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ودوره في رسم السياسة العامة في الجزائر ، بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة تضم مجموعة من النتائج ثم قائمة المراجع والأشكال .

تجدر الإشارة إلى انه لم يحدد الإطار الزمني لموضوع بحثنا.

ومن أهم الصعوبات نجد:

- نقص المراجع الخاصة في مكتبتنا.
- صعوبة اقتناء المراجع من المكتبات الخارجية بسبب بيروقراطية الإدارة الجزائرية.
- صعوبة دراسة الحالة على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية باعتبارها احد الفواعل الرسمية في رسم السياسة العامة في الجزائر .

الفصل الأول

الإطار النظري

لنظم المعلومات

## تمهيد :

تعتبر المعلومات أحد الموارد الإستراتيجية في أي جهاز إداري ، حيث لا يمكن أداء العديد من العمليات الأساسية أو إتخاذ أي قرار مهما كان دون الإعتماد على المعلومات ، كما يمكن إعتبار المعلومات في الأجهزة الإدارية استثمارا يمكن إستغلاله للحصول على ميزة تنافسية .

وعلى اعتبار المعلومات موردا مهما ورئيسيا لأي جهاز إداري فقد وجب وضعها في نظام يعمل على جمع وتنظيم و تبويب تلك المعلومات وتسهيل العمل على استرجاعها ، وذلك باستخدام جميع انواع التكنولوجيا لتشغيل ومعالجة وتخزين ونقل تلك المعلومات في شكل الكتروني وهو ما يعرف بنظم المعلومات التي تستخدم للقيام باستقبال موارد البيانات وتحويلها الى منتجات معلوماتية باستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الإتصال وغيرها من الوسائل التكنولوجية الأخرى.

لذا فإننا في هذا الفصل والمعنون بـ "الإطار النظري لنظام المعلومات" سنتناول بشيء من التفصيل أهم المفاهيم المرتبطة بنظم المعلومات من خلال مبحثين أساسيين حيث سيتم التطرق في المبحث الأول إلى النظام والمعلومات ، موضحين ماهية النظم من خلال التعريف بمصطلح " النظام " ، عناصره ومختلف أنواعه ، ثم التطرق إلى مختلف التصنيفات التي تخص النظم ، هذا فيما يخص النظام ، بعدها سوف نعرض على ماهية المعلومات والتي سوف نتطرق إليها من خلال المفهوم ومختلف مصادرها ، أما في المبحث الثاني فسننتقل لنظام المعلومات والذي نتناول فيه المفهوم ، والأنواع والوظائف ومختلف الموارد ، وفي الأخير سنحاول تقديم خلاصة فيما يخص النظام و المعلومات .

## المبحث الأول : النظام والمعلومات

مع تطور البشرية و تعدد اساليب الحياة ازدادت الحاجة الى المزيد من المعلومات التي تساعد المجتمع والفرد في اتخاذ القرارات السليمة .

وبظهور مجتمع المعلومات في النصف الثاني من القرن العشرين والذي تبعه تفجر هائل في حجم المعلومات المتدفقة من مصادر مختلفة برزت الحاجة الى تنظيم هذه المعلومات وتخزينها بأساليب تتيح استرجاعها بأقصى سرعة وفي أي مكان .

## المطلب الأول : ماهية النظام

## أولاً : مفهوم النظام :

يلعب مفهوم النظم دوراً حرجاً في العلم الحديث وقد شغل ذلك تفكير العلماء والمتخصصين بصفة عامة لكونه يشتمل على كل وجه من اوجه حيانتنا ، كالنظام الشمسي والنظام التنفسي والنظم التعليمية ، ونظم النقل ونظم الإدارة، ونظم المعلومات ... الخ<sup>1</sup> .

و يعرف النظام بأنه " مجموعة من العناصر او المكونات التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق هدف محدد"<sup>2</sup>.

كما يعرف على انه "مجموعة منتظمة من الاجزاء او الانظمة الفرعية المترابطة والمتفاعلة فيما بينها ، وبتعبير أدق هو مجموعة من المكونات والأجزاء المختلفة ولكنها مترابطة في أداء انشطتها باتجاه تحقيق اهداف محددة"<sup>3</sup>.

1- محمد محمد الهادي ، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، ط1 ، دار الشروق ، ، 1993 ، ص 51.

2- محمد نور عبد الله برهان ، تحليل وتصميم أنظمة المعلومات الحاسوبية، مؤسسة الوراق ، 1998 ، ص 08.

3- سعد غالب ياسين ، تحليل وتصميم نظم المعلومات، ط1 ، دار المناهج ، ، 2000، ص 106.

وهو " التركيب الكلي الذي يتكون من أجزاء مترابطة مع بعضها ويقوم بمعالجة المدخلات ضمن آليات عمل منظمة للحصول على مخرجات مفيدة للتنظيم"<sup>1</sup>.

كما أن النظام هو "مجموعة أو تجمع من الأشياء المرتبطة ببعض التفاعلات المنتظمة أو المتبادلة لآداء وظيفة معينة"<sup>2</sup>

ويمثل النظام شبكة اتصالات لأنه يقدم المعلومات لنقاط عديدة، و يمكن من تدفق المعلومات لكافة الأماكن والمستويات.

على ضوء التعاريف المقدمة أعلاه يمكننا استخلاص تعريف شامل لمفهوم النظام وذلك بأنه " مجموعة من العناصر أو الأجزاء التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض ومع البيئة المحيطة بها ، وتحكمها آليات عمل مضبوطة بغرض تحقيق هدف أو أهداف محددة"، ويتبين من خلال كل هذا أن النظام هو<sup>3</sup> :

✓ لكل نظام سبب معين لوجوده ،

✓ مجموعة من الأجزاء والعناصر ،

✓ وجود علاقة بين هذه الأجزاء والعناصر، وبين البيئة المحيطة بها ،

✓ وجود مجموعة من الآليات التي تحكم هذه العلاقات،

✓ الغاية منه تحقيق هدف معين .

1- مرعي مراد ، "أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية" ، دراسة حالة شركة Chiali Profiplast ، رسالة ماجستير

، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، جامعة سطيف ، 2010/2009 ، ص 04.

2- محمد السعيد خشبة ، نظم المعلومات المفاهيم والتكنولوجيا ، القاهرة ، بدون جهة نشر ، 1990 ص 09.

3- مرعي مراد ، المرجع نفسه، ص 04.

ثانيا : عناصر النظام:

يتشكل النظام من مجموعة من الأجزاء والأنظمة الفرعية التي تجمعها علاقات وظيفية تتفاعل فيما بينها قصد تحقيق أهداف مشتركة ، ويبين النموذج المبسط للنظام المبين في الشكل رقم (01) أن لكل نظام مدخلات وعمليات معالجة ومخرجات ، ولا تكتمل دورة حياة النظام من دون وجود التغذية العكسية<sup>1</sup>، وسنبين كل عنصر من عناصر النظام على حدى :

(أ) المدخلات: هي كل ما يدخل إلى النظام من عناصر وبيانات ومعلومات وطاقة... الخ ، سواء كان مصدر هذه العناصر البيئة الداخلية لتلك الإدارة أو البيئة الخارجية.

(ب) العمليات: هي كل الأنشطة الوظيفية وغير الوظيفية التي يمارسها النظام على المدخلات من خلال عمليات التجميع ، الفرز ، المعالجة ، التخزين والإسترجاع وكل هذا باعتماد المستلزمات الضرورية من قوى مادية وبشرية و إجراءات معينة بهدف تحويل تلك المدخلات الى المخرجات المطلوبة<sup>2</sup>.

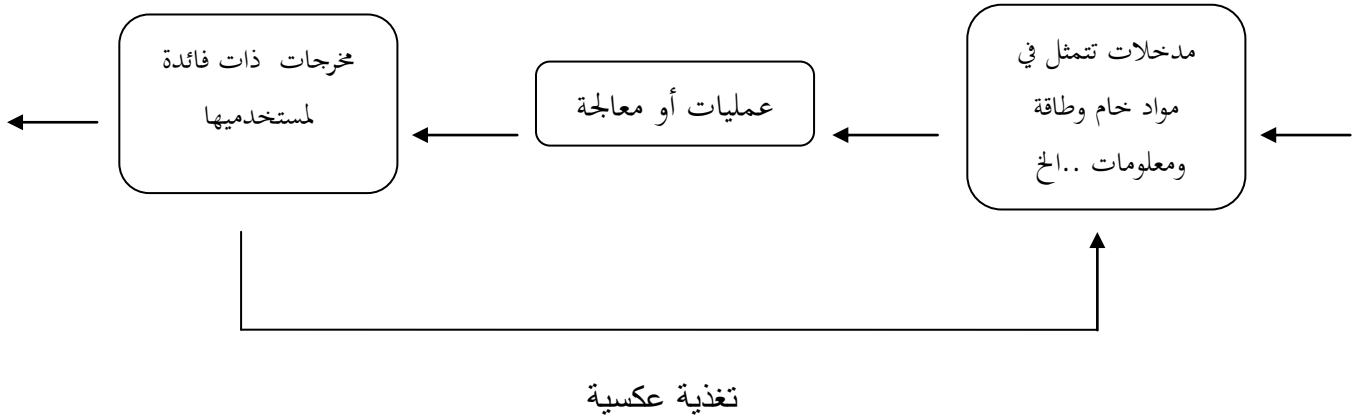
(ج) المخرجات : هي كل ما ينتج عن عملية التحويل والمعالجة، أي هي كل التدفقات الخارجة من النظام ويمكن أن تكون في شكل منتجات أو خدمات أو معلومات وغير ذلك.

(د) التغذية العكسية : يقصد بها استرجاع المعلومات لمقارنتها بالمعايير والأهداف المسطرة مسبقا وتحديد الانحرافات ، وتعطي التغذية العكسية المؤشرات عن مدى تحقيق الأهداف و إنجازها و تبين مراكز القوة والضعف في أي مكون من المكونات الثلاثة السابقة للنظام ، و في ضوء هذه النتائج يمكن إجراء التعديلات أو بمعنى آخر التطوير لتحقيق معدلات أعلى من الأهداف.

يبين الشكل رقم (01) الشكل المبسط للنظام أن المدخلات المتمثلة في مواد خام وطاقة وبيانات .. الخ ، يتم تحويلها إلى مخرجات للإستفادة منها بعد أن تطرأ عليها تغييرات بواسطة عملية المعالجة وكل هذا بوجود تغذية عكسية تقوم بإعطاء مؤشرات لمدى تحقيق هذه الأهداف.

1- سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص 109.

2- محمد السعيد خشبة ، ص 38 .



المصدر : يحيى مصطفى حلمي ، محمد السعيد خشبة ، الكومبيوتر ونظم المعلومات ، مكتبة عين شمس ، 1990 ، ص 160.

(و) **حدود النظام** : وهو الإطار الذي يضم جميع مكونات النظام أي ان كل ما يحدث خارج هذا الإطار لا ينتمي الى النظام ، وعكس ذلك فكل ما يوجد داخل إطار النظام يعتبر من مكوناته<sup>1</sup>.

(د) **بيئة النظام** : وهي الحدود الخارجية أو المجتمع الخارجي للنظام والتفاعلات التي تحصل بين النظام والبيئة يطلق عليها مصطلح التفاعلات البيئية<sup>2</sup>.

(ز) **الرقابة** : تقوم عملية الرقابة بتحديد نوع العمليات المطلوب تنفيذها ، كما تعمل على تحديد الأسلوب الذي يسلكه النظام ككل ، إضافة الى مراقبة نوع ومعدل تدفق المدخلات الى التشغيل ، كما تعمل على توازن النظام من خلال تحديد مقدار المدخلات اللازمة.

ثالثا :أنواع النظم :

1- محمد نور عبد الله برهان ، مرجع سابق ، ص 10.

2- محمد السعيد خشبة ، مرجع سابق ، ص 41 .

لتحليل النظم ودراستها يجب التفريق بين نوعين من النظم الأساسية وهما النظم الطبيعية والنظم التي يصنعها الإنسان :

- **النظم الطبيعية** : تعتبر النظم الطبيعية جزء من الطبيعة التي خلقها الله سبحانه وتعالى فنظام تعاقب الليل والنهار ونظام دوران الشمس حول الأرض كلها نظم طبيعية.

- **النظم التي يصنعها الانسان** : وهي كل النظم التي يقوم بإنشائها واختراعها الانسان ، وعلى ضوء ذلك سوف نقوم بشرح الأنواع المختلفة للنظم والتي تفيد بصفة خاصة في دراسة نظم المعلومات ، وهي على النحو التالي :<sup>1</sup>

### 1- النظم المجردة والنظم المادية :

✓ **النظم المجردة** : هي تلك النظم التي تكون جميع عناصرها عبارة عن مجموعة من الأفكار أو المفاهيم التي يمكن تخيلها بصورة غير ملموسة وتستخدم هذه النظم في دراسة العلوم المنهجية كالنظم العديدة<sup>2</sup> ،

وتوجد نوعان من النظم المجردة وهي :

أ- **النظم الاجرائية** : وهو ترتيب منظم للإجراءات واللوائح والقوانين مثل قانون الإجراءات الجزائية ... الخ.

ب- **النظم الفكرية** : وهي النظم التي تفسر وجهة نظر معينة في الواقع مثل نظرية النسبية ... الخ .

✓ **النظم المادية** : هي نظم ملموسة تتكون من أشياء أو أفراد أو خليط منهما وتستخدم في دراسة العلوم

غير المنهجية وينقسم هذا النظام إلى نظم طبيعية ونظم إحصائية ، وتنقسم بدورها الى نوعين أساسيين

هما:

أ- **النظم الطبيعية** : هي النظم التي تتكون من مجموعة من المكونات الطبيعية الملموسة والتي تعمل مع

بعضها البعض ، لتحقيق هدف معين مثل نظام الحاسوب .

1- محمد السعيد خشبة ، مرجع سابق ، ص 26.

2- المرجع نفسه ، ص 27.

ب- **النظم الإجتماعية** : وهي عبارة عن مجموعة منظمة ومتناسقة من الأشخاص الذين يعملون جنبا الى جنب بهدف تحقيق أغراض مشتركة .

### 2- النظم المحددة والنظم المحتملة :

أ- **النظم المحددة** : هي النظم التي يمكن التنبؤ بسلوكها كما أنها تعمل طبقا لمجموعة من القواعد السابق تحديدها فان عرفنا حالة هذا النظام في زمن معين فاننا يمكن ان نتوقع بدون خطأ النتائج التي يمكن الحصول عليها.

ب- **النظم المحتملة** : هي النظم التي لا يمكن التنبؤ بحدوث عملياتها في المستقبل بدقة ، ذلك لان سلوكها المستقبلي يعتبر حالة ممكنة الحدوث ولكنها غير مؤكدة .

كما يمكن أن نضيف الى هذين النظامين النظام العشوائي وهو النظام الذي يعمل وفق سلوك غير قابل للتوقع تماما ، لعدم وجود يقين بخصوص قواعد سلوكه والعلاقات بين مكوناته<sup>1</sup>.

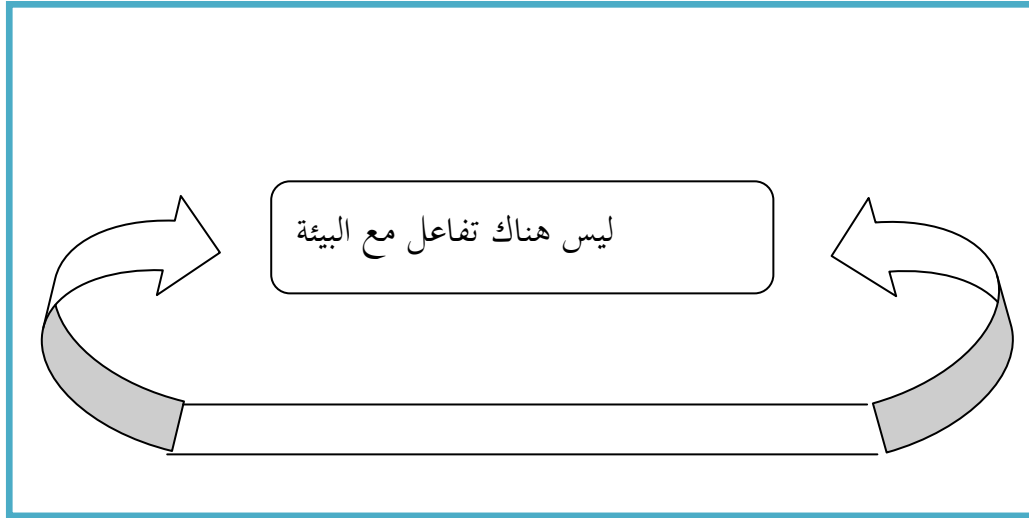
### 3- النظام المفتوح والنظام المغلق :

أ- **النظم المغلقة** : وهي نظم تتفصل عن بيئتها الخارجية فلا تحتوي على مدخلات ولا على مخرجات وهي نظم لا يمكن تنظيمها او التحكم فيها ، بل النظام هو من يتحكم ويعدل في عملياته اوتوماتيكيا نتيجة البيانات الناتجة عن النظام نفسه .

ويمثل الشكل رقم (02) شكل النظام المغلق<sup>2</sup> .

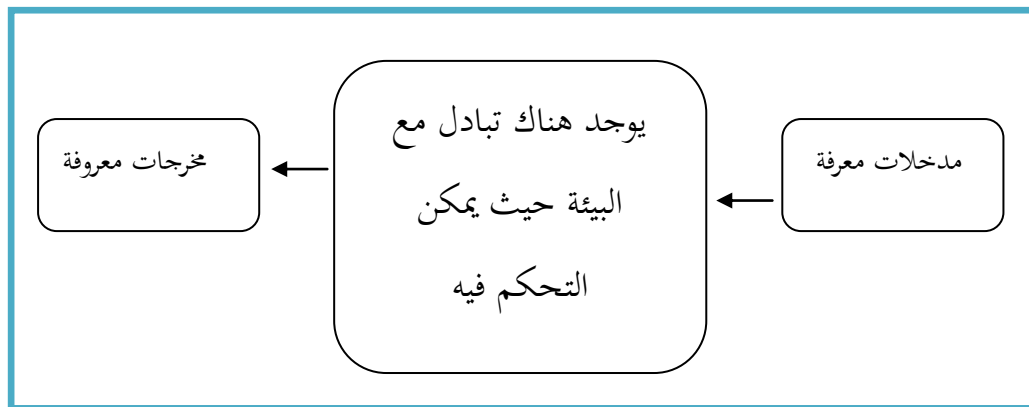
1 - محمد السعيد خشبة ، مرجع سابق ، ص 28.

2- المرجع نفسه ، ص 29.



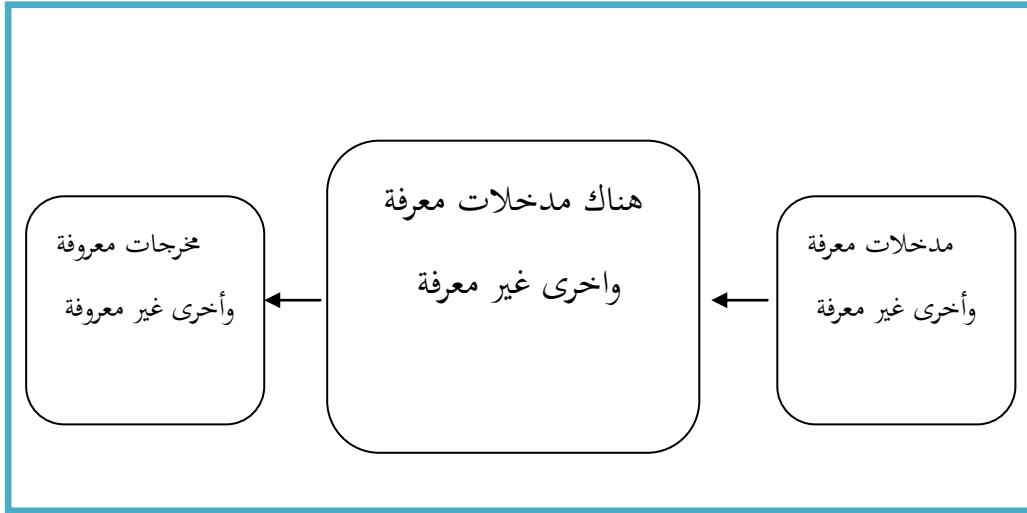
المصدر : محمد سعيد خشبة ، المرجع السابق ، ص 29

ب- **النظم المغلقة نسبيا** : وهي النظم التي تقوم بقراءة مجموعة من المدخلات المعرف شكلها وتشغيلها طبقا لمجموعة محددة من العمليات ، بحيث لا تتأثر نسبيا بالتغيرات الحادثة في البيئة المحيطة بها حيث يمكن التحكم بها .، ويوضح الشكل رقم (03) شكل النظام المغلق نسبيا.



المصدر : محمد سعيد خشبة ، المرجع السابق ، ص 29

ج- **النظم المفتوحة** : وهي نظم تتفاعل مع بيئتها الخارجية بحيث يؤثر فيها وتتأثر بها وتعتبر النظم البيولوجية من أهم أمثلة النظم المفتوحة إذ يستقبل هذا النوع من النظم مدخلاته من البيئة المحيطة به ثم يعيدها بعد معالجتها الى هذه البيئة ، و يوضح الشكل رقم (04) شكل النظام المفتوح.



المصدر : محمد سعيد خشبة ، المرجع السابق ، ص 98

#### المطلب الثاني : ماهية المعلومات

تعتبر المعلومات شريان الحياة بالنسبة للمجتمع والمنظمات ، كما يعتبر نظام المعلومات بمثابة الجهاز العصبي لهذه المجتمعات والمنظمات .

#### أولا : مفهوم المعلومات :

تعتبر المعلومات اليوم المقياس الذي نقيس به قوة الشعوب ، فمن يمتلك المعلومات في هذا العصر وله القدرة على حمايتها في النهاية من يسيطر .

والمعلومات لغة هي إحدى المفردات المشتقة من كلمة "علم" التي تتميز بثراء مفرداتها و التي له صلة بالدراسة ، والإحاطة بالشيء ، والإدراك واليقين والإرشاد والوعي ، وغيرها من الوظائف التي لها صلة بالعقل وما تم الحصول عليه بالبحث والدراسة<sup>1</sup>.

فالمعلومات تدل على فحوى عملية الاتصال لتوصيل رسالة او اشارة من شخص أو من جماعة لأخرى ، وبذلك فهي تمثل عملية التخزين والإرسال والتحويل للرسالة او الاشارة<sup>2</sup>، وبالتالي يتم الحصول على المعلومات من خلال معالجة البيانات كما تعد المعلومات موردا استراتيجيا يساعد على تشخيص وتحليل المواقف والظروف .

وترتبط المعلومات بالمعرفة ارتباطا شديدا لأنه وعند فهم وهضم تلك المعلومات تصبح معرفة ، وبصورة مختصرة فالمعلومات هي التي تساعد على تغيير الحالة المعرفية للإنسان<sup>3</sup> .

### ثانيا : المعلومات ، المعرفة ، البيانات

كثيرا ما تستخدم مصطلحات (المعلومات ، المعرفة ، البيانات) ، بطريقة مترادفة على الرغم من الاختلاف الكبير في معاني هذه المصطلحات .

حيث تختلف المعلومات عن المعرفة ذلك أن هذه الأخيرة تمثل حصيلة أو رصيد من الخبرة والمعلومات والدراسات الطويلة التي يمكن ان يمتلكها شخص ما في وقت معين ، وبالتالي فان الغرض الاساسي من المعلومات هو زيادة مستوى المعرفة.

<sup>1</sup> ، رسالة ماجستير ، كلية Top Laif استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان - الشيخ ولد محمد ، 1

العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات ، جامعة تلمسان ، 2010 -2011 ، ص 78.

2- محمد محمد الهادي ، مرجع سابق ، ص55.

- أحمد بدر ، التنظيم الوطني للمعلومات،دراسة في ادارة و تخطيط مراكز المعلومات العلمية والتكنولوجية ، دار المريخ للنشر، 1988،ص3.13

أما البيانات فهي مجموعة من الحقائق او المشاهدات او القياسات والتي تكون بشكل صور وحروف ورموز و أشكال ، وبالتالي تعتبر البيانات مجموعة من الحقائق الخام التي يتم تشغيلها للحصول على شكل مفيد ، وعليه فالبيانات هي المادة الخام التي تشتق منها المعلومات<sup>1</sup> .

### ثالثا : أنواع مصادر المعلومات

اختلف الكتاب والمهتمون في تسمية مصادر المعلومات بهذه التسمية فهناك من يسميها المقتنيات المكتبية أو أوعية المعلومات الا ان هذا المصطلح أي مصادر المعلومات هو الاكثر شمولية وحدائة .

ومع مضي ذلك العهد الذي كان فيه الكتاب هو الوسيلة الوحيدة او الاساسية لنقل المعرفة بدأت تشاركه أوعية أخرى<sup>2</sup> .

وعلى ضوء ذلك يمكن تقسيم مصادر المعلومات من حيث النوع ومن حيث الشكل إلى<sup>3</sup> :

#### 1/ التقسيم النوعي : هذا التقسيم تندرج تحته نوعين من أنواع من مصادر المعلومات وهي :

أ- المصادر الوثائقية : وهي كل مطبوع او مخطوط او مصور تأتي على شكل وثائق وينقسم

هذا النوع من المصادر إلى :

• مصادر المعلومات الأولية : وهي الوثائق والمطبوعات التي تشمل المعلومات الجديدة او

التفسيرات او التصورات وهي اضافة حقيقية جديدة لحصيلة المعرفة البشرية ، مثل الرسائل

الجامعية وأعمال المؤتمرات ...الخ.

1- محمد السعيد خشبة ، مرجع سابق ، ص 47.

2- محمد فتحي عبد الهادي ، مقدمة في علم المعلومات ، مكتبة غريب ، الطبعة الأولى ، 1984، ص39.

3- ميم ، أنواع مصادر المعلومات <http://www.marefa.org> ، تاريخ الإطلاع 2017/04/04 ، على الساعة 15:33.

• **مصادر المعلومات الثانوية** : وهي المصادر التي تعتمد في معلوماتها ومادتها اساسا على المصادر الاولية ، وبالتالي فهي تعتمد على معلومات تم تسجيلها سابقا ، مثل الكتب الدراسية والمعاجم اللغوية ...الخ.

• **مصادر المعلومات من الدرجة الثالثة** : ان هذا النوع من مصادر المعلومات ظهر نتيجة النمو الهائل لحجم الانتاج الفكري الأولي وبالتالي يهدف الى اعادة ترتيب وتنظيم معلومات المصادر الاولية والثانوية وذلك مثل الببليوغرافيات.

ب- **المصادر غير الوثائقية** : ينقسم هذا النوع من المصادر الى مصادر رسمية ومصادر غير رسمية .

• **المصادر الرسمية** : وتتمثل في المعلومات التي يحصل عليها الفرد او المنظمة من المصادر الحكومية او مراكز البحوث او المعاهد او الجامعات ، مثل النصوص القانونية ...الخ.

• **المصادر غير الرسمية (الشخصية)** : وتشمل المعلومات الشفهية التي يحصل عليها الفرد نتيجة حوارها مع اشخاص محيطين به في الندوات والمؤتمرات ...الخ<sup>1</sup> .

2/ **التقسيم الشكلي** : أما هذا النوع من التقسيم فتفرع عنه ثلاثة انواع وهي :<sup>2</sup>

أ- **المصادر قبل الورقية** : وهي مصادر وجدت قبل وجود الورق وهي لك المصادر التي وجدت مسجلة على الصخور وعلى جلود الحيوانات في الحضارات القديمة .

ب- **المصادر الورقية** : وهي المصادر المطبوعة أو التقليدية والتي يكون فيها الورق المادة الاساسية مثل الكتب والتقارير ...الخ.

1- مرعي مراد ، مرجع سابق ، ص 22.

2- م ، أنواع مصادر المعلومات <http://www.marefa.org> ، تاريخ الإطلاع 2017/04/04 ، على الساعة 15:33.

ج- المصادر بعد الورقية : وتمثل كل مصادر المعلومات والتي لا يدخل الورق في تكوينها وهي متنوعة منها السمعية و البصرية كالخرائط والصور والتسجيلات ، والمصادر الالكترونية كالأشرطة والأقراص الممغنطة ، إضافة الى الانترنت التي جمعت بين مختلف أنواع المصادر الالكترونية والسمعية والبصرية والليزرية ، والتي توفر كما هائلا من المعلومات التي تفيد في التنمية بشكل مباشر والتي أصبحت الدول المتطورة تعتمد عليها بشكل أساسي للتخطيط على نحو فعال لبرامجها التنموية المختلفة<sup>1</sup>

1- حسن عماد مكايي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، ط2 ، الدار المصرية اللبنانية ، 1998، ص31 .

## المبحث الثاني : ماهية نظم المعلومات

لقد ساعد الحاسوب على تحقيق شيين مهمين هما القدرة الضخمة على تخزين المعلومات واسترجاعها عند الحاجة ، والسرعة الهائلة التي تمكن المستخدم من التعامل مع هذه المعلومات والربط بينها ، اضافة الى امكانية اختيار المفيد منها<sup>1</sup>، وعليه سوف نحاول في هذا المبحث التطرق الى اهم الجوانب التي تخص نظام المعلومات .

## المطلب الأول : مفهوم نظام المعلومات ، خصائصه وأهم وظائفه

## أولاً : مفهوم نظم المعلومات :

ارتبطت النظم بالمعلومات و كونت ما أنفق عليه حديثاً " بنظم المعلومات" و على الرغم من عدم وجود اتفاق مشترك حول تعريف مصطلح "نظام المعلومات" فسنحاول تقديم بعض التعريفات التي تقرب الصورة أكثر لمعنى هذا المصطلح .

لقد عرفه الدكتور عماد الصباغ كما يلي : " نظام المعلومات هو بيئة تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ومع محيطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبياً ، وانتاج وبتث المعلومات لمن يحتاجها لصناعة القرار<sup>2</sup> .

ويعرف كذلك على أنه " نظام من الأنظمة الأخرى الموجودة بالمشروع يقوم بمهمة تجميع البيانات وتحويلها الى معلومات حسب اجراءات وقواعد محددة ، تساعد بها الادارة وفئات أخرى في اتخاذ القرارات التي تتعلق بالتخطيط والرقابة"<sup>1</sup> .

1- حسن طاهر داود ، جرائم نظم المعلومات ، مركز الدراسات والبحوث ، الرياض ، 2000 ، ص 14 .

- عماد الصباغ ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها ، جامعة قطر 2000 ، ص 2.11

كما يعرف نظام المعلومات على انه ذلك النظام الذي يتضمن مجموعة متجانسة و مترابطة من الأعمال و العناصر و الموارد التي يقوم بتجميع و تشغيل و إدارة و رقابة البيانات بغرض إنتاج و توصيل معلومات مفيدة لمستخدم القرارات من خلال شبكة من قنوات و خطوط الاتصال.

و يعرف كذلك على أنه "مجموعة من المعلومات سواء كانت رسمية أو غير رسمية مهيكلة أو غير مهيكلة والتي توجد وتسري داخل المنظمة ، أو بين هذه المنظمة ومحيطها"<sup>2</sup>.

كما يمكن تعريف نظام المعلومات على أنه " نظام المعلومات هو النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المنشأة ، ويمكن أن يستخدم أنواعا عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين"<sup>3</sup>.

ويقوم نظام المعلومات بالوظائف التالية :

- ✓ جمع البيانات : في ظل احتياجات المستويات الإدارية في المنظمة يقوم نظام المعلومات بتجميع مختلف البيانات وإدخالها وإعدادها للتشغيل من خلال مجموعة من العمليات .
- ✓ معالجة البيانات : وهي مجموعة متباينة من العمليات تسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات .
- ✓ تخزين البيانات : وهي العملية التي تقوم بالحفاظ على جميع المعلومات التي يتم الحصول عليها ، حيث أنه من الأفضل حفظ هذه المعلومات بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة ويتوقف ذلك على نوع الوسائل التكنولوجية المتوفرة<sup>4</sup>.

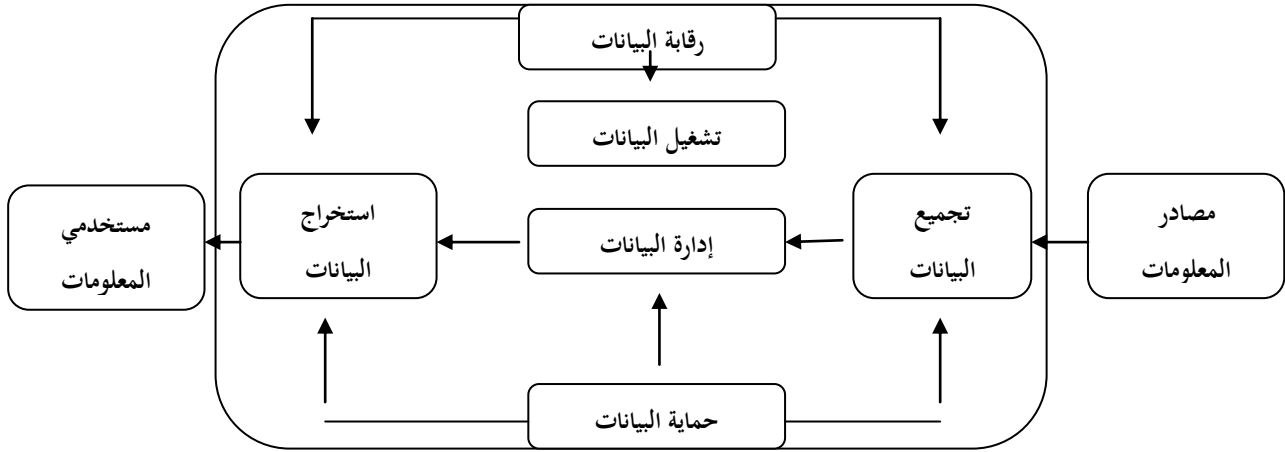
- صلاح الدين عبد المنعم بركات، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، 2001 ص 1.51

2- Maryse Salle, *stratégies de PME et intelligence économique,- une méthode d'analyse de besoin* , 2e édition , Economica , Paris , 2006 , p 14.

3- محمد سعيد خشبة ، مرجع سابق ، ص 45.

4- الشيخ ولد محمد ، مرجع سابق ، ص 100.

✓ إنتاج المعلومات : وتمثل الوظيفة النهائية التي تقوم بإنتاج التقارير و توصيلها إلى مستخدميها ويكون ذلك في صورة يسهل فهمها باستعمال وسائل مختلفة ، كما يمكن تلخيص أهم هذه الوظائف في الشكل رقم (05) والذي يمثل أهم الوظائف التي يقوم بها النظام .



المصدر : الشيخ ولد محمد ، سابق ، ص 100.

ثانيا : خصائص نظم المعلومات

لنظم المعلومات مجموع من الخصائص نذكر منها <sup>1</sup>:

- ✓ الوجهة النفعية من النظام : وهي تحقيق الهدف الذي من أجله أنشأ هذا النظام ،
- ✓ المشاركة في التطوير : لا تنشأ نظم المعلومات في معزل عن مستخدميها او المنتفعين منها .
- ✓ التكامل : حيث يمكن ربط الأجهزة بالبرامج والنظم والتطبيقات وتتكامل فيما بينها لانتاج مخرجات مشتركة.

✓ المسارات المشتركة للبيانات : وذلك بتجنب التكرار والحشو في تخزين وتوزيع البيانات .

1- محمد محمد الهادي ، مرجع سابق ، ص 62،63

- ✓ النظم الفرعية : على اعتبار أن نظام المعلومات يعتبر أحد النظم الفرعية في أي جهاز إداري إلا أنه هو الآخر يشتمل على العديد من النظم الفرعية .
- ✓ التخطيط ودورة حياة النظام : لكل نظام معلومات نقطة بداية ونقطة نهاية يمر خلالها بعدة مراحل متسلسلة وعليه يجب التخطيط الجيد للنظام .
- ✓ وقت الإستجابة : تعتبر خاصية مهمة يجب مراعاتها في إطار التصميم والتطوير وما يشتمل عليه نظام المعلومات من تكنولوجيا متطورة.
- ✓ نظم إدارة قواعد البيانات : إن نظم المعلومات المعاصرة تتطلب توفر قاعدة بيانات لها القدرة على استيعاب كميات هائلة من البيانات ، حيث يمكن استخدام قاعدة البيانات من طرف العديد من المستخدمين في وقت واحد .
- ✓ تطبيق تكنولوجيا المعلومات المعاصرة : وذلك لقدرتها على أداء الكثير من العمليات بسرعة وبدقة متناهية إضافة الى قدرتها على استرجاع كم كبير من المعلومات في وقت قياسي ، وكذا استخدام أساليب برمجة سهلة ومباشرة .

### ثالثا : وظائف نظم المعلومات

- ✓ تزويد الإدارة العليا بالمعلومات : تلعب المعلومات دورا مهما في صنع القرار لدى أي منظمة وتصبح أكثر فعالية في حال تمت معالجتها بنظم معلومات متطورة وبالاعتماد على كفاءات بشرية مؤهلة خصوصا في وقتنا الراهن الذي يتطلب السرعة والدقة في الأعمال الإدارية.
- ✓ تحديد المسؤولية : تقوم نظم المعلومات بتحديد دور كل فرد داخل المنظمة وبالتالي تتحدد مسؤولية كل فرد من هؤلاء كما يمكن محاسبة المقصر ومكافئة الجاد<sup>1</sup> .

1- مرغني بلقاسم ، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي" ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،

تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير ، جامعة ورقلة ، 2013/2014 ، ص 15.

✓ **تخفيض المشاكل** : إن الهدف المنشود من أي نظام جديد داخل المنظمة هو محاولة القضاء على المشاكل التي كانت في ظل النظام السابق أو على الأقل التقليل منها.

✓ **تنظيم الإجراءات** : يقصد بتنظيم الإجراءات التخطيط والتحديد والترتيب والتي تصب كلها في كلمة "نظام" ولولا النظام لسادت الفوضى .

✓ **السيطرة على الموارد المتاحة** : تشكل الأجهزة المادية والمعدات والأموال مواد متاحة يمكن السيطرة عليها واستغلالها والإستفادة منها .

✓ **ضمان انسياب العمل** : يؤدي النظام وظيفته التنسيق والانسجام بين النظم الفرعية ما يؤدي إلى انسياب العمل وفك الخناق بتوزيع الأدوار والطاقات حتى لا يحدث تكس للعلم وتتعلل السلسلة كلها.

وبعد التعرف على أهم الخصائص التي يتميز بها نظام المعلومات وكذا أهم موارده يمكن القول

أنه لبناء نظام معلومات يجب المرور على المراحل التالية:<sup>1</sup>

- مرحلة جمع البيانات : حيث تعتبر هذه المرحلة أهم مرحلة لبناء أي نظام معلومات حيث يتم جمع المواد الأولية من مختلف المصادر الداخلية والخارجية .

- مرحلة معالجة البيانات : حيث يتم في هذه المرحلة تحويل البيانات إلى معلومات ليستفيد منها صناع القرار .

- مرحلة إدارة البيانات : حيث يتم فيها وضع معايير الجودة ووضع السياسات المتعلقة بالبيانات ، وكذا وضع الخطط التي تمكن من تنفيذ الأهداف المرجوة من النظام .

- مرحلة إنتاج المعلومات : بعد معالجة البيانات يتم تحويلها إلى معلومات وتقدم للمسؤول وصانع القرار لتنفيذ وتحقيق أهدافه وهي الهدف الأساسي لنظم المعلومات.

1- أحمد الخطيب ، خالد زيغان ، إدارة المعرفة ونظم المعلومات ، جدارا للكتاب العالمي ، عالم الكتب الحديث ، عمان ، 2009 ، ص 76.

- مرحلة رقابة البيانات : وهي عملية تهدف إلى التأكد من أن الملفات والبيانات محمية من العبث ومؤمنة .

### المطلب الثاني : أنواع نظم المعلومات وأهم مواردها

لنظم المعلومات أنواع عديدة كما لها العديد من الأهداف والتي نوجزها في هذا المطلب .

#### أولا : أنواع نظم المعلومات

توجد ثلاث تصنيفات رئيسية تدعم المستويات التنظيمية المختلفة هي نظم المستوى التشغيلي و

نظم المستوى الاستراتيجي و نظم المستوى الإداري<sup>1</sup> ،

أ/ نظم المستوى التشغيلي : و هي النظم التي تعمل على دعم النشاطات الروتينية المتكررة داخل المؤسسة او المنظمة كما تعمل على سير المعاملات المرتبطة بالوظائف الأساسية من تصنيع ، تسويق ، مالية ، محاسبية و موارد بشرية... الخ.

ب/ نظم المستوى الاستراتيجي : و هي النظم التي تمكن المسيرين في الإدارة العليا من القيام بالنشاطات ذات البعد الاستراتيجي ، كما تسمح لهم باختيار الوسائل الضرورية لتحقيق الأهداف المسطرة ، و الهدف من هذه النظم هو إحداث التوافق بين التغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية للمنظمة مقارنة بقدراتها الحالية و المستقبلية.

ج/ نظم المستوى الإداري : و هي النظم التي تعمل على مساندة مسؤولي الأنشطة في إتخاذ القرارات.

ومن خلال هذه المستويات يمكننا تصنيف نظم المعلومات الى :

- أنظمة الدعم العملياتية : وهي نظم تقوم بمعالجة البيانات التي تنتجها وتستخدمها المنظمة.

- مرمي مراد ، مرجع سابق ، ص 31 . 1

- نظم الدعم الإدارية : هي نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة المساعدة على اتخاذ القرار.

1- أنظمة الدعم العملياتية : والتي تتدرج ضمنها نظم أتمتة المكاتب ونظم رقابة العمليات ونظم معالجة البيانات.

✓ نظم المكاتب : هي من التقنيات الحديثة التي دخلت مجالات العمل المختلفة وبسرعة هائلة وهي باختصار العملية التي تتم بها مكننة العمل في المكاتب بشكل عام وجعله تلقائيا او اوتوماتيكيا لغرض التقليل من العمل اليدوي والسرعة في الأداء.

✓ نظم رقابة العمليات : هي عملية لضمان تحقيق أهداف المنشأة بفعالية وكفاءة وإصدار تقارير مالية موثوق بها، والامتثال للقوانين واللوائح والسياسات. والرقابة مفهوم واسع، يتضمن كل ما يسيطر على المخاطر المحتملة للمنظمة.

✓ نظم معالجة البيانات : كما يعرف ايضا بنظم معالجة المعاملات حيث يهدف هذا النوع من الأنظمة الى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة حيث يقوم بحصر و تجميع البيانات التي تعكس جميع المعاملات التي تحدث على مستوى المنظمة من ايرادات و مبيعات ، و المصروفات و الأجور ، و كذلك السيطرة على الآلات و المعدات ، و يعتمد هذا النظام على الحاسب الآلي لتسجيل البيانات الروتينية اليومية التي تتم في مجالات الأنشطة المختلفة ، لذلك فنظام معالجة البيانات هو نظام المعلومات المرتبط بالحاسب الذي يجمع و يصنف و يخزن و يحدث و يسترجع البيانات من اجل حفظ السجلات و المدخلات لمزيد من المعالجات<sup>1</sup>.

2- أنظمة الدعم الإدارية :

✓ **نظم دعم القرارات** : جاءت هذه النظم لكي تساعد الإدارة في اتخاذ قراراتها على أساس عملي دقيق حيث اعتمدت هذه النظم على توفير قواعد لنماذج اتخاذ القرار ترتبط مع قواعد البيانات و تتفاعل مع احتياجات متخذي القرار<sup>1</sup>.

و يعرف نظام دعم القرارات على انه "نظام مرتبط بالحاسب ذو تفاعل متبادل يقدم للمديرين طريقة تداول سهلة و مبسطة للمعلومات و نماذج اتخاذ القرار من اجل دعم مهام عملية اتخاذ القرارات المبرمجة و غير المبرمجة"<sup>2</sup>.

و من اهم القدرات التي تقدمها نظم دعم القرارات:

- التحليل المعمق للمعلومات باستخدام النماذج و الرسومات و الخرائط.
- الوصول المباشر الى البيانات الوصفية و الكمية التي تتوفر في قاعدة البيانات للنظام.
- تبرير البيانات المستخدمة التي تتلائم مع ظروف القرار المعين.
- عرض البيانات في الشكل الملائم.
- الإجابة الفورية على الإجابات الفردية .
- تأكيد العلاقات و الاتجاهات المقارنة مما يساعد في عملية حل المشاكل<sup>3</sup>.

✓ **نظم المعلومات الإدارية** : هو نظام شامل يعمل على جمع كل المعلومات الضرورية لجميع و طائف الإدارة بهدف دعم الإداريين و خاصة المديرين بإتاحة المعلومات الدقيقة و الواضحة في الوقت المناسب لمساعدتهم على تخطيط و تنظيم اعمالهم و بالتالي اتخاذ القرارات المناسبة ، و

1- محمد محمد الهادي ، مرجع سابق، ص 75.

2- محمد السعيد خشبة ، المرجع السابق ، ص 113.

3- محمد محمد الهادي ، المرجع نفسه ، ص 174.

بالتالي فنظم المعلومات الادارية هي سلسلة من الاجراءات و التدابير المتخذة لجمع البيانات الخام و المعلومات الناتجة عن نظم معالجة المعاملات و استخدامها و نقلها الى المستخدمين في شكل ملائم لمساعدتهم في اتخاذ القرار . كما يمكن تعريفها " أنها نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي والتي توفر المعلومات للمديرين ذوي الإحتياجات المتشابهة في المنظمة"<sup>1</sup>.

✓ **نظم المعلومات التنفيذية** : ويطلق على هذه النظم أحيانا اسم نظم المعلومات الإستراتيجية أو نظم الإدارة العليا ، تقوم بصفة جوهرية بمساندة عملية تشكيل وصياغة الاستراتيجية التنافسية على مستوى المنظمة أو على مستوى وحدات الأعمال الاستراتيجية وهي النظم التي تزود المستخدم بإمكانية تبادل هائلة للمعلومات لغرض التنفيذ ، كما تقوم بمعالجة سريعة للمعلومات كونها مزودة بنظام تحكم فعال <sup>2</sup>.

✓ **النظم الخبيرة** : تعتبر النظم الخبيرة من أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتتميز بانها المجال الذي يتم فيه تمثيل المعرفة والتحكم في البحث داخل قواعد المعرفة ، وهي برامج للمعرفة تعمل على علاج المشاكل الصعبة التي لا تعالج إلا من قبل خبراء البشر بخلاف قواعد البيانات التي تعتمد عليها نظم المعلومات التقليدية ، وتستخدم هذه النظم في المجالات التي تحتاج الى تشخيص معمق .

#### ثانيا : موارد نظم المعلومات

يتطلب أي نوع من أنواع نظم المعلومات مجموعة من العناصر الأساسية تشكل موارد أساسية لقيامه وهي :

1- **موارد الأفراد** : يعتبر الفرد أهم مورد لقيام أي نظام معلومات فهو متطلب ضروري فمنهم

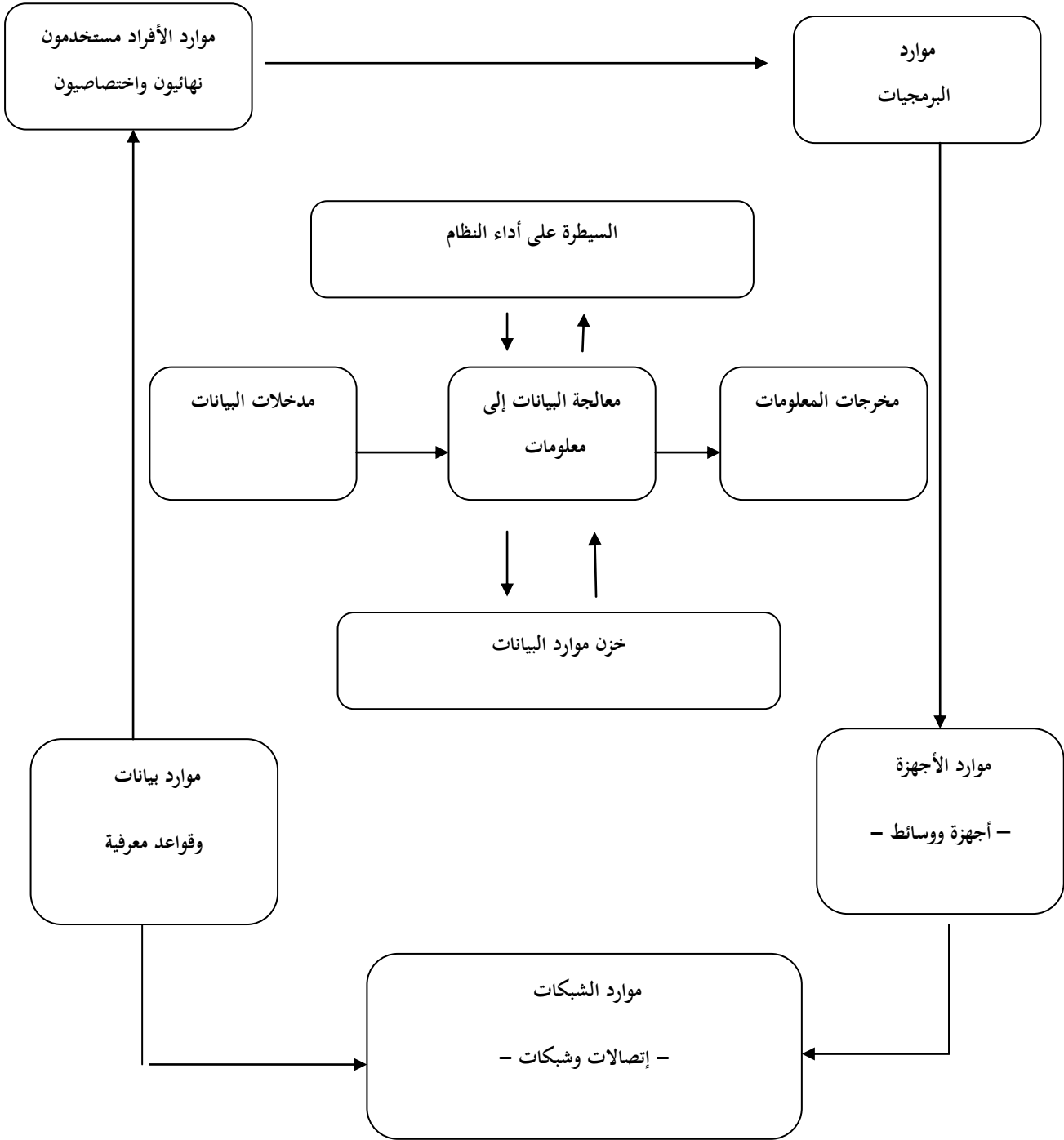
المستخدمين النهائيين ، والإختصاصيين الفنيين المسؤولين عن النظام .

1- الشيخ ولد محمد ، مرجع سابق ، ص 112.

2- مرغني بلقاسم ، مرجع سابق ، 23.

- 2- **المستخدمين** : وهو كل فرد يستخدم النظام للإستفادة منه سواء كان مستخدما عاديا في منزله أو في عمله ، أو كان مستخدما مختصا كالذين يقومون بتطوير البرامج الحاسوبية .
- 3- **موارد الأجهزة** : وهي كل الوسائط المادية التي تدخل في عملية معالجة البيانات مثل الحواسيب و الطابعات والورق والأقراص .
- 4- **موارد البرمجيات** : وتشمل كل التعليمات والتطبيقات التي تدخل في معالجة نظم البيانات منها نظام التشغيل ، الذي يسيطر على الحاسب الآلي ويقدم الدعم له ، وغيرها من البرامج التي تدخل في عملية المعالجة.
- 5- **موارد البيانات** : تعتبر البيانات ذات قيمة عالية في أي منظمة وعليه يجب أن يتم التعامل معها معالجتها بشكل فعال .
- 6- **موارد الشبكات** : وتشمل مختلف الشبكات مثل شبكة الانترنت والشبكات الداخلية الانترنت والإكسترنات ، والتي أصبحت ضرورة لا يمكن الإستغناء عنها نظرا لأهميتها البالغة في إدارة الأعمال الإلكترونية.<sup>1</sup>
- من خلال مات سبق ذكره يمكن القول أن هذه الموارد هي موارد وعناصر تدخل في تكوين أين نظام معلوماتي ولا يمكن لأي يمكن معلومات أن يقوم دون هذه العناصر التي تكمل بعضها البعض وتترابط كمال يمكن للنظام أن يعمل بشكل فعال وناجع دون واحد من هذه العناصر ، ويوضح الشكل (06) تصور لعناصر نظم المعلومات وأهم مواردها.

، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان 2014 ، ص ، 44 ، 45 ، 46 . - عامر ابراهيم قنديلي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ، نظم المعلومات الإدارية ، ط 8 1



المصدر : عامر إبراهيم قنديجلي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ، المرجع السابق ، ص 49 .

### خلاصة الفصل :

لقد رأينا من خلال هذا الفصل أن بان النظام عبارة عن مجموعة من المكونات أو العناصر التي تتعلق ببعضها وتكون كلا واحدا وتتجه نحو تحقيق هدف مشترك بينها ، كما تقسم النظم الى مفتوحة ومغلقة حسب علاقتها بعناصر البيئة ، ويحقق أهدافه من خلال تحويل مدخلاته إلى مخرجات .

وأن نظام المعلومات هو مجموعة من المكونات والإجراءات الافراد والأجهزة التي نهدف الى انتاج معلومات محددة ، كما يتكون نظام المعلومات من عناصر أساسية من مدخلات ومخرجات ومعالجة وتخزين ، ويهدف بصورة أساسية بمختلف أنواعه الى توفير المعلومات اللازمة لمختلف المنظمات لتمكينها من معالجة المشكلات .

الفصل الثاني  
الإطار المفاهيمي  
للسياسة العامة

## تمهيد :

تعتبر دراسة السياسات العامة من الاتجاهات الحديثة التي أخذ علم السياسة يركز عليها ، حيث تعتبر السياسات العامة أداة هامة لتقويم أداء النظام السياسي وفاعليته ، كما تعتبر من الأساليب المساعدة على دراسة قدرات النظام السياسي والقوى المؤثرة فيه ، كما تعتبر من الدراسات التي تحقق امكانية الاقتراب من المشاكل اليومية للمواطن .

كما يعتبر موضوع صنع السياسة العامة من بين احدى المهام الحكومية المعقدة التي تمر بعدد من المراحل الهامة بدءا بالمشكلة الى غاية تقييم نتائج القرارات المتخذة ، ولا يمكن الحصول على هذه النتائج أو الحلول لتلك المشكلات إلا بوجود علاقات وروابط وأنظمة تعمل على تحويل هذه المشاكل والمطالب المجتمعية إلى سياسات عامة .

لذا فإننا في هذا الفصل والمعنون بـ "الإطار المفاهيمي للسياسة العامة" سنتناول بشيء من التفصيل أهم المفاهيم المرتبطة بالسياسة العامة من خلال مبحثين أساسيين حيث سيتم التطرق في المبحث الأول إلى ماهية السياسة العامة ، موضحين مفهوم السياسة العامة وكذا مراحل نشأة وتطور السياسة العامة ، ثم التطرق إلى مختلف مكونات السياسة العامة وأهم خصائصها ، بعدها سوف نعرض على أهم مراحل صنع السياسة العامة أما في المبحث الثاني فسننتظر لنظم المعلومات وعلاقتها برسم السياسة العامة في الجزائر سواء على المستوى الحكومي أو على المستوى المحلي، وفي الأخير سنحاول تقديم خلاصة فيما يخص السياسة العامة ودور نظم المعلومات في رسمها .

### المبحث الأول : ماهية السياسة العامة

إن مجال السياسة العامة متنوع يجمع بين النظريات العلمية من جهة والمهارات العملية من جهة أخرى كما يعمل على الجمع بين العلم والتطبيق فهي تختص بكل مل تقوم به الحكومات لمواجهة المشكلات التي تواجه المجتمع ، لتصبح بذلك السياسة العامة هي الترجمة العملية لأهداف واستراتيجيات الحكومة وإدارتها .

ونظرا للأهمية التي يكتسبها موضوعنا سوف نتطرق في هذا المبحث الى دراسة وتحليل السياسة انطلاقا من المفهوم والنشأة الى المكونات والخصائص وأهم مراحل صنعها .

#### المطلب الأول : السياسة العامة : المفهوم والمكونات

##### أولا : مفهوم السياسة العامة

إن كلمة السياسة العامة كلمة مركبة من كلمتين هما السياسة والعامة ، فالسياسة لغة تعني "ولاية شؤون الرعية وتدبير أمورها " كما جاء في كتب اللغة ، حيث جاء في "لسان العرب" ما يلي<sup>1</sup> :  
السوس : الرياسة : يقال ساسهم إذا رأسهم ، ويقال سوسوه وأساسوه إذا رأسوه ، وساس الأمر سياسة : قام به ، والجمع ساساة وسواس .

وجاء في "أساس البلاغة" : "الوالي يسوس الرعية ويسوس أمورهم وسوس فلان أمر قومه .." ، و فلان مجرب قد ساس أي أدب ، وسوس<sup>2</sup> .

- باقر شريف القرشي ، النظام السياسي في الاسلام ، ط 4 بيروت ، دار المعارف للطبوعات ، 1987 ، ص 137

-2- المرجع نفسه ، ص 38.

أما كلمة عامة فيقصد بها عامة الناس ، دون تحيز أو تخصيص وهي كلمة مشتقة من كلمة عام أي عمم الشيء وجعله شاملا<sup>1</sup> .

وعلى ضوء ما قيل فالسياسة العامة لغة تعني القيام على شؤون الناس مما يحتاجونه من حاجيات تخص جميع الافراد دون الانحياز لمجموعة أو لفئة معينة من المجتمع.

وبالرجوع الى تعريف السياسة اصطلاحا نجد أن هناك تعريفات متعددة ومختلفة حيث عرفها الباحثون والمفكرون كل حسب تخصصه أو حسب رؤيته .

فالسياسة إصطلاحا عند الغرب هي " علم الدولة ، التي تبحث عن التنظيمات البشرية وعن تكوين الأحداث السياسية وعن تنظيم الحكومات ، وفي فعالية الحكومة التي اها صلة بتشريع القوانين وتنفيذها وفي علاقاتها بالدول الأخرى ، وبيان مدى العلاقة القائمة بين الشعب والدولة وارتباطات الدول بعضها مع بعض كما تبحث عن تطور السلطة السياسية بالنسبة إلى حرية الفرد"<sup>2</sup>.

بينما يرى "ابن خلدون " بأن المجتمع يصاحبه العنف والعدوان وهذا ما يتطلب وجود حاكم ينظم شؤونه وهنا يعتبر "ابن خلدون " ان الحاكم أو الملك هو المسؤول عن السياسة.

وقد عرفت السياسة كذلك بأنها "برنامج معد للقيم المستهدفة والممارسات ، وهي وضع وصياغة وتطبيق التحديات والمطالب والتوقعات فيما يخص علاقات الذات مع الغير"، وقد أكد البعض على عنصر الإكراه فعرفت السياسة بأنها "الإكراه المخطط عمدا أو أقوالا تحدد غرض ووسائل وموضوع وأشياء ممارسة الإكراه داخل سياق علاقة القوة في المنظمات"<sup>3</sup>.

1- بسمه رزق الله ، " دور الإدارة المحلية في صنع قرار السياسة العامة ، دراسة حالة المجلس الشعبي البلدي لبلدية بومدفع 2008-2015" ، مذكرة ماستر ، جامعة خميس

مليانة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، تخصص رسم السياسة العامة ، 2015 ، ص 34.

2- باقر شريف القرشي ، المرجع نفسه ، ص 39.

3- غارو حسبية ، "دور الأحزاب السياسية في رسم السياسة العامة - دراسة حالة الجزائر من 1997-2007" ، رسالة ماجستير ، جامعة تيزي وزو ، قسم العلوم السياسية

والعلاقات الدولية ، تخصص تنظيمات سياسية وعلاقات دولية ، 2012 ، ص 48.

بينما يرى آخرون بأن السياسة هي "مجموعة القواعد والمبادئ التي يلتزم بها المخططون و المنفذون في كل مراحل العمل ، فهي تعبير عن الاتجاهات الرسمية في التنظيم نحو أنماط السلوك المسموح به ، وتعبير أيضا عن الوسائل التي يمكن اتباعها لتحقيق الأهداف"<sup>1</sup>.

وبعدما تطرقنا إلى مفهوم السياسة من الناحية اللغوية ومن الناحية الإصطلاحية سوف نتطرق إلى مفهوم السياسة العامة حيث حاول بعض المفكرين من علماء السياسة والإدارة العامة والاجتماع أن يربطوا مفهوم السياسة العامة بقضايا الشؤون المجتمعية العامة ومجالاتها التي تتمثل بالحاجات والمطالب والقضايا والمشكلات على الرغم من وجود تفاوت وتباين في وجهات النظر حول الاسس التي ينطلقون منها عند تعريفهم للسياسة العامة .

فهناك من عرف السياسة العامة من منظور القوة بأنها "من يحوز على ماذا ؟ ومتى ؟ وكيف؟ من خلال نشاطات تتعلق بتوزيع الموارد والقيم والمزايا وتقاسم الوظائف والمكانة الإجتماعية ، بفعل ممارسة القوة أو النفوذ والتأثير بين أفراد المجتمع من قبل المستحوزين على مصادر القوة".

كما تعتبر السياسة العامة عملية معقدة تتكون من مجموعة من الإسهامات المختلفة عن بعضها التي تسعى إلى تحقيق الأهداف للصالح العام بالاعتماد على أفضل الوسائل والطرق الممكنة.

كما يعرفها "دافيد استون " بأنها " توزيع القيم (الحاجات المادية والمعنوية) في المجتمع بطريقة سلطوية آمرة ، من خلال القرارات والأنشطة الإلزامية الموزعة لتلك القيم في إطار عملية تفاعلية بين المدخلات والمخرجات والتغذية العكسية".

ورغم وجود تعريفات متعددة اخرى لعدد من الاساتذة والمفكرين السياسيين من العرب والأجانب خاصة بموضوع السياسة العامة إلا ان معظمها يندرج في اطار ما تم تقديمه من تعريفات إلا انه يمكن الخروج بمفهوم سلس ومناسب لمصطلح السياسة العامة ويعكس الطابع العلمي والفني لمضمون السياسة

1- حسيبة غارو ، مرجع سابق ، ص 49.

العامة ومحتواها ونتائجها ويتمثل في كون السياسة العامة مجموعة القواعد والبرامج الحكومية التي تشكل قرارات أو مخرجات النظام السياسي بصدد مجال معين ، ويتم التعبير عن السياسة العامة في صور وأشكال عدة منها القوانين واللوائح ، القرارات الادارية والأحكام القضائية .

ومن هنا يمكن القول أن مفهوم السياسة العامة له عدة دلالات وهو كما يكون على عدة مستويات ، وبالنظر إلى مختلف التعاريف التي ذكرناها للسياسة العامة ، يتضح لنا ان الحكومة هي الممثلة للسلطة السياسية في الدولة ، وتعتبر بذلك أداة جهاز تنفيذي للسياسة العامة، كما تساهم في صنع وبلورة عدة سياسات ، ويكون لجهازها الإداري المركزي و اللامركزي سلطة التقدير في اتخاذ الاجراءات والتدابير وذلك حسب طبيعة وخصوصية كل موقف ، وهي أيضا القوة النظامية المكلفة بتوزيع الموارد والقيم داخل المجتمع ، وهي السلطة التي تتسم بالقوة المنظمة والاحتكار ، وهي موجودة في بيئة نظام سياسي معين تؤثر وتتأثر به ، ويجب عليها ان تستجيب لمطالبه واحتياجاته حتى يتسنى لها النجاح والاستمرار .<sup>1</sup>

### ثانيا : نشأة وتطور مفهوم السياسة العامة

لقد رأينا من خلال التعاريف و المفاهيم السابقة للسياسة العامة انها موضوع ومفهوم مستحدث في حقل العلوم السياسية والإدارية والاجتماعية لكن تم التطرق الى هذا المفهوم في القديم وذلك من خلال تنظيم شؤون المجتمع والأفراد وحل مشاكلهم الاجتماعية السياسية ، ذلك أن " السياسة هي حقيقة من حقائق الوجود الإنساني لا يمكن تجنبها ... "2 ، وهذا ما سوف نراه في مختلف المراحل التي ميزت نشأة وتطور مفهوم السياسة العامة والتي يمكن تلخيصها فيما يلي :

1- فهمي خليفة الفهداوي ، السياسة العامة منظور كلي في البنية والتحليل ، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، 2001، ص 38.

2- روبرت دال ، التحليل السياسي الحديث ، ترجمة علاء أبو زيد ، مرجعة : علاء الدين هلال ، ط5 ، مركز الأهرام للترجمة والنشر ، القاهرة 1993 ، ص 07.

\*كونفشيوس : يعتبر أحد أبطارة الصين القديمة وهو أول من إهتم بالإدارة ومراعاة المؤهلات والتجارب العلمية واعتبرها شرطاً للتعيين في الوظائف التابعة للحكومة.

على مر الحضارات تولى الانسان وساهم بأشكال مختلفة في تنظيم شؤون المجتمع خاصة فيما يتعلق بأمور الحكم والقيادة والتدبير والرئاسة وغيرها حيث كانت هذه الظواهر الادارية الاولى اهتماما من الظواهر السياسية بحكم ان هذه الاخيرة كانت تتحصر في ايدي الطبقات الحاكمة فقط ، فالإدارة العامة كانت من اقدم ممارسة الظاهرة الاجتماعية التي تقتضيها ضرورة الاجتماع والقيام بشؤون الامة ، حيث يعتبر حقل السياسات العامة من أقدم الممارسات كونه مرتبطا بالمشكلات المجتمعية والتي تعتبر محور علم السياسة ، حيث شهد الفراغ تطورا إداريا وتنظيما حكوميا بصورة منظمة ومنسقة ، كما شهدت الحضارة الصينية تقدما كبيرا في التنظيم السياسي حيث "تعتبر الحضارة الصينية القديمة أول من اشترط للتعيين في الوظائف الحكومية الذي يراعي فيه التجارب العلمية والمؤهلات العلمية ..."، كما نصح "كونفشيوس" \* بضرورة توفي المعرفة القيادية ونصح رجل السياسة بضرورة اتباع الاسلوب القائم على الحكمة والقدوة الحسنة في الادراك الواعي لعادات وسلوك التابعين والأخذ بأرائهم حيث يعد تعبيراً صادقا عن السياسة العامة وإدارة المشاكل الاجتماعية مع الاخذ بعين الاعتبار الظروف البيئية وهذه هي السياسة،

ومن جهة اخرى عرف الاغريق اشكالا مختلفة للسياسات فدرجة الممارسة لشؤون الحكم جعلت علماء وفقهاء اليونان يولون اهتماما بالغاً لهذا الجانب ، حيث يقول " أفلاطون " أن النظام السياسي السليم هو الذي يعتمد على التفكير ولا يترك امره للظروف ، كما عبر كذلك في قوله " ... وظيفة الدولة في هذا النظام هو ايجاد اوفق الطرق لإشباع الحاجات وتنظيم الخدمات ...<sup>1</sup>

لقد كانت السياسة في القديم فرع من فروع الفلسفة الأخلاقية حيث كانت تركز على السياسات التي تنتهجها الحكومات وكذا على القوى التي تساهم في بلورتها ، حيث لم تكن تعتمد على الفهم والتحليل

1- غارو حسيبة ، مرجع سابق ، ص ، ص 55 ، 56.

السلوكي السياسي ولا على العمليات المصاحبة لصنع السياسة العامة مما أبقى على هذه الأخيرة بعيدة عن البحث والتساؤل<sup>1</sup>.

في مرحلة ما بين الحربين العالميتين عرف مفهوم السياسة العامة تطوراً مرحلياً جراً شيوخ تجارب المدرسة السلوكية وبروز التوجه السلوكي لعلم السياسة الحديث ، حيث انتصرت النظرة التأميلية في دراسات و اطروحات الفكر السياسي والاجتماعي في هذه الحقبة ، وأصبحت تشير الى انتقال الاهتمام من وصف المؤسسات الدستورية الى العناية بما يتم في هذه المؤسسات من افعال وعمليات وأنماط للسلوك الذي صب اهتمامه على السلوكيات المصاحبة لأعمال الحكومة وتحليلها ودراسة القواعد النفسية والاجتماعية لسلوك الافراد والجماعات مثل دراسة محددات التصويت في الانتخابات الى غير ذلك ، حيث ساعد هذا التطور الحاصل في زيادة تعميق الفهم لكيفية تشكيل السياسات العامة وما يتصل بذلك من توازن بين الجماعات المصلحية وبين توجهات هادفة لبلورة الارادة المجتمعية ،

أما بعد الحرب العالمية الثانية فقد تعاضم الاهتمام بموضوع السياسة العامة حيث بدأ التركيز على مفهومها وكيفية بلورتها والتبصر في اهدافها ومصيرها وكذا اساليب تنفيذها ضمن اطار تحليلي بحسب الاولويات والإمكانيات المتوفرة وذلك لتنامي الاصوات المنادية بضرورة تدخل الدولة كمحرك للنشاط الاقتصادي وتوجيه الموارد لسد حاجات عموم المواطنين ، ولأجل استيعاب النمو الاقتصادي المتزايد في الخدمات المطلوبة كالتعليم والصحة والمواصلات ... الخ ، حيث كانت هذه الضرورات تشكل مطلباً هاماً بالنسبة للدول النامية التي

حصلت على استقلالها والتي بدأت في وضع وتنفيذ العديد من السياسات العامة الشاملة في

المجتمع كل هذه الاسباب جعلت من السياسة العامة ذات أهمية متقدمة في الحياة المجتمعية<sup>2</sup>.

1 - بسمه رزق الله ، مرجع سابق ، ص 37.

2- فهمي خليفة الفهداوي ، مرجع سابق ، ص 27-29

ومن بين اهم الاسباب الموضوعية التي جعلت من السياسة العامة تحظى بأهمية بالغة في الحياة المجتمعية هي ما اقتضته ظروف الحرب العالمية الثانية من وجوب توافر موارد ونفقات عالية استوجبت تدخل الدولة لتخطيط وتنظيم وتوجيه كل الامكانيات لسد حاجات الحرب ، وما ان وضعت الحرب اوزارها حتى جابهت الدولة مشاكل إعادة بناء الاقتصاد القومي الامر الذي استدعى تدخل الحكومة كأداة حركية للدولة كموجه ومنظم للنشاط الاقتصادي<sup>1</sup> ، اضافة الى النمو المتزايد في الخدمات العامة كالتعليم والصحة والمواصلات وإنشاء الجسور وإقامة الحدائق ... الخ ، وهذه كلها اعمال تتم في اطار سياسات عامة تقوم الحكومة بالأدوار الرئيسية في تنفيذها ، لتحقيق بناء دولة عصرية مستقلة .

لقد استفادت السياسة العامة من الأطر النظرية الكلاسيكية والسلوكية السابقة حيث تغير مسار السياسة العامة خلال عقد التسعينات وما بعدها وانتقالا الى متطلبات القرن الحادي والعشرين حيث حصلت تغيرات عديدة في دور الدولة اضافة الى ارتفاع مستويات التفاعل بين مؤسسات ومنظمات القطاعين العام والخاص حيث كانت لثورة المعلومات والاتصالات كل الاثر في هذا التغير حيث مكنت الدول من التدخل في السياسات العامة الداخلية ، كما ظهرت في هذه المرحلة كتابات جديدة ركزت على دور الفاعلين الجدد في السياسات العامة ، ومن هنا تبلورت الاتجاهات الحديثة التي ترى ان السياسات العامة ما هي إلا محصلة متجمعة للتفاعلات الرسمية وغير الرسمية بين عدد من المؤثرين والفاعلين على المستويين المحلي والمركزي<sup>2</sup>.

### ثالثا : مفهوم صنع السياسة العامة

تعرف عملية صنع السياسة العامة بأنها "تلك المنظومة الفاعلة المستقلة والمتغيرة والمتكيفة والتابعة ، التي تتفاعل مع محيطها والمتغيرات ذات العلاقة من خلال استجابتها الحيوية فكريا وعملا

1- حسين أبشر الطيب ، الدولة العصرية دولة مؤسسات ، الدار الثقافية ، ( ب س ن ) ، ص 57.

2- فهمي خليفة الفهداوي ، مرجع سابق ، ص 31 .

بالشكل الذي يعبر عن نشاط المؤسسات الحكومية الرسمية وسلطاتها المنعكسة في البيئة الاجتماعية المحيطة بها بمختلف مجالاتها عبر الاهداف والبرامج والسلوكيات المنتظمة في حل القضايا ومواجهة المشكلات القائمة والمستقبلية وتحديد الوسائل والموارد البشرية والفنية اللازمة كمنطلقات نظامية هامة لإغراض التنفيذ والممارسة التطبيقية ومتابعتها وتطويرها وتقويمها كما يجسم أو يجسد تحقيق ملموس للمصلحة العامة المشتركة المطلوبة في المجتمع<sup>1</sup>.

يضم هذا التعريف مجموعة من المعاني تتعلق بجوانب صنع السياسة العامة من توفير الموارد والقيام بمجموعة من الاجراءات تقوم بها أطراف مختلفة وذلك حسب موقعا في النظام السياسي ، ولا يمكن أن يحدث هذا بمعزل عن البيئة المحلية ، فلكي تكون هذه العملية منسقة وفعالة يجب أن تأخذ بعين الاعتبار الظروف البيئية كالثقافة السياسية والظروف الاقتصادية والاجتماعية والمؤثرات الرسمية وغير الرسمية التي تؤثر في هذه العملية ، وهنا لابد من الإشارة الى الاختلافات الجوهرية بين عملية صنع السياسة العامة وعملية صنع القرار ، فصنع السياسة العامة هي من واجبات الجهاز السياسي في الدولة وذلك بمشاركة كل الفاعلين في النظام السياسي والاجتماعي ، أما صنع القرار فيتم من طرف العاملين في الجهاز الإداري في كافة المستويات المركزية والمحلية،

حيث تعرف عملية صنع القرار بأنها "عملية المفاضلة بين البدائل والحلول المتاحة واختيار أكثر هذه الحلول صلاحية لتحقيق الهدف من حل المشكلة ، كما يعرف صنع القرار بأنه فعل يختاره الفرد بوصفه أنسب وسيلة متاحة لانجاز الهدف أو الأهداف التي يبتغيها من حل المشكلة التي تشغله"،

وبالتالي فإن أسس اتخاذ القرار هو وجود بدائل حيث تعتمد هذه العملية بدرجة خاصة على المهارات الخاصة لمتخذي القرارات وهي عملية روتينية تتعلق بالمنظومة الادارية وبأهداف محددة ، عكس صنع السياسات العامة التي تعد محصلة لمجموعة من المؤشرات والقوى وتعتبر عملية شاملة<sup>1</sup>. وكما يشير مصطلح "صنع السياسة العامة إلى " مجمل النشاطات الحكومية في جميع مستوياتها السياسية والإدارية ويشمل كل مراحل صنع السياسة العامة من تعريف امشكلة وحتى تنفيذ الحل المقترح لها ، فهو يشمل إجراءات صنع السياسة العامة وتنفيذها وتقييمها والتغيرات والتعديلات التي تحدث في السياسات أثناء مراحلها المختلفة ، وهي بهذا المعنى تشير إلى مجموعة الأنشطة الرسمية وغير الرسمية التي تؤثر في السياسات العامة " 2 .

وعليه فعملية صنع السياسة العامة ترتبط ارتباطا وثيقا بالحكومة التي تمثل محور السياسات العامة بما أن كل المجتمعات الإنسانية تحتاج إلى سلطة تقوم على تنظيم شؤونها وتوفير متطلباتها وحاجاتها .

#### رابعاً\_ مكونات السياسة العامة

يعبر مفهوم السياسة العامة غالبا عن تحرك الحكومة وعن تدخلها المباشر وغير المباشر ، وذلك من أجل تحديد ابعاد المشكلة المجتمعية ، وما قد ينجم عنها من آثار وانعكاسات ، ثم بلورة تلك السياسة العامة لحل تلك المشكلة ، ثم اصدار القانون او المرسوم او الاجراء النظامي اللازم للكشف عن الاهداف

1- أحمد طييب ، "دور المعلومات في رسم السياسة العامة في الجزائر ، دراسة حالة المجلس الاقتصادي والاجتماعي" ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة الجزائر ، 2007 ، ص 13 .

2- أحمد مصطفى الحسين ، مدخل إلى تحليل السياسات العامة ، ط 1 ، المركز العلمي للدراسات السياسية ، الأردن ، 2002 ، ص 42 .

المرجوة والوسائل المستعملة والأساليب المتخذة للتنفيذ ، ولا يحدث ذلك إلا بمتابعة وإشراف حكومي فعلي ومباشر في كل مراحل التنفيذ<sup>1</sup>.

انطلاقاً من هذا فإن السياسة العامة ترتبط وتتشكل من مجموعة من العناصر وهي :

### • المطالب الأساسية والاحتياجات

وتتمثل في تلك الاجراءات التي تطالب الجهات العامة أو الخاصة الحصول عليها أو انجازها من قبل الموظفين الرسميين في الدولة بخصوص قضية أو مشكلة معينة ، وما يطرح على طاولة السياسة في الحكومة التي تأتي من قبل الأفراد والمواطنين بغض النظر عن هويتهم أو اجناسهم ، حيث تثير انتباه من يهتمون بصنع السياسة العامة وتعتبر بذلك نقطة البدء لدراسة عملية صنع السياسة العامة 2 .

### • القرارات السياسية

وتتمثل في القرارات التي تتخذها الجماعات الرسمية أو ما يصدره المخولون قانوناً من الأوامر تعبيراً عن ارادة الحكومة المستجيبة للمطالب المقدمة ، كرد فعل ايجابي أو سلبي لها وتشمل القرارات والأطر التشريعية المتخذة صيغة القوانين واللوائح الادارية والقواعد التنظيمية الموجهة لأعمال الادارة للقيام بالعمليات الاجرائية لتنفيذ السياسة العامة<sup>3</sup>.

### • اعلان محتويات السياسة العامة

"وتتمثل الخطابات والإعلانات الرسمية أو التفسيرات والتصريحات الحكومية العامة الموجهة للمجتمع وللرأي العام وللمعنيين"<sup>4</sup> ، والتي تعبر في غالبها عن اتجاه وموقف الحكومة ازاء مشكلة ما.

### • مخرجات السياسة العامة

1- غارو حسينية ، مرجع سابق ، ص 58..

2- جيمس اندرسون ، صنع السياسات العامة ، ترجمة عامر الكبيسي ، ط 1، عمان ، دار المسيرة ، 1999 ، ص 17.

3- أحمد طييب ، مرجع سابق ، ص 21.

4- فهمي خليفة الفهداوي ، مرجع سابق ، ص 41.

"وتتمثل في البيانات والمؤشرات الملموسة الناتجة عن السياسات العامة ، والتي تمثل ما تم انجازه نتيجة القرارات المتخذة والبيانات الوضعية " ، وهي بذلك تمثل ما تم انجازه من طرف الحكومة مقارنة بما لم تنجزه وهي بمثابة تنفيذ لما اعلنته الحكومة من وعود حيث يمكن قياس تلك السياسة ومتابعتها وتقويمها ، وبذلك تكون السياسة العامة الحقيقية للحكومة ، هي تلك السياسات العامة كما تم تنفيذها ، بأكثر من كونها قرارات أو بيانات متداولة بين المشرعين والمنفذين السياسيين<sup>1</sup> .

### • آثار السياسة العامة

"هي النتائج التي يتلقاها المجتمع من تطبيق السياسات العامة سواء كانت مقصودة أو غير مقصودة والتي تنجم عن الفعل والامتناع عن الفعل " ، أي هي تلك النتائج المرتبطة بين الحكومة والمجتمع فالحكومة تبادر بطرح السياسة العامة للمجتمع ولهذا الاخير الحق في التقبل او عدم التقبل لتلك السياسة العامة ، فان كان هنالك تقبل فان تلك السياسة العامة ناجحة و ذات مصلحة عامة وان لم يكن هنالك تقبل فسوف يترتب عنه آثار سلبية وعليه يجب حينئذ صياغة سياسة جديدة<sup>2</sup> .

### المطلب الثاني : خصائص السياسة العامة ومراحل صنعها

#### أولا : خصائص السياسة العامة

تعتبر السياسة العامة على مجموعة من النشاطات والقرارات الحكومية المرابطة التي تتعدى أن تكون مجرد قرار حكومي ومن أهم الخصائص والسمات التي تتميز بها السياسة العامة ما يلي :

#### • إن السياسة العامة هي فعل للمؤسسة الحكومية : أي أن السياسة العامة تمثل الخيارات

الحكومية ونشاطاتها الرسمية والمتطورة والمستمرة فالحكومة تقوم بتبني سياسة عامة معينة ازاء مشكلة أو قضية مجتمعية ، وتصدر بشأنها قانونا أو مرسوما أو تعليمات نظامية أو قرارات تحدد

1- غارو حسبية ، مرجع سابق ، ص 59.

2- غارو حسبية ، المرجع نفسه ، ص 60.

المسارات والأنشطة والأهداف التي ستكون من مهام المؤسسة الحكومية المعنية بتلك المشكلة أو القضية<sup>1</sup>.

- إن السياسة العامة ذات سلطة شرعية : حيث أنه وبمجرد اصدار وإقرار سياسة عامة يتم وضع وإصدار قانون أو مرسوم أو نظام معين لتلك السياسة العامة وبذلك تشكل هذه الأخيرة بعدا مهما من ابعاد الالتزامات القانونية والشرعية.
- السياسة العامة نشاط هادف ومقصود : ان السياسة العامة تشمل الاعمال الموجهة نحو أهداف مقصودة ولا تشمل التصرفات العفوية والعشوائية التي تصدر عن بعض المسؤولين.
- السياسة العامة استجابة واقعية ونتيجة فعلية : حيث تعبر السياسة العامة عن أمور ومسائل واقعية قابلة للتطبيق ، كما أنها تقوم ببلورة مطالب وحاجات الأفراد بطريقة منظمة لتحقيق الهدف المطلوب.
- السياسة العامة في خدمة المجتمع : حيث تنقسم السياسات العامة الى سياسات عامة ذات طبيعة مادية تحتاج الى أموال من خلال الانفاق من مصادر الأموال العامة والعائدات المندرجة في إطارها ، وسياسات عامة ذات طبيعة رمزية تمثل توجهات الحكومة وأعمالها التي ينجم عنها التزام عاطفي أو وطني يدعو الى الاعتبار والفخر الوطني ، وهاتين المجموعتين تتصفان بالشمولية لعموم المجتمع.
- السياسة العامة توازن بين الفئات والجماعات المصلحية : حيث أن السياسات العامة تتأثر بعدة قوى فاعلة تتمثل في مجموعة المصالح وجماعات الضغط التي تقوم بتحالفات مع اللجان التشريعية للسياسات العامة والوكالات والأجهزة الإدارية المنفذة لها حفاظا على مصالحها.

1- فهمي خليفة الفهداوي ، مرجع سابق ، ص 45 .

- السياسة العامة قد تكون غير معلنة وغير مؤطرة : " إن السياسة العامة "إختيار الحكومات لما تفعله وما لا تفعله ضمن مجال معين"<sup>1</sup>، وعليه يمكن لصانعي السياسة العامة وضع سياسة عامة معينة من خلال عدم فعل أي شيء وكأنهم يقومون ويؤدون شيئاً.
- السياسة العامة تعكس الجدوى السياسية : قبل المباشرة بتنفيذ السياسة العامة تعكس هذه الخاصية الآثار المتوقعة لتلك السياسة العامة ، وبذلك فالجدوى تشكل مؤشرا هاما من مؤشرات نجاح السياسة العامة وهو ما ذهب إليه " ماتيو كان" بطرحه للتساؤل التالي : إلى أي مدى تسفر أو سوف تسفر هذه السياسة العامة عن تحقيق الاهداف والنتائج المرجوة منها؟.
- صنع السياسة العامة عملية ديناميكية : حيث أنها مخرج أو نتاج تفاعل بين أفراد أو جماعات مصالح ومؤسسات حكومية وعوامل خارجية<sup>2</sup>.

#### رابعا : مراحل صنع السياسة العامة

قصد الوصول الى اتفاق على تعريف المشكلة والتعرف على بدائل حلها وأسس المفاضلة بينها للوصول الى اقرار سياسة عامة تتدخل عدة فواعل رسمية وغير رسمية في مختلف مراحل صنع السياسة العامة والتي سوف نتطرق اليها وهي :

#### المرحلة الأولى : تحديد وصياغة المشكلة

تعتبر مرحلة تحديد وتعريف وصياغة المشكلة من أهم مراحل صنع السياسة العامة ، ذلك أن صنع سياسة حكومية لعلاج مشكلة أو قضية ما يتطلب تحديدا وتعريفا واضحا ودقيقا لطبيعة المشكلة التي يعاني منها المجتمع والذي يسعى لايجاد حل لها ، فالمشكلات العامة هي جوهر بناء السياسة العامة وتعتبر كمحفز لاتخاذ لأي قرار حيث تعرف بأنها "ظرف أو موقف يثير الحاجات وعدم الرضا

1- فهمي خليفة الفهداوي ، مرجع سابق ، ص 49.

2- غارو حسينية ، مرجع سابق ، ص 64.

لدى الأفراد وربما يجعلهم يطلبون العون والمساعدة لمواجهة ما يعانون منه ، وهذا يحصل عادة من جانب الذين يهتمهم الموقف أو المتأثرين به أو من جانب الممثلين أو المتعاطفين معهم<sup>1</sup>.

حيث يمكن القول أن هناك مشكلة عامة إذا توافر ما يلي:

- تغير أوضاع أو ظروف معينة في المجتمع ، ويعتبر هذا التغير غير مرغوب فيه .
- اتفاق عدد كبير من المواطنين على عدم الرضا بالوضع الجديد.
- رغبة هؤلاء في تصحيح الوضع و الاستعداد للوصول إلى ذلك.

وعليه يجب وبمجرد اكتشاف المشكلة العمل عليها ودراستها ووضعها في أولويات صانعي القرار وهو الأمر الذي له فائدة من الناحية العملية والمعرفية<sup>2</sup>.

### المرحلة الثانية : تجميع البيانات والمعلومات حول مشكلات السياسة العامة

تعمل هذه المرحلة على جمع أكبر قدر ممكن من البيانات والإحصائيات التي لها علاقة بالمشكلات وكذا الامكانيات المتوفرة ، ذلك لأن توفر المعلومات اللازمة والدقيقة يؤدي الى اكتشاف نقاط ضعف أي جهاز حكومي أو أي نظامي سياسي ، كما تساعد هذه البيانات والمعلومات على بناء تصورات وتوجهات لصانعي القرار، وبالتالي تعتبر المعلومات الأساس التي تبنى عليه السياسات ، فكما كانت المعلومة دقيقة وواضحة ومتكاملة ، كلما كان الاستنتاج والتحليل والاختيار للبدائل واضحا ومفهوما ، كما أن المعلومات هي من تحرك السياسات وترشدتها<sup>3</sup>.

### المرحلة الثالثة : صياغة وبلورة السياسة العامة

1- ثامر كامل محمد الخزرجي ، النظم السياسية الحديثة والسياسة العامة ، ط 1 ، الأردن ، دار مجدلوي للنشر والتوزيع ، 2004 ، ص ، ص 163 ، 164.

2- فهمي خليفة الفهداوي ، مرجع سابق ، ص 60.

3- غارو حسبية ، مرجع سابق ، ص 69..

في هذه المرحلة يتم ايجاد حل للمشكلة ويتم ذلك من خلال وضع حلول واقتراحات مبنية على المعلومات المقدمة في المرحلة السابقة ، حيث يتم وضع البديل الافضل أي البحث عن الحلول والمسالك المختلفة لحل المشكلة القائمة ، وتعتبر هذه المرحلة من أصعب مراحل صنع السياسة العامة لأنه يكون لدى صانع القرار مجموعة من البدائل واختيار البديل ليس بالأمر الهين<sup>1</sup> .

تتطلب هذه المرحلة دراسة وتحليل عميقين لأنه مهما كانت الطرق المؤدية الى صياغة مقترحات السياسة العامة وما يحدث فيها من تناقضات وتضارب في المصالح بهدف الكسب السياسي ، فإن البدائل المقدمة تتوقف بصفة أساسية على المعلومات الواردة للحكومة من المرحلة السابقة ، اضافة الى مدى ملائمة ودقة وشمولية وحداثة هذه المعلومات<sup>2</sup> .

ان صياغة السياسة العامة كما يرى "جيمس أندرسون " تتضمن بلورة مقترحات أولية لبرامج العمل اللازمة لمواجهة المشكلة ، حيث أن صياغة المشكلة لا يعني بالضرورة اصدار قانون أو أمر أو قاعدة إدارية ، حيث يمكن لصانعي السياسة العامة عدم التحرك وفعل أي شيء إزاء قضايا معينة بمعنى آخر أن وجود مشكلة ما على جدول أعمال الحكومة لا يعني بالضرورة أن سياسة عامة ستتخذ بشأنها<sup>3</sup> . حيث أنه وبمجرد إدراج المشكلة في جدول أعمال الحكومة فهذا دليل على اعتراف المسؤولين ومتخذي القرار بوجود هذه المشكلة ، وتصبح بذلك بمثابة الالتزام الذي يجب أن توفيه الحكومة بعد أن انتقلت المشكلة من نطاق النطاق الشعبي غير الرسمي إلى النطاق الحكومي الرسمي<sup>4</sup> .

1- بسمه رزق الله ، مرجع سابق ، ص 43 .

2- أحمد طيب ، مرجع سابق ، ص 32 .

3- جيمس أندرسون ، مرجع سابق ، ص 90 .

4- ثامر كامل محمد الخزرجي ، مرجع سابق ، ص 166 .

المرحلة الرابعة : إعتاد وتنفيذ السياسة العامة

بعد اعتماد السياسة العامة يتم تنفيذ تلك السياسة بصفة فعلية أو تنفيذ ذلك البديل الذي تم اختياره حيث يجب أن يضمن ذلك البديل أكبر قدر من التوفيق بين الآراء بحيث يجب أن يكتسي طابع الرضا لجميع الأطراف المعنية بها.

والمقصود بتنفيذ السياسة العامة هو الإجراء الفاعل واللازم لتحقيق اهداف صانع القرار إزاء حل مشكلة عامة وهي بذلك ترجمة لقرار السياسة العامة بما ينطوي عليه من أهداف وقواعد ومبادئ إلى خطط وبرامج عمل محددة<sup>1</sup>.

وبالتالي فتنفيذ السياسة العامة هو توزيع الأنشطة وتقاسم الصلاحيات كل حسب دائرة تخصصه أو نطاق اقليمه الجغرافي وتتم وفق أوامر تنفيذية تسمح بوصول السياسات الى المستويات الدنيا في الجهاز الاداري في الدولة ، ونتيجة لنقص الوقت والمعلومات يقوم المشرعون بتحويل بعض الصلاحيات الخاصة بتنفيذ السياسات إلى جهات أخرى محلية أو لامركزية .

المرحلة الخامسة : تقييم السياسة العامة

تتطلب عملية تقييم السياسة العامة معرفة عملية و حقيقية وموضوعية لكل الانعكاسات سواء السلبية منها أو الايجابية التي تترتب عن مخرجات السياسة العامة و معرفة مدى فعاليتها وكفاءتها في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها.

حيث تعتبر هذه العملية أساسية عند صناع ومنفذو السياسة العامة ، حيث تهدف هذه العملية الى تشخيص وقياس آثار ونتائج السياسة العامة بهدف التوصل الى معرفة ما تم انجازه من نتائج ، او ما يترتب من أثر على السياسة الطويلة المدى للمجتمع و كذا القيام بمقارنة النتائج مع الأهداف المسطرة ،

1- ثامر كامل محمد الخرزجي ، المرجع نفسه ، ص ، ص 169 ، 170 .

وبما أن السياسات العامة تصنع من قبل الحكومة وتنفذ من قبل أجهزتها فإن نتائج التقييم تكون بمثابة تقويم للحكومة ولأجهزتها ولآدائها التنفيذي رغم أنها قد لا تكون وحدها المسؤولة عن ذلك. وعليه ومن خلال هذه العملية التقييمية يمكن الوقوف على حقيقة السياسات العامة ، وكشف عيوبها وكذا تبيان مواطن الخلل فيها لإعادة النظر فيها وتجنب تلك الأخطاء عند وضع السياسات المستقبلية ، كما يكن بواسطة هذه العملية أن نقدر مدى فعالية أداء صانعي السياسة العامة<sup>1</sup>.

## المبحث الثاني : نظم المعلومات و رسم السياسة العامة في الجزائر

لقد أجبر التطور التكنولوجي الحديث المؤسسات الحكومية ، أن تستغل هذه نظم المعلومات لوضع الخطط ورسم السياسات اللازمة للقضاء على العديد من المشكلات المجتمعية ، حيث أصبح لنظم المعلومات في الجزائر دور مهم في رسم وتحليل السياسة العامة سواء على المستوى الحكومي أو على المستوى المحلي .

## المطلب الأول : نظم المعلومات و رسم السياسة العامة على المستوى الحكومي

لقد أصبحت المعلومات في عصرنا الحالي اللبنة الاساسية التي تبنى عليها السياسات ، حيث أنه ومع مطلع القرن الحالي أضحى جليا أن الحكومات في دول العالم أصبحت تسعى لتدعيم أجهزتها بنظم معلومات حديثة لتمكين صناع القرار من استغلال المعلومات بشكل يسمح بتحديد وتحليل دقيق للمشكلات في مختلف القطاعات ، ومحاولة إعطاء حلول لها في ظروف قياسية ، فصنع السياسة العامة يعتمد أساسا على النظم ذات التكنولوجيا العالية لنقل المعلومات و وصولها الى مختلف القطاعات الوزارية من مختلف الوحدات التابعة لها ومن ثم إلى مراكز صناع القرار<sup>1</sup>.

لقد أصبحت نظم المعلومات في الجزائر القوة الأساسية التي تمكن من إتاحة المعلومات للحكومة لمساعدتها في فهم طبيعة المشكلات التي تواجهها ، كما تلعب نظم المعلومات دور مهم في إضافة معارف خاصة لدى السياسيين والمخططين والخبراء للوصول الى المشكلة وتحديدها ، وحصراً أبعادها ، حيث تقوم الإدارة الحكومية في الجزائر باستغلال نظم المعلومات

1- أحمد طيب ، المرجع السابق ، ص 113.

وتوظيفها لتحسين مستوى الأداء الحكومي ، و تواجه الجزائر كغيرها من الدول مشكلات كبيرة ومتعددة على كافة المستويات و في جميع القطاعات ، ما يتطلب منها ايجاد الحلول وتغيير الأوضاع وهذا يتوقف على كمية المعلومات المتوفرة على المستوى الوطني و مدى تدفق المعلومات بطريقة سلسلة الى صناع السياسة .

إن المعلومات عن السكان في الجزائر مثلا تعتبر من أعقد المشكلات والقضايا العامة التي تحتاجها الحكومة في عملية رسم السياسات العامة ، إذ لا يمكن بناء اي سياسات عامة دون إحصاء دقيق للسكان ، فدرجة نمو السكان في الجزائر تكاد تكون مرتفعة ، لذلك تجد الحكومة الجزائرية نفسها مجبرة على توظيف نظم معلومات متطورة تساعدها في الحصول على بيانات دقيقة وبذلك سهولة الوصول الى حل لتلك المشكلات.

كما أن السرعة المتزايدة والتطورات المتلاحقة في الحياة والأحداث يتطلب من الهيئات الحكومية التي تتكفل بالمشكلات العامة استخدام نظم المعلومات واستغلالها في توفير البيانات والمعلومات ، ونقلها الى صانعي السياسات العامة حتى لا تتفاقم المشكلة وتخرج عن نطاق السيطرة<sup>1</sup>.

كما تقوم نظم المعلومات بإيصال المعلومات الى المخططين والعاملين في مجال التنمية على كافة المستويات لكونها تقوم باستثمار البيانات والمعلومات لبناء سياسات عامة ترقى إلى تطلعات الإدارة العليا<sup>2</sup>.

وفي الأخير يمكن القول أن لنظم المعلومات دورا مهما في تدفق المعلومات والبيانات بطريقة متطورة وحديثة وبطريقة سلسلة من المصادر إلى صناع السياسات العامة ، ومن ثم قدرتهم على الوصول الى الأهداف المرجوة من تلك السياسة العامة ، وذلك نظرا لدقة وسلامة البيانات التي تقدمها نظم المعلومات عكس البيانات التي تقدم بالطرق التقليدية المبنية على الورق .

1- أحمد طييب ، مرجع سابق ، ص 110 .

2 - المرجع نفسه ، ص 111 .

المطلب الثاني : نظم المعلومات و رسم السياسة العامة على المستوى المحلي

إن التحديات الخارجية من العولمة والتطور التكنولوجي المذهل ، وكذا الشروط التي تفرضها هذه التطورات أدت الى ابراز الحاجة الملحة إلى إستخدام الأساليب العلمية والتقنية على مستوى مختلف قطاعات الدولة الحديثة ، وعلى كل المستويات المحلية للتوصل إلى فهم طبيعة المشكلات التي تواجهها ، وتساعد على تحديدها وحلها بطريقة منطقية وموضوعية ، هذه المشكلات تتناولها السياسة العامة وتتطلب معلومات شاملة ودقيقة وحديثة لمختلف القطاعات وذلك من خلال النظم المعلوماتية التي تستخدم لحصر أبعاد المشاكل التي تواجه كل قطاع لمحاولة ايجاد الحلول الناجعة والبدائل ، ففي قطاع الزراعة مثلا يكون لنظم المعلومات نوعا من الأهمية في تحديد مشاكل القطاع من تقديم القروض ، ومراقبة المحاصيل ، وتوسيع دائرة الدعم... الخ<sup>1</sup> .

ونظرا لتعدد المشكلات العامة بشتى أنواعها وفي مختلف مجالاتها كان من الضروري على الحكومة الجزائرية استخدام الاساليب العلمية والتقنية الرشيدة للمعلومات على كافة المستويات وخاصة المحلية منها كونها تمس بالصلة مباشرة مع المواطن ، وبهدف القضاء على مختلف المشكلات التي يعاني منها المواطن ، فقد بدأت في اصلاح منظومتها الإدارية سعيا منها الى تحسين خدماتها المقدمة للمواطنين عموما<sup>2</sup> ، و في هذا الإطار قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية باستحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والذي يندرج ضمن مشروع "الجزائر الالكترونية 2013" الذي اعتمده الحكومة الجزائرية لتحقيق تنمية مستدامة ، من خلال بناء منظومة شاملة قائمة على البنية التحتية

1- أحمد طيب ، مرجع سابق ، ص 112.

2 - المجلس الأعلى للغة العربية ، اللغة العربية وتحديات الإدارة الالكترونية ، الجزائر ، 2016 ، ص 157.

\*- الإدارة الإلكترونية : من المصطلحات العلمية المستحدثة وقد ظهر في البداية في الولايات المتحدة الأمريكية وهي الوصول الى الهدف بأحسن الوسائل وبالتكاليف الملائمة وفي

الوقت الملائم بالاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة ، وهي كذلك استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المنظمات ورفع فعاليتها وتعزيز فعاليتها في سبيل تحقيق

الأهداف المرجوة منها .

لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال في القطاعات الاستراتيجية كالاتصالات والبنوك والإدارة العمومية و قطاعات التربية والتعليم بهدف تقديم خدمات جيدة وفعالة و آمنة للمواطنين ، كما يهدف المشروع الى عصرنة الإدارة لا سيما في إطار التوجه نحو "الإدارة الإلكترونية" \* وتقريبها من المواطن والعمل على ادخال التكنولوجيات الحديثة في كل مؤسسات الدولة<sup>1</sup>.

---

1 - المجلس الأعلى للغة العربية ، اللغة العربية وتحديات الإدارة الالكترونية ، الجزائر ، 2016 ، ص 157.

\*- الإدارة الإلكترونية : من المصطلحات العلمية المستحدثة وقد ظهر في البداية في الولايات المتحدة الأمريكية وهي الوصول الى الهدف بأحسن الوسائل وبالتكاليف الملائمة وفي الوقت الملائم بالاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة ، وهي كذلك استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المنظمات ورف فعاليتها وتعزيز فعاليتها في سبيل تحقيق الأهداف المرجوة منها .

### خلاصة الفصل :

و في الأخير يمكن القول أن التقدم المذهل الذي تشهده نظم المعلومات في عصرنا الحالي وما صاحبه من تعقد للمشكلات العامة و التي تفرض ضغوطا كبيرة على صناع السياسة العامة ، دفع بالمختصين إلى استخدام نظم معلومات متطورة لتساعدهم على فهم القضايا ، كونها تضمن وجود معلومات كافية وملائمة بأكبر دقة وجودة وسرعة و ايصالها الى مراكز صنع السياسة بأكبر مقدار من الكفاية والسرعة.

كما ان لتكنولوجيا ونظم المعلومات أهمية بالغة في كشف وتحديد المشكلات العامة ، وتحديد نطاق المشكلة وإيجاد السبل الكفيلة لمواجهتها بالاعتماد على مجموعة من المعلومات والبيانات التي تتم معالجتها بسرعة عالية و دقة وانطلاقا من الأهمية البالغة لهذا المورد كان لابد من استثماره على المستويات الوطنية من خلال البنى التحتية للمعلومات ووفق سياسات وطنية تكفل تداولها وانسيابها لاستغلالها في عمليات البناء والتطوير.

الفصل الثالث  
السجل الوطني الآلي  
للحالة المدنية  
و رسم سياسة العامة

### تمهيد :

مع التطورات الكبيرة و المتسارعة في مجال نظم المعلومات ، قامت مختلف الحكومات ببناء قواعد معلومات وبنى تحتية معلوماتية خاصة بها ، على المستوى الوطني وتسخيرها في مجال التخطيط ورسم السياسة العامة.

و تنفيذًا لمخطط عمل الحكومة الجزائرية الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في هذا المجال ولعل أهمها استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والذي بدأ العمل به ابتداء من سنة 2014 ، ولكي يكون عملنا مبني على معطيات ومعلومات دقيقة كانت بلدية "الشراقة" بالجزائر العاصمة عينة اتخذناها للوقوف أكثر على هذا الإنجاز.

لذا فإننا في هذا الفصل والمعنون بـ "السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ورسم السياسة العامة في الجزائر" سنتناول بشيء من التفصيل هذا النظام المعلوماتي ، من خلال مبحثين أساسيين حيث سيتم التطرق في المبحث الأول إلى التعريف بهذا السجل ، موضحين فيه نشأته ومراحل تجسيده وكذا مضمونه ، ثم التطرق إلى أهم مميزاته ، أما في المبحث الثاني فسننتقل إلى الدور الذي يلعبه هذا النظام في رسم السياسة العامة ، وفي الأخير سنحاول تقديم خلاصة للفصل.

## المبحث الأول : التعريف بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية

إن ما يعيشه العالم اليوم من انفجار معلوماتي وتطور هائل في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال ألزم الحكومات في مختلف دول العالم من الاستفادة من هذه التقنيات والتطورات المتسارعة في هذا المجال ، فقد أولت الدول والحكومات أهمية بالغة وسعت جاهدة لتطبيق هذه النظم المعلوماتية نظرا لما لها من أهمية في مجال صنع السياسات العامة ، و للدور الكبير الذي تلعبه في تحديد وتحليل والكشف عن المشكلات العامة وإيجاد السبل الكفيلة لمواجهتها .

### المطلب الأول : تقديم السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

لقد نصت المادة 25 من القانون رقم 08/14 المؤرخ ف 19 أوت 2014 والمتعلق بالحالة المدنية على ما يلي "يحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، سجل وطني آلي للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية"<sup>1</sup>.

#### أولا : مراحل تجسيده

لقد وضعت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية خارطة طريق للتكفل بانشغالات المواطن التي يسهل توفيرها بالاستعانة بالوسائل التكنولوجية واتخاذ القرارات اللازمة في الوقت المناسب ، والبداية كانت بأهم عنصر وهي الحالة المدنية حيث باشرت مصالحها عملية ضخمة وواسعة لإنشاء قاعدة معطيات للحالة المدنية لـ 1541 بلدية موجودة على المستوى الوطني ، وتتكون هذه القاعدة من المعطيات المحجوزة والصور الممسوحة ضوئيا لجميع عقود الحالة المدنية لسجلات البلدية المعنية<sup>2</sup> ، بذلك تم انجاز

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، قانون رقم 08/14 والمتعلق بالحالة المدنية ، المؤرخ في 19 أوت 2014 ، المادة 25 مكرر ، الجريدة الرسمية العدد 49 ، سنة 2014

2- مقابلة مع السيد عمروش شريف ، رئيس مصلحة الحالة المدنية على مستوى بلدية الشارقة ، بتاريخ 2017/05/23 ، على الساعة 13:30.

السجل الوطني الآلي للحالة المدنية على مستوى الوزارة عن طريق تجميع قواعد المعطيات لجميع بلديات التراب الوطني ، ومكنت هذه العملية من معالجة ما يقارب 400 ألف سجل وأكثر من 60 مليون عقد على المستوى الوطني ويمكن لكل البلديات عبر التراب الوطني من خلال هذا السجل الإتصال بهذا الأخير مما يسمح لكل بلدية الحصول على المعلومة وطبع عقد ميلاد مسجل في أي بلدية.

### ثانيا : تحيين البيانات

ترسل البلدية كل أسبوع قاعدة المعطيات المحينة والتي تشمل أساسا عقود الحالة المدنية الجديدة (- البيانات الهامشية - تصحيحات الأخطاء المحتملة).

و في هذا الإطار تم وضع تطبيقية للإعلام الآلي تسمح بإجراء تقاطع بين قواعد البيانات لمختلف سجلات الحالة المدنية، والتي مكنت من احصاء ما يفوق 03 ملايين بيان هامشي غير مدون، مما أدى إلى اجراء عملية وطنية لتدوين هذه البيانات الهامشية فيما بين جميع البلديات و يوجد نوعين من الأخطاء :

1. خطأ متعلق بحجز معلومات العقد : يتم تصحيحه مباشرة بواسطة التطبيقية المخصصة لذلك على مستوى البلدية مكان الولادة ، أما إن كان خارج بلدية مكان الولادة فيتم الإشارة إليه بواسطة تطبيقية «إشارة الأخطاء»

2. خطأ واقع بسجل الحالة المدنية: يتم تصحيحه عن طريق حكم قضائي، حيث تقوم مصالح البلدية مكان الميلاد باتخاذ التدابير اللازمة لمساعدة المواطن المعني مع الهيئات القضائية للحصول على التصحيح في أقرب الآجال<sup>1</sup>.

1 - مقابلة مع السيد عمروش شريف ، رئيس مصلحة الحالة المدنية على مستوى بلدية الشارقة ، بتاريخ 2017/05/23 ، على الساعة 13:30.

المطلب الثاني : مميزات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

ان تطوير اساليب العمل وإجراءاته تنطلق من الخصائص الأساسية الثلاث لتقنية نظم المعلومات وهي التخزين للمعلومات بكميات كبيرة وعلى وسائط صغيرة تغني عن الملفات الورقية و نقل المعلومات عبر وسائل الاتصال الالكترونية المختلفة الى أماكن مختلفة وفي أوقات مختلفة ثم المعالجة طبقا لاجراءات ذكية يضعها الانسان وفقا لمتطلباته من خلال البرمجة ، ولا شك أن نظم المعلومات التي اعتمدها الحكومة الجزائرية و أهمها السجل الوطني الآلي له قدرة هائلة على تبادل المعلومات بين مختلف القطاعات الوزارية أو بين المواطن والحكومة .

لقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية برقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني ، وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط البلديات وملحقاتها الادارية والبعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به مكن هذا الإنجاز المواطنين من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية من دون تكبد عناء التنقل.

إضافة الى ذلك فقد مكن الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على عقد الميلاد 12 خ مباشرة عبر خدمة الإنترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها<sup>1</sup> . يقوم السجل الوطني الآلي للحماية المدنية بتوفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية والحفاظ على الارشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد.

لقد قام السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بإلغاء نظام الارشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام ارشيف الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت ومكان.

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، <http://www.interieur.gov.dz> ، تاريخ الاطلاع 2017/07/27 ، 12:34

ان من أهم ميزات هذا السجل هو القدرة على تقديم العديد من الخدمات للمواطنين في وقت واحد إذ أن قدرة مصلحة الحالة المدنية التقليدية تبقى محدودة وتجبرهم في الكثير من الأحيان على الانتظار في صفوف لكن يمكن هذا النظام من استخراج حوالي 10000 نسخة في وقت واحد على المستوى الوطني<sup>1</sup>.

---

1-مقابلة مع السيد عمروش شريف ، رئيس مصلحة الحالة المدنية على مستوى بلدية الشارقة ، بتاريخ 2017/05/23 ، على الساعة 13:30.

## المبحث الثاني : السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و دوره في رسم السياسة العامة

إن ما يعيشه العالم اليوم من تطور هائل في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ألزم الحكومات في مختلف دول العالم من الاستفادة من هذه التقنيات والتطورات المتسارعة في هذا المجال ، فقد أولت الدول والحكومات أهمية بالغة وسعت جاهدة لتطبيق هذه النظم المعلوماتية نظرا لما لها من أهمية في مجال صنع السياسات العامة ، و للدور الكبير الذي تلعبه في تحديد وتحليل والكشف عن المشكلات العامة وإيجاد السبل الكفيلة لمواجهتها .

### المطلب الأول : تفعيل نظم المعلومات في رسم السياسة العامة من خلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية .

في ظل الظروف الاقتصادية الخاصة التي تمر بها البلاد نتيجة انهيار اسعار البترول و ما ترتب عنه من اتخاذ قرارات تهدف الى ترشيد النفقات ووقف التبذير وتقليص الميزانية الخاصة باستخراج مختلف الوثائق فمن شأن هذا النظام ان يجنب خزينة الدولة الملايير التي تصرفها في طباعة الوثائق ووضع حد لحالات التزوير والرشوة والمحسوبية التي كانت سببا في تعطيل كل مبادرات النهوض بالاقتصاد .

لقد شهد المواطن قبل هذا النظام المعلوماتي العديد من مظاهر المعاناة في استخراج الوثائق الرسمية حيث كان هناك تماطل من قبل مصالح البلدية في استخراج هذه الوثائق و التي كانت تملأ بالقلم لتتطور المرحلة ليمسح هذا النظام باستخراج أكثر من 10000 نسخة في نفس الوقت على المستوى الوطني<sup>1</sup> .

يحتوي السجل الوطني الآلي للحالة المدنية على الوثائق الخاصة بعقود الميلاد ، الزواج ، والوفاة وعلى ضوء ذلك قامت الحكومة الجزائرية بإصدار مرسوم تنفيذي يقضي بإعفاء المواطنين من تقديم وثائق

1- مقابلة مع السيد عمروش شريف ، رئيس مصلحة الحالة المدنية على مستوى بلدية الشارقة ، بتاريخ 2017/05/23 ، على الساعة 13:30.

الحالة المدنية ، التي يحتويها السجل ، و يلزم هذا المرسوم الولايات و الدوائر و البلديات و الوزارات و الإدارات العمومية التابعة لها بعدم الاشتراط مستقبلا من المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية مثل مستخرجات من عقود الميلاد و الزواج و الوفاة و ذلك بعد ربطها المباشر بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية الذي تحتضنه وزارة الداخلية و الجماعات المحلية .

و قد استفادت في مرحلة أولى من هذا الربط كل من وزارة التعليم العالي و البحث العلمي و وزارة التربية الوطنية و وزارة التعليم و التكوين المهنيين، قبل أن يعمم تدريجيا على القطاعات الوزارية المعنية الأخرى لاسيما تلك المعروفة بتعاملها اليومي الكثيف مع المواطن ، والهدف منها هو تخفيف اعباء استخراج الوثائق الادارية على المواطنين والتقليل من بيروقراطية الإدارة وتخليصهم من الطوابير الطويلة أمام شبابيك الحالة المدنية ، كما يعمل على تجنب الإدارة أموال طائلة لنسخ ووثائق الحالة المدنية بعد أن بات متاحا الحصول عليها من طرف الوزارات المختلفة مباشرة من السجل الوطني الآلي للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية<sup>1</sup> .

كما أن التعامل مع السجل الوطني للحالة المدنية أحدث ثورة في شتى المجالات كون تعميمه على الوزارات قلص بعض المشاكل البيروقراطية التي عكرت صفو حياة المواطنين . وعلى اعتبار أن المواطن هو المحرك الاساسي للمجتمع لذا فالاهتمام به والتكفل بانشغالاته من أولويات الحكومة .

#### المطلب الثاني : تقييم دور السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في رسم السياسة العامة

عرفت الجزائر من خلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية الانتقال التدريجي نحو الاهتمام أكثر بنظم المعلومات في مجال رسم السياسة العامة ، ورغم ذلك فالجزائر تسجل تأخرا ملحوظا اعتمادا على المقاييس العالمية في استعمال التكنولوجيا والنفوذ إلى المعلومات ، وعلى الرغم من ربط هذا النظام ببعض القطاعات الوزارية إلا أنه ينبغي تعميمها على كافة القطاعات الأخرى.

1- من الموقع الالكتروني <http://www.radioalgerie.dz> ، تاريخ الاطلاع 201/05/27 ، 00:18

و بناء على المقابلة التي أجريناها مع رئيس مصلحة الحالة المدنية ببلدية الشارقة التي قمنا بها بهدف تقييم السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ، وما يمكن استنتاجه من هذه الدراسة أن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية كان له أثر بالغ في عمل المصلحة ومساعدتها في تأدية مهامها الإدارية ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- إن أول أثر وأهمه هو فيما يسمى إختصار الوقت والجهد بحيث أصبحت المعلومات التي يتم إدخالها أي معلومات المواطن في نظام وطني وليس جهوي أي في أي وقت وفي أي مكان يمكن للمواطن أن يتحصل على أي وثيقة للحالة المدنية بمجرد إدخال رقم عقد الميلاد في هذا النظام عكس المعاملات القديمة التي كانت جهوية فقط وكما وفرت للمواطن عناء التنقل الى بلدية الميلاد.
- زيادة درجة الثقة حيث ساعد السجل الوطني الآلي للحالة المدنية على تخزين وبت مختلف المعلومات الخاصة بالمواطنين بعكس ما كان عليه من قبل ، أين كانت المعلومات والبيانات الخاصة بالحالة المدنية تسجل يدويا مما يؤدي في بعض الأحيان إلى التعرض للأخطاء وفي بعض الحالات ينجر عنه التلف والضياع.
- لقد أدى الاهتمام بنظم المعلومات في هذه المصلحة إلى الارتقاء بخدمات الحاسوب من خلال تبسيط الإجراءات ورفع مستوى أداء الخدمات أين أصبحت كل المهام التي يؤديها الموظفون تعتمد عليه وبصفة جد كبيرة<sup>1</sup>.
- من الآثار التي يتركها أيضا أنه ساعد على الربط الالكتروني بين العديد من القطاعات الوزارية بهدف تخفيف الاجراءات الادارية وتوفير الجهد والمال من خلال عدم الاشتراط من المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و هذا عن طريق التبادل الالكتروني للبيانات التي يتم جمعها و التوسع في استخدام شبكة المعلومات الداخلية الخاصة بالحالة المدنية و

1-مقابلة مع السيد عمروش شريف ، رئيس مصلحة الحالة المدنية على مستوى بلدية الشارقة ، بتاريخ 2017/05/23 ، على الساعة 13:30.

توسيع العمل عن بعد على عكس ما كان عليه من قبل حيث كان يتطلب تبادل الوثائق أو المعلومات تنقل الموظف من قطاع ما بنفسه من أجل الحصول على المعلومات<sup>1</sup>.

- لقد سمح السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بالمرونة في التعامل مع المعلومات والتحديث الدوري لها مما ينتج عنه الاستخدام الأمثل لموارد الحكومة وتخفيض التكاليف المترتبة عن كثرة الأخطاء.
- إن لأي سياسة عامة هدف أسمى ألا وهو تحقيق المنفعة العامة لهذا سميت بالسياسة العامة و هذا ما نلاحظه بسياسة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية الذي يعتبر فريد من نوعه بحيث أنه حقق أثر كبير من رضا المواطنين حيث أنه و استنادا لمساءلتنا و مقابلتنا مع العديد من المواطنين أن هذا الأخير لاق استحسانا كبيرا بسبب ما وفره من راحة بال بالإضافة إلى اقتصاد الوقت والجهد وبالتالي القضاء على بعض المظاهر السلبية القديمة مثل الانتقال إلى بلدية الميلاد ، هذا من جهة ومن جهة أخرى زيادة رضا الموظفين و ذلك بأن هذا النظام سمح لهم بالعمل على وضع تخطيط و تنظيم يومي للوقت مما أدى إلى تجنب حدوث الفوضى داخل مصالح الحالة المدنية.

1-مقابلة مع السيد عمرو شريف ، رئيس مصلحة الحالة المدنية على مستوى بلدية الشارقة ، بتاريخ 2017/05/23 ، على الساعة 13:30.

الخلاصة

وفي الأخير يمكن استنتاج أن الجزائر قد دخلت في المسعى العالمي لعصرنة إدارتها وهذا ما يمكن التوصل إليه من خلال هذه الدراسة والتي تناولنا فيها السجل الوطني الآلي للحالة المدنية حيث يمكن القول أن هناك جهود تبذل من أجل توحيد العمل الوطني .

بالرغم مما يوفره هذا المشروع من تكنولوجيا حديثة في مختلف مراحل الإعداد والآثار الإيجابية التي خلقها سواء بالنسبة للحكومة أو بالنسبة للمواطن إلا أنه من المسلمات أن أي مشروع يقام إلا ويصاحبه بعض النقائص والمعوقات والمتمثلة أهمها الخوف أمن المعلومات خصوصا القرصنة التي تهدد الأرشيف الإلكتروني للحالة المدنية باعتبارها ذاكرة الشعب .

إلا أن هذه الصعوبات لا يمكن أن تنقص من قيمة هذا المشروع الذي يبقى خطوة جد فعالة نحو عصرنة إدارتنا.

الخاتمة

### الخاتمة:

وفي ختام ما توصلنا إليه في هذه المذكرة ، نؤكد أن معظم السياسات العامة هي في جوهرها العام مجموعة من الأفعال و الأعمال من صنع الحكومة بغية تحقيق أكبر قدر ممكن من العائد أي رضا الأفراد بأقل جهد و وقت ممكن ، و من جملة النتائج التي خلصنا إليها في هذه المذكرة أن التوظيف الجيد للمعلومات هو ما يعيد بالفائدة على نجاعة السياسة العامة و أن خير أداة يمكن أن تقيد الساسة في صنع السياسة العامة هي نظم المعلومات حيث تعتبر هذه الأخيرة ثمرة جهود العديد من السنين التي حاول الإنسان من خلالها الانتقال من الأنظمة التقليدية التي تعتمد على المعاملات التقليدية مثل الأوراق ، إلى نظام أكثر تطورا و أكثر فعالية ، فوجد في الحاسب الآلي المبتغى إلى ذلك و ذلك لما يوفره من امتيازات عديدة و كبيرة و جد إيجابية و مع تطور المنظومة المعلوماتية و انتشارها في العالم عرف السياسيون وصناع السياسة العامة القيمة التي يمكن أن تضيفها نظم المعلومات إلى برامجهم وقراراتهم وذلك نظرا لقدرتها على تجميع وتخزين وبت واسترجاع البيانات وتحديثها بأكثر مقدار من الكفاءة والسرعة والملائمة، لأن المعلومات في غالب الأحيان تكون متوفرة و غزيرة تتطلب معالجتها سرعة كبيرة، فوفرت التقنيات هذه الخدمة خاصة إذا تعلق الأمر بالقضايا السريعة والحساسة.

و قد سارعت العديد من الدول لاستغلال هذه الطفرة العلمية و توجيه كل انشغالاته نحو اكتسابها و تمثل الجزائر إحدى تلك الدول و لو أنها تعاني نقصا فادحا في استغلال تكنولوجيا المعلومات و ذلك لعدة أسباب عادة بالسلب على تطبيقها في المعاملات الإدارية في إدارتنا إلا أننا نلاحظ أن هناك قفزة نوعية للجزائر في استغلال نظم المعلومات وخير دليل على ذلك هو الانتقال في بعض إدارتنا من المعاملات التقليدية التي تعتمد على الورق إلى معاملات أكثر تكنولوجيا مثل السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والذي يمثل لب دراستنا لما له من أهمية في حياتنا السياسية حيث عرفت الجزائر قفزة نوعية بهذا النظام في إطار ما يسمى عصرنة الإدارة الجزائرية حيث أتاح هذا السجل العديد من الامتيازات سواء

بالنسبة للحكومة أو بالنسبة للمواطن ، و ذلك من خلال ما سهل به هذا النظام من كسب للوقت و الجهد بدليل ما هو مشار إليه في الفصل السابق، حيث أتاح هذا النظام استخراج ما يزيد عن 10000 وثيقة للحالة المدنية في آن واحد وعبر كامل التراب الوطني ، هذا ما يفسر تقليل الجهد والوقت إضافة إلى عدم تكبد الخزينة العمومية مبالغ ضخمة نتيجة للعدد الكبير من الوثائق التي كانت تنسخ في المطبعة الرسمية ، خصوصا بعد تسلم العديد من القطاعات لنسخة من هذا السجل و اصدار تعليمات بعدم طلب الوثائق المتوفرة في هذا السجل ، أما بالنسبة للمواطن فقد أتاح له هذا السجل العديد من الامتيازات مثل الحصول على وثائق الحالة المدنية من أي بلدية في كامل التراب الوطني دون الحاجة إلى التنقل إلى مكان الميلاد ، وكذلك الحال بالنسبة للمواطنين المقيمين في الخارج حيث أصبح بإمكانهم الحصول على نسخة الميلاد خ 12 مباشرة من السجل دون التنقل الى وزارة الخارجية.

إن هدف أي سياسة عامة هو تحقيق الصالح العام وهذا ما نلاحظه في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ، حيث تؤكد المقابلة التي أجريناها مع رئيس مصلحة الحالة المدنية لبلدية الشارقة ذلك ، فقد أكد لنا أن المواطنين و بنسبة 100% هم مؤيدون لهذا النظام المعلوماتي ، وعندما طلبنا منهم مقارنة هذا النظام الجديد بالمعاملات التقليدية ، كان جوابه هو شتان بين ما هو حاصل و ما كان عليه الوضع ، و هذا هو مبتغى الحكومة أي تحقيق رضا الأفراد حيث أتاح السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و ساعد الحكومة الجزائرية على الحصول على المعلومات التي تخص المواطنين و ذلك بوضع أرشيف إلكتروني وطني.

وبالعودة للإدارة المعنية بالدراسة وهي وزارة الداخلية والجماعات المحلية فلا يختلف اثنان حول الأعمال الجبارة التي تقوم بها من اجل تحقيق رغبات المواطنين بأقل جهد ووقت ممكن وهذا ما يعود بنا إلى أهمية نظم المعلومات في معاملاتها اليومية ، حيث تعتبر نسبة استعمال تكنولوجيا المعلومات في هذه الوزارة مرتفعة مقارنة بباقي القطاعات الأخرى وهذا ما يؤكد أهمية نظم المعلومات في هذه الوزارة.

والملاحظ أن هناك بعض السلبيات التي تشوب هذا النظام ولو أنها جد قليلة ومن أهمها تهديد الأرشيف الوطني للحالة المدنية و قابلية المعلومات للتلف بسبب عملية القرصنة للمواقع الالكترونية لوطنية الهامة.

إلا أن هذه السلبيات لا يمكن أن تشكل جانبا سلبيا كبيرا في وجه المشروع الذي يبقى وكما سبق وأن تطرقنا إليه قفزة نوعية نحو عصرة الإدارة الجزائرية.

# قائمة المراجع

أولاً : المصادر

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، القانون رقم 08/14 ، والمتعلق بالحالة المدنية ، المؤرخ في 19 أوت 2014 ، الجريدة الرسمية العدد 49 ، سنة 2014.

ثانياً : المراجع

الكتب :

- 1- أحمد الخطيب ، خالد زيغان ، إدارة المعرفة ونظم المعلومات ، جدارا للكتاب العالمي ، عالم الكتب الحديث ، عمان ، 2009 .
- 2- أحمد بدر ، التنظيم الوطني للمعلومات،دراسة في إدارة و تخطيط مراكز المعلومات العلمية و التكنولوجية ، دار المريخ للنشر، 1988
- 3-احمد مصطفى الحسين ، مدخل إلى تحليل السياسات العامة ، ط1،المركز العلمي للدراسات السياسية ، الأردن ، 2002 .
- 4- المجلس الأعلى للغة العربية ، اللغة العربية وتحديات الإدارة الالكترونية ، الجزائر ، 2016
- 5- باقر شريف القرشي ، النظام السياسي في الإسلام ، بيروت ، دار المعارف للمطبوعات، الطبعة 4 1987 .
- 6- جيمس اندرسون ، صنع السياسات العامة ، ترجمة عامر الكبيسي ، ط 1، عمان ، دار المسيرة ، 1999
- 7- ثامر كامل محمد الخزرجي ، النظم السياسية الحديثة والسياسة العامة ، ط 1 ، الأردن ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، 2004 .
- 8- حسن طاهر داود ، جرائم نظم المعلومات ، مركز الدراسات والبحوث ، الرياض.
- 9- حسن عماد مكاوي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، ط2 ، الدار المصرية اللبنانية ، 1998 .
- 10- حسين أبشر الطيب ، الدولة العصرية دولة مؤسسات ، الدار الثقافية ، ( ب س ن ) .
- 11- روبرت دال ، التحليل السياسي الحديث ، ترجمة علاء أبو زيد ، مرجعة : علاء الدين هلال ، ط5 ، مركز الأهرام للترجمة والنشر ، القاهرة 1993 .
- 12- سعد غالب ياسين ، تحليل وتصميم نظم المعلومات، ط1 ، دار المناهج ،2000.

## قائمة المراجع

- 13- صلاح الدين عبد المنعم بركات، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، 2001 .
- 14- عامر ابراهيم قنديجلي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ، نظم المعلومات الإدارية ، ط8 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان 2014 .
- 15- عماد الصباغ ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها ، جامعة قطر 2000 .
- 16- فهمي خليفة الفهداوي ، السياسة العامة منظور كلي في البنية والتحليل ، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، 2001 .
- 17- محمد السعيد خشبة ، نظم المعلومات المفاهيم والتكنولوجيا ، القاهرة ، بدون جهة نشر ، 1990.
- 18- محمد فتحي عبد الهادي ، مقدمة في علم المعلومات ، مكتبة غريب ، الطبعة الأولى ، 1984.
- 19- محمد محمد الهادي ، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، ط1 ، دار الشروق ، 1993 .
- 20- محمد نور عبد الله برهان ، تحليل وتصميم أنظمة المعلومات الحاسوبية، مؤسسة الوراق ، 1998
- 21- يحيى مصطفى حلمي ، محمد السعيد خشبة ، الكمبيوتر ونظم المعلومات ، مكتبة عين شمس ، 1990 .

## الرسائل والمنتديات

- 1- احمد طييب ، "دور المعلومات في رسم السياسة العامة في الجزائر ، دراسة حالة المجلس الاقتصادي والاجتماعي" ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة الجزائر ، 2007 .
- 2- الشيخ ولد محمد ، " استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان Top Lait " ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات ، جامعة تلمسان ، 2010 -2011.
- 3- غارو حسبية ، "دور الأحزاب السياسية في رسم السياسة العامة - دراسة حالة الجزائر من 1997-2007" ، رسالة ماجستير ، جامعة تيزي وزو ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، تخصص تنظيمات سياسية وعلاقات دولية ، 2012 .
- 4- مرغني بلقاسم ، "نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار،دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي" ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير ، جامعة ورقلة ، 2013/2014 .

## قائمة المراجع

- 5- مرمي مراد ، "أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية" ، دراسة حالة شركة **Chiali Profiplast** ، رسالة ماجستير تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، جامعة سطيف ، 2010/2009 .
- 6- بسمة رزق الله ، " دور الإدارة المحلية في صنع قرار السياسة العامة ، دراسة حالة المجلس الشعبي البلدي لبلدية بومدفع 2008-2015" ، مذكرة ماستر ، جامعة خميس مليانة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، تخصص رسم السياسة العامة ، 2015 .

## ثالثا : المراجع باللغة الأجنبية

Maryse Salle, **stratégies de PME et intelligence économique**, - -  
**une méthode d'analyse de besoin** , 2<sup>e</sup> édition , Economica , Paris  
2006.

## المقابلات

- 1- مقابلة مع السيد عمروش شريف ، رئيس مصلحة الحالة المدنية على مستوى بلدية الشارقة ، بتاريخ  
2017/05/23 ،

## المواقع الالكترونية

1. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية

على الرابط : <http://www.interieur.gov.dz>

2. <http://www.radioalgerie.dz>

3. <http://www.marefa.org>

# قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
12	يمثل شكل مبسط للنظام	01
15	يمثل شكل النظام المغلق	02
15	يمثل شكل النظام المغلق نسبيا	03
16	يمثل شكل النظام المفتوح	04
23	يمثل أهم وظائف نظم المعلومات	05
31	يمثل عناصر نظم المعلومات و أهم مواردها	06

# فهرس المحتوى

01.....	مقدمة.....
08.....	الفصل الأول : الإطار النظري لنظم المعلومات.....
09.....	المبحث الأول : النظام والمعلومات.....
09.....	المطلب الأول : النظام.....
16.....	المطلب الثاني : المعلومات.....
21.....	المبحث الثاني : ماهية نظم المعلومات.....
21.....	المطلب الأول : مفهوم نظام المعلومات ، خصائصه و أهدافه.....
	المطلب الثاني : أنواع نظم المعلومات وأهم
26.....	مواردها.....
32.....	خلاصة الفصل.....
34.....	الفصل الثاني : الإطار المفاهيمي للسياسة العامة.....
35.....	المبحث الأول : ماهية السياسة العامة.....
	المطلب الأول : السياسة العامة ، المفهوم
35.....	والمكونات.....
46.....	المطلب الثاني : خصائص السياسة العامة ومراحل صنعها.....
52.....	المبحث الثاني : نظم المعلومات و رسم السياسة العامة في الجزائر.....
52.....	المطلب الأول : على المستوى الحكومي.....
54.....	المطلب الثاني : على المستوى المحلي.....
56.....	خلاصة الفصل.....
58.....	الفصل الثالث: السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ورسم السياسة العامة.....
59.....	المبحث الأول : التعريف بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية.....
59.....	المطلب الأول : تقديم السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.....
61.....	المطلب الثاني: مميزات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.....
63.....	المبحث الثاني: السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ودوره في رسم السياسة العامة.....
63.....	المطلب الأول: تفعيل نظم المعلومات في رسم السياسة العامة من خلال السجل الأتوماتيكي.....
64.....	المطلب الثاني: تقييم دور السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في رسم السياسة العامة.....
67.....	خلاصة الفصل.....

69.....	الخاتمة.....
73.....	قائمة المراجع والمصادر.....
77.....	قائمة الاشكال.....
79.....	فهرس المحتويات.....