

تحسين أداء المرفق العام وأثره على التنمية في الجزائر

Improving the performance of the public service and its impact on development in Algeria

ط.د. رشيد عادل¹، مخبر القانون، المجتمع والسلطة، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد الجزائر،

adel.rachid@univ-oran2.dz

د. محمد براح، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد الجزائر،

berrabah.mohammed@univ-oran2.dz

تاريخ الاستلام: 2022/07/31 تاريخ القبول: 2022/12/05 تاريخ النشر: 2022/12/27

الملخص:

الجزائر كغيرها من الدول تسعى إلى تحسين أداء مؤسساتها سواء على المستوى التنظيمي أو الهيكلي لمسايرة تزايد المطالب وإشباع الحاجيات بمؤسسات قادرة على التكيف مع الواقع، وقد تناولنا في دراستنا بعض آليات تحسين أداء المرفق العام المرتبط بالخدمة العمومية محاولين شرحها وكيف يمكن أن تؤثر على الأداء من خلال المشاركة والتعامل مع القطاع الخاص وإدخال التقنية في التسيير كالإدارة الإلكترونية التي لها أثر على العمل التنموي المعاصر، زيادة على ذلك تفويض المرفق العام كتقنية مشجعة للمشاركة في التنمية، حيث أكدنا على ضرورة تكثيف الجهود في توظيف تلك الآليات بشكل واسع لتحقيق المشروع التنموي.

الكلمات المفتاحية: المرفق العام؛ التنمية؛ تحسين الأداء؛ المشاركة؛ الإدارة الإلكترونية.

Abstract:

Algeria, like other countries, is seeking to improve the performance of its institutions, whether at the organizational or structural level, to keep pace with the increasing demands and satisfy the needs of institutions capable of adapting to reality. In our study, we addressed some of the mechanisms for improving the performance of the public facility related to public service, trying to explain them and how they can affect performance through participation and dealing with the private sector and the introduction of technology in management, such as e-Management, which has an impact on contemporary development work, in addition to delegating the public facility as an encouraging technology for participation in development, where we stressed the need to intensify efforts in employing those mechanisms widely to achieve the development project.

Keywords: public service; development; improve performance; participation; electronic administration.

مقدمة:

يعيش العالم أحداث وتطورات شملت جميع المجالات التي تمس حياة المجتمعات نظرا لتزايد الرغبات والمطالب لإشباع الحاجيات، هذه الأخيرة تتطلب آليات جديدة داخل أي نظام لإحداث نوع من التوازن بين مطالب المجتمع واستجابة هذا النظام من خلال القدرة على التحول داخل أي بيئة في أي وقت وزمان كان، بالإضافة إلى تجديد البنى والهيكل التنظيمي من أجل تحسين هذه الخدمات.

إن الطفرة العملية التي شهدتها العالم في مختلف العلوم كان لها أثر في تغيير الكثير من المفاهيم والآليات التي تحكم العمل الحكومي في بناء السياسات العامة ووضع استراتيجيات تمكّنها من التأقلم مع هذا التطور.

فالجزائر كغيرها من الدول شملتها هذه التغيرات الحاصلة في العالم خاصة وأنها مرت بأزمات سياسية أمنية واقتصادية أحدثت خلل على مستوى الجبهة الاجتماعية، هذه الأخيرة التي تحتاج إلى تحسن ظروف الحياة من خلال مرفق عام يتلاءم مع روح العصر في تحسين الخدمة العمومية التي تلامس مباشرة الأفراد في المجتمع، فالخدمة العمومية هي في الأصل موجهة للمجتمع بمختلف مكوناته.

يمكن القول أن الجزائر حاولت إحداث نوع من التغيير في مجال تحسين أداء إدارة المرفق العام معتمدة في ذلك على فعالية العنصر البشري والجانب التقني، بالإضافة إلى العلاقة التفاعلية بين المجتمع ومختلف المؤسسات من أجل تحقيق المصلحة العامة التي ستؤدي حتما إلى تجسيد المشروع التنموي داخل الدولة.

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يمكن أن يُسهم تحسين أداء المرفق العام في تحقيق التنمية في

الجزائر؟

وهذا يقودنا لطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ماذا نقصد بالمرفق العام والتنمية؟
- ماهي آليات تحسين أداء المرفق العام؟ وهل يمكن أن تكون عامل مؤثر على التنمية في الجزائر؟.
- فرضيات الدراسة:
- المرفق العام من الهياكل المهمة في تقديم الخدمة العمومية وتجسيد البرامج التنموية.
- عملية تحسين أداء المرفق العام مرتبطة بمدى مشاركة المجتمع والقطاع الخاص وتوظيف الإدارة الإلكترونية كآلية لتحقيق التنمية في الجزائر.
- أهمية الدراسة:
- إن طبيعة الموضوع يكتسي أهمية في الحقل المعرفي والعملية المعاصر خاصة المرتبط بعملية ترقية الكفاءة والأداء في ظل التغيرات العملية الحديثة في إدارة المرفق العام والتسيير عموما لتحسين ظروف حياة المجتمعات وتحقيق أهداف السياسات العامة التنموية.
- أهداف الدراسة:
- إبراز المفاهيم المتعلقة بالمرفق العام والتنمية.
- شرح بعض آليات تحسين أداء المرفق العام.
- تبين أثر تحسين أداء المرفق العام على التنمية في الجزائر.
- ولتبين طبيعة الموضوع اعتمدنا على المنهج الوصفي والتحليلي لشرح مختلف جوانب الموضوع الذي يتطلب دراسة تحليلية نقدية لتبيان مختلف التأثيرات المتبادلة، ومنهج دراسة حالة باعتبار الموضوع يتكلم عن الجزائر، كما تم توظيف الاقتراب القانوني لإبراز الأطر القانونية المؤثرة في الدراسة بالإضافة إلى الاقتراب المؤسسي لتوضيح العلاقة التفاعلية بين الجانب الهيكلي والوظيفي.

- تقسيمات الدراسة:

قد تم تناول موضوع الدراسة في محورين أساسيين محاولين إبراز بعض المفاهيم المتعلقة بالمرفق العام المرتبطة بأدائه الوظيفي وأهميته في حياة الأفراد وعلاقته بالجانب التنموي، حيث تطرقنا لماهية التنمية من الناحية النظرية وشرح بعض الآليات لتحسين أداء المرفق العام كمقاربة للتأثير على العمل التنموي في الجزائر، وقد تم تقسيم الدراسة على النحو الآتي:

1- الإطار النظري للمرفق العام والتنمية.

2- تحسين أداء المرفق العام كآلية لتحقيق التنمية في الجزائر.

المحور الأول: الإطار النظري للمرفق العام والتنمية

عرف الحقل العلمي تطورات كبيرة في مختلف العلوم نتج عنه مواضيع جديدة تناولها الكثير من الباحثين على المستوى الأكاديمي مبرزين آراءهم حول هذه المفاهيم بتفسيرات انطلاقاً من ملاحظة الواقع والأدبيات السابقة.

أولاً: مفهوم المرفق العام والتنمية

الحديث عن أي مفهوم يقودنا إلى البحث عن الجوهر الوظيفي للمصطلح ومختلف المعاني التي يحتملها، وفي كثير من الأحيان نجد أن التعريف يحمل معه الهدف الوظيفي عند إسقاطه على الجانب العملي.

1- ماهية المرفق العام:

إن فكرة المرفق العام لها حيز ومكانة أساسية في القانون الإداري وبالتالي هو الركيزة التي ترجع إليه نظريات القانون الإداري (الجرف، 1970، صفحة 241)، إلا أن بعض المفكرين اختلفوا في صيغة الإطار المفاهيمي لهذا المصطلح لكن لم يختلفوا في جوهر الوظيفة.

1-1. تعريف مصطلح المرفق العام:

لقد تناول الكثير من المفكرين مفهوم المرفق العام ضمن أطر مفاهيمية متعددة باختلاف مدارس الفكري الإداري باعتبار أن هذا المفهوم انطلق من صلب القانون الإداري، "فالبعض حاول تعريف المرفق العام من خلال المنظور الموضوعي أو المادي عن طريق النظر إلى العمل الذي تقوم به الإدارة بمختلف نشاطاتها، وهنالك من عرفه على أساس معيار آخر وهو العضوي أو الشكلي باعتباره نشاط يستهدف المصلحة العامة يخضع لسلطة حاکمة " (الجرف، 1970، الصفحات 241-242)، من خلال ما سبق نستنتج أن المرفق العام يمكن تعريفه من خلال معيارين على المستوى الهيكلي والوظيفي:

- من وجهة نظر المعيار العضوي:

يعرف المرفق العام بناء على هذا المعيار على أنه الهيكل الذي يتولى نشاط معين، بمعنى كل هيكل أو مؤسسة هو مرفق عمومي (جنيج، 2008، صفحة 284)، أي أن المرفق العام هو المؤسسة التي تقوم بنشاط معين.

- من وجهة نظر المعيار المادي: المرفق العام هو عبارة عن كل نشاط يهدف إلى تحقيق المصلحة العامة (لباد، 2011، صفحة 147)، وبالتالي هذا التعريف الأخير هو المعمول به ويعتمد عليه في تعريف المرفق العام حيث يقوم على مجموعة من العناصر فالأول هو تحقيق المصلحة العامة، والثاني هو ارتباطه بشخصية عمومية، والثالث أنه يخضع لنظام قانوني مميز (جنيج، 2008، الصفحات 284-285)،

من خلال ما سبق يمكن القول أن المرفق العام يهدف إلى تقديم خدمة عمومية لإشباع رغبات المجتمع ورعاية مختلف متطلباتهم، فالخدمة العمومية هدفها تحقيق النفع العام وتسيير الشؤون العامة.

1-2. مبادئ المرفق العام:

إن تسيير المصلحة العامة للمجتمع لا تخضع للعشوائية بل إلى ضوابط ومبادئ تضمن استمرارية المرفق العام باعتبار أن الغرض من إنشائه هو خدمة المواطن بالدرجة الأولى لنيل رضاه في ظل مبادئ تحكم ممارسة نشاطاته ويمكن إجمالها فيما يلي:

■ مبدأ استمرارية المرفق العام:

الخدمة العمومية التي يقوم بها المرفق لا بد أن تكون بصورة مستمرة ودائمة حيث أن المرفق العام قد يفقد الضرورة من إنشائه إذا تقطعت خدماته وأصبحت غير منتظمة، وبالتالي قد لا يؤدي الغرض من إنشائه إذا لم يشبع حاجيات المجتمع، وهذا المبدأ يعبر عن مدى قوة الغرض من استحداث المرفق العام وهو الخدمة العمومية (فقيهي، د ت ن، صفحة 191)، ولهذا فإن المرفق العام لا يمكن أن يقوم بدوره على أكمل وجه دون التكيف مع المتغيرات في مختلف الظروف عن طريق تجديد آلياته في ظل تزايد المطالب الاجتماعية والاقتصادية للمجتمعات.

■ مبدأ المساواة أمام المرفق العام:

المساواة تعتبر أهم شيء في مجال تقديم الخدمة للمجتمعات وهو مبدأ مهم للمرفق العام، وبالتالي يجب أن يؤدي المرفق مختلف خدماته سواء للموظفين أو أفراد المجتمع دون تمييز بينهم بالإضافة إلى المساواة في التوظيف (بوضيف، 2017، صفحة 453)، فالمساواة من أهم المبادئ التي قد تساهم في شفافية المرفق العام وترفع من كفاءته في تحسين خدماته وتجنب الصراعات التي قد تخل بتوازنه وتفقده المصداقية داخل المجتمع.

■ مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير:

إن السلطة التقديرية للإدارة وغرضها من إنشاء المرفق العام وكيفية تنظيمه وسيره هو مراعاة طبيعة نشاط المرفق وكذلك نوعية مختلف الخدمات التي يقدمها للمجتمع، وبالتالي قد يحدث التغيير في حالة أن هذا المرفق أصبح يتعارض مع المنفعة العامة، وهنا وجب التغيير بطرق وآليات جديدة تتوافق مع المصلحة العامة (جنيح، 2008، صفحة 301).

فالمرفق العام له دور كبير في حياتنا اليومية كونه موجه لأفراد المجتمع على مختلف أنواعه، فالغرض منه تحقيق المصلحة العامة للدولة ككل نظرا لطبيعة نشاطه، والتغيير ضرورة حتمية في تسيير المرفق العام نظرا لتطور وظائف الدولة في تسيير مؤسساتها التي تحتاج إلى تجديد هيكلي ووظيفي.

إن المبادئ المذكورة سابقا تشير إلى مكن التغيير داخل المرفق العمومي انطلاقا من مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة وصولا إلى الشفافية والمساواة أمام المرفق العام لجميع المنتفعين إلى غاية تكيف هذا المرفق وقابليته للتغيير في حالة ما إذا تعارض مع المصلحة العامة للمجتمع من أجل ضمان البقاء والتكيف مع كل المتغيرات الخارجية التي قد تؤثر على الوضع الداخلي، فتسيير الشأن العمومي لابد أن يرتبط بديمومة تحقيق المصلحة العامة.

3-1. أهمية المرفق العام:

من خلال ما سبق يظهر لنا جليا أهمية المرفق العام بمختلف أنواعه في الحفاظ على استقرار الدولة وضمان مصالح الجميع، ويمكن حصر أهمية المرفق العام من خلال العناصر المكونة له على النحو الآتي (الحلو، 1996، الصفحات 406-407):

- إن المرفق العام هو أحد مكونات الهيكل التنظيمي للدولة وهنا تكمن الأهمية الكبيرة له في تنظيم الحياة داخل المجتمع.

- بالنظر إلى أن المرفق العام تنشئه الدولة فهو في حد ذاته تسهيل للخدمات وقضاء للحاجيات.

- المرفق العام يهدف إلى تحقيق المصلحة العامة للمجتمع وإشباع حاجياتهم، فالأفراد لا يستطيعون تحمل أعباء لا يملكون إمكانياتها، وبالتالي فهو يضمن تحقيق تلك المصالح.

- الخدمات المقدمة للأفراد في كثير من الأحيان مجانية غير ربحية.

- المرفق العام عنصر أساسي وفاعل من الفواعل في تحقيق التنمية.

يمكن القول أن المصلحة العامة لها ارتباط وثيق بالتنمية، هذه الأخيرة التي تهدف أي دولة لتجسيدها على أرض الواقع من خلال برامج السياسات العامة، ولا يمكن تحقيقها إلا من خلال بنى وهياكل تساهم في المشروع التنموي. فالأفراد داخل المجتمع لهم قدرات محدودة ولا يمكنهم مساهمة التغير الحاصل في مختلف المجتمعات دون علاقة تفاعلية بين الدولة ومؤسساتها مع المواطن في أبعد نقطة من سيادتها، وهنا تظهر قيمة العنصر البشري في تسيير هذه المنشآت الحيوية سواء كانت اقتصادية، اجتماعية، سياسية أو حتى أمنية، فالعلاقة المترابطة بين هذه القوى أو الفواعل سواء كانت رسمية أو غير رسمية تساهم إلى حد بعيد في أي عملية تنموية التي تحتاج لتفعيل آليات تعمل على تحسين أداء مؤسسات الدولة و تواكب المتغيرات والرغبات المتزايدة للمجتمع.

2- مفهوم التنمية:

لقد شغل موضوع التنمية الكثير من المفكرين والباحثين في تفسير الجانب العلمي لهذا المصطلح، فالعالم شهد أزمت وتغيرات جعلت المنظرين يتعمقون في دراسة مواضعه لإيجاد طرق وأسس علمية للوصول لتحقيق التنمية داخل المجتمعات.

2-1. تعريف مصطلح التنمية:

إن مدلول مفهوم التنمية لم يختلف من باحث لآخر فالمصطلح في حد ذاته مفتوح للدراسة عبر مراحل زمنية متلاحقة على حسب طبيعة إمكانيات البيئة التي تبحث عن التقدم التنموي؛ ويمكن تعريف التنمية على النحو الآتي:

- تعرف التنمية لغة: على أنها النماء بمعنى الازدياد التدريجي؛ يقال نما المال نموا أي تراكم وكثر.

- تعرف التنمية اصطلاحا: على أنها الزيادة في المستويات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها. هنالك اختلاف بين مفهوم النمو **Croissance** والتنمية **developpement**؛ فالتنمية هي عبارة عن العمليات المقصودة التي تسعى إلى إحداث النمو بصورة سريعة عن طريق خطط مدروسة في إطار زمني محدد ومعين، أما النمو فيشير إلى التقدم الطبيعي أو العفوي (العسل، 1996، صفحة 59)، يظهر جليا أن مصطلح التنمية له اختلافات عن باقي المفاهيم كالتطور والنمو... إلخ... إلا أن هذا التعريف قد يتقاطع في كثير من الحالات مع هذه المفاهيم التي قد تكون مشابهة من حيث الهدف المنشود لأي دولة من أجل تحقيق الرقي والازدهار.

في هذا الإطار يمكن ذكر تعريف الدكتور صلاح العيد للتنمية باعتبارها قيام الأفراد بتنظيم جهودهم داخل المجتمع والجماعات نحو العمل المشترك مع مختلف هيئات الدولة بأساليب ديمقراطية لحل مختلف المشاكل التي تواجه المجتمع ورفع المستوى المعيشي واستغلال كافة الموارد المتاحة لتلبية احتياجاتهم (العسل، 1996، صفحة 61)، وقد عرفت الأمم المتحدة التنمية سنة 1956 على أنها "العمليات التي تتوحد فيها جهود الأهالي مع جهود الحكومة بهدف تحسين الأحوال الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمجتمعات المحلية من أجل مساعدتها على التقدم والاندماج في حياة الأمم " (خلف صقر، 2018، الصفحات 27-28)

2-2. خصائص التنمية:

إن عملية التنمية لها خصائص مهمة قد تساهم في رفع قدرات أي مجتمع وتضعه على الواجهة الصحيحة لبناء مشروع تنموي قائم على أسس واضحة، فمن خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج بعض الخصائص على سبيل المثال لا الحصر:

- عملية التنمية تتميز بالكلية فهي ليست جزئية، كما أنها ضرورية تتسم بالتغيير المنظم المقصود والمخطط له.

- التنمية هي عملية ديناميكية داخلية لأن مقوماتها موجودة داخل المجتمع وبالتالي فالعوامل الخارجية هي عوامل مساعدة.

- التنمية ليس مرتبطة بالمجتمعات المتخلفة فقط بل تهتم بها حتى الدول المتقدمة لأنها ضرورية وتتميز بالاستمرارية.

- من خصائص التنمية التشاركية بمعنى أنه لا بد للمجتمع أن يشترك في مرحلة من مراحل التنمية (النصرو مدحت، 2017، صفحة 68).

- لا بد أن يكون هنالك عدالة في المشروع التنموي وإزالة المعوقات التي تقف عائقا أمام أهدافها.

- التنمية لها أنواع كثيرة ومتعددة كالتنمية الاقتصادية، الاجتماعية والتعليمية وحتى الصحية والأمنية.

- عملية التنمية من خصائصها الاستدامة ولها مستويات عديدة على حسب نطاقها الجغرافي فهناك التنمية المحلية، التنمية الوطنية القومية، التنمية الدولية الإقليمية (النصرو مدحت، 2017، الصفحات 68-69).

إن عملية التنمية تبدأ بمشروع مخطط له يستغل كل الموارد المتاحة سواء على المستوى المحلي أو الوطني يدعمها المجتمع لبلوغ أهدافها، ولا يمكن في أي حال من الأحوال أن تحقق نتائج دون تحسين الأداء في تسيير إدارة المرفق العام للتحويل إلى

التخطيط المسبق والتكيف مع متطلبات العصر لضمان التغيير الحقيقي، فتحسين الظروف المعيشية تبدأ من الهيكل التنظيمي لمتطلبات المعيشة وصولاً إلى تقديم مشروع تنموي قوي، وخدمة عامة في المستوى لضمان إشباع رغبات الأفراد داخل المجتمع.

ثانياً: دوافع و آليات تحسين أداء المرفق العام

لقد ذكرنا في تحليلنا السابق أن التنمية هي مشروع مخطط له وغير مبني على العشوائية كما أنها مبنية على الاستمرارية يستفيد منها جميع أفراد المجتمع، وبالتالي هي تتقاطع مع أهداف المرفق العام والذي يعتبر هيكل تنظيمي من هياكل الدولة بمختلف أنواعه يهدف لتحقيق المصلحة العام وتحسين ظروف حياة المجتمع، لذا وجب على المشرف الذي يدير المرفق العام البحث عن آليات لتحسين أدائه من أجل بلوغ أهداف التنمية، فعملية تحديث المنظمات العامة قد يكون له أثر بليغ على مختلف برامج التنمية.

1- مفهوم تحسين الأداء:

يعرف تحسين الأداء على أنه " استخدام الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى"، وقد يتركز التطوير في أداء المؤسسة على النحو الآتي (دولي وشريفي، 2009، صفحة 05):

- قياس المستوى الفعلي من الأداء في جميع مجالات نشاط المؤسسة.
- تحديد مستوى الأداء المطلوب في جميع قطاعات المؤسسة.
- تحديد مدى الفجوة الفاصلة بين المستوى المستهدف والفعلي وتحليل تطورها ومصادرها، وأخيراً رسم البرامج الهادفة لسد الفجوة في تجسيد الأداء.

2- دوافع تحسين أداء المرفق العام:

إن المتغيرات العالمية التي نعيشها في وقتنا المعاصر فرضت واقع جديد يتطلب مواكبته، فالأنظمة السياسية بحاجة إلى تغيير من داخلها في ظل الأزمات الراهنة التي أثبتت أن الدول التي بقيت بعيدة عن تكيف نفسها مع الثورة العلمية والأسس التنظيمية الجديدة في تحسين أداء وكفاءة مؤسساتها شهدت صعوبات في تقديم الخدمات،، فأسباب ودوافع التوجه نحو تحسين أداء المرفق العام كثيرة ومتنوعة ويمكن ذكر بعضها على النحو الآتي:

- دوافع سياسية: وتكمن في أن أي نظام سياسي يسعى لضمان استقراره من خلال تجديد آليات التحكم في وسائل التسيير داخل المجتمع، "وتجسيد الديمقراطية التساهمية أو الجوارية لإشراك الجميع في التسيير والتنمية" (طاشمة، 2010، صفحة 34).
- دوافع اجتماعية واقتصادية: وهنا يمكن القول أن الظروف الاجتماعية وتدهور حالتها قد تخلق حالة من عدم الاستقرار، وهذا ما قد يدفع إلى ضرورة التكيف مع الواقع الجديد للرفع من المستوى المعيشي للأفراد، فالأزمات الحالية فرضت منطقتها والتنوع الاقتصادي أصبح أكثر من ضرورة لذا وجب البحث عن طرق للخروج من التبعية.
- دوافع تكنولوجية: يشهد العالم حالياً ثورة معلوماتية تقنية سهلت من مهمة تحسين الخدمات التي أصبحت تعتمد على التكنولوجيا، حيث غيرت في طريقة تقديم الخدمة من أجل ضمان الكفاءة والفعالية في تجسيد البرامج التنموية، فلا يقتصر تأثير تقنيات الاتصال والمعلومات على تبادل المعرفة بل هي أداة لتحويل الهيكل المؤسسي لتنظيم الإنتاج والمجتمع (حنا، 2016، صفحة 41).

3- متطلبات تحسين أداء المرفق العام:

عملية التنمية في غالبيتها تعتمد آليات جديدة لإحداث التغيير وتحقيق الأهداف من المشروع التنموي الموجه للأفراد سواء كان على المستوى المحلي أو الوطني، فلا بد

للمؤسسة أو المنظمة أن تبحث على آليات جديدة في ظل الأطر التنظيمية الحديثة من أجل تحسن الأداء والفعالية في تقديم الخدمة التي تساعد على إنجاح العمل التنموي، وبالتالي فقد أصبح من الواجب استغلال كافة الوسائل بهدف إيجاد آليات لخلق ديناميكية جديدة داخل المنظمات والمؤسسات العامة. فالحديث عن آليات تحسين أداء المرفق العام قد ينظر إليها من عدة زوايا كتكوين العنصر البشري والتطوير الهيكلي والقانوني ..إلخ.. إلا أننا نظرنّا إليها من زاوية أخرى قد تحتوي على العناصر السابقة على سبيل المثال لا الحصر، ويمكن شرحها على النحو الآتي:

1-3. المشاركة في التسيير:

تعد المشاركة من الأساليب القديمة الحديثة المرتبطة بتغيرات طبيعة الأنظمة ومدى قابليتها لإشراك الأفراد أو الموظفين في إدارة المرفق العام، وكذلك إشراك المجتمع من خارج المنظمة لامتلاك قدر كافي من المعلومات تضمن صناعة سياسات عامة بأقل جهد وأقل تكلفة تنال رضا الجميع، ويمكن تعريف المشاركة على أنها " عملية مشاركة المجتمع أو ممثلين عنهم في الحياة الاقتصادية، الاجتماعية و السياسية، كما أنها تمثل وجه من أوجه الديمقراطية بين الدولة والمجتمع، وركيزة من الركائز لتحقيق الأهداف التنموية من خلال مشاركة الأفراد في صنع القرار والتأثير فيه بالوسائل المتاحة؛ أي أنها وسيلة للتفاهم والتفاعل بين أفراد المجتمع لتحقيق الصالح العام " (درويش، 2022)، من خلال هذا التعريف يمكن استنتاج عناصر تساعد في رفع أداء المرفق العام على النحو الآتي:

- المشاركة عنصر فعال في المنظمات العامة وتسيير المرفق العام.
- المشاركة وجه من أوجه الديمقراطية سواء كانت داخل المنظمة أو خارجها.
- شراكة القطاع العام والخاص في التسيير أصبح ضرورة لتحقيق التنمية.
- إشراك المجتمع في صنع القرار يساهم بدرجة كبيرة في بناء السياسات التنموية من خلال معرفة حاجياته وتلبية رغباته.

3-2. التوجه نحو التسيير العمومي الجديد:

تحسين أداء الخدمة العمومية لا تعتمد على البنى الهيكلية بل أصبحت بحاجة لآليات جديدة لتحقيق متطلبات التنمية، فالتسيير العمومي الجديد بحسب المعجم السويدي للسياسة الاجتماعية كانت بدايات ظهوره في التسعينات في الدول الأنجلوساكسونية، وانتشر لاحقا في معظم دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، وعلى عكس التسيير العمومي التقليدي فالتسيير العمومي الجديد يستوحي أفكاره من العلوم الاقتصادية بهدف تحسين مختلف الاختلالات التي مر بها ومحاولة الارتقاء بإدارة المرافق العامة (بوطرفة، 2018، صفحة 766).

من خلال هذا التعريف تتضح ضرورة التوجه نحو آليات جديدة في إدارة المرفق العام عن طريق الاعتماد على الأساليب المرتبطة بالجانب الاقتصادي، فالمنهج بين مختلف الأساليب قد يسمح لأي منظمة بالتكيف في بيئة معقدة تحتاج لوسائل جديدة لتحقيق التنمية، وهذا ما قد يسمح بإحداث نقلة في تقديم الخدمة ومساعدة صانع القرار عن طريق:

- الخروج من التسيير التقليدي والتحسين في أداء الخدمات.
- وضع سياسات تنموية مبنية على أسس اقتصادية وقانونية يدرس فيها التكلفة والعائد ومختلف البدائل المتاحة كما وكيفا.
- تقليص دور الجهاز البيروقراطي وتبني لامركزية حقيقية في اتخاذ القرار ما يؤدي إلى تقديم خدمة في أقل وقت ممكن وذات نوعية.
- تقديم خدمات تتوافق ومطالب المجتمع (بن عيسى، 2007، صفحة 13).
- المقاربة الاقتصادية أصبحت سمة بارزة في العصر الحالي، وهذا راجع إلى تطور الفكر الاقتصادي في تسيير الأعمال.

3-3. إستغلال التكنولوجيا:

لقد عرف عصرنا الحالي ثورة معلوماتية كبيرة غيرت الكثير من المفاهيم في مختلف الميادين التي تلامس حاجيات المجتمع، فالتقنية أصبح لها دور مهم ومحوري في تحسين أداء المنظمات وزيادة كفاءتها إلى جانب الهياكل القاعدية أو المورد البشري المسير والمتحكم في وضع برامج التسيير وتخطيط التنمية وتنفيذها...الخ.

إن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بمختلف أشكالها لا تكاد تخلو منظمة أو مؤسسة خاصة أو عامة من توظيف آلياتها لتحسين خدماتها؛ ويمكن تعريفها على أنها " تطبيق منظم للمعرفة العلمية لأداء مهام عملية للبشر ومجتمعاتهم"، ويرى البعض " أنها أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج و توزيع أو تخزين واستقبال وعرض البيانات، أو أنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها" (محمد، 2007، صفحة 17)، هنالك الكثير من التعاريف لهذا المفهوم بناء على مجال توظيفه في الحقل المعرفي العلمي والعملية.

فالجانب التقني فرض نفسه كثيرا على واقعنا المعاش لأن التكنولوجيا أصبحت مصاحبة للإنسان في كل مكان، وأصبحت المنظمات والمؤسسات العامة تستعمل الإدارة الإلكترونية في تسيير مصالحها ويمكن تعريفها على أنها " تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية باستخدام تقنيات الإدارة"، وكذلك هي " عبارة عن عملية إعادة هندسة للأعمال والعلاقات الحكومية وذلك بتفعيل تقنية المعلومات والاتصال لتحويلها لصيغة إلكترونية بغرض تقديم الخدمات الحكومية إلى الأفراد وقطاع الأعمال بكفاءة عالية " (كافي، 2011، الصفحات 54-55)، من خلال ما سبق من تعريفات نستنتج أن:

- تكنولوجيا الاتصال والمعلومات تساهم في تسهيل المعاملات وتنقل المعلومات؛

- استعمال التكنولوجيا أصبح واقعا داخل المنظمات لبناء قاعدة بيانات ؛

- لإدارة الإلكترونية أداة جديدة لتحسين جودة الخدمات بأقل تكلفة ؛
- التقنيات الحديثة فرضت نفسها كبديل للتسيير التقليدي للحد من سلبية الجهاز البيروقراطي الذي تعاني منه الكثير من الأجهزة الإدارية نتيجة التضخم الوظيفي.

المحور الثاني: تحسين أداء المرفق العام كآلية لتحقيق التنمية في الجزائر

عملت الجزائر كغيرها من الدول على محاولة التغيير على مستوى الأطر التنظيمية لإدارة المرفق العام بهدف تحسين الخدمة العمومية التي تعد أساس ومتطلب من متطلبات التنمية، حيث كانت فيه بعض الإصلاحات على المستوى القانوني والتنظيمي للإدارة المسيرة للمرفق العام، بالإضافة إلى محاولة إدخال بعض الآليات الجديدة لمواكبة التغيرات الحاصلة في المجتمع.

أولاً: آليات تحسين أداء المرفق العام كعامل مؤثر لتحقيق التنمية في الجزائر

إن محاولة التحسين في أداء أي منظمة تكون نتيجة تغير المفاهيم العلمية والعملية في الرفع من كفاءة إدارة المرفق العام من أجل تجسيد التنمية، هذه الأخيرة أصبحت لها تشعبات كثيرة ومتنوعة تتطلب إدخال فواعل جديدة سواء كانت بشرية أو تقنية أو حتى هيكلية لتحقيق أهدافها، فمواكبة التطورات الحاصلة أصبح ضرورة حتمية، والجزائر حاولت التكيف مع التغيرات الحاصلة في العالم.

الحديث عن واقع أداء إدارة المرفق العام في الجزائر يؤدي بالضرورة إلى البحث في القوانين المرتبطة بها ومدى واقعية ممارستها، في هذا الإطار سنتكلم بإيجاز على سبيل المثال لا الحصر في بعض مظاهر ترقية أداء المرفق العام في الجزائر التي يمكن أن يكون لها أثر في عملية التنمية، وذلك من خلال العناصر التالية:

1- توظيف آلية المشاركة في إدارة المرفق العام:

تؤدي المشاركة دوراً مهماً في تعزيز رابط العلاقة بين الدول والمجتمع من جهة وبين القطاع العام والخاص من جهة أخرى، فالهدف هو تحسين الخدمة لتحقيق التنمية.

1-1. علاقة إدارة المرفق العام مع المواطن:

تعتبر المشاركة من أهم الوسائل لتحسين أداء وفعالية أي منظمة أو مؤسسة حيث تلعب دورا مهما في العمل التنموي المعاصر وفي الشراكة والشفافية في إدارة المرفق العام، فإشراك المجتمع والأفراد العاملين في المؤسسات في عملية التنمية سيحدث رضى وقبول بين الأفراد للسياسات العامة، ويُسهّم في تقريب إدارة المرفق العام من المواطن وفتح مجال المبادرة التي تعد من أهم الوسائل الحديثة لتجسيد التشاركية في إنجاح البرامج التنموية، وآلية من آليات تحسين أداء وفعالية إدارة المرفق العام.

كرست بعض القوانين والمراسيم ضرورة توثيق علاقة الإدارة مع المواطن ومختلف مؤسسات الدولة على سبيل المثال المرسوم رقم 131/88 الصادر سنة 1988 الذي ينظم تلك العلاقة، وقد جاء في الجريدة الرسمية لنفس المرسوم في الفصل الأول لمادته 01 أنه على المؤسسات والإدارات والهيئات العمومية وأعوانها واجب حماية حريات المواطن وحقوقه التي منحها له الدستور، ونص في الفصل الثاني على التزامات الإدارة كما ورد في المادة 06 حيث تسهر الإدارة على تكييف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين.

لقد تواصلت جهود صانع القرار في إصدار قوانين تعزز طبيعة العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث نصت المادة 21 في القسم الرابع لنفس الفصل المتعلق بتحسين الخدمة العمومية على " وجوب حرص الإدارة على تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيرا عن السلطة العمومية... (الجريدة الرسمية، 1988، الصفحات 1014-1015)، وقد سبق هذا المرسوم الذي أخذناه على سبيل المثال قوانين حول مكانة المواطن في الدولة، زيادة على ذلك عرفت الجزائر تغيرات على المستوى السياسي انطلاقا من سنة 1989 بوضع دستور جديد فتح المجال أمام التعدد وإنشاء الجمعيات.

بالرجوع إلى دستور 1989 الذي أتى بالكثير من الإصلاحات كالانفتاح السياسي وإقرار التعددية، نجد في المادة 10 "أن الشعب حر في اختيار ممثليه " والمادة 11 " التي تنص

على أن الدولة تستمد مشروعيتها من إرادة الشعب" (الجريدة الرسمية، 1989، صفحة 237) وكذلك المادة 39 التي تنص " على حرية التعبير وإنشاء الجمعيات والاجتماع "، والمادة 40 " التي تنص على حق إنشاء الجمعيات ذات الطابع السياسي" (الجريدة الرسمية، 1989، صفحة 239)، لقد كرست الدساتير والكثير من القوانين الجزائرية حق المشاركة واحترام المواطن إلى غاية دستور 2020 الذي نص في المادة 09 " على أن الشعب يختار لنفسه مؤسسات...لضمان ترقية العدالة الاجتماعية...والشفافية في تسيير الشؤون العمومية والقضاء على التفاوت الجهوي في مجال التنمية " (الجريدة الرسمية، 2020، صفحة 08).

لقد جاء في التعديل الدستوري الجديد 2020 في المادة 16 " تشجع الدولة الديمقراطية التشاركية على مستوى الجماعات المحلية، لا سيما من خلال المجتمع المدني " (الجريدة الرسمية، 2020، صفحة 09)، فعلى سبيل المثال لا الحصر نجد أن الكثير من القوانين كرست مكانة الفرد ومحوريته في تسيير شؤون الدولة والمشاركة فيها، وهذا يشكل متغيرا حديثا نحو الديمقراطية التشاركية في إدارة مؤسسات الدولة، وتفعيل دور المجتمع في سياسات التنمية في ظل تطور وظيفة الدولة التي أصبحت تعتمد على فواعل جديدة في رسم السياسات وتنفيذ المشاريع.

1-2. إشراك القطاع الخاص في إدارة المرفق العام:

الدولة لوحدها غير قادرة على تلبية جميع المطالب خاصة في ظل مساحة مترامية الأطراف مثل الجزائر التي أصبح عدد ولاياتها 58 ولاية، وبالتالي وجب إيجاد أطر أخرى مساعدة في الرفع من كفاءة المرفق العام وتحسين خدماته ورعاية مصالح المجتمع خارج المؤسسات الرسمية بشراكة مع القطاع الخاص، فعملية التنمية قائمة على الشراكة بين الدولة والمجتمع المدني والقطاع الخاص، هذا الأخير الذي تكمن أهميته على سبيل المثال فيما يلي (شريط وبن الحاج، 2016، صفحة 241):

القطاع الخاص له ميزة سرعة المبادرة نتيجة الديناميكية التي يتمتع بها على عكس القطاع العام.

يتبع القطاع الخاص أساليب إدارية حديثة.

- القطاع الخاص يتميز بتوظيف عدد ضروري من الموظفين على عكس القطاع العام الذي يعاني من تضخم في الهيكل التنظيمي الوظيفي.

- ما يميزه السرعة في إنجاز المشاريع وجودتها.

- الكفاءة والفعالية التي تؤدي إلى تحسين الأداء.

- وضوح الرؤية والأهداف في القطاع الخاص.

فالجزائر حاولت إشراك القطاع الخاص إلى جانب القطاع العام في التسيير في ظل محاولة التنوع الاقتصادي حيث لا تستطيع الدولة بأي حال من الأحوال أن تقوم بتوفير جميع الحاجيات الضرورية للمجتمع دون شراكة، فالمرفق العام يقدم خدمات عمومية من صفاتها الاستمرارية والديمومة لتجنب تعطيل مصالح المواطنين.

فلا يمكن إحداث نقلة نوعية في التسيير دون وجود تفاعل بين الكثير من المكونات التي لها وزن في مختلف السياسات والتي لها حق المساهمة في عملية البناء، فإشراك مختلف الفواعل في التنمية أصبح ضرورة خاصة القطاع الخاص الذي أصبح له مركز مهم على المستوى العالمي في تجسيد المشاريع حيث أولت الكثير من الدول الاهتمام بالشراكة معه وتعزيز مركزها في الجهود التنموية خاص في المجالات الحيوية، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01): التوزيع القطاعي لمشاريع الشراكة بين القطاع الخاص

والعام 2022/1990

القطاع	عدد المشاريع	قيمة المشاريع مليار دولار	النسبة الإجمالية للمشاريع
الكهرباء	3889	954.532	% 48

الغاز الطبيعي	374	90.307	4.55 %
الاتصالات	525	119.3	6.00 %
المياه والصرف الصحي	1117	92.537	4.66 %
المطارات	188	113.970	5.74 %
الطرق	1208	365.63	18.40 %
الموانئ	477	91.666	4.61 %
سكك الحديد	147	131.9	6.64 %
النفائات الصلبة	48	7.045	0.36 %
أخرى	343	21.426	1.04 %
المجموع	8316	1988.313	100 %

المصدر: (حناش.بوسري، 2022، صفحة 235)

من خلال الجدول السابق يتضح جليا الاهتمام العالمي بضرورة الأخذ بالمقاربة التشاركية بين القطاعين العام والخاص للنهوض بالاقتصاد وتجسيد المشاريع التنموية، فالجزائر ليست بمعزل عن هذه المتغيرات العالمية التي لها آثار على واقع التنمية، وبالتالي وجب الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في عملية توظيف القطاع الخاص كآلية لتحقيق التنمية مع الحفاظ على دور القطاع العام.

لقد حاولت الجزائر من خلال بعض الإصلاحات الهيكلية سنوات التسعينيات إتباع سياسة تحرير الاقتصاد من خلال فتح المجال للقطاع الخاص بشقيه المحلي والأجنبي وجعله ركيزة في التنمية وإشراكه في مختلف الخدمات التي كان يحتكرها القطاع العام، حيث بدأت عملية تقليص تدخل الحكومة في الشؤون الاقتصادية والاجتماعية وتراجع دور التخطيط في توجيه الاقتصاد والتنمية والاهتمام بتوفير الشروط المناسبة للاستثمار، ليأتي برنامج التعديل الهيكلي حيث عرفت سنة 1994 جملة من الإصلاحات بشروط صندوق النقد الدولي حيث كانت فيه محاولة لتنمية القطاع الخاص وإصلاح المؤسسات

العمومية والسماح بالمشاركة الأجنبية والمحلية للخواص في رأس مال المؤسسات العمومية (قروي وماضي، 2018، الصفحات 246-248).

عرفت الجزائر سنوات التسعينيات أزمات كثيرة على كافة المستويات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية والأمنية كان لها تأثير على السياسات التنموية والظروف المعيشية حيث تم غلق الكثير من المؤسسات العمومية وتسريح العمال في ظل الخصخصة وشروط صندوق النقد الدولي، وبالتالي فتجربة الجزائر في إشراك القطاع الخاص بدأت تنتعش مع بداية الألفية الجديدة في ظل تغييرات كبيرة عرفتھا على كافة الأصعدة.

في عام 2016 باشرت السلطات في الاعتماد على استراتيجية واسعة النطاق تهدف إلى الانتقال نحو نموذج للنمو بقيادة القطاع الخاص للحد من الاعتماد على المواد الهيدروكربونية والتوجه نحو زيادة الشفافية و الحوكمة الاقتصادية (كاتريونا بارفيلد وآخرون، 2018، صفحة 15)، ففتح المجال أمام القطاع الخاص سيكون له أثر كبير على العمل التنموي في الجزائر من خلال ما يلي (خميس، 2011، الصفحات 205-206):

- الحفاظ على الأموال العامة ومعالجة العجز في الميزانية الذي كان سببه تحويل الأموال إلى قطاعات غير ناجحة.

- إحداث منافسة بين القطاع العام والخاص والذي قد يؤدي إلى رفع كفاءة المؤسسات العمومية.

- تمكين القطاع الخاص من الاستثمار في قطاعات تخلت عنها الدولة.

- تطوير الاقتصاد الوطني وإحداث التوازن بين مختلف الجهات من خلال القطاع الخاص.

ويمكن الإشارة إلى أهم المشاريع بين القطاعين في الجزائر من خلال الشكل التالي:

1

المصدر: من إعداد الباحث بناء على معطيات من موقع (<http://ppi.worldbank.org>).

لقد عملت الجزائر على تحديث المنظومة القانونية في إدارة المرفق العام من أجل الزيادة في فعالية الأداء والمساهمة في المشاريع التنموية على المستوى الوطني خاصة ما جاء به المرسوم التنفيذي رقم 18-199 المتعلق بتفويض المرفق العام كتقنية حديثة لتحسين الخدمة العمومية وإشراك القطاع الخاص في التنمية حيث جاء في المادة الثانية " يقصد بتفويض المرفق العام تحويل بعض المهام غير السيادية التابعة للسلطات العمومية لمدة محددة إلى المفوض بهدف الصالح العام " (الجريد الرسمية، 2018، صفحة 05)، وبالتالي فتفويض المرفق العام وفق ما جاء في هذا المرسوم قد يحسن من الأداء ويعطي فعالية في تقديم الخدمات العمومية التي تساهم بدرجة كبيرة في تجسيد المشروع التنموي.

إن إشراك القطاع الخاص في تجسيد مشاريع السياسات العمومية أصبح أكثر من ضرورة لتحسين الخدمة العمومية وتقديمها بكفاءة وفعالية إلى جانب القطاع العام، فالدولة لا تستطيع لوحدها تلبية الحاجيات المتزايدة للمجتمع لتبقى الشراكة آلية مهمة في تنفيذ المشاريع على المستوى المحلي والوطني.

2- توظيف الإدارة الإلكترونية في إدارة المرفق العام:

المجتمع في حاجة لخدمة عمومية أسرع تساهم في تطوره وازدهاره وتحقيق جميع رغباته في عصر كثرت فيه الأزمات، فالجهاز التنفيذي لأي دولة يسعى إلى تغيير وتجديد نفسه، فمن مشكلات التنمية هو عدم قدرة صانع القرار على التحكم في المشاريع من خلال التكلفة والسرعة في التنفيذ لتجنب الأزمات وتحقيق الأهداف المسطرة، وقد عملت

الجزائر على تحسين الخدمة العمومية التي لها أثر على التنمية من خلال مشروع الإدارة الإلكترونية الذي كان يهدف إلى محاولة تقريب خدمات المرفق العام من المواطن والعمل على ترشيدها وتسهيلها.

لقد بدأ مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر سنة 2009 بإطلاق مشاريع لوزارة البريد والتكنولوجيا، حيث تم التشاور مع مختلف المؤسسات والفواعل لتجسيد هذا المشروع الاستراتيجي واستغلال التكنولوجيات الحديثة، وقد استعملت في الكثير من القطاعات على غرار الإدارات العمومية بمختلف مؤسساتها كالعدالة، التربية والتعليم، الجماعات المحلية، التعليم العالي وغيرها وهذا لتقديم خدمات أفضل للمجتمع (الشيكو، 2019، صفحة 292).

وقد تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها التنموي في الجزائر من خلال ما يلي:

- اختصار الوقت في تنفيذ المعاملات الإدارية.

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات مما ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات.

- الدقة والموضوعية في إنجاز الأعمال.

- يسهم استخدامها في تسهيل عملية الاتصال مع مختلف المؤسسات.

تسهيل الاتصال بين مختلف دوائر الدولة (كافي، 2011، الصفحات 63-64).

فالإدارة الإلكترونية تعد من أهم الوسائل الحديثة التي قد ترفع من أداء أي مؤسسة أو منظمة سواء في القطاع العام أو الخاص، ويمكن أن تساعد في العملية التنموية في الجزائر وجعلها آلية لتحقيق المشروع التنموي من خلال ترشيد النفقات والخدمة العمومية وتقديم خدمات أفضل للمجتمع وتحسينها بما يتوافق والمتطلبات الجديدة التي أصبحت تزايد نتيجة مختلف الأزمات التي يعيشها العالم حاليا سواء كانت سياسية، اقتصادية واجتماعية زد على التحولات الأمنية التي فرضت التأقلم مع الواقع الجديد، فالتحول الرقمي أصبح ضروري لتسهيل مختلف الأعمال وبأقل تكلفة.

لقد عملت الجزائر كغيرها من الدول على إدخال الإدارة الإلكترونية في الكثير من المجالات من أجل الرفع من كفاءة المؤسسات والإدارات العمومية في أداء عملها وتحسين الخدمة العمومية التي ستنعكس على التنمية من خلال سرعة الاستجابة والتحول للمبادرة في إنجاز المشاريع بناء على بنك المعلومات والتقليل من آثار البيروقراطية، حيث تم تعزيز البنية التحتية عن طريق تطوير شبكة الأنترنت وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



المصدر: الشكل من إعداد الباحث بناء على معطيات (وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية)

لقد منح بيان السياسة العامة للسداسي الثاني من سنة 2022 أهمية كبيرة لعملية عصنة الإدارة، حيث أكد الوزير الأول على أنه تم استكمال وضع بوابة إلكترونية تتضمن حوالي 208 خدمة عمومية سيتم إطلاقها في الأسابيع القادمة (وزارة السياحة والصناعة التقليدية)، ويمكن للإدارة الإلكترونية أن تلعب دور مهم في التنمية على النحو الآتي:

- التنمية الاقتصادية:

تلعب الإدارة الإلكترونية دورا مهما في الاقتصاديات المعاصرة حيث يمكن للجزائر الاستفادة من التحول الرقمي عن طريق خلق أسواق افتراضية من خلال التجارة الإلكترونية التي تختصر المسافات والتكلفة في تلبية الرغبات زيادة على إحداث نوع من المنافسة، فاستغلال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات قد يسمح بتغيير أساليب العمل وجلب الاستثمارات الداخلية والخارجية والدخول في مجال الاقتصاد الرقمي، كما تسمح تكنولوجيا المعلومات باستغلال المعطيات لخدمة القرار السياسي والاقتصادي (بظاهر، 2019، صفحة 147)، وبالتالي فالجزائر يمكنها توظيف الإدارة الإلكترونية كآلية فعالة في عملية التنمية الاقتصادية.

- التنمية الاجتماعية:

لقد أصبح صانع القرار في الجزائر يدرك أهمية توظيف التقنية في بناء السياسات التنموية حيث أصبح الحديث على ضرورة التوجه نحو الرقمنة لربح الوقت في معالجة المعطيات والرقابة على التسيير والمشاريع، "فالتحول الرقمي له أهمية كبيرة في بناء تنمية اجتماعية مستدامة إذ يساهم في عملية التواصل بين المجتمعات النائية والحضرية، كما تتيح الإدارة الإلكترونية دعم نظام الرقابة الصحية وعملية التشخيص عن بعد وإتاحة التعليم عن بعد، وتطوير الموارد البشرية وتكوين القوى العاملة وهذا كله يحد من الأمية والفقر والبطالة وتحسين الخدمات العمومية للدولة" (بلباي، 2022، الصفحات 424-425).

-التنمية البيئية:

إن استغلال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الجزائر قد يساهم في وضع نظم معلومات تعمل على ترشيد استخدام الطاقة ومعالجة قضايا المناخ، بالإضافة إلى تبني سياسة الاقتصاد الأخضر باستبدال أنشطة بشرية بأخرى تكنولوجية (بلباي، 2022، صفحة 426).

ثانيا: تحديات التغيير في إدارة المرفق العام

لقد ذكرنا سابقا مجموعة من العوامل التي يمكن أن تساهم في تحسين أداء المرفق العام حيث لا يقتصر على عنصر واحد بل مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها تبدأ بمشروع من الدولة يتشارك فيه الجميع وإشراك القطاع الخاص مع توظيف التكنولوجيا لتحقيق أهداف التنمية، فتحسين أداء أي جهاز تعتمد على المورد البشري وتوظيف الجانب التقني، إلا أن هذه الفواعل قد تجد صعوبات تحد من فاعليتها نتيجة للمشاكل التالية:

- تضارب المصالح قد يحد من المشاركة في آلية التغيير والارتقاء بأداء المؤسسات وبالتالي يؤثر على سير عملية التنمية.
- مشاكل الجهاز البيروقراطي وتعقيداته قد تقاوم أي عملية تغيير وظيفية أو هيكلية.
- ترقية أداء الخدمة العمومية وتحسينها يحتاج لجهاز إداري قوي فرغم الجهود إلا أن الإصلاحات مازالت بعيدة عن تطلعات المجتمع.
- مشكلة الفساد ساهمت بدرجة كبيرة في تدهور حالة التنمية.
- توظيف الجانب التكنولوجي في التسيير اصطدم بمشكلة البنية الهيكلية للكثير من المؤسسات التي قد تحد من نجاحه ومساهمته في المشروع التنموي.
- التجربة الحديثة للإدارة الإلكترونية في الجزائر وضعف التحكم في التكنولوجيات.
- إن عملية التنمية تتميز بالاستمرارية عن طريق إيجاد آليات مساعدة تعمل على تنفيذ مشاريع السياسات العامة التنموية تضمن تحقيق الأهداف المسطرة من طرف صانع القرار، هذا الأخير يحتاج إلى هياكل قادرة على التكيف مع الوظائف الجديدة للدولة في ظل الرغبات الكثيرة للمجتمع والمطالب الجديدة نتيجة تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية، حيث أصبح من الضروري التوجه نحو الأساليب الحديثة في التسيير التي تلائم المطالب الحقيقية للأفراد، فتحسين أداء أي مؤسسة أو منظمة يتطلب دعم

قانوني وهيكلية يصاحبهما تغير وظيفي تدعمه تقنيات جديدة في تقديم الخدمات الحكومية.

التحديات التي تنتظر صانع القرار في الجزائر كبيرة نظرا للتوجه الجديد للجزائر من خلال سياسة الانفتاح نحو دعم الاستثمار المحلي والأجنبي حيث يعتبر مؤشر مهم يمكن من خلاله إيجاد شراكة استراتيجية تساهم في دعم البنى الهيكلية والوظيفية للدولة، وتعزيز الأطر القانونية الداعمة للتغيير على مستوى الداخل من خلال تبني الديمقراطية التشاركية في مختلف مرافق الدولة، وعلى مستوى الخارج لتعزيز التعاون والاستفادة من الخبرات الأجنبية في الجانب المرتبط بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي أصبحت عنصر فعال في تقوية وتعزيز العلاقة بين المجتمع والدولة، وبالتالي إيجاد قنوات اتصال تسمح بتفعيل المشاركة كآلية لإثراء برامج السياسة العامة واستغلال التكنولوجيا كداعم لتنفيذ تلك البرامج بسرعة وبأقل تكلفة.

الخاتمة:

من خلال ما سبق يمكن القول أن الجزائر حاولت إحداث إصلاحات لتحسين أداء إدارة المرفق العام وترقية تقديم الخدمات في بعض القطاعات كآلية دافعة للسياسات التنموية المسطرة التي تهدف لتحسين الظروف المعيشية لمجتمع، فرغم الجهود المبذولة إلا أن هنالك نقائص يجب تداركها وقوانين يجب تفعيلها، فالكثير من الآليات تم العمل بها في الجزائر إلا أن مشكلة الجهاز البيروقراطي السلبي في بعض الأحيان عرقلت أداء وفعالية مختلف مؤسسات الدولة، وقد تناولنا هذا الموضوع من زاوية معينة بالتركيز على بعض الآليات التي يمكن أن يكون لها تأثير على تحسين الأداء والمساهمة في تجسيد المشروع التنموي، كما يجدر الإشارة إلى أن الموضوع يمكن دراسته من زوايا أخرى في إطار حركية الإصلاحات، وبالتالي يمكن طرح بعض من النتائج والتوصيات على النحو الآتي:

- النتائج:

- تجسيد بعض الإصلاحات على المستوى الهيكلي والتنظيمي من خلال وضع أطر المشاركة داخل إدارة المرفق العام وكذلك التفاعل مع المجتمع عامل دافع للتنمية، حيث حاولت الجزائر تفعيل المشاركة عن طريق بعض القوانين لكن تبقى غير كافية؛
- تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص كآلية لتحسين أداء خدمات المرفق العام في الجزائر لازالت تحتاج لجهود أكثر رغم توفر التشريعات المساعدة على تجسيد شراكة قوية ؛
- توظيف التقنية كالإدارة الإلكترونية لزيادة كفاءة إدارة المرفق العام وتحسين الخدمات وتقديمها بأقل تكلفة تعتبر توجه مهم في الجزائر رغم حداثة التجربة إلا أننا نثمنها، ولا يمكن الحكم عليها بالفشل نظرا للجهود المبذولة في محاولة تعميم استخدامها؛
- محاولة تفعيل بعض القوانين في الجزائر كتفويض المرفق العام الذي كان له أثر على العمل التنموي من خلال تقاسم الأدوار مع الدولة مما قد يؤثر على جودة الخدمات؛
- تأثير العوامل السابقة في عملية الأداء الوظيفي لإدارة المرفق العام له أثر في تسهيل المشروع التنموي في الجزائر.

- التوصيات:

- من خلال ما سبق نطرح بعض التوصيات التي قد يكون لها أثر في ترقية المرفق العام وزيادة فعاليته في المشروع التنموي على النحو الآتي :
- توفر إرادة سياسية نحو التغيير والحد من البيروقراطية السلبية.
- تجنب الصراع داخل مؤسسات الدولة وتغليب المصلحة العامة على الخاصة.
- الاعتماد على التكوين في إدارة المرافق العامة للتحكم في مختلف التقنيات.
- المشاركة في تسيير أي مشروع أو مؤسسة لابد أن يخرج عن النطاق الحزبي الضيق.
- التعامل مع القطاع الخاص وتوظيف مختلف التقنيات التي يستعملها في مؤسسات الدولة للرفع من الفعالية والتحسين أكثر في الأداء.

- تحسين أداء المرفق العام يعني تقديم خدمة عمومية وفق المشاريع التنموية، وبالتالي وجب التركيز على العنصر البشري الكفاء في إدارة المرفق العام والاستغلال الجيد للإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمات والعمل على تعميمها في مختلف القطاعات.

قائمة المراجع:

- إبراهيم العسل. (1996). *التنمية في الإسلام مناهج وتطبيقات* (ط 1). بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
- 2-أحمد محيي ، خلف صقر(2018). *المحددات الاجتماعية والاقتصادية للتخطيط بالمشاركة في تنمية المجتمع المحلي*. مصر: دار التعليم الجامعي.
- 3-حسن محمد علي محمد. (2007). *تكنولوجيا الإتصال الحديثة النشأة - التطور-الوظائف-التأثيرات*. القاهرة: دار البيان للنشر والتوزيع.
- 4-حنا ناجي كي. (2016). *التحول الإلكتروني ترسيخ إستراتيجيات التنمية الحديثة*. (عجلان بن محمد الشهري، وإقبال بنت سعدالصالح، المترجمون) الرياض: معهد الإدارة العامة.
- 5-سفيان ، الوليد قعلول ، طلحة. (2020, 10). *الإقتصاد الرقمي في الدول العربية : الواقع والتحديات*. صندوق النقد العربي.
- 6-طعيمة الجرف. (1970). *القانون الإداري دراسة مقارنة في التنظيم ونشاط الإدارة العامة*. القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة.
- 7-عمار بوضياف. (2017). *الوجيز في القانون الإداري*. سطيف: جسور للنشر والتوزيع.
- 8-كاتريونا بارفيلد كاتريونا بارفيلد وآخرون. (2018). *الفرصة للجميع : تشجيع النمو والشمول في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا*. إدارة الشرق الأوسط وآسيا الوسطى: صندوق النقد الدولي.
- 9-ماجد راغب الحلو. (1996). *القانون الإداري*. الإسكندرية: دار المطبوعات الجامعية.
- 10-حمد رضا جنيح. (2008). *القانون الإداري*. تونس: فنون للطباعة والنشر.
- 11-مدحت أبوالنصر النصر، و ياسمين مدحت محمد. (2017). *التنمية المستدامة مفهومها أبعادها مؤشراتها* (المجلد 1). مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 12-مصطفى يوسف كافي. (2011). *الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق-إدارة بلا مكان-إدارة بلازمان-إدارة بلا تنظيمات جامدة*. سوريا: داررسلان للطباعة.
- 13-ناصر لباد. (2011). *الأساسي في القانون الإداري*. سطيف: دار المجد للنشر والتوزيع.

- 14-إكرام بلباي. (2022). التحول الرقمي وأبعاد التنمية المستدامة. *مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية*، 08(01).
- 15-الشيكري أيوب. (01 06, 2019). الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات. *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات*، 01(08)، الصفحات 221-308.
- 16-بختة بطاهر. (2019). توجهات الإقتصاد الرقمي في البلدان العربية في ظل رغبتها في تطبيقه – فلسطين، إمارات ، سعودية ، الجزائر-. *مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية*، 03(02).
- 17-بن عيسى ليلي. (01 06, 2007). التسيير العمومي الجديد المقاربات النظرية والتجارب الواقعية. *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية*، 16، الصفحات 07-24.
- 18-بومدين طاشمة. (30 06, 2010). الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر. *مجلة التواصل*، 2(16)، الصفحات 26-51.
- 19-حناش إلياس ، بوسري صلاح حناش. بوسري. (01 04, 2022). الشراكة بين القطاع الخاص والعام كآلية لتمويل الإستثمار العمومي في الجزائر. *مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية*، 01(07)، الصفحات 225-245.
- 20-خميس خليل. (01 06, 2011). مساهمة القطاع العام والخاص في التنمية الوطنية في الجزائر. *مجلة الباحث*، 09(09)، الصفحات 203-212.
- 21-دولي سعاد. (2009, 1110). تحسين الأداء من خلال مدخل التعلم التنظيمي. *أداء وفعالية المنظمة في التنمية المستدامة* (الصفحات 1-12). المسيلة: جامعة المسيلة.
- 22-شريط عابد وبن الحاج جلول ياسين. (31 01, 2016). دور القطاع الخاص في دعم التنمية الإقتصادية المحلية دراسة حالة الجزائر. *مجلة الإستراتيجية والتنمية*، 10(06)، الصفحات 229-256.
- 23-صورية بوطرفة. (06 06, 2018). التوظيف في القطاع العمومي بالجزائر في ظل التسيير العمومي الجديد الوكالة الولائية للتشغيل تبسة. *مجلة العلوم الإنسانية*، 09، الصفحات 762-776.
- 24-علي بن موسى فقيهي. (د ت ن). المبادئ الضابطة لسير المرافق العامة وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية في النظام السعودي. *مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات*، 36، الصفحات 165-213.
- 25-قروي صباح ، ماضي بلقاسم. (26 06, 2018). دراسة تقييمية لواقع التنمية في الجزائر في ظل الإنفتاح الإقتصادي. *رماح للبحوث والدراسات*، الصفحات 236-256.
- 26-الجريدة الرسمية. (05 08, 2018). تفويض المرفق العام. *المرسوم رقم 18-199 المؤرخ في 02 أوت 2018*، العدد 48، الصفحات 1-28.

- 27-الجريدة الرسمية. (06 07, 1988). المرسوم 131-88 الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن المؤرخ في 04 جويلية 1988. العدد 27 ، الصفحات 1014-1015.
- 28-الجريدة الرسمية. (01 03, 1989). المرسوم الرئاسي رقم 89-18 المتعلق بالدستور الجزائري المؤرخ في 28 فيفري 1989 ، العدد 09. ، الصفحات 234-256.
- 29-الجريدة الرسمية. (30 ديسمبر, 2020). المرسوم الرئاسي رقم 20-442 المتعلق بإصدار التعديل الدستوري المؤرخ في 30 ديسمبر، العدد 82 ، الصفحات 01-47.
- 30-درويش وسام. (2022). *أهمية المشاركة المجتمعية*. تاريخ الوصول 10,15, 2022، من موضوع:
HYPERLINK "https://mawdoo3.com/%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%83%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%B9%D9%8A%D8%A9" https://mawdoo3.com
- 31- وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. (بلا تاريخ). *مؤشرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال*. تاريخ الوصول 13,09, 2022. https://www.mpt.gov.dz/sites/default/files/Ar-Rapport%20-TIC2018_11.pdf
- 32-وزارة السياحة والصناعة التقليدية. (بلا تاريخ). *بيان السياسة العامة للحكومة*. تاريخ الوصول 11/10, 2022، من <https://www.mta.gov.dz/wp-content/uploads/2022/10/spm-doc>

1664799580.pdf