

عنوان المداخلة: الفجوة الرقمية و إشكالية تحقيق تحسين الخدمة العمومية في الإدارة العامة في الجزائر.

ط/د عتاب كلثوم
تحت إشراف أ.د مكى الدراجي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
attab-keltoum@univ-eloued.dz

1. ملخص الدراسة :

شهدت السنوات الماضية اهتماما متزايدا بموضوع تحسين و إصلاح الخدمة العمومية. وقد جاء هذا الاهتمام في إطار الاتجاه الرامي إلى التحولات الرقمية في العالم من خلال اعتماد التكنولوجيات الحديثة و المجتمعات الرقمية. و تشير الإحصائيات العالمية كما يتضح من شكل التوزيع النسبي لمستخدمي الإنترنت الذي يظهر مدى الفجوة الحاصلة بين المجتمعات الدولية, حيث تأتي في المرتبة الأولى آسيا بنسبة 48.2%, لكن كي لا ننخدع في هذه النسبة نجد أن الصين فقط تحتل نسبة 23%, وباقي آسيا 25.2% بعدد إجمالي 1,622,084,293 شخص, ثم تأتي في المرتبة الثانية أوروبا بنسبة 18% بعدد مستخدمين 604,147,280 شخص, وتليها في المرتبة الثالثة أمريكا اللاتينية والكاريبي بنسبة 10.2% بعدد مستخدمين 344,824,199 شخص, ثم تأتي في المرتبة الرابعة أفريقيا بنسبة 9.8% بعدد مستخدمين 330,965,359 شخص, ثم تأتي في المرتبة الخامسة أمريكا الشمالية بنسبة 9.3% بعدد مستخدمين 313,867,363 شخص, وتليها في المرتبة السادسة منطقة الشرق الأوسط من أقل المناطق استخدامًا للإنترنت بنسبة 3.7% بعدد مستخدمين 123,172,132 شخص, وأخيرًا في المرتبة الأخيرة أستراليا بنسبة 0.8% بعدد مستخدمين 27,200,530 شخص. أي أن نحو 3.3 مليار شخص حول العالم يستخدم الإنترنت بنسبة 46.4% من سكان العالم الذي يبلغ نحو 7.2 مليار. حيث كشف الغطاء عن الخلل الذي تحدثه تباين التوقع العالمي و الواقع العالمي بين المجتمعات الدولية. و تناقش هذه الورقة البحثية الظاهرة على المستوى المحلي من خلال التعرض للفجوة الرقمية و دورها في عرقلة جهود تحسين الخدمة العمومية المنتهجة في الإدارة العامة بالجزائر.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية - الإدارة العامة - الفجوة الرقمية - التحسين - الحكومة الإلكترونية.

2. تقديم موضوع البحث: تتمحور إشكالية الدراسة حول ما يلي :

كيف تسببت الفجوة الرقمية في الحيلولة دون تحقيق مساعي تحسين الخدمة العمومية بالإدارة العامة في الجزائر؟

و تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1. ماهي الفجوة الرقمية؟
 2. ما هي مسبباتها؟
 3. ما هي التدابير التي اتخذتها السلطات العمومية لتحسين الخدمة العمومية؟
 4. ما هي علاقة الفجوة الرقمية بنتائج تحسين الخدمة العمومية في الإدارة العامة؟
- تحاول الدراسة التحقق من الفرضية الرئيسية التالية:

هنالك علاقة سببية بين الفجوة الرقمية و تحقيق تحسين الخدمة العمومية بالادارة العامة في الجزائر

3. أهداف الدراسة.

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف التي تبين علاقة الفجوة الرقمية بنتائج إصلاح الخدمة العمومية بالإدارة العامة بالجزائر. و الإحاطة النظرية لمفهوم الفجوة الرقمية و و مسبباتها ، و العلاقة بين وجودها كظاهرة مضعفة لجهود إصلاح الخدمة العمومية في الإدارة العامة في الجزائر.

4. مفاهيم الدراسة

1. **الفجوة الرقمية:** بدء ظهور مصطلح الفجوة الرقمية مع بداية الألفية الجديدة، ويشير إلى فجوة التقنية بين الذين يستطيعون استخدام الانترنت ووسائل الاتصالات الأخرى بسبب امتلاكهم الأدوات والمعدات الحاسوبية، والمهارات، والقدرة المادية، وبين الذين لا يستطيعون استخدام الانترنت، وضعف القدرات والمهارات، والمعدات الحاسوبية.

وقد انتشر هذا المصطلح مع انتشار مفهوم التجارة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، فبدأت مشاورات واسعة بين المتخصصين في المعلوماتية عن وضع الفئات التي تقع في الفجوة الرقمية، لما يفوتهم من فوائد كثيرة وخدمات تقدم وتتاح لمستخدمي التكنولوجيا.

2. **تعريف الخدمة العمومية:** تناول عدة باحثين مفهوم الخدمة العامة محاولين تعريفها تعريفا جامعاً

و مانعاً و ندرج ضمن هذه الدراسة جملة منها:

الخدمة العمومية وفقاً للقانون الإداري الفرنسي " الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليدياً خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.

تعريف " بيار بوبي " **PIERRE BAUBY** " : هي ثمرة الزمان و المكان ، و التحديات التي توجه المجتمع.

تعريف "كوتلر " **KOTLER** : هي نشاط أو أداء خاضع للمبادلة غير ملموس، ولا ينتج عنه نقل للملكية، و يمكن أن يرتبط بمنتج مادي.

تعريف "دانيال شافيز" " DANIEL CHAVEZ " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و تأمين رفايته ، و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية المجتمع ، و هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المواطن.

و تعرف إجرائيا بأنها أداة الحكومة في تنفيذ سياستها العامة بما يحقق الرفاه و تحسين العيش المشترك ضمن حدود الدولة.

3. مداخل التحسين : و نعني بها :

1. الإصلاح الإداري: عملية تكييف دائمة و مستمرة للبنى الإدارية و مهامها ،مع مهام الدولة، و هو اكبر مواكبة دائمة لروح التجديد و التحديث التي يتطلبها النظام السياسي غير المتحجر و بالتالي المجتمع الديناميكي .و سواء أكان إصلاحا جزئيا أم شاملا ، فهو عملية تطهير الإدارة من مشاكلها و إيجاد الحلول المناسبة لها و المتلائمة مع روح التحديث و مع التطور العلمي و التكنولوجي ،بما يؤدي إلى إدخال و استخدام أفضل الطرق والأساليب العقلانية ،لتحقيق أهداف الإدارة القائمة على إشباع حاجات المواطن بأكبر قدر من الفعالية و الكفاية .

2. العصرية: و نعني بها الإدارة الالكترونية و تعرفها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) بأنها" استعمال لتكنولوجيات الإعلام والاتصال خصوصا الانترنت كوسيلة تسمح بوضع إدارة بأفضل نوعية "

3. الحوكمة المحلية و الحكم الرشيد: هناك من يرى بأنّ ترجمة Good Governance إلى العربية تعني الحكم الرشيد أو الصالح، وبدرجة أقل استخداما مصطلح الحكمانية الذي له أبعاد دينية، أو الحوكمة التي لها أبعادا اقتصادية رأسمالية خاصة بأعمال الشركات المتعددة الجنسيات، وعلى هذا فالتعبير الأكثر منطقية وشيوعا في الأدبيات السياسية والإدارية هو الحكم الرشيد أو الحكم الصالح .

و هو ذلك الحكم الموكل إلى الحاكم الذي يعتبر لب العملية الاتصالية بين كل أعضاء النظام الاجتماعي، مستعينا في عمله هذا بمختلف الوسائل الضرورية التي تحدد ما للمجتمع من حقوق وما عليه من واجبات، من دون إهمال قاعدة المشاركة والمشاورة التي يقدمها له كل أعضاء النظام الاجتماعي في اتخاذ القرارات ومواجهة الأزمات.

4.الحكومة الالكترونية و الحوكمة الالكترونية: نتيجة لثورة المعلومات و انتشار شبكة الأنترنت، فقد بدأت بعض الحكومات في الدول المتقدمة و عدد محدود في الدول النامية الاستفادة من ذلك في التحول إلى تقديم خدماتها للمواطن و لرجال الأعمال من خلال هذه الشبكة حيث يتم إنجاز المعاملات دون ضرورة لوجود المستفيد من الخدمة في المؤسسة الحكومية .و أنشأت الدول المتقدمة مواقع لمؤسساتها على الشبكة، إلا أن تطبيقها في الدول النامية الأخرى يواجه مصاعب في توفير البنية التحتية التقنية و

تحديث قوانينها و أنظمتها و تعديلها لتتماشى و هذه الطريقة، إضافة إلى توفير التدريب لموظفيها و تغيير في سلوكياتهم.

و تعرف على أنها " حكومة تستعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتقدم للمواطنين و قطاع الأعمال ، الفرصة للتعامل و التواصل مع الحكومة ، باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل : الهاتف ، الفاكس ، البريد الإلكتروني والانترنت و تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة لنفسها في : الإدارة ، والقوانين و التنظيم ، ووضع إطار لتحسين و تنسيق طرق إيصال الخدمات ، و تحقيق التكامل بين الإجراءات".

5. الإجراءات المنهجية:

أ.خطوات العمل: قسمت الدراسة وفق ثلاث محاور رئيسية و هي :

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة و تضمن ماهية الفجوة الرقمية و أسبابها - مفهوم الخدمة العمومية و مداخل التحسين الكبرى بها - الإدارة العامة و خصائصها.

المحور الثاني : إشكالية التوقع و الواقع في تحقيق جودة الخدمة العمومية في الإدارة العامة في الجزائر و علاقة الفجوة الرقمية به.

المحور الثالث: جهود الجزائر في تقليص الفجوة الرقمية و الوقاية من تأثيراتها.

ب. المناهج . المنهج تستخدم الدراسة المنهج الوصفي.

ج.أدوات الدراسة: الملاحظة . التحليل .

6. خلاصة النتائج

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

1. هنالك فجوة رقمية بين المجتمع الرقمي و المجتمع الواقعي من مرتادي المرفق العام.
2. هنالك مقاومة للتغير من مرتادي المرفق الإداري العام في الجزائر من جهة و موظفي و أعوان الإدارة العامة من جهة أخرى.
- 3 . هنالك مشكل للفجوة الرقمية الذي خلق هوة بين التوقع من أثر الإجراءات و الآليات المطبقة و النتائج المحققة فعليا على مستوى الإدارة العامة في الجزائر.
4. تعد الفجوة الرقمية حاجزا دون المرور من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية.
5. لا تبذل الحكومة الجزائرية أي مساعي من شأنها التخفيف من ظاهرة الفجوة الرقمية بإدارتها العامة.
6. إن ظاهرة الفجوة الرقمية ظاهرة عالمية تهدد المجتمع الرقمي و محاولة حلها لا تقتصر على المستوى المحلي.

7. المراجع

1. إبراهيم أحمد الدوي، الفجوة الرقمية: النشأة، المضمون، و الهدف، متاح على الموقع التالي:
<https://www.maacom.org/?p=829> ، تاريخ التصفح 2019/12/23 ، ساعة التصفح 21:30: GMT.
2. مريزق عدمان ، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط 1 ، المحمدية ، الجزائر جسور للنشر و التوزيع، 2015 ،
3. Pierre Bauby, Service Public and Services Publics, La documentation Francaises, Parish 2^{eme} édition, 2016
4. رشيدة حططاش، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية، مقال، مجلة رؤى الاقتصادية ، جامعة حمه لخضر الوادي، الجزائر، العدد 12، عدد جوان 2017،
5. فايزة مجذوب و ميلود طيش، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية قراءة في المفهوم و آليات التطبيق، جامعة سطيف ، عدد خاص بفعاليات المؤتمر الدولي الأول المعنون بالمؤسسة بين الخدمة العمومية و إدارة الموارد البشرية المنعقد بتاريخ 17-18 نوفمبر 2015،
6. فتيحة تالحيث ، الفساد: ثمن الإصلاح المضاد، ، الجزائر الحرة ، نوفمبر، 1998.
7. مراكشي محمد لمين .فقاير فيصل ، الإدارة الالكترونية و أثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الابداع ، المجلد 7، العدد 8.
8. العلاق بشير عباس ، الخدمات الالكترونية بين النظري و التطبيق ، مدخل تسويقي استراتيجي ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، الاردن، 2004.
9. أحمد حضرائي، مستجدات التنظيم الجهوي بالمغرب ، أعمال الملتقى الدولي الثالث حول الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة و المنظرة، و المنعقد يومي 1-2 ديسمبر 2015، كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر.