JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (32)
2023-12-25
https://jaspss.com

بحث بعنوان

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المرافق العامة من خلال البلديات

اعداد

المهندسة ليلى محمد جبر عيد العزيز

المستخلص

هذه الدراسة تستكشف دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء وكفاءة المرافق العامة، مع التركيز على دور البلديات. من خلال استخدام المنهج الاستقرائي والوصفي، تم تحليل عدة دراسات وتجارب، مثل تلك التي أجراها ناصر والسيد (2022)، بوخرص (2022)، وفار (2021)، لفهم الأثر العملي للإدارة الإلكترونية.

النتائج تشير إلى أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تعزيز الشفافية، الكفاءة والتفاعلية في المرافق العامة. تحسن الإدارة الإلكترونية الوصول إلى الخدمات وتقلل الوقت والجهد المطلوبين لتلقي هذه الخدمات. كما يتم تحسين الشفافية والمساءلة من خلال تقديم الخدمات بطريقة رقمية.

ومع ذلك، تواجه الإدارة الإلكترونية في البلديات تحديات متعددة، بما في ذلك القضايا التنظيمية، التحديات المالية، والحاجة إلى تدريب الموظفين بفعالية. يُظهر البحث أن التغلب على هذه التحديات يتطلب التزامًا قويًا من الجهات الحكومية واستثمارًا في البنية التحتية التكنولوجية والموارد البشرية.

أخيرًا، تُقدم الدراسة توصيات لتحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات، بما في ذلك تطوير أنظمة تكنولوجية متطورة، تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الجديدة، وتعزيز التفاعل مع المواطنين لجمع التغذية الراجعة وتحسين الخدمات باستمرار.من خلال هذا البحث، يُظهر الباحث القيمة الكبيرة والتأثير الإيجابي للإدارة الإلكترونية في تحسين المرافق العامة، خاصةً في سياق البلديات.

Abstract

This study explores the role of electronic administration in enhancing the performance and efficiency of public facilities, with a focus on the role of municipalities. Using inductive and descriptive methods, several studies and experiences, such as those conducted by Nasser and El-Sayed (2022), Boukhris (2022), and Far (2021), were analyzed to understand the practical impact of electronic administration.

The results indicate that electronic administration contributes to enhancing transparency, efficiency, and interactivity in public facilities. Electronic administration improves access to services and reduces the time and effort required to receive these services. Transparency and accountability are also improved through the digital provision of services.

However, electronic administration in municipalities faces several challenges, including regulatory issues, financial challenges, and the need for effective staff training. The research shows that overcoming these challenges requires a strong commitment from governmental bodies and investment in technological infrastructure and human resources.

Finally, the study offers recommendations for improving the application of electronic administration in municipalities, including developing advanced technological systems, training staff to use new systems, and enhancing interaction with citizens to gather feedback and continuously improve services.

Through this research, the researcher demonstrates the significant value and positive impact of electronic administration in improving public facilities, especially in the context of municipalities.

المطلب الأول: الإطار العام للدراسة.

مقدمة:

في عالم يشهد تحولات سريعة ومتسارعة نحو الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات، باتت الإدارة الإلكترونية ليست فقط خيارًا متاحًا، بل ضرورة حتمية لتحسين الأداء الحكومي والإداري. تسلط هذه الدراسة الضوء على "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المرافق العامة من خلال البلديات"، مستكشفة كيف يمكن للإدارة الرقمية أن تسهم في تعزيز كفاءة وفعالية المرافق العامة.

كما أشارت دراسة ناصر والسيد (2022)، فإن الحكومة الإلكترونية تمثل تحولًا جذريًا في كيفية إدارة الدول لأجهزتها الإدارية ومرافقها العامة، مما يؤكد على أهمية التكنولوجيا في تحقيق استمرارية وكفاءة هذه المرافق. من جهة أخرى، تُظهر دراسة بوخرص (2022) أهمية الإدارة الإلكترونية في دعم استمرارية المرفق العام وتحقيق تقديم خدمات أكثر انتظامًا وأقل انقطاعًا. فيما تناولت دراسة فار (2021) المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية، مما يعطي فهمًا واضحًا للتحديات التي يجب التغلب عليها لتحقيق التحول الكامل نحو الإدارة الإلكترونية.

أما دراسة جروني وقده (2021)، فقد ناقشت كيف يمكن للإدارة الإلكترونية المساهمة في تحقيق العدالة والشفافية في تقديم الخدمات، بينما تعمقت دراسة هيدوفة (2021) في موضوع أزمة المرفق العام الاقتصادي ودور الإدارة الإلكترونية في تحسين التدبير الاقتصادي والفعالية.

إن الهدف من هذه الدراسة ليس فقط فهم دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المرافق العامة، بل أيضًا استكشاف كيف يمكن للبلديات استخدام التكنولوجيا لتحسين خدماتها وتلبية احتياجات المواطنين بكفاءة أكبر، مسترشدين بالتجارب والدراسات السابقة التي قدمت إضاءات قيمة في هذا المجال.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

الإدارة الإلكترونية تعد من الأساليب الحديثة التي تساهم في تحسين كفاءة وفعالية الخدمات الحكومية، خاصة في مجال المرافق العامة. ومع ذلك، يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات تحديات متنوعة قد تعيق تحقيق أهدافها. تهدف هذه الدراسة، التي تحمل عنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المرافق العامة من خلال البلديات"، إلى تحديد وتحليل هذه التحديات واستكشاف طرق التغلب عليها.

وفقًا لدراسة فار (2021)، فإن أبرز المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية تشمل القضايا التنظيمية والبشرية والمالية. هذه العوامل تؤثر بشكل مباشر على فعالية الإدارة الإلكترونية وقدرتها على تحقيق الاستمرارية والفعالية المرجوة. من ناحية أخرى، تُظهر دراسة ناصر والسيد (2022) أن الحكومة الإلكترونية تحمل القدرة على تحقيق تحول جذري في إدارة المرافق العامة، ولكن يتطلب ذلك فهمًا عميقًا وتحليلًا دقيقًا للتحديات الموجودة وكيفية التعامل معها.

بالإضافة إلى ذلك، تناولت دراسة بوخرص (2022) أهمية الإدارة الإلكترونية في دعم استمرارية المرفق العام وتحسين جودة الخدمات. ومع ذلك، فإن التأكيد على أهمية الإدارة الإلكترونية يأتي مع الحاجة إلى فهم التحديات التي تواجه تطبيقها بفعالية.

تسعى هذه الدراسة إلى ملء الفجوة في الأدبيات الحالية بالتركيز على كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات بشكل يحسن من المرافق العامة ويتغلب على التحديات الرئيسية المرتبطة بها. ستُعنى الدراسة بتحليل تجارب مختلف البلديات واستخلاص الدروس منها، لتقديم توصيات قابلة للتنفيذ لتحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية في سياق المرافق العامة.

أسئلة البحث:

1- ما هو دور الادارة الإلكترونية في تحسين المرافق العامة من خلال البلديات، وكيف يمكن تحليل هذا الدور بشكل تفصيلي؟

2- ما هي التحديات والعقبات التي تواجه تنفيذ الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات البلدية، وكيف يمكن التغلب عليها بفعالية؟

3- ما هي أفضل الممارسات والتوصيات التي يمكن تقديمها استنادًا إلى النتائج لتعزيز دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات البلدية؟

أهمية الدراسة

تأتي هذه الدراسة في ضوء التطورات الكبيرة التي شهدها العالم في مجال الحكومة الإلكترونية وتبني التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات الحكومية. إن فهم دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز فعالية الخدمات البلدية له أهمية كبيرة وأبعاد متعددة على المستويين المحلي والعالمي.

من الجانب المحلي، تعتبر تحسين الخدمات البلدية أمرًا ضروريًا لرفاهية المواطنين وتحقيق التنمية المستدامة في المدن والبلديات. يمكن للحكومة الإلكترونية أن تلعب دورًا محوريًا في تحقيق هذه الأهداف من خلال تبسيط العمليات الإدارية وتعزيز الشفافية وزيادة المشاركة المجتمعية.

من الناحية العالمية، يشهد العالم تحولًا نحو الحكومة الإلكترونية كوسيلة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، والتي تسعى إلى تحسين جودة الحياة للملايين حول العالم. تسهم هذه الدراسة في توجيه الانتباه إلى أهمية دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق هذه الأهداف العالمية وتقديم توصيات تفيد في تطوير سياسات الحكومة الإلكترونية وتنفيذها بفعالية.

باختصار، تسعى هذه الدراسة إلى تلقي الضوء على أهمية تطوير وتحسين الخدمات البلدية من خلال تبني التكنولوجيا والحكومة الإلكترونية، مما يساهم في تحقيق مزيد من التقدم والتنمية في مجتمعاتنا وعلى الصعيدين المحلي والدولي.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تسعى إلى توجيه البحث وتحقيق قيمة مضافة للمجتمع والسياسات الحكومية. تشمل أهداف الدراسة ما يلي:

1- التعرف على أهمية تطبيق الادارة الإلكترونية في تحسين المرافق العامة من خلال البلديات؟

2- التعرف على معوقات تطبيق الادارة الإلكترونية في تحسين المرافق العامة من خلال البلديات؟

3- التعرف على أثر تطبيق دور الإلكترونية في تحسين المرافق العامة من خلال البلديات؟

المطلب الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة:

الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على المرافق العامة:

تُعرّف المرافق العامة بأنها الأنظمة والبنى التحتية الأساسية التي تقدمها الدولة لكافة المواطنين. هذه المرافق ضرورية لتحسين المستوى المعيشي للناس وتلبية حاجاتهم الأساسية. تخضع المرافق العامة تقليديًا لمبادئ ضابطة مستقاة من أحكام القضاء لضمان استمرارها في إشباع الحاجات العامة للجمهور. ومع ذلك، فإن الإدارة التقليدية للمرافق العامة تعاني من بعض التحديات مثل بطء الإنجاز وزيادة النفقات، وهو ما يُسلط الضوء عليه في دراسة الحضيبي.(2011)

من هنا، يأتي دور الإدارة الإلكترونية التي تشجع على إدارة المرافق بشكل إلكتروني، مما يساهم في سرعة الإنجاز، قلة التكاليف، وتوفير الوقت، والجهد للأفراد والموظفين. في هذا السياق، نحاول في هذه الورقة البحثية دراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على المبادئ العامة للمرافق العامة لتحقيق توافق مع النظام الإلكتروني، مما يشير إلى أهمية البحث في تحديث هذه المرافق كما يؤكد محمد (2020).

عصرنة الإدارة المحلية:

يقصد بعصرنة الإدارة المحلية عملية التكيف مع التحولات من خلال وسائل وأساليب تسيير حديثة، بما في ذلك إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الإداري. هذا التحول يهدف إلى تحقيق رضا المواطن وبلوغ جودة الخدمة المقدمة. الاعتماد المتزايد على تقنيات نظم المعلومات وتكنولوجيا

الاتصال يحول الإدارة المحلية من نمط ورقي إلى نمط رقمي، كما هو موضح في دراسات Alabdallat (2020) و Chauhan و Agarwal (2017).

لضمان نجاح الإدارة المحلية الإلكترونية، يجب تطويع المبادئ العامة التي تحكمها لتتوافق مع نظام الإدارة الإلكترونية. هذا يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء والسرعة والدقة في التعامل، واستمرارية العمل بشكل منتظم، وتحقيق المساواة بين المواطنين.

تطبيق التقنيات الاليكترونية على المرافق العامة

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في تفعيل المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن، مما يعزز تحسين الخدمة. هذا التوجه يمثل نقلة نوعية في تسهيل وتقديم الخدمة بكفاءة ودقة عالية. ومع ذلك، هناك تحديات وعراقيل تواجه هذا النموذج الإداري المستحدث، سواء في الإدارة بصفة عامة أو المرافق العامة بصفة خاصة. هذه التحديات تشمل ضعف البنية التحتية التقنية، المخاطر الأمنية مثل القرصنة الإلكترونية، وضعف الوعي الاجتماعي بأهمية التحول الرقمي، وهو ما يؤكد عليه الحضيبي (2011) في دراسته. كما تشير دراسة محمد (2020) إلى أن الإدارة الإلكترونية يمكن أن تقدم تحسينات كبيرة في كفاءة الخدمات ودقتها، ولكنها تواجه تحديات مثل قلة الكوادر المؤهلة ونقص التدريب.

الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها:

تُعرّف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لغايات تقديم خدمات حكومية أكثر كفاءة وفعالية. يتمثل المبدأ الأساسي للحكومة الإلكترونية في تحسين الأعمال الداخلية

للقطاع العام لتقليل التكاليف المالية ووقت إنجاز المعاملات، وتمكين الاستغلال الأمثل للموارد (المجالي، 2022).

تُعرف أيضًا الحكومة الإلكترونية بأنها الممارسة العملية لتحويل الخدمات الحكومية من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الإلكترونية، مما يوفر سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية (Hanum et al.، 2020)

كما تعرف بأنها سعي الدولة إلى إعادة ابتكار نفسها من أجل القيام بمهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بالإنترنت، ما يمثل تحولًا جذريًا من الطرق التقليدية (الشريف، 2009).

عالميًا، يكتسب خطاب الحكومة الإلكترونية زخمًا متزايدًا في تقديم الخدمات العامة، ولكن هناك فجوات في خدمة الحكومة الإلكترونية، خاصة في البلدان النامية (Alabdallat, 2020)

ومن بين أهداف الحكومة الإلكترونية تقديم الخدمات بسرعة وكفاءة أكبر وبتكلفة أقل، وتمكين المواطنين من المشاركة في العمليات الديمقراطية (الرزي، 2012).

يُظهر عبد الوهاب (2009) أن قياس فعالية الحكومة الإلكترونية وتقييم أدائها واختبار جودتها يعد أمرًا حيويًا لتحقيق أهداف التنمية وتطوير الخدمات.

من المهم في تطوير الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة العمليات ووجود أهداف ورؤية استراتيجية (العياشي، 2014).

لتحقيق نجاح الحكومة الإلكترونية، يجب وجود رؤية واضحة وقيادة فعالة (العضايلة والعبيري، 2010).

تعاريف المرفق العام والإدارة الإلكترونية:

المعيار العضوي أو الشكلي:

يعتمد هذا الاتجاه على تعريف المرفق العام بأنه "المنظمة أو الهيئة أو الجهة العامة التي تمارس بعمالها وأموالها النشاط ذا النفع العام"، مع التركيز على الهيكل الإداري دون الجانب الموضوعي.

المعيار الموضوعي أو المادي:

يتميز هذا الاتجاه بتعريف المرفق العام على أساس "النشاط الذي يمارس لتحقيق النفع العام وسد الحاجة العامة للأفراد"، مع التركيز على الجانب الموضوعي للنشاط.

الجمع بين المعيارين الشكلي والموضوعي:

يوفق هذا الاتجاه بين المعيارين، حيث يُعرّف المرفق العام بأنه "نشاط تضطلع به الإدارة بنفسها أو بواسطة أفراد عاديين تحت إشرافها وتوجيهها بقصد إشباع حاجة عامة."

التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

- الإدارة الإلكترونية تعتبر وسيلة مهمة للتحول من الإدارة التقليدية إلى تحقيق الخدمة العمومية في إطار إلكتروني.
- تساعد الإدارة الإلكترونية على التخلص من العديد من المشاكل التي تواجه الخدمة العامة، مثل اختصار الوقت وتحسين جودة الخدمات.
- تسهم في سهولة التعامل مع الإدارة والقضاء على البيروقراطية، وتعتبر أداة مهمة لتسيير المرافق العامة وتحقيق الخدمة الأمثل.

معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

- المعوقات العامة في البلاد العربية (الحضيبي، 2011):.
- ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات.
- المخاطر الأمنية مثل القرصنة الإلكترونية واختراق المواقع.
- غياب التشريعات والأنظمة القضائية في المجال الإلكتروني.
- تكلفة استخدام الإنترنت ومشكلات الثقة.
- الأعطال المتكررة لشبكات الاتصالات.
- ضعف الوعي الاجتماعي بأهمية الحكومة الإلكترونية.
- نقص الموظفين ذوي الخبرة في تكنولوجيا الويب.
- قضايا الخصوصية والأمان

معوقات حسب دراسة محمد:(2020)

- معوقات إدارية وتنظيمية: قلة تحمس بعض القيادات، مقاومة التغيير، وضعف إلمام العاملين بتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- معوقات بشرية: غموض مفهوم الحكومة الإلكترونية، نقص الكوادر المؤهلة في برمجيات الحاسوب، قلة خبرة الكادر وضعف البرامج التدريبية.
- معوقات تقنية: ضعف البنية التحتية التقنية وقلة جاهزية البلديات.
- معوقات مالية: التكلفة المالية الكبيرة لاستخدام الإنترنت، قلة الموارد المالية للبنية التحتية، وعدم وجود ميزانية لتحديث الأجهزة.

الدراسات السابقة

دراسة ناصر، بتول، و السيد، محمد. (2022) بعنوان أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدأ استمرارية المرافق العامة.

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي تعكس سعي الحكومات من خلال تطبيقه إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال يتناسب مع التطور السريع لأنظمة وشبكات الاتصال والثورة التقنية الحاصلة، التي أوجبت على الإدارات الحكومية أن تستفيد من التقدم التكنولوجي في تعاملاتها مع الأفراد على نحو يحقق لتيسير في الإجراءات، والارتقاء بكفاءة الأداء، فتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية يعد تحول جذري في الطرق التي تتبعها الدول لإدارة أجهزتها الإدارية ومرافقها العامة التي تمثل المظهر الإيجابي للدولة ومن خلالها تتدخل الدولة بشكل مباشر وغير مباشر لإشباع الحاجات العامة للجماهير، يحكم عملها مبادئ مشتركة يعد أهمها مبدأ استمرارية عمل المرفق العام بانتظام واطراد والتي تجلى أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية. بالتأكيد عليه بشكل واضح، من خلال أسلوب العمل الإلكتروني وجعل خدمات المرافق العامة تقدم من خلال بوابات الخدمات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على الشبكات الإنترنت على مدار 24 ساعة، بشكل يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية أو المعلومات الرسمية ليطلع على قانون أو الإجراءات التي يسعى إليها في أي وقت يشاء.

دراسة بوخرص، نادية. (2022)بعنوان الإدارة الإلكترونية وأثرها على مبدأ استمرارية المرفق العام.

يهدف هذا المقال إلى بيان مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على استمرارية المرفق العام وضمان تقديم خدماته للأفراد بانتظام ودون انقطاع. وقد توصلت الدراسة إلى أهمية الإدارة الإلكترونية كآلية لتحديث

المرفق العام وتحسين خدماته، حيث يساعد هذا النظام على تأكيد ودعم مبدأ استمرارية المرفق العام بصورة أكبر من النظام التقليدي، فهو يساهم في تعزيز الضمانات القانونية لتحقيق استمرارية المرفق العام من خلال تقليص حالات الإضراب وحالات الاستقالة بشكل كبير، وكذا التقليل من تأثير حالات الظروف الطارئة على المعاملات بين الإدارة والأفراد، والمساهمة في القضاء على البيروقراطية والتعقيدات الإدارية.

دراسة فار، كمال. (2021). بعنوان معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العام: مرفق الحالة المدنية ببلدية برج بوعريريج نموذجا

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تحديد أهم المعوقات والصعوبات التي تواجهها المرافق العامة في تطبيق الإدارة الإلكترونية. فعملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية مازالت تواجه العديد من المعوقات منها التنظيمية والبشرية والمالية والتي بدورها تؤخر عملية التحول ومازلت تعاني منها العديد من المؤسسات منها مرافق البلدية (مرفق الحالة المدنية)، حيث على الرغم من أن هذه الأخيرة قطعت أشواطًا كبيرة في مجال الإدارة الإلكترونية.

دراسة جروني، فائزة، و قده، حنان. (2021).بعنوان تفعيل مبدأ المساواة وسبل تطبيقه في المرفق العام الإلكتروني

"إن تسارع وتيرة التغيرات والتطورات التي يشهدها العالم اليوم، خاصة في ظل ما يعرف بالمرفق العام الإلكتروني، وما لذلك من ارتباط وثيق بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المرافق العامة الإدارية، بهدف أداء الخدمات الحكومية بسرعة وفاعلية مما يؤدي إلى تحقيق الشفافية، والمساواة، يساهم ولو جزئيا في القضاء على البيروقراطية، وبذلك تساهم الخدمات التكنولوجية بشكل كبير في

تحسين علاقة الإدارة بالمواطن. وتخضع المرافق العامة على اختلاف أنواعها وتصنيفاتها لمجموعة من المبادئ العامة الموحدة اللازمة لإنجاز مهامها في تحقيق الصالح العام على أفضل وجه، ومن بين هذه المبادئ مبدأ مساواة الأفراد في الاستفادة من خدمات المرفق العام، إلا أن إدارة المرافق العامة بالنظام الإلكتروني بدلا من إدارتها بالطريقة التقليدية ينبغي أن يتزامن مع تفعيل مبدأ المساواة والعمل على تطبيقه من أجل التوافق مع النظام الإلكتروني."

دراسة هيدوفة، سعيد. (2021).بعنوان أزمة المرفق العام الاقتصادي

هدف البحث إلى التعرف على أزمة المرفق العام الاقتصادي. وتناول البحث العديد من المحاور، أشار المحور الأول إلى التدخل الاقتصادي للدولة وعلاقته بالمرفق العام، فالمرافق العامة الاقتصادية هي التي تقوم بنشاط تجاري أو صناعي يماثل نشاط الأفراد وتتوفر لها جميع الصفات المميزة للمرافق العامة وتخضع لأحكام القانون العام وشكلت المرافق الاقتصادية أبرز مثال للمرافق العمومية المنظمة بأسلوب الإدارة الخاصة وتضمنت العديد من المطالب منها تطور ظهور المرافق العامة الاقتصادية، ومعيار تمييز المرافق العامة الاقتصادية. وأشتمل المبحث الثاني على المقاومة العامة وعلاقتها بالمرافق الاقتصادية، حيث تطلق المقاومة العامة على الهيئة الاقتصادية المتمتعة بالخاصية المعنوية التي تزودها الدولة أو أحد الأشخاص المعنوية العامة برأسمالي كلى أو جزئي بقصد تنفيذ نشاط اقتصادي مستعملة قواعد يغلب عليها طابع القانون الخاص مع خضوعها للشخص المعنوي العام، وتضمن عدة مطالب منها المقاومة كإطار للتدخل الاقتصادي للدولة، ومعيار تمييز المقاومة العامة. وأوضح تراجع تدخل الدولة الاقتصادي عبر أحداث عدة مقاولات عمومية وهو ما يفسر الاتجاه الرامي إلى تشجيع القطاع الخاص وتمكين رؤوس الأموال الخاصة من المشاركة في مشاريع التنمية

الاقتصادي بحيث أحدث هذا التدخل مضاعفات سلبية كانت السبب في ظهور تصور جديد وهو سياسة الخوصصة.

الطائي، نكتل إبراهيم عبدالرحمن. (2020). الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة. مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، مج9, ع35 ، 25 – 68.

تعد الإدارة الإلكترونية أسلوب جديد ومتطور من وسائل الإدارة في الوقت الحاضر الغاية منها تسهيل التواصل والترابط بين الإدارة والمواطن من أجل الحصول على الخدمات الحكومية، وهي وسيلة من الوسائل التي تستخدمها الحكومة التقليدية بمعناها القانوني والإداري لتوصيل المعلومات والخدمات وتسويق السلع للمستفيدين منها عبر شبكة الإنترنت، والإدارة الإلكترونية (هي وسيلة تلجأ إليها الحكومة من أجل تطوير عمل الإدارة بالتخلي عن الإدارة التقليدية وذلك باستخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة لضمان حسن سير المرفق العام وتقديم أفضل الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية عبر الوسيط الإلكترونية)، وتتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية كونها تؤثر على مستوى الخدمات المقدمة من المرافق العامة للمواطنين وأثرها في القطاع العام والقطاع الخاص، تتميز الإدارة الإلكترونية بقدرتها على تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موقع واحد هو موقع الحكومة الرسمي، كذلك تبسيط الإجراءات وتيسيرها ومن شأنها تحسين ودعم الأرضية المشتركة مع كل من رجال الأعمال والصحافة والمنظمات الأهلية. ولكن مع هذه المزايا قد تترك الإدارة الإلكترونية أثارا سلبية تتمثل في البطالة حيث أن الاعتماد على الإدارة الإلكترونية سيؤدي حتما إلى وفرة الأيدي العاملة، كذلك عدم وجود الموارد المالية الكافية لتمويل مشروع الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى المعوقات الإدارية والتخبط السياسي الذي قد يلقي بظلاله على عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، والإدارة

الإلكترونية هي تجسيد حي وقوي للمبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة والمتمثلة بضمان حسن سيره بانتظام واطراد وتجسيده لمبدأ المساواة وحياد الموظف العام وتفعليها لمبدأ ضمان التشغيل الجيد للمرفق العام وضمان قابلية المرفق العام للتطوير والتعديل.

دراسة يحيا، عبدالكبير. (2014). بعنوان "المرفق العام بالمغرب بين الفعالية والتدبير الجيد.

"كشفت الدراسة عن المرفق العام بالمغرب بين الفعالية والتدبير الجيد. فتكمن أهمية المرفق العام في حيوية أدواره التي يضطلع بها بإشباع الحاجة العامة وتحقيق المصلحة العامة بحيث يظل هذا المرفق كذلك لاتصاله وارتباطه الدائم بالدولة فهذه الأخيرة لا تقوم بصرف نشاطها إلا من خلاله المرفق العام مما يجعله يتأثر سواء بتمدد أدوارها أو تقلص وظائفها إذ لما كانت الدولة لا تقوم إلا بالوظائف التقليدية فقد تجلى ذلك على المرفق العمومي وانعكس عليه فلم يكن يتعدي نطاق نشاطه الامن العدل التعليم وفى المغرب لم يكن المرفق العام ليخرج عن هذا التطور وإن بشكل مغاير لما تم في الدول الأوربية لخصوصية تشكل الدولة المغربية الحديثة وصيرورتها. وأوضحت الدراسة فعالية سير المرفق العام فمن أجل بلوغ فعالية تدبير مرفق عام فإنه لم يعد كافياً عمله وفق الضوابط والقواعد الكلاسيكية وإنما الأمر فرض بسبب المستجدات والمتغيرات المستحدثة ظهور ضوابط أخري تساعده من الخروج من الأزمة التي تهدد كيانه فمن المبادئ التي ارتكز عليها التدبير الجديد للمرافق العمومية اعتماد التنافسية ما بين المصالح الإدارية وما بين أشكال المنظمات العمومية وعمق النموذج النيوليبر إلى الذي يؤمن بالتأثير الإيجابي للسوق من أجل توفير أحسن الخدمات للعموم. ثم تطرقت الدراسة إلى ضمان السير الجيد للمرفق العام فالعودة للعديد من قرارات وأحكام القضاء الإداري للمملكة تعطي اطمئنان على المرفق العام المغربي في تأديته لخدمات بشكل أجود وبأقل تكلفة تقود إلى إشباع

الحاجات العامة وتحقيق التنمية والرفاه المنشودين لتبيان ما سلف سنعمل على إبراز كيف تم ضمان السير الجيد للمرفق العام بتأكيد القضاء الإداري بمختلف درجاته ضرورة عدم توقفه وعمله بشكل اعتيادي ومنتظم دون أي اضطراب هذا ويتم كذلك ضمان السير الحسن للمرفق العام كذلك عندما يقف القضاء الإداري حازماً ضد التجاوزات التي قد ترد عن المرفق في حق العاملين به أو الذين يلجونه للحصول على خدماته حفاظاً على دولة الحق والقانون.

- **التعليق على الدراسات السابقة:**

- دراسة ناصر والسيد (2022) تبرز أهمية الحكومة الإلكترونية كوسيلة لإعادة ابتكار العمليات الحكومية، مما يساهم في تحقيق استمرارية المرافق العامة بكفاءة وفاعلية أكبر. هذا يعكس التحول الجذري في كيفية تقديم الخدمات وتحقيق الفعالية الإدارية.
- دراسة بوخرص (2022) تقدم نظرة على كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على استمرارية المرفق العام. تُظهر هذه الدراسة كيف أن الإدارة الإلكترونية يمكن أن تساهم في تقليص الانقطاعات وتعزيز الكفاءة، مما يساعد في تحسين تقديم الخدمات العامة.
- دراسة فار (2021) تسلط الضوء على المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية. هذا يعطي فهمًا واضحًا للتحديات التي يجب التغلب عليها لتحقيق التحول الكامل نحو الإدارة الإلكترونية، مثل العوامل التنظيمية والتمويل.
- دراسة جروني وقده (2021) تتناول أهمية تطبيق مبدأ المساواة في إطار المرفق العام الإلكتروني. هذا يبرز كيف يمكن للإدارة الإلكترونية المساهمة في تحقيق العدالة والشفافية في تقديم الخدمات.

- دراسة هيدوفة (2021) تبحث في أزمة المرفق العام الاقتصادي ودور الإدارة الإلكترونية في تحسين التدبير الاقتصادي والفعالية.
- دراسة الطائي (2020) تقدم فهمًا عن كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة، مؤكدة على دورها في تسهيل الوصول للخدمات وتحسين الكفاءة.
- دراسة يحيا (2014) توضح تأثير الإدارة الإلكترونية على فعالية المرفق العام في المغرب، مما يعطي نظرة على كيفية تطبيق هذه المفاهيم في سياق مختلف.

المطلب الثالث: منهج الدراسة:

في إطار الدراسة تم اعتماد منهجية مركبة تشمل كلاً من المنهج الاستقرائي والمنهج الوصفي، لضمان تحليل شامل ودقيق للموضوع.

المنهج الاستقرائي:

يعتمد المنهج الاستقرائي على دراسة وتحليل الحالات المحددة والمعلومات التفصيلية للوصول إلى استنتاجات عامة. في هذه الدراسة، تم استخدام هذا المنهج لفحص مجموعة من الأمثلة والتجارب العملية للإدارة الإلكترونية في بلديات مختلفة، كما هو موضح في دراسات مثل تلك التي أجراها ناصر والسيد (2022) وبوخرص (2022). تم تحليل هذه الأمثلة للكشف عن الأنماط والتوجهات التي تدعم الاستنتاجات العامة حول تأثير الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة.

المنهج الوصفي:

يركز المنهج الوصفي على جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالموضوع بطريقة منظمة. هذا يشمل جمع البيانات من الدراسات السابقة مثل تلك التي قام بها فار (2021) وجروني وقده (2021)، وكذلك من المصادر الثانوية التي تتعلق بالإدارة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة. يُستخدم هذا المنهج لوصف الحالة الحالية للإدارة الإلكترونية في البلديات، وتحديد التحديات والفرص المرتبطة بها.

من خلال الجمع بين هذين المنهجين، تسعى الدراسة إلى تقديم تحليل شامل ومتعمق لكيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة في البلديات، مع التركيز على الفوائد والتحديات وتقديم توصيات قائمة على بيانات موثقة وتحليلات دقيقة.

المطلب الرابع: النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة

- **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المرافق العامة من خلال البلديات:**

الإدارة الإلكترونية تلعب دورًا محوريًا في تحسين المرافق العامة من خلال البلديات عبر تحسين الكفاءة والشفافية وتسريع إجراءات العمل. كما يشير ناصر والسيد (2022)، فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية يسمح بتحقيق تحول جذري في العمليات الإدارية، مما يعزز استمرارية وفعالية الخدمات. الإدارة الإلكترونية تسهل أيضًا الوصول إلى المعلومات وتقدم خدمات على مدار الساعة.

- **التحديات والعقبات في تنفيذ الحكومة الإلكترونية:**

وفقًا لفار (2021)، تشمل التحديات الرئيسية في تطبيق الحكومة الإلكترونية القضايا التنظيمية، المالية، والبشرية. يمكن التغلب على هذه العقبات عبر تحسين البنية التحتية التكنولوجية، تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الجديدة بفعالية، وضمان توافر الدعم المالي اللازم للتنفيذ.

- **أفضل الممارسات والتوصيات:**

استنادًا إلى النتائج، يمكن تقديم عدة توصيات مثل اعتماد أساليب مبتكرة لتدريب الموظفين، كما ذكرت دراسة بوخرص (2022)، وتطوير بوابات إلكترونية سهلة الاستخدام لتقديم الخدمات البلدية. من المهم أيضًا إدخال آليات للتغذية الراجعة من المستخدمين لتحسين الخدمات باستمرار وتشجيع المشاركة العامة في عمليات صنع القرار البلدي.

إن تحليل هذه الأسئلة والاستجابة لها يسلط الضوء على الفوائد الكبيرة التي يمكن أن تجنيها البلديات من تطبيق الإدارة الإلكترونية، فضلاً عن تحديد المعوقات الرئيسية التي تواجه هذا التحول وكيفية التغلب عليها لتحقيق تحسين ملموس في جودة الخدمات البلدية.

المطلب الخامس: التوصيات

بناءً على مناقشة النتائج أعلاه، أوصت الدراسة الحالية بما يلي:

- **تطوير البنية التحتية التكنولوجية:**

كما يشير فار (2021)، تعد البنية التحتية التكنولوجية عنصرًا أساسيًا لنجاح الإدارة الإلكترونية. يجب تحديث الأنظمة والبرمجيات لضمان توافر خدمات فعالة وآمنة عبر الإنترنت.

- **تدريب وتأهيل الموظفين:**

وفقًا لما ذكرته بوخرص (2022)، يجب توفير برامج تدريبية شاملة للموظفين لتعزيز مهاراتهم في استخدام التقنيات الجديدة، وضمان تقديم الخدمات الإلكترونية بكفاءة.

- **تعزيز التفاعل والشفافية:**

ينبغي على البلديات تعزيز التفاعل مع المواطنين من خلال استخدام الأدوات الإلكترونية وتوفير قنوات اتصال فعالة لجمع التغذية الراجعة والشكاوى.

- **تحسين الخدمات الإلكترونية:**

يجب تطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية لتكون سهلة الاستخدام ومتاحة لجميع شرائح المجتمع، مع التركيز على تبسيط الإجراءات وتقليل أوقات الانتظار.

- **تأمين البيانات وحماية الخصوصية:**

من الضروري التأكيد على أمان البيانات وحماية خصوصية المستخدمين عبر تطبيق أحدث الإجراءات الأمنية والتشفير في الأنظمة الإلكترونية.

- **توفير الموارد والدعم المالي:**

كما هو مبين في دراسة فار (2021)، يجب ضمان توفير الموارد المالية الكافية لدعم مشروعات الإدارة الإلكترونية، وذلك لتأمين الاستدامة والتطوير المستمر.

- **تبني سياسات مرنة ومتكيفة:**

يجب على البلديات تبني سياسات تتكيف مع التغيرات التكنولوجية واحتياجات المواطنين، مما يساهم في تحسين الاستجابة للمتطلبات المتغيرة.

المصادر والمراجع

الحضيبي، ابراهيم (2011)، واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في كليات جامعة شقراء، مجلة التربية، جامعة الأزهر، العدد 146 ، مصر.

الرزي، ديالا (2012)، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، الجامعة الاسلامية، شؤون البحث العلمي والدراسات العليا، المجلد 20 ، العدد 1، غزه، فلسطين.

الشريف، عبده (2009)، استراتيجية تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الموبايل، شؤون العصر، المركز اليمني للدراسات الاستراتيجية، المجلد 13 ، العدد 35 ، اليمن.

عبدالوهاب، ياسر (2009)، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على ورشة حكومة دبي، مجلة النهضة، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد 10 ، مصر.

العضايلة، علي و العبيري، فهد (2010)، اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمدينة المنورة: دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، المجلد 21 ،العدد 2، المملكة العربية السعودية.

العياشي، زرزار (2014)، مبادئ واستراتيجيات إرساء الحكومة الالكترونية، مجلة الفقه والقانون، العدد 20 ، المغرب.

المجالي، نشأت (2022)، دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، العدد 3، عمان، الاردن.

محمد، نهلة (2020)، العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم بالخرطوم، السودان، مجلة العلوم الهندسية وتكنولوجيا المعلومات، المركز القومي للبحوث، المجلد 4، العدد 1 ، السودان.

الطائي، نكتل إبراهيم عبدالرحمن. (2020). الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة. مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، مج9, ع35 ، 25 - 68 .

يحيا، عبدالكبير. (2014). المرفق العام بالمغرب بين الفعالية والتدبير الجيد. المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، ع119 ، 31 - 47 .

ناصر، بتول، و السيد، محمد. (2022). أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدأ استمرارية المرافق العامة. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم القانونية، مج44, ع12 ، 59 - 79 .

بوخرص، نادية. (2022). الإدارة الإلكترونية وأثرها على مبدأ استمرارية المرفق العام. مجلة الحقوق والحريات، مج10, ع1 ، 1753 - 1775 .

فار، كمال. (2021). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العام: مرفق الحالة المدنية ببلدية برج بوعريريج نموذجا. مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، ع24 ، 72 - 93 .

جروني، فائزة، و قده، حنان. (2021). تفعيل مبدأ المساواة وسبل تطبيقه في المرفق العام الإلكتروني. مجلة دراسات قانونية، ع26 ، 61 - 73 .

هيدوفة، سعيد. (2021). أزمة المرفق العام الاقتصادي. مجلة قانونك، ع6 ، 221 - 235.

Alabdallat, W. I. M. (2020). Toward a mandatory public e-services in Jordan. Cogent Business & Management, 7(1), 1727620.

Chauhan, S., & Agarwal, N. (2017). How do smart cities influence governance? A descriptive literature review. Advances in smart cities: Smarter people, governance, and solutions, 9-22.

Hanum, S., Al Adawiyah, R., Sensuse, D. I., Lusa, J. S., Arief, A., & Prima, P.(2020). Factors Influencing e-Government Adoption (A Case Study of Information System Adoption in PPATK)(Faktor-faktor yang Mempengaruhi Adopsi e-Government (Studi Kasus Adopsi Sistem Informasi di PPATK)).JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi),22(1), 19-30.