العدد سبعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الإدارة المحلية"

إعداد الباحث:

المهندس يوسف محمد ابراهيم عرفات

العدد سبعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الملخص:

هدف البحث إلى تسليط الضوء على تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة المحلية، من خلال توضيح دورها في زيادة فاعلية الحوار والشفافية مع المواطنين، وما ينعكس بإيجابيات عديدة على الإدارة المحلية والمجتمع إذا تم تطبيقها، كما بين البحث إن تكنولوجيا الاتصال هي قناة التواصل بين المواطنين والهيئات الحكومية، ومن خلالها يستطيع المواطن الإطلاع على الخدمات الحكومية بكليسر وسهولة على شبكة الانترنت. كما بين البحث التحديات والصعوبات التي تحد من تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية الاردنية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة المحلية، تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصال، الحكومة الإلكترونية.

مقدمة:

تحظى التقنيات الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأهمية كبيرة في ضمان فعالية الدور الذي تؤديه الحكومات، وإتاحة الخدمات للمواطنين، والتطور الاقتصادي، والرفاه الاجتماعي، لا سيما على المستوى المحلي، حيث أن السلطات المحلية بحاجة لأن تكون قادرة على الاستجابة بكفاءة وفعالية لحاجيات مواطنيها، لما لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من كفاءة عالية في تيسير إيصال الخدمات العامة على نحو يتسم بالملائمة والمسؤولية، من خلال تمكين المواطنين من الحصول على الخدمات المتاحة على شبكة الأنترنت والمعلومات العامة، وتوفير قنوات اتصال وتواصل ما بين المواطنين والسلطات المعنية، مما يعزز حرية التعبير عن الرأي، والمساءلة، والشفافية، ولذلك تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عاملاً أساسياً بالغ الأهمية لتحقيق التنمية المحلية.

أدت العولمة إلى تسارع تدفق المعلومات إلى الحد الذي أصبح فيه الجميع يعرف الكثير عن كل شيء وعن أي شيء، فلم يعد أي أحد بمعزل عما حوله، إلا إذا أراد هو ذلك، لقد أصبح العالم على نحو متزايد يشبه نظاماً بيئياً للبيانات والاتصالات، فأصبحت المعلومات المتاحة أكبر بكثير من قدرة المجتمعات على استيعابها، وخاصة إذا ما تعلق الأمر بالمجتمعات النامية فإنها ما زالت بعيدة عن عالم معالجة المعلومات وتحويلها إلى عمليات ذات قيمة مضافة، وهو ما يستدعي الغوص في أعماق تكنولوجيا معالجة المعلومات من حيث كونها استجابة للعولمة، و بوصفها استراتيجية لتنمية المجتمع، ومصادر الأدوات جديدة للإدارة المحلية والتطور الاقتصادي.

إن تشابك المصالح الاقتصادية وحدة المنافسة والتطلع للانضمام إلى منظمة التجارة العالمية ظهر الحاجة إلى مدن ومحليات تمتلك المقومات الأساسية لاستقطاب رؤوس الأموال الداخلية والخارجية، وأهم تلك المقومات تمكين السكان

المحليين من المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بهم لأن يكونوا أكثر قدرة على تحمل تبعاتها، ومن ثم العمل على تفعيل وتنشيط وتحريات الموارد نحو التنمية المحلية بوعي ومشاركة اجتماعية محلية.

والتوظيف الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية، قد يخفف من شدة المركزية السياسية والإدارية، ويعطي فرصة للمشاركة في صنع وتنفيذ السياسات العامة المحلية للمواطنين المعنيين بما، ويعطيهم مساحة لإبداء الرأي فيما يخص السياسات العامة على المستوى المحلي، مما يساهم في تضييق الفجوة بين صانع القرار والسكان المحليين المتأثرين بالقرار، ويعزز المشاركة المجتمعية.

ومن هذا المنطلق أراد الباحث دراسة موضوع دور توظيف امكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية، من خلال دراسة بحثية أكاديمية، ليستطلع واقع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من ناحيتين أساسيتين هما:

1- من الناحية العلمية:

- محاولة إيجاد آليات علمية ومناسبة تساعد المؤسسات والإدارات العمومية على الرفع من كفاءة الادارة المحلية.

- تحفيز الباحثين بالاهتمام أكثر موضوع توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى مفاصل المؤسسات والإدارات العمومية، خاصة على المستوى المحلي.

2. من الناحية العملية:

إن أهمية الدراسة الحالية تنبع من مساهمتها العملية، حيث يتوقع أن إلمام أصحاب القرار إن على المستوى المركزي أو المحلي بأهمية توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من كفاءة الادارة المحلية، يمكن أن يؤدي إلى تبني فكرة مشروع الحكومة الالكترونية والعمل على تجسيده، مما يساهم في تفعيل أداء المؤسسات والإدارات العمومية من جهة، والتكفل التام بمتطلبات السكان المحليين واحتياجاتهم من جهة ثانية.

مشكلة الدراسة:

إن الحاجة إلى تطوير التنظيمات الإدارية المحلية القادرة على إحداث تنمية محلية ترقى لمستوى تطلعات المواطنين، أصبح أمرا أكثر من ضروري، لا سيما في ظل تزايد وسرعة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، واستنادا على المفهوم القائم على تصور أن السكان المحليين هم أعرف الناس بمصالحهم ومشاكلهم المحلية، فيكون بذلك نهج اللامركزية من أهم مقومات تطوير الإدارة المحلية، هذا من الناحية الفلسفية والتوجه العام، أما من الناحية التطبيقية فإن ذلك يستلزم ألية فاعلة لدراسة الرأي العام المحلي والتعرف على المشاكل الاجتماعية في المجتمع المحلي، فصناع القرار تلزمهم المعلومات الدقيقة المصنفة التي تخبرهم عن الرأي العام المحلي (المشاكل والاحتياجات والإمكانات والأهداف المحلية في الحاضر والمستقبل)،ولعل التقنيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال أفضل ألية لتحسين أداء الإدارة المحلية.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

1- التعرف على كيفية تطوير المنظمات الحكومية.
2- أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية.
3- بيان الإدارة المحلية الإلكترونية كأحد مظاهر الحكومة الإلكترونية.
4- توضيح واستراتيجيات الاتصال في الإدارة المحلية.

مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

- **مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:**

تعد تكنولوجيا المعلومات واحدة من أبرز المعايير التي تستخدم في المؤسسة لتحقيق الكفاءة والفاعلية إذ ازدادت أهميتها تدريجيا نتيجة عدة أسباب لعل من أبرزها التطور الهائل الذي مر به علم الحاسوب. (الشمايلة، 2015، الصفحات 28-29)

ولقد تعددت التعريفات التي تخص تكنولوجيا المعلومات، من بين تلك التعريفات التي تنص على أن: "تكنولوجيا المعلومات في البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية ". (الطائي، 2013، الصفحات 58-59)

أما روجر كارتر فيعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كتابه المعنون (The Information Technology) بانها: "الأنظمة والأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين، تحليل، وتوصيل المعلومات في كل أشكالها، وتطبيقاتها لكل جوانب حياتنا.(الطاهر، 2013، صفحة 30)

وتكنولوجيا المعلومات واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان، وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التغييرات والتطورات المحيطة بهم، وتعايشوا معها، بل واستثمارها في تحسين الأداء وتقديم أفضل المنتجات والخدمات. (قنديلجي و الجنابي، 2015، صفحة 32)

ويمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم، أو استقبالها من أي مكان في العالم (الشريف، 2014، صفحة 34).

انطلاقا من هذه التعاريف السابقة يمكن القول بان تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها: الآلات أو الأجهزة أو الوسائل التي تساعد على جمع، تخزين، تحليل، معالجة، وتوصيل المعلومات في كل أشكالها سواء مكتوبة أو مسموعة أو مرئية إلى كل من هو في حاجة إليها. وبعبارة أخرى تشير تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط ومختلف المعدات التي تستخدم في الاتصال.

- **مفهوم الادارة المحلية الإلكترونية:**

إن مفهوم الإدارة الالكترونية المحلية من المفاهيم التي اختلف فيها الباحثون وذلك بسبب حداثتها وتعدد أبعادها ومضامينها ، وبالتالي يمكن تعريف الإدارة الالكترونية المحلية على أنها "استعمال الإدارة المحلية بمختلف وحداتها لتقنيات الإعلام والاتصال وخصوصا الانترنيت بغية تحسين وتسريع تدفق المعلومات والخدمات إلى المواطنين والشركاء التجاريين والمستخدمين ومختلف الهيئات الحكومية ذات الصلة مع الإدارة المحلية، ويكون هذا بشكل يساعدها على بناء علاقات أفضل بسبب ما توفره التقنية من تناسق وسهولة، بالإضافة إلى السرعة مما يؤدي إلى زيادة كفاءة وفعالية أعمال الإدارة المحلية. (ناصف وقداوي، 2017، صفحة 94)

كما يمكن تعريف الإدارة المحلية الالكترونية بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (خاصة تطبيقات الانترنيت) المبنية على شبكة المواقع الالكترونية لدعم وتعزيز حصول المواطنين على الخدمات التي تقدمها الإدارة

المحلية، إضافة إلى تقديم الخدمة لقطاع الأعمال والدوائر الحكومية المختلفة بشفافية وكفاءة عالية وبما يحقق العدالة والمساواة. (قادة، 2017، صفحة 65)

المحور الأول: تطوير المنظمات الحكومية

يتطلب نجاح تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الواقع العملي إجراء العديد من التغييرات التنظيمية داخل المنظمات الحكومية، حيث أن نظم وأساليب الإدارة التقليدية لا تتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، وتتعدد مجالات التغيير المطلوبة حيث يتطلب الأمر تغيير الهياكل التنظيمية بالتحول إلى الهياكل الشبكية ذات الاتصالات الواسعة، ويقل التوجه نحو التخصص وتقسيم العمل، وفي المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية، وتقل سيطرة القيادات الإدارية الأعلى، وتقل المستويات الرقابية، ويزيد تمكين العاملين والاعتماد على فرق العمل المدارة ذاتية.

كما أن هناك أهمية كبيرة لوجود مراكز للمعلومات بالمنظمات الحكومية لتوفير قواعد البيانات الداعمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية، وتشمل معلومات عن العملاء الحاليين والمرتقبين واحتياجاتهم ورغباتهم وحجم الطلب المتوقع على الخدمات الإلكترونية.

ويتطلب التحول إلى الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة نظم وإجراءات العمل بما يتناسب مع النظم الإلكترونية، وذلك بتحليل الأعمال الحالية وتحديد الأعمال المقترح تحويلها إلى النظم الإلكترونية وتبسيط إجراء أعمال وتطوير النماذج المستخدمة، ولا تقتصر الإعادة عند هذا الحد حيث يتطلب الأمر إعادة تصميم الوظائف وتطوير الواجبات والمسؤوليات التي يقوم بها العاملون بما يتناسب مع العمل الإلكتروني.

وتؤثر الثقافة التنظيمية للعاملين بدرجة كبيرة في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، فكلما كانت ثقافة المنظمة إيجابية في موقفها من التكنولوجيا الرقمية ازداد رضا الأفراد عن أدوارهم في المنظمة قبل قدوم هذه التكنولوجيا وأثناءها وبعد تطويرها وتطبيقها لتحسين الإنتاجية وجودة المنتجات والخدمات المقدمة، وبالتالي تقل مقاومة العاملين للتغيير التي تعد من أهم المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية.

وتظهر أهمية دراسة الثقافة التنظيمية عند التخطيط للتحول إلى الحكومة الإلكترونية نظرا لأن نقل التكنولوجيا وتطبيق نظم عمل جديدة ينطوي أو يعكس ثقافات مختلفة، لذا يلزم الأمر تحليل الثقافة التنظيمية السائدة في منظماتنا الحكومية وتحديد التغييرات المطلوب إحداثها في قيم ومعتقدات العاملين وعاداتهم وتقاليدهم وسلوكياتهم في العمل والتي تمثل فجوة ثقافية يجب التغلب عليها لنشر ثقافة العمل الإلكتروني.

كما يجب أن تركز استراتيجية الحكومة الإلكترونية على إعداد وتهيئة المواطن على فهم واستيعاب مزايا التعامل الإلكتروني من حيث تقليل الوقت والجهاد والتكلفة، حيث تواجه بعض الدول النامية صعوبات في محاولة نقل تحارب وتطبيقات الدول المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال دون اتخاذ الإجراءات اللازمة لتكييف وهيئة مجتمعاتها لهذه النقلة الحضارية، مما يعرض شعوبا إلى صدمة ثقافية لعدم قدرتها على مسايرة هذه التغييرات التكنولوجية والتجاوب معها، وذلك من خلال اتباع الخطوات التالية:

1- تغيير الصورة الذهنية الراسخة لدى المواطنين عن الخدمات الحكومية، والتأكيد على حرص المنظمات الحكومية على راحة المواطن ورفاهيته وذلك من خلال الحملات الإعلامية المكثفة لإعادة الثقة في الحكومات.
2- الإعلام عن مواقع الخدمات الحكومية الإلكترونية في وسائل الإعلام المختلفة من إذاعة وتلفاز وجرائد ومجلات، وشرح كيفية الوصول إليها والمزايا التي تحققها.
3- التوسع في تدريب المواطنين على استخدام شبكة الأنترنت في المعاملات الإلكترونية مع إتاحة الفرصة لمشاركة القطاع الخاص في نشر الوعي التكنولوجي.
4- التوسع في إنشاء مراكز وأكشاك تكنولوجية لتقديم الخدمات الحكومية على كافة المستويات المركزية والمحلية.

المحور الثاني: أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية:

ينظر إلى الإدارة العامة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويلبي مطالب الإنسان الإدارية، ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته.

واستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة ليس شكلا عصري للحياة نسعى لتقمصه بقدر ما هو حاجة ماسة مجتمعاتنا، ودافعة لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والانطلاق إلى الآفاق العالمية الرحبة بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة، ولقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرات جوهرية في النظم الإدارية من أهمها:

- تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والفنية والمادية المتاحة للمنظمة والعمل على تنميتها كما وكيفا.

- خلق قنوات اتصال جديدة من خلال شبكات الحاسبات والاتصالات سواء على مستوى المنظمة او خارجها مما مكن من زيادة سرعة تدفق ومعالجة المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كالاجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد.

- مساعدة المديرين على التخلص من أعباء المهام الروتينية مما أتاح لهم إمكانية استخدام فائض في أوقاتهم للعمل في مجال التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات ولقد انعكس ذلك بشكل واضح في رفع كفاءة الإدارة العليا.

- ساهمت في زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف السريع مع بيئة العمل الإداري، من خلال توفير وسائل اقتصادية فاعلة لتخزين واسترجاع ومعالجة البيانات، وتقديمها الى متخذ القرار في الوقت المناسب.

ويمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة الإدارة المحلية لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

1- تردي مستوى خدمات كثير من الإدارات المحلية وتعقيدها إلى درجة تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين.
2- حاجة الإدارة المحلية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الوضوح في دوائر العمل الحكومي، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بوصفها نمطا جديد، فيها من الحياد والموضوعية والانضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن، وتعديل الصورة القديمة الإدارة الحكومية في عقله.
3- تحقيق الشفافية الحكومية، من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية، وإتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الأنترنت، كما يتم إتاحة المعلومات عن المشتريات الحكومية على شبكة الأنترنت للمساواة بين الموردين.
4- تقليص النفقات، حيث إن استخدام الأساليب التكنولوجية يؤدي إلى تقليل عدد القائمين على حفظ ونسخ ونقل وتوزيع الأعمال الورقية الخاصة بالتعاملات، ويقلل الجهاد والموارد المخصصة لكل خطوة من خطوات الإجراءات الحكومية، مما يؤدي إلى تقليص جزء كبير من تكلفة التعاملات الحكومية التقليدية.
5- زيادة جودة الخدمات الحكومية، وذلك لأن تقديم الخدمات الحكومية عبر شبكة الأنترنت يتيح للمواطنين المزايا التالية:

- الحصول على الخدمات الحكومية في أي وقت على مدار أربع وعشرين ساعة يوميا وفي أي مكان وبأقل جهد.
- السرعة الفائقة للتعاملات الحكومية التي تتم إلكترونية إذا ما قورنت بالتعامل الورقي بالأساليب التقليدية.
- إن تقديم الخدمات الحكومية إلكترونية يقضى على تأثير الفروق الفردية في أداء العاملين والتي قد تؤثر سلبا على جودة الخدمات الحكومية.

6- إدارة علاقات أكفأ مع المواطنين، فالمواطن بالنسبة للحكومة الإلكترونية هو بمثابة العميل (الزبون) الذي تدرس احتياجاته وتلي طلباته، وقد سهلت استرجاعها معلومات هائلة وبسرعة فائقة.

7- تحقيق الكفاءة في الأداء الحكومي من خلال خفض تكاليف الأعمال الحكومية بالتحول من الأسلوب الورقي إلى الأساليب الإلكترونية في أداء الأعمال، كما يتحقق مفهوم الفاعلية من خلال تحقيق الأهداف السياسية والاجتماعية والاقتصادية المحددة والمرسومة للحكومة، وبذلك يتحقق رضا المواطنين.

8- التكامل بين المنظمات الحكومية من خلال الاتصالات الفائقة التي تربط المنظمات الحكومية بعضها البعض بحيث يتعامل المواطن معها ككيان واحد، مما يقلل الوقت والجهد ويقضي على التضارب في الاختصاصات بين الجهات الحكومية عند التعامل مع المواطنين.

9- الحد من ظاهرة الفساد الإداري من خلال نشر كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالأداء الحكومي على شبكة الأنترنت وإتاحتها للمواطنين، وإعطائهم حق المساءلة عن القرارات التي يتخذها المسؤولون، وبذلك تتحقق الرقابة الشعبية على الممارسات التي تمس الصالح العام.

المحور الثالث: الإدارة المحلية الإلكترونية كأحد مظاهر الحكومة الإلكترونية:

يتيح تطبيق الحكومة الإلكترونية في وحدات الإدارة المحلية فرصة التعرف على احتياجات المواطن المحلي التي تتباين تبعا للظروف البيئية والثقافية الخاصة بكل مجتمع محلي على حدا، لذا فإن الأمر يتطلب تمتع المحليات بقدر من المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات بالإضافة إلى توفر الثقة والأمان والسرية في الخدمات الإلكترونية لجذب المواطن المحلي للتعامل الإلكتروني.

ويمكن تعريف الإدارة المحلية الإلكترونية بأنها: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة تطبيقات الأنترنت المبنية على شبكة المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز حصول المواطنين على الخدمات التي تقدمها الحكومة المحلية، إضافة إلى تقديم الخدمة لقطاع الأعمال والدوائر الحكومية المختلفة بشفافية وكفاءة عالية وبما يحقق العدالة والمساواة.

ونظرا لتعدد الجهات التي تقدم الخدمات الحكومية الإلكترونية للمواطن المحلي والتي تختلف فيما بينها من حيث الشكل القانوني والتنظيمي (الحكومة المركزية، الحكومة المحلية، القطاع الخاص، المجتمع المدني، الهيئات الاجتماعية، المنظمات المانحة لمعونات التنمية)، لذا فإن الحكومة الإلكترونية المحلية تعني تحقيق شراكة حقيقية مع المجتمع من خلال التنسيق والتكامل بين هذه الأطراف لتحقيق التلاحم بين فئات المجتمع المحلي المختلفة بما يحقق أهداف التنمية ويعود على المواطن بالرفاهية، كما أن الكم الهائل من المعلومات الذي تتيحه الحكومة الإلكترونية عن

فرص الاستثمار في المحليات ينعش الاقتصاد المحلي ويحقق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بكل منطقة بما يشبع الاحتياجات المتباينة للمواطنين المحليين.

ويتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات، والاتصال في الإدارة المحلية الإلكترونية الاستخدامات التالية:

- البريد الالكتروني وشبكات الأعمال التي تربط دوائر الحكومة المحلية المتعددة.

- نشر اجتماعات المجالس المحلية على شبكة الانترنت.

- تقادم معلومات جغرافية عن الوحدة المحلية وأهم مواردها والأماكن السياحية.

- عرض فرص الاستثمار المتاحة داخل الوحدة المحلية على شبكة الانترنت وخاصة الصناعات الصغيرة.

- المشاركة في حل المشكلات التي تواجه المجتمع المحلي مثل عرض فرص العمل المتاحة داخل المنطقة المحلية لعلاج مشكلة البطالة.

- طرح مجالات التنمية التي يمكن أن يشارك فيها القطاع الخاص والمجتمع المدني.

- تنمية الوعي السياسي لدى المواطن المحلي لتوفير الدعم والمساندة الشعبية.

- مشاركة المواطن المحلي في تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية وفقا لأولوياته واحتياجاته الفعلية.

ويواجه تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية العديد من التحديات السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تفرضها بيئة الإدارة المحلية والتي تتباين تبعا للمستوى الاجتماعي والثقافي والعادات والتقاليد السائدة في كل منطقة ويمكن إيجاز أهم هذه التحديات على النحو الآتي:

-غالبا ما يرتبط التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية بالقرار السياسي المركزي حيث إن وحدات الإدارة المحلية لا تملك حرية اتخاذ قرار تحويل أعمالها إلى الأسلوب الإلكتروني لأن دورها تنفيذي فقط، أما الاستراتيجيات فتوضع من خلال السلطة المركزية.

- نقص الموارد المالية للمحليات وتدني مستوى الأداء الحكومي وتركز جهود التنمية في المدن الرئيسية باعتبارها واجهة الدولة دون النزول إلى مستوى المراكز والقرى التابعة للمحليات.

- يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية المشاركة بين كافة فئات المجتمع المحلي لتحقيق التكامل بين الأطراف المشاركة في تقديم الخدمة الإلكترونية إلا أن نقص الوعي السياسي في المحليات يقف عائقا أمام هذه المشاركة.

- تعاني المحليات من مشاكل اقتصادية مثل البطالة ونقص الاستثمارات وانخفاض مستوى المعيشة ونقص الإمكانيات مما يجعل تركيز جهود التنمية على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين، ولا يدخل التطور التكنولوجي ضمن أولويات المواطن ، مما يترتب عليه عزوف المواطن عن الاندماج في مجتمع المعلومات.

- تعاني وحدات الإدارة المحلية من القصور في تدفق البيانات والمعلومات الواردة إليها من الوحدات المركزية مما يعوق نجاح الحكومة الإلكترونية على مستوى المحليات.

ويعتبر المتخصصون في هذا الموضوع أن المركزية الشديدة التي تعاني منها الإدارة المحلية من أهم التحديات التي تواجه تنفيذ الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي، مما يتطلب تحقيق اللامركزية على المستويين الأفقي والرأسي، وذلك على النحو التالي:

- المستوى الأفقي: وذلك من خلال تمكين المجالس المحلية من وضع الخطط والبرامج ونظم الإدارة والسياسات التي تتناسب مع ظروفها البيئية الخاصة، واللامركزية بهذا المعنى لا تتطلب تعديلات تشريعية وتنظيمية إنما تتطلب مشاركة الوحدات المحلية في اتخاذ القرار.

- المستوى الرأسي: وذلك من خلال نقل السلطات والوظائف والمسؤوليات والموارد من الإدارة المركزية إلى الإدارة المحلية، مما يتطلب إجراء تعديلات قانونية وتشريعية وهيكلية.

المحور الرابع: الاتصال واستراتيجياته في الإدارة المحلية:

أن استراتيجية الاتصال هي: خطة عمل واضحة يتم فيها تحديد المسؤوليات والأولويات والميزانية والأطر والإجراءات لخلق وتوزيع المعلومات فيما يخص علاقات المنظمة مع الخارج.

ومن أهم أهداف الاتصال ما يأتي:

1- إيصال صورة ايجابية عن الدائرة إلى البيئة الخارجية بما يحقق زيادة الوعي بأعمال وواجبات الإدارة والتحديات التي تواجها.
2- التميز في تقديم الخدمات للجمهور. تسخير وسائل الاتصال في تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها الإدارة.

3- الحصول على التغذية الراجعة، وتحقيق بيئة معرفية اتصالية أكثر شمولاً ودقة على الصعيدين الداخلي والخارجي.

4- الحصول على الخدمات والاستشارات من الجهات المعنية بما يخدم أهداف الإدارة.

5- توفير معلومات وبيانات وإحصائيات تمكن صانع القرار من اتخاذ القرار الرشيد بما يخدم أغراض التنمية الشاملة والمستدامة.

ومن أهم أهداف إستراتيجية الاتصالات الداخلية ما يأتي:

1- نشر وتعزيز رؤية ورسالة وأهداف الإدارة وقيمها بين موظفي الإدارة، وزيادة وعي الموظفين بأهميتها.

2- إيجاد آليات الاتصال الداخلي بين جميع المديريات والأقسام والموظفين والإدارة العليا. تعميم وسائل الاتصال الداخلي على كافة موظفي الإدارة بما فيها شبكة الأنترنت والبريد الإلكتروني.

3- إيجاد بيئة داخلية ملائمة للتعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين وبيان مهام وأعمال الإدارات الأخرى، وحث الموظفين على تقديم ملاحظاتهم وتبادل خبراتهم.

4- تقديم خدمة لكافة مديريات وأقسام الإدارة والموظفين على أكمل وجه.

5- المساهمة في تعزيز الشفافية داخل الإدارة ونقل المعلومات المناسبة لمتخذي القرارات في الوقت المناسب.

- **إستراتيجية الاتصالات الخارجية**

نقاط القوة	نقاط الضعف
▪ التحديث المستمر للاتصالات ومواكبة التطورات ▪ وجود موظفين مدربين على الاتصال مع الجهات الأخرى ▪ سهولة الوصول للجهات المستهدفة ▪ وجود موقع الكتروني للإدارة المحلية ▪ تفويض الصلاحيات ▪ تنوع وسائل الاتصالات ▪ وجود خدمات الكترونية في الإدارة ▪ وجود مكتبات الكترونية داخلية	▪ ضعف وجود سياسة اتصال واضحة ▪ عدم استغلال وسائل الاتصال الحديثة الموجودة في الإدارة بالشكل الأمثل ▪ عدم استغلال الفرص التدريبية المتاحة بالشكل الأمثل ▪ عدم تقديم الردود بالوقت الملائم في معظم الأحيان. ▪ عدم وجود ربط الكتروني ما بين المديرية والمؤسسات ذات العلاقة ▪ لا يوجد موظفين يتقنون بعض اللغات الأجنبية (بالعدد الكافي) ▪ عدم وجود توظيف كاف لعملية الاتصال ▪ عدم تفعيل مكاتب خدمة الجمهور ▪ عدم الرضا الكافي بالمستلزمات ▪ جهل اغلب الجهات الخارجية بإستراتيجية الاتصال

	▪ عدم استغلال وسائل الاتصال الرسمية كالصحف ▪ عدم وجود التنسيق والتعاون ما بين المديريات المختلفة بالشكل المطلوب.
الفرص	التهديدات
▪ استغلال التدريب بشكل أفضل ▪ تطوير وسائل الاتصالات الموجودة حاليا ▪ الاستمرار في عقد الدورات مثل الـ ICDL ▪ تفعيل وتطوير خدمات الحكومة الالكترونية ▪ استقطاب خبرات وكفاءات في مجال الاتصالات ▪ استمرار الدعم من قبل الإدارة العليا ▪ وضوح الرسائل المرسلة ▪ تطوير وتفعيل الـ web site ▪ المبادرات الحكومية مثل جائزة الملك عبد الله الثاني ▪ إدخال الاتصالات كمعيار من معايير جائزة أفضل إدارة ▪ نشر وتحفيز كل موظف يبدع في وسيلة اتصال ▪ الاستغلال الأمثل لوسائل الاتصال كالصحف	▪ الأعطال الكثيرة لأجهزة ووسائل الاتصال ▪ عدم وجود المرونة المالية الكافية ▪ عدم الوعي بسياسة الاتصال وأهميتها داخلياً ▪ عدم تعامل بعض الجهات الخارجية مع وسائل الاتصالات بجدية واحترام وعدم وعي الجهات الخارجية بأهمية الاتصالات.

- **استراتيجية الاتصالات الداخلية:**

نقاط القوة	نقاط الضعف
▪ دعم الإدارة للاتصال ضمن إمكانياتها المتاحة ▪ العمل الجاد لتحديث وسائل الاتصال لمواكبة التطورات مثل دورات تدريبية – تعاميم ▪ تعاون المديريات لحل المعوقات ▪ الإصغاء من قبل المديرين للمرؤوسين لزيادة الثقة والاحترام ▪ تزويد المديريات بخطوط اتصال داخلية تمهيداً لربطهم مع المركز Out look ▪ وجود أدوات اتصال	▪ لا يوجد سياسة اتصال واضحة ▪ قلة الوعي بسياسة الاتصال وأهميته ▪ عدم تفعيل التراسل الالكتروني بالشكل المطلوب ▪ عدم وضوح قنوات الاتصال الداخلي ▪ نقص الكفاءات المدربة المتعلقة بالاتصالات ▪ قلة الدورات في مجال الاتصالات ▪ سعة المقاسم لا تتناسب مع حجم المديريات ▪ لا يوجد وحدة متخصصة للاتصالات لتتولى مسؤولية الاتصالات ▪ عدم وضوح الرسائل ▪ عدم وجود منهجية متابعة وتقييم فعالية الاتصال ▪ عدم وجود موظف مختص بصيانة الحاسوب على مستوى الإقليم ▪ عدم تفعيل أدوات الاتصال المتاحة
الفرص	التهديدات

▪ توفر التدريب لخلق وعي بسياسات الاتصال ▪ توفر وسائل الاتصال الحديثة ▪ استقطاب خبرات وكفاءات في مجال الاتصالات ▪ إدخال وسائل اتصال متطورة للدائرة و تفعيل وتحديث الوسائل المتاحة حاليا خاصة البريد الالكتروني ▪ إضافة الاتصالات كمعيار لجائزة أفضل مديرية متميزة ▪ زيادة المشاركة في الاجتماعات وورش العمل ▪ تفعيل نظام صناديق الاقتراحات. ▪ تزويد مديريات التسجيل بأجهزة اتصالات حديثة مثل الهاتف النقال	▪ تعطل أجهزة الاتصالات وشبكة الربط الالكتروني ▪ عدم تفعيل برنامج البريد الالكتروني على كافة مستويات المديرية ▪ عدم توفر أجهزة الاتصال على كافة المستويات ▪ عدم توفر المخصصات المالية لتطوير الاتصال ▪ استغلال وسائل الاتصالات بطريقة غير صحيحة لأغراض شخصية ▪ عدم التزام الموظفين بوسائل الاتصال ▪ عدم السرعة في إصلاح الأعطال

نتائج الدراسة:

1- إن فكر وفلسفة الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها المختلفة حقق العديد من المزايا للمنظمات الحكومية والمتعاملين معها سواء كانوا مواطنين أو منظمات أعمال أو منظمات مجتمع ما ، وذلك للتداخل بين الحكومة الإلكترونية والمداخل الإدارية الحديثة، حيث تتكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع نظريات إدارية حديثة كالجودة الشاملة وإعادة هندسة الإدارة، وكيف يمكن أن تتحول الحكومة الإلكترونية إلى حكومة موجهة بالمواطن، بالإضافة إلى القياس المستمر للأداء الحكومي الذي توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الشفافية في العمل واليسر في المساءلة.

2- الحكومة الإلكترونية إذا ما استندت في بنائها إلى أسس صحيحة، وهيئت لها جميع الظروف المناسبة، فإنه يمكن الاستفادة القصوى من المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال تقديم خدمات إلكترونية مصممة لإشباع رغبات واحتياجات المواطنين، وتتوافر فيها معايير الجودة، مع مراعاة الأبعاد السياسية للحكومة الإلكترونية، وذلك بالتحول إلى الحوكمة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية.

3- يمكن توظيف قدرات وامكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الإدارة المحلية، هذه الأخيرة التي تتميز بطبيعة مختلفة من حيث النظم الإدارية والسياسية والموارد المالية، مما يتطلب اتباع استراتيجيات

خاصة تتناسب مع المستوى المحلي، كما يلزم أن تشمل محاور هذا التوظيف لقدرات وامكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تغيير العمليات الداخلية للحكومة الإلكترونية والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي تضيف أشكال جديدة من الممارسات الإدارية.

المراجع:

1- محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، مصر: الدار المصرية اللبنانية، ط2، 2008. 13

2- محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات، نظرة جديدة، مصر: الدار المصرية اللبنانية، ط1، 2013.

3- نجم عبود نجم، الادارة والمعرفة الالكترونية، الاستراتيجية، الوظائف، المجالات، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.

4- أسمهان ماجد الطاهر ومها مهدي الخفافى، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار وائل للنشر، ط1، 2011.

5- ايمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009.

6- أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، مصر: المكتبة العصرية، 2004.

7- علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، ط 20101.

8- لينا ابراهيم يوسف حسان، التوثيق الإلكتروني ومسؤولية الجهات المختصة به، دراسة مقارنة، ط1، عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، 2009.

9- احمد أشرف السعيد، تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني، ط1. الاسكندرية: مكتبة الاسكندرية للتزويد، 2013.

10- حسن جعفر الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، عمان: دار البداية للنشر، 2013.

11- عامر ابراهيم قنديلجي، وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط7، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2015.

12- عبد العزيز الشريف، الاعلام الالكتروني. الطبعة 1. الأردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2014.

13- دليلة قادة، الانترنيت وتغيير عمل الادارة المحلية مع عرض نموذج الادارة الالكترونية المحلية لولاية بومرداس، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 6 العدد2، 2017.

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
العدد سبعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"THE IMPACT OF THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY ON THE PERFORMANCE OF THE LOCAL ADMINISTRATION"

Researcher:

ENGINEER YOUSEF MOHAMMAD IBRAHIM ARAFAT

Abstract:

The aim of the research is to shed light on the impact of the use of information technology in local administration, by clarifying its role in increasing the effectiveness of dialogue and transparency with citizens, and what is reflected in many positives on local administration and society if applied, as the research showed that communication technology is the channel of communication between citizens and bodies. Through it, citizens can view government services easily and easily on the Internet. The research also showed the challenges and difficulties that limit the application of information and communication technology in the Jordanian local administration.