

أثر استخدام التكنولوجيا على العمل البلدي في لبنان

منير عيسى مكي

طالب دكتوراه في جامعة الجنان طرابلس لبنان

munirmakki@yahoo.com

ملخص البحث

تشهد التكنولوجيا في هذا العصر تطورا علميا هائلا، يشمل جوانب عديدة وفي مجالات متعددة: الكمبيوتر، البرامج، شبكة الانترنت، تكنولوجيا التعليم، شبكات التواصل الاجتماعي، التي تمكنت وبسرعة كبيرة من إيصال المعلومات، إلى المؤسسات والشركات والبلديات حيث لا يخفى أهمية العمل البلدي الذي يتم التعريف عنه بالإدارة المحلية والذي يهدف الى تقديم خدمه للمواطنين في المجالات كافة (التربوية، الاجتماعية، الثقافية، الأشغال، البيئة، الصحة) والذي يحتاج إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لربط التكنولوجيا بالعمل البلدي وهذا لا يتحقق الا من خلال مجموعة تتوفر فيهم كفاءات متعددة تؤهلهم للإدارة، تراعي التخطيط والابتكار للوصول الى أفضل خدمة للمواطنين باستخدام هذه التكنولوجيا.

كما تناول البحث أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية، التي أعدتها وزارة التنمية الإدارية في لبنان، والتي تربط معلومات الوزارات والمؤسسات الرسمية والبلدية ببعضها، كما تم إبراز العوائق التي تحول دون تطبيقها، وضرورة تعديل القانون المتعلق بالبلديات والذي لم يتم تعديله منذ سنة 1977.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا، البلدية، نظم المعلومات الإدارية، الحكومة الإلكترونية.

Abstract

In this era, technology is going through a tremendous scientific development on several aspects and in multiple fields: computer, software, the Internet, educational technology, and social media networks, which have all managed to deliver information very quickly through the internet to institutions, companies and municipalities. It is quite explicit how significance municipal work- also known as local administration- is, as it aims to provide service to citizens in all fields (educational, societal, cultural, environmental, health and construction), which all rely on information and communication technology to link them with the function of municipal work . This is only achievable through a group of people who have multiple skills that qualify them for management roles, and who take into account planning and innovation to provide citizens with the best service by using this technology.

The research also explores the important task of the e-government, set out by the Ministry of Administrative Development in Lebanon with the role of linking information from ministries governmental institutions and municipalities together.

This research also highlights the obstacles that prevent its implementation and the importance of amending the law on municipalities, which has been the same since 1977.

Keywords: technology, municipality, management information systems, e-government.

المحور الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة

تتطور التكنولوجيا بشكل يومي ومستمر، وتؤدي دورا فعالا من خلال البرامج الإلكترونية المختلفة والتي تساهم بالحصول على دقة المعلومات الموثقة، والتخفيف من الوقت والجهد كما تقوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإيصال المعلومات لأكبر شريحة من المواطنين وبسرعة قياسية. تقوم البلدية بدور أساسي في التنمية المحلية على الصعد كافة، تربوية، اجتماعية، ثقافية والسبب الأساسي لوجودها هو خدمة مصالح الناس، لذلك تحتاج البلدية أن تتكامل مع الوزارات المعنية، التربوية، البيئة، الثقافة، الصحة، لذلك لا بد من الاستفادة من البرامج الإلكترونية على أنواعها كي تساهم في التكامل والتطور في العمل البلدي، إذ يمكن القول: إن استخدام التكنولوجيا يعزز ثقة الناس والمجتمع المدني مع البلدية وهذا يساعدها في تنفيذ استحققاتها، لذلك إن إقرار الحكومة الإلكترونية وتعديل قانون البلديات واحدة من الضرورات المهمة في العمل البلدي.

الإشكالية

أعدت وزارة التنمية الإدارية في لبنان دراسة حول أهمية استخدام التكنولوجيا في العمل الإداري، بعنوان: الحكومة الإلكترونية في لبنان، والتي تربط بين الوزارات والمؤسسات الإدارية المختلفة بما فيها البلديات، وهذا ما يسمى بالتعاون البيئي، لكن الملاحظ أنها لم تطبق مع أنه صدر مرسوم جمهوري بتطبيق الحكومة الإلكترونية.

ومن خلال هذه الإشكالية يتفرع مجموعة من الاسئلة:

- 1- كيف تستفيد البلديات من التكنولوجيا؟
- 2- لماذا لم يتم تطبيق التكنولوجيا في لبنان في الإدارات المختلفة؟
- 3- ما هي العوائق التي تعترض العملية الإدارية؟
- 4- لماذا لم يتم تعديل القانون المتعلق بالبلديات ولم يتم تطبيق الحكومة الإلكترونية؟

أهداف الدراسة

- التعرف إلى التكنولوجيا.
- التعرف إلى العمل البلدي.
- التعرف إلى دور التكنولوجيا في العمل البلدي والذي يشهد تطورا سريعا.
- إبراز إيجابيات تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- إبراز العوائق التي تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية.

منهجية البحث

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها كما تقوم على الاطلاع على الكتب، الدوريات، المقالات، الأبحاث، الدراسات، المراجع العربية والأجنبية كما تقوم على البحث الاستنتاجي، ولا يعني سرد الأحداث، انما ربط المعلومات بعضها ببعض، بغية الوصول الى نموذج نظري وشامل للعمل البلدي.

المحور الثاني: التكنولوجيا، البلدية، والمفاهيم المتعلقة بهما

تعريف التكنولوجيا

التكنولوجيا من المفاهيم المعاصرة التي تشغل الكثير من العالم، ودخلت في الكثير من الصناعات والثورة التعليمية. "هناك العديد من الضغوط لإجراء تغييرات في معظم الصناعات مع ارتفاع مستوى المنافسة وتقدم التكنولوجيا" (Aljohani, Motab Raja, 2016:319) وهناك العديد من العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى تغيير سريع ومستمر مثل: "التطور التكنولوجي والمنافسة الشديدة والعولمة والاقتصاد الرقمي والمعرفي"

(Najm,najm, Alhmeidiyeen, Mohammad, 2015:185)

انطلاقاً مما تقدم فمما لا شك فيه إن استخدام التكنولوجيا في مجالات مختلفة، يحتم وجود تعاريف عديدة يغطي كل منها المجال الذي يتعلق به:

عرفها "الصيرفي": "تعد كلمة (technology) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل؛ فقد يستخدمها البعض كمرادف للتقنية ويرى فريق آخر اختلاف بينهما، إذ يرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين (techno) وتعني التشغيل الصناعي، والثاني (logos) وتعني العلم أو المنهج" (ضيف الله، 2016: 79).

وعرفها "العاني وجواد": "بأنها عملية تحويل المواد الأولية إلى سلع جاهزة من خلال الطرق، الأساليب، الأدوات، والمعدات وكل ما له علاقة بهذا التحويل" (ضيف الله، 2016: 73).

كما عرفت "الشريفة": "بأنها تشير الى امكانية التطبيق العملي للوسائل العلمية المتطورة والحديثة على اعتبار أن هذه الوسائل العملية غالباً ما تتعلق بالتطورات الجديدة في العمليات أو الإنتاج بالإضافة الى التقدم العلمي المؤثر في مختلف الانشطة التي يمكن استخدامها فيها" (عاصم، وإبراهيم، 2013: 232).



وعرفها "الرسول": بأنها "عبارة عن مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان لاستغلال موارد البيئة وتطوير ما فيها من موارد وطاقت لخدمته في أداء عمل أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع" (الميلود، 2016-2017: 28).

وتعدّ التكنولوجيا من المفاهيم المعاصرة التي تشغل الكثير من العالم، ودخلت في الكثير من الصناعات والثورة التعليميّة، وتعني في اللغة اليونانية مهارة التعلّم؛ حيث تنشق من كلمتين تكنو ويقصد بها المهارة، وكلمة لوغو وتعني علماً أو دراسة. وتعرف التكنولوجيا أيضاً بأنها ليست مجرد امتلاك أدوات وأجهزة؛ بل هي أفكار وُجدت لحلّ المشكلات.

تعتبر التكنولوجيا علماً مستقلاً تطبيقياً له أصوله ونظرياته، ويسعى لتقديم المعرفة للنّاس، وتعتبر التكنولوجيا عملية دائمة التطور والتّعديل والتّحسين.

ويمكن أن نعرّفها بتفصيل أكثر فنقول بأنّها استخدام الأدوات والأجهزة الإلكترونيّة المتطوّرة لأغراض تعليميّة أو ترفيهيّة، ويستعين بها الإنسان لتوفير الوقت والجهد لإكمال عمله وتلبية حاجاته.

أهمية التكنولوجيا

"أصبحت التكنولوجيا ضرورة اجتماعية ومطلباً استراتيجياً تطلبه مقتضيات العصر تتسابق دول العالم على اكتسابها، وذلك لمساهمتها الكبيرة في تحقيق نجاحات عالية المستوى لدى الدول المتقدمة" (عامر، 2013-2014: 2)

"تحظى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأهمية بالغة في ضمان فعالية الدور (ICT) الذي تؤديه الحكومات وإتاحة الخدمات للمواطنين والتطور الاقتصادي. ويعد ذلك صحيحاً بوجه خاص على المستوى المحلي، حيث أن السلطات البلدية والمحلية بحاجة إلى أن تكون قادرة على الاستجابة بكفاءة وفعالية لاحتياجات مواطنيها. فلذا إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تيسر إيصال الخدمات العامة على نحو يتسم بالملاءمة والمسؤولية عن طريق تمكين الحصول، على سبيل المثال، على الخدمات المعاملاتية المتاحة على شبكة الإنترنت، والمعلومات العامة، وقنوات التواصل مع السلطات المعنية – مما يعزز حرية التعبير عن الرأي، والمساءلة، والشفافية ومسؤولية الجميع. ومن خلال هذه الوسيلة وغيرها من الوسائل المتعددة، تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عاملاً أساسياً بالغ الأهمية لتحقيق التنمية الإقليمية، بسبب تسريع وتيرة التقدم في مجال التخفيف من الفقر، بينما تعمل في ذات الوقت على تعزيز النمو الضمني"، (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، 2012: 3).



"نتيجة التطور الحاصل في التكنولوجيا و في مجالاتها المتعددة اصبح ممكناً مشاهدة و سماع ما يحدث في ابعد مكان في هذا العالم، فلم يعد الاتصال مقتصرأ على الرسائل البريدية أو المكالمات الهاتفية، فهناك البريد الالكتروني والدردشة الالكترونية، وغيرها من الوسائل وكذلك التراسل الفوري للمعطيات أو التحدث مع الآخرين عبر اللقاءات المرئية وذلك بفضل تكنولوجيا الاتصال وشبكات الحاسوب حتى أصبح العالم أشبه بقرية صغيرة ومن المستجدات إمكانية استخدام شبكة الانترنت لإجراء الاتصالات الهاتفية بتكلفة قليلة من خلال وسائل عديدة و لا شك ان استخدام التكنولوجيا ساهم في التخفيف من الكلفة المالية في بعض المجالات ،استخدام الورق ، التوظيف في بعض المجالات " (السالمي، 2000: 25)

سلبيات التكنولوجيا:

أثرت التكنولوجيا بشكل سلبي على بعض الأشخاص فهي سببت حالة تسمى "إدمان التكنولوجيا"، بحيث يصاحب الكثيرون الإنترنت أو الألعاب وغيرها لفترات طويلة، بالإضافة إلى استخدام الإنترنت بشكل سلبي للشخص نفسه وللمحيطين به، وأدى هذا الأمر إلى الكثير من المشاكل الاجتماعية.

كما ان استخدامها بطريقة خاطئة من خلال البرمجيات، ينتج عنها كشف الأمور الخاصة ومنها الدخول الى الحسابات البنكية، السرقات، والتلاعب في المعلومات لدى المؤسسات الأمنية.

إذ "لا بد من العمل على حفظ الخصوصية وعدم خرقها، وهذا ما يعبر عنه بالأمن السيبراني، وهو عبارة عن مجموع الوسائل التقنية والتنظيمية والإدارية التي يتم استخدامها لمنع الاستخدام غير المصرح به، وسوء الاستغلال واستعادة المعلومات الالكترونية ونظم الاتصالات والمعلومات التي تحتويها، وذلك بهدف ضمان توافر واستمرارية عمل نظم المعلومات وتعزيز حماية وسرية وخصوصية البيانات الشخصية، واتخاذ جميع التدابير اللازمة لحماية المواطنين والمستهلكين، من المخاطر في الفضاء السيبراني.

إذا فالأمن السيبراني هو سلاح استراتيجي بيد الحكومات والافراد لا سيما أن الحرب السيبرانية أصبحت جزءاً لا يتجزأ من التكتيكات الحديثة للحروب والهجمات بين الدول ."

الهيئة المنظمة للاتصالات في الجمهورية اللبنانية . (2020/11/19) <http://www.tra.gov.lb/Cybersecurity-AR>

تعريف عن البلدية:

لا يخفى أهمية الدور الذي تقوم به البلدية من خلال وجودها كسلطة محلية حيث تستطيع تلبية حاجات المواطنين وهذا هو الهدف الأساسي من وجودها وإن من الصفات الأساسية للعاملين امتلاك عقل تعبيرى ليستطيع تحقيق اهداف البلدية، يقول روبنسون "التغيير ظاهرة طبيعية والذي لا يتغير سوف يصاب بالجمود، ابتداءً من الدول وأنظمة الحكم إلى المؤسسات وحتى الدوائر الاجتماعية الصغيرة، البيت، الأسرة، القرية". (Omar Al-Jaradat, and others, 2013: 169)

يقول "Gilbert Churchill" : "إن من أهم القضايا لرضا العملاء هي الخدمات التي تقدمها البلدية في الجوانب الاجتماعية الثقافية كافة"

(Alizadeh, Alireza, Kianfar Fereydoon, 2016: 796)

"البلدية هي إدارة محلية، تقوم، ضمن نطاقها، بممارسة الصلاحيات التي يخولها إياها القانون، تتمتع البلدية بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري في نطاق هذا القانون" (الجمهورية اللبنانية وزارة الداخلية المديرية العامة:3).

ومنها:

"المجلس البلدي هو الإطار المؤسسي الذي ينظم هذه التطلعات نحو التنمية والتطوير المحلي"

(معهد باسل فليحان المالي والاقتصادي، 2016: 6).

فالعمل البلدي يهدف إلى تقديم الخدمات لتلبية حاجات الناس، "خاصة إن المواطنين ينتظرون من البلدية زيادة في الخدمات وتخفيضاً في الضرائب".

(Živković, Nedeljko, and others, 2019: 19)

"فامتلاك البلدية لمعلومات دقيقة ومنظمة، يساعد في تشخيص المشاكل التي تعاني منها المناطق الواقعة في نطاق البلدي، ويساعدها في التخطيط لحل هذه المشاكل ولتجنبها في المستقبل. كما أن تخزين هذه المعلومات، يؤمن استمرارية العمل البلدي ويضع البلديات على طريق المؤسسة الديمقراطية" (البتلوني، محمود، 2010: 63).

وفي هذا المجال يقول "رودريغيز" وآخرون: "إن تقديم خدمات عامة عالية الجودة وفعالة من حيث التكلفة، ليس بالمهمة السهلة، ذلك يتضمن إنشاء منظمات مع الأساليب الصحيحة، وإنشاء طرق واضحة لكيفية ذلك تقديم الخدمات وتهيئة الأشخاص المناسبين للاستجابة لاحتياجات المواطنين، وذلك يتطلب أيضاً مزيجاً من تطوير السياسة الجيدة والتنفيذ الناجح والسلع لفهم احتياجات وتوقعات المواطنين، والموارد المناسبة، التكنولوجية، ثقافة تنظيمية متجاوبة، موظفون مدربون تدريباً جيداً".

(Safiek, Mokhlis, and other, 2011: 123)



يقول جون ماكسويل تحت عنوان قانون الارتباط "القادة يمسون القلوب قبل ان يطلبوا المساعدة" (ماكسويل، جون 2012: 113).

ويرى كشمولة: في موضوع العلاقة المتبادلة بين القائد ومرؤوسيه: "بأنها مجموعة من المهارات والخبرات التي يتميز بها القائد والتي تجعله قادرا على توجيههم وتطوير أدائهم ومساعدتهم على التخلص من العقبات التي تصادفهم في علاقتهم وأعمالهم من أجل تحقيق الأهداف المشتركة." (كريدي، 2010: 26)

كما عليه أن يستفيد من المجتمع المحلي بكل مكوناته لوجود طاقات فاعلة اجتماعية، ثقافية وعلمية ومن الخطأ عدم الاستفادة منه لما يؤثر ذلك على الخدمات في البلدة؛ إن اقتناع الرئيس بأهمية الديمقراطية يؤسس إلى مراحل مهمة مستقبلية.

يقول زحلان: "وينبع الحافز القوي في المجتمعات الديمقراطية إلى تطوير البلديات من الاقتناع بان انخراط المجتمعات المحلية في حل مشاكلها يولد قيمة مضافة والمساهمات في الرفاه المحلي التي تقدمها البلديات التمثيلية هو من التأثير بحيث إنه عندما يمارس مرة يصبح من الصعب على أي مجتمع ان يقاوم فوائد الديمقراطية واللامركزية". (زحلان، 2011: 29-30)

هذا بشكل عام أما في لبنان فإن العمل البلدي يعتمد على رئيس البلدية الذي يخطط ويضع موازنة العام ليتم مناقشتها مع الأعضاء، وبناء على ذلك على رئيس البلدية أن يتحلى بمواصفات قيادية عديدة، وهذه ضرورة لنجاح البلدية وأهمها؛ الشخصية التي تجعل الأعضاء فاعلين ومنسجمين معه، وإلا ضاعت الجلسات والجهود.

العقبات التي تواجه البلدية:

تواجه البلديات في لبنان عقبات عديدة منها ما هو متعلق بالتعديل في الجانب القانوني ومنها ما هو متعلق برفع ثقافة المواطنين، "أكد العديد من المؤلفين والعلماء على التغيير الثقافي، لما له من دور مهم في تغيير الاتجاهات وآليات العمل الجديدة، وهذا يحدث عند تغيير الإدارة أو عند دخول آليات عمل جوهرية فلا بد من تطبيقها" (jalagat ,revenio 2016 :1234)

ومن هذه العقبات، العقبات المتعلقة بالسلطة والتي يتوجب عليها القيام بواجباتها:

- 1- ما يزال العمل بقانون لم يتم تعديله منذ سنة 1977، فمع كل هذا التطور العلمي الهائل الذي نشهده، ما زالت الشروط التي يجب توفرها في رئيس البلدية أو الأعضاء هي معرفة القراءة والكتابة، تنص المادة 27 من قانون البلديات "لا يكون أهلا لعضوية المجالس البلدية الذين لا يعرفون القراءة والكتابة" (الجمهورية اللبنانية وزارة الداخلية، المديرية العامة، 1977: 8).
- 2- مشكلة الموارد المالية، الجبائية وعدم استحداث قوانين في هذا الشأن تلزم المواطن بالدفع طالما تقوم البلدية بدورها.



- 3- التوظيف على حساب الكفاءة، وهذا يعود للفساد والمحسوبيات المتداخلة في الإدارة. " مع تعاضم واتساع الدور الذي أصبح يقع على عاتق الدولة الحديثة في مجال عملية التنمية الشاملة، بكافة إبعادها ، والذي أصبح يفترض اعتماد الدولة على مورد بشري قادر على انجاز هذه المهام الإنمائية الواسعة، ونتيجة لهذا التوسع الهائل في مهام الدولة في الوقت الحاضر، والتوسع المتوقع مستقبلا ، و ما ترافق معه من تضاعف في أعداد الموظفين في الأجهزة الحكومية، حرصت الحكومات على الاهتمام بالمورد البشري، وذلك انطلاقا من أن المورد البشري يمثل العنصر الرئيس المحرك للمنظمات، وأحد المحددات الرئيسة لفاعلية التنظيم ونجاحه في تحقيق أهدافه. (العيسى،2019: 2)
- 4- عدم التنسيق بين الوزارات والسلطة المحلية مما يستتبع هدرا في الوقت والمال.
- 5- عدم وجود قاعدة بيانات الكترونية مما يؤدي الى قصور في تظهير الحلول المناسبة.
- 6- "عدم الإلمام الكافي بالأعمال الإدارية والأهداف التي تم تخطيطها مسبقا من قبل المنظمة أو الشركة" (العتيبي،2019: 10).
- 7- عدم وجود اهتمام بالجانب البشري الذي هو عماد العمل الإداري والا ستضعف الإنتاجية وينعكس ذلك على المواطنين "تعزيز ثقة الموظف بنفسه، فتزداد رغبته في تطوير قدراته"

(Pakurár, Miklós, and others,2019:4).

"فيتشجع على الإبداع وتزداد خدمته للعملاء"

(Al Azzam, Abdel Fattah Mahmoud,2015:45) .

العقبات المتعلقة بعدم وجود ثقافة حول أهمية العمل البلدي

- 1- الانتخاب وفق المحسوبيات العائلية والحزبية، نتيجة عدم فهم الضرر الذي يلحق المواطنين من جراء ذلك.
- 2- الروتين الإداري والتمسك بالقديم وهذا ناشئ من العقلية المتحكمة في شؤون البلد.
- 3- التدخلات الخارجية من النافذين تؤدي الى تهميش دور الأعضاء.
- 4- عدم مشاركة الفعاليات في اتخاذ القرارات نتيجة خسارة البعض منها في الانتخابات والتي تقضي تعديل القوانين بما يفسح في المجال ليأخذ المجتمع المدني دوره. "غالبية المجالس البلدية، وفي ظل النظام الأكثر تفوق بفارق بسيط يتراوح بين 1% و10% من الأصوات مما يجعل الأطراف الخاسرة انتخابيا تشعر بقوتها في البلدة على الرغم من خسارتها فترفض التعاون" (محي الدين،2012: 84).
- 5- كذلك يجب ان يكون الأشخاص من ذوي الكفاءة والاختصاص لوجود موارد مالية متعددة من جهات مانحة مختلفة محلية أو دولية تحتاج الى إدارة رشيدة" ويمكن إيجاز أهم شروط تحقق الكفاءة في استخدام المساعدات بوجود سياسات اقتصادية رشيدة، وبرامج اصلاح مالي ونقدي فعالة، وكذلك إصلاح في الإدارات العامة وتشجيع القطاع الخاص والبرامج الاجتماعية الهادفة إلى تخفيض الفقر ومعالجة التفاوت الصارخ في توزيع الدخل بين المواطنين" (رزق،2012: 291).

المحور الثالث: تأثير التكنولوجيا على العمل البلدي

تعتبر العلاقة التي تربط التكنولوجيا بالعمل البلدي علاقة طردية، فالبلديات تعمل على تطوير العمل من خلال البرامج الإلكترونية التي تحتاجها في مجالات عديدة، داخل ادارتها والتحسين في نوعية الخدمات وزيادة الإنتاجية وتقليص النفقات والعمل على رضا المواطنين، فكلما زادت التقنيات والبرمجيات وأساليب التواصل المختلفة كانت النتائج المتحققة أفضل وأشمل.

حيث تؤدي التكنولوجيا دورا مهما في بناء العلاقة بين البلدية والمواطن، من خلال سهولة إيصال المعلومات والتعرف على الحاجات (استخدام شبكة التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، الفيس بوك، الواتس اب) فبقدر ما يتم زيادة الربط بين التكنولوجيا والبلدية بقدر ما تتحقق زيادة في النتائج خاصة من خلال تقنيات التواصل وسرعته والذي سوف ينعكس على رضا الناس.

في الجانب الإعلامي

تعزيز التواصل مع المواطنين من خلال إنشاء الصفحات الكترونية والتي تعنى بشؤون البلدة وتؤدي دورا في تسليط الضوء على منجزات البلدية:

- 1-بريد إلكتروني لتلقي رسائل المواطنين.
- 2-إنشاء فايس بوك لنشر الأنشطة وتلقي تعليقات أبناء البلدة خاصة الساكنين خارج البلدة والمغتربين.
- 3-إنشاء تطبيق على الهواتف الذكية بغية وصول المعلومات بشكل سريع.
- 4-تركيب لوحات إلكترونية لمتابعة اخبار البلدة.
- 5-التبليغ عبر الرسائل القصيرة في المناسبات الطارئة والمختلفة SMS.

في الجانب الإداري

- 1- تلقي معاملات المواطنين عبر الرسائل الإلكترونية.
- 2- الاستفادة من السكائر "SCANNER" لأرشفة الوثائق والمستندات والمعلومات كافة.
- 3- الاستفادة من البرامج التشغيلية.
- 4- تشكيل قاعدة بيانات من خلال الممكنة يتم الاستفادة منها بشكل دوري.
- 5- الاستفادة من برامج الكترونية تشمل الجانب العقاري، الخرائط، الإفادات العقارية، الرخص، الصور، الجوية.

في الجانب المالي

- 1- الاستفادة من البرامج المالية لإعداد الموازنة السنوية واجراء قطع حساب نهاية العام
- 2- الحركة المالية المختلفة، المتوجبات كضريبة الأملاك المبنية- الفواتير - المصاريف.

الحكومة الإلكترونية

يعتمد برنامج الحكومة الإلكترونية بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تؤمن مجموعة من الخدمات:

1- "سرعة إيصال المعلومة للمواطن عبر وسائل إلكترونية حديثة ومتعددة عبر الصفحات الإلكترونية أو عبر الهواتف الذكية

2- التواصل مع أكبر شريحة ممكنة في الداخل والخارج ومستويات مختلفة وأصحاب أعمال متنوعة

3- تخفيف الوقت والجهد وسرعة الوصول إلى المعلومة وتخفيف الهدر وبكفاءة أقل على المدى البعيد

4- إنجاز المعلومات دون الحضور والاطلاع على سير المعاملة دون تعطيل العمل

5- تحسّن أداء الموظفين لأن المعلومات والنتائج الإلكترونية فهي تخضع للبرامج ولا تخضع للميل الشخصي

6- تقريب المواطن من الإدارات وزارات أو بلديات الخ.

7- إحداث شبك واحد يمكّن المواطن قضاء كل ما يريد من خلال هذا الباب وفي أية مؤسسة رسمية، وزارة، بلدية الخ

8- الاستفادة من قاعدة البيانات في الوزارات والمؤسسات الرسمية وهذا يقلل من الكلفة المالية ويتم الاستفادة منها من قبل الإداريين وحتى المواطنين

9- تبادل المعلومات بين الإدارات والمعبر عنه بالتبادل البيئي

10- الاستفادة من الجانب المعنوي من خلال التصنيف العالمي بان هذه الدولة تستخدم الحكومة الإلكترونية

11- الاستفادة منها في الاقتصاد من خلال تبسيط المعاملات الأكثر اتصالاً بالجمهور

ورجال الأعمال والمستثمرين من خلال خطة العمل التي حددها مجلس الوزراء في قراره

رقم 106 تاريخ 9/9/2004 والذي تمّ تأكيده بتعميم رئيس مجلس الوزراء رقم 10/2010

تاريخ 11/3/2010 وتلحظ خطة عمل وزارة الدولة لشؤون التنمية الإدارية.

12- إعطاء الأولوية في درس وتبسيط معاملات الإدارات التي لها اتصالاً واسعاً مع

الجمهور لا سيما: وزارة الاقتصاد والتجارة، وزارة الشؤون الاجتماعية، وزارة الزراعة،

وزارة السياحة، وزارة الصناعة، وزارة الصحة العامة، وزارة البيئة. (موفق، 2015)

13- الوظائف الأساسية للحكومة الإلكترونية: اثبات الهوية الكترونياً المستند الإلكتروني

التوقيع الإلكتروني الدفع الإلكتروني الحماية الكاملة"

مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية، (ص18 www.omsar.gov.lb)

العوائق التي تحول دون استخدام التكنولوجيا في البلديات في لبنان

تتعد الأسباب التي تحول دون استخدام التكنولوجيا في العمل البلدي، منها ما له علاقة بالتخطيط، ومنها ما له علاقة بالكاادر البشري، ومنها ما له علاقة بالقرار السياسي، ومنها ما له علاقة بالأمور المادية.

أ- في الجانب الإداري

- 1- عدم ربط الوزارات مع بعضها البعض، مع أنه يوجد مكننة لدى بعض الوزارات المالية مثلاً.
- 2- عدم وجود قوانين تعترف باستخدام التوقيع في الحكومة الإلكترونية.
- 3- عدم جاهزية الإدارات للتواصل الإلكتروني مع المواطنين عبر البريد الإلكتروني او عبر البرامج الهاتفية واتس اب وغيرها من الوسائل، هذا لو سلمنا ان بعض العناوين غير جاهزة كإثبات الهوية إلكترونياً وكالاعتراف بالمستند الإلكتروني.
- 4- عدم وجود ثقافة إلكترونية لدى الإدارات المتعددة، مما يؤدي إلى بقاء الإدارة التقليدية تصوير ورقي مثلاً.

ب- في الجانب المادي والبشري

- 1- عدم وجود موظفين يُتقنون العمل الإلكتروني
- 2- عدم وجود تدريب لإدخال منظومة ادارية جديدة
- 3- مشكلة ترتيب أوضاع الموظفين الحاليين الذي لا يتقنون العمل على الكمبيوتر
- 4- عدم تجهيز البرامج والأجهزة المطلوبة

ج- في الجانب السياسي

- 1- الفساد الإداري الذي لا يسمح باستخدام الحكومة الإلكترونية، لأنها تقفل مزاريب الفساد وتُقلل من الهدر الذي يستفيد منه المسؤولون. "أتمت العمل والإسراع بتنفيذ الحكومة الإلكترونية، لما له من دور كبير في الحد من الهدر والفساد" (رزق، 2020: 98).
- 2- التوظيف السياسي الاستنسابي، والذي لا يراعي الكفاءة والبلدية الإلكترونية تحتاج الى مختصين في عالم التكنولوجيا.
- 3- عدم وجود قرار من السلطات العليا لتغيير المنظومة الإدارية في لبنان والبلديات من ضمنها.
- 4- التخبُّط الإداري والسياسي وعدم تنفيذ ما يتم إقراره، قانون رقم 241 الذي أُقرّ في مجلس النواب، ووقعه رئيس الجمهورية ميشال سليمان في وقتها، ونشر في الجريدة الرسمية ولم يتم العمل به، والذي ينص على اعتماد رقم تعريف موحد لكل مواطن، أمام الإدارات والمؤسسات العامة والبلديات، نُشر في الجريدة الرسمية، بتاريخ 22 تشرين الأول سنة 2012، صفحة 43. <http://www.dawlati.gov.lb/>.2020/12/20

خلاصة:

مما لا شك فيه ان التكنولوجيا تؤدي دورا فاعلا في البلديات من خلال البرامج المختلفة التي تستخدم، والتي تساهم في تنظيم العمل، ومنها سرعة في إيصال المعلومات، وبالتالي سرعة في تقديم الخدمات، ولا بد من الالتفات الى سلبيات التكنولوجيا، خاصة المتعلقة بخصوصيات المستخدمين. تناولت الدراسة أهمية البلدية كسلطة محلية والعقبات التي تواجهها ومن أهمها القانون الذي ما زال منذ سنة 1977 دون تعديل، وهذا الامر ساهم في نشوء مشاكل وأدى الى ترهل في العمل البلدي. كما تناولت الدراسة الحكومة الإلكترونية التي اقرت في لبنان، لكن دون تنفيذ، وهذا الامر ساهم في تعزيز الروتين الإداري وبالتالي الهدر في الوقت والمال وزيادة في الفساد الإداري المستشري في البلد.

خلصت الدراسة الى ضرورة استخدام التكنولوجيا في البلديات وتطبيق الحكومة الإلكترونية وتثبيتها قانونيا حتى يتم الترشيح في الوقت والمال، إن هذا الأمر له أهمية قصوى في تحقيق الخدمات للمواطنين وهذا هو الهدف الأساسي التي أنشئت لأجلها البلديات.

الاستنتاجات: من خلال ما تقدم يمكن التوصل إلى ما يلي:

- وجود اهتمام لدى البلديات لاستخدام البرامج والاجهزة واستخدام نظم المعلومات الإدارية وقواعد البيانات التي تخدم العمل الإداري.
- وجود اهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تعتمد البلدية عليها في كثير من الأحيان.
- استخدام التكنولوجيا في البلديات يؤدي الى زيادة الكفاءة لدى العاملين وينعكس على الإنتاجية في العمل.
- تطبيق التكنولوجيا في البلديات يؤدي الى سهولة إيصال المواطن الى شكاواه وبالتالي سرعة معالجة الخلل الذي قد يحصل.
- وجود اهتمام لدى الشرائح المختلفة في استخدام التكنولوجيا وهذا يؤدي الى سهولة التعرف على أنشطة البلدية وعلى مخططاتها.
- تطبيق التكنولوجيا في العمل البلدي يؤدي الى رفع سمعة البلدة.

بناء لما توصلت اليه الدراسة وبناء للنتائج التي يمكن ان تساعد في تطوير العمل البلدي في لبنان
يمكن رفع التوصيات التالية:

- إقرار قانونية العمل بالحكومة الالكترونية.
- تجهيز البلديات بالبرامج والأجهزة والتقنيات لكي تتلاءم مع التطور الحاصل في هذا الشأن.
- الاهتمام بتدريب العاملين وإعداد البرامج لمختلف المستويات والأقسام الإدارية.
- الاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتأسيس شبكات اتصال فعالة لتعزيز التواصل بين المعنيين في البلدية والمواطنين.
- تحويل الإجراءات البلدية من الورقي إلى الإلكتروني وفق رؤية تحقق التطوير والتحسين المستمر في الخدمات البلدية.
- التأكيد على أهمية استخدام التكنولوجيا في الأعمال البلدية كافة.
- تفعيل الدور الرقابي للعمل البلدي والتعامل مع جميع الشكاوى بجدية لرفع مستوى متطلبات العمل بشكل علمي وموثق.
- تعميم الاستفادة من تلك الخدمات والتجارب المتقدمة على البلديات الأخرى.
- الاستفادة من التجارب المحلية والإقليمية في مجال استخدام الخدمات الإلكترونية في العمل البلدي، والاستفادة من الأفكار الجديدة والابتعاد عن التجارب الفاشلة لكيلا يصار الى إعادة الوقوع في الأخطاء من جديد.

المصادر والمراجع باللغة العربية

- 1- البتلوني، محمود، (2010)، **البلديات في لبنان: واقعها وتجاربها**، تنظيم جمعية مبادرات للإيماء بالتعاون مع مؤسسة فريديش إيبرت، السبت 27 شباط، بيت عنيا حريصا.
- 2- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ترجمة انجي نجيب، (2012)، **توظيف قدرات وإمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية المحلية**، دليل توجيهي عملي في خدمة صانعي القرار للسياسات المحلية عبر حوض البحر الأبيض المتوسط لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي مكتب التمثيلية بجنيف قصر الأمم.
- 3- الجمهورية اللبنانية وزارة الداخلية المديرية العامة، **قانون البلديات المرسوم اشتراعي رقم 118**، صادر 30 حزيران 1977.
- 4- رزق، عبد الله، (2012)، **الاقتصاد العالمي في زمن الأزمات المتناسلة**، دار المنهل اللبناني، الطبعة الأولى.
- 5- رزق، عبد الله، (2020)، **الاقتصاد السوري: كلفة باهظة وخيارات بناء؟**، منشورات زين الحقوقية بيروت لبنان، الطبعة الأولى.
- 6- زحلان، أنطوان، (2011)، **العلم والسيادة: الآفاق والتوقعات في البلدان العربية البلديات العلم والتكنولوجيا**، مجلة المستقبل العربي، السنة 34، العدد 393، تشرين الثاني.
- 7- السالمي، عبد الرزاق، (2000)، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال**، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان، الأردن.
- 8- عاصم، خلود وإبراهيم، محمد، (2013)، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية.
- 9- عامر، ادريسي، (2013-2014)، **استخدام التكنولوجيا الحديثة في التنظيم الإداري بين مقاومة التغيير وأساليب التسيير دراسة ميدانية بالإدارة العمومية الجزائرية مراكز التوجيه المدرسي و المهني نموذجاً**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، شعبة علم الاجتماع.
- 10- العتيبي، سهير بنت فايق بن ناصر، (2019)، **معوقات تنظيم العمل الإداري**، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية (MECSJ)، العدد العاشر (شباط).
- 11- العيسى، غزير سعد، (2019)، **نحو نموذج فاعل لنظام الخدمة المدنية**، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية (MECSJ)، العدد السابع عشر، (أيلول).
- 12- كريدي، باسم عباس، (2010) **الأنماط القيادية وأثرها في الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية في كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة القادسية**، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد 12 العدد 3، دورية فصلية علمية محكمة تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد.
- 13- ماكسويل، جون، (2012)، **ترجمة قسم الترجمة، 21 قانونا لا يقبل الجدل في القيادة**، مكتبة جرير، الطبعة الثالثة.
- 14- محي الدين، عبد الله، (2012) **الشراكة بين البلديات والمجتمع المدني**، دور المهندسين في تطوير العمل البلدي المؤتمر الاول، منشورات نقابة المهندسين، بيروت.
- 15- معهد باسل فليحان المالي والاقتصادي، (2016)، **دور البلدية في التنمية المحلية**، مشروع دعم قدرات البلديات اللبنانية في المواضيع الإدارية والمالية.



- 16- موفق، عبد القادر، 2015، البلدية الإلكترونية كآلية لتعزيز الشفافية الإدارية والمالية في البلديات الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 40 كانون الثاني.
- 17- الميلود، سحانين، (2016-2017)، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة -دراسة حالة الجزائر-جامعة الجليلي ليايس -سيدي بلعباس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص: إدارة أعمال.
- 18- نسيم، ضيف الله، (2016)، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، جامعة الحاج لخضر- باتنة 1-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه نظام ل م د في علوم التسيير.

المصادر والمراجع الأجنبية:

- 1-Al Azzam, Abdel Fattah Mahmoud,(2015),**The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan Article** · European Journal of Business and Management www.iiste.org ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.7, No.15, January.
- 2-Alizadeh, Alireza, Kianfar Fereydoon,(2016), **DEVELOPING A MODEL FOR CITIZENS' SATISFACTION WITH PUBLIC SECTOR SERVICES BASED ON ROUGH SETS THEORY: A CASE STUDY OF TEHRAN MUNICIPALITY**, Razvoj modela za zadovoljstvo građana uslugama javnog sektora utemeljenog na teoriji grubih setova: analiza slučaja gradske uprave Teheran, ISSN 1330-3651(Print), ISSN 1848-6339 (Online) UDC/UDK 65.015:338.465(551Tehran)
- 3-Aljohani, Motab Raja,(2016), **Change Management, international journal of scientific and technology research** volume 5, issue 05, may.
- 4-jalagat ,revenio,(2016), **The Impact of Change and Change Management in Achieving Corporate Goals and Objectives**, International Journal of Science and Research (IJSR).November's.
- 6-Najm,najm, Alhmeidiyeen, Mohammad,(2015),**Impact of Change Management Dimensions on Performance Criteria at Greater Amman Municipality (GAM** European Journal of Business and Management) www.iiste.org ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.7, No.12.

7-Pakurár, Miklós, Haddad, Hossam, Nagy, János, Popp, József 4,* and Oláh, Judit,(2019), **The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector, Sustainability, 11, 1113.**

8- Safiek, Mokhlis and others,(2011), **Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand** ,Journal of Public Administration and Governance ,ISSN 2161-7104, Vol. 1, No. 1- 122 www.macrothink.org/jpag.

9- Živković, Nedeljko, and others,(2019), **Determining the quality of municipal services using SERVQUAL mode** ,Advances in Economics, Business and Management Research, volume 108, 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019), Published by Atlantis Press. This is an open access article under the CC BY-NC license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

شبكات التواصل الاجتماعي:

الحكومة الإلكترونية في لبنان وزارة التنمية الإدارية 2020/12/20 <http://www.dawlati.gov.lb/>

مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية 2020/11/20 www.omsar.gov.lb

الهيئة المنظمة للاتصالات في الجمهورية اللبنانية اختصار <http://www.tra.gov.lb/Cybersecurity-AR>
.2020/11/19 Telecommunications Regulatory Authority