

الإدارة المحلية الرقمية، آلية لتفعيل المشاركة المجتمعية  
د.سويقات عبد الرزاق  
كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة غرداية-الجزائر

**ملخص:** تهدف الدراسة إلى معرفة كيفية مساهمة الإدارة المحلية الرقمية في تفعيل المشاركة المجتمعية، و باستخدام المنهج الوصفي و المنهج التحليلي، توصلت إلى أن عملية رقمنة الادارة المحلية مكنت من استغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما أدى إلى إيجاد آليات وطرق عمل جديدة لتكريس المشاركة المجتمعية، و ساعد ذلك في تكريس الشفافية في العمل الاداري، كما مكنت التقنية الرقمية في وجود قنوات اتصال مباشرة باتجاهين، من الحكومة إلى المواطن، و من المواطن إلى الحكومة من خلال الاستشارة الالكترونية و من ثم تمكينه من المشاركة الفعالة في اختيار البديل الأمثل لمعالجة القضايا في شتى المجالات و القطاعات.

**Digital local administration, a mechanism to activate community participation**

**Abstract:** The study aims to find out how digital local administration contributes to activating community participation, using the descriptive approach and the analytical approach. It concluded that the process of digitizing local administration enabled the exploitation of information and communication technology, which led to the creation of new mechanisms and methods of work to devote community participation, and this helped In establishing transparency in administrative work, digital technology has also enabled the existence of direct two-way communication channels, from the government to the citizen, and from the citizen to the government through electronic consultation, thus enabling him to participate effectively in choosing the best alternative to address issues in various fields and sectors. .

## المقدمة

ارتبط تقدم المجتمعات في الدول المتقدمة بانتهاج نظام اللامركزية الادارية، بمنح صلاحيات هامة للإدارة المحلية، و ذلك لتمكين المواطن من المشاركة أكثر في صناعة القرار على المستوى المحلي، و المساهمة في بلورة سياسة عامة تتوافق و الانشغالات الحقيقية للمواطنين من خلال ممثليه في المجالس المحلية المنتخبة.

و مع تنامي دور الإدارة المحلية في شتى المجالات بدا التمثيل الإنتخابي للمواطن لا يكفي وحده لتحقيق الفعالية . لذا فقد حاولت الدول المتقدمة منذ منتصف القرن الماضي الاعتماد على أساليب جديدة من أجل تفعيل تأثير المواطنين في عمل الإدارة المحلية و المحافظة على التوازن بين الهيئة التنفيذية من ناحية، و مجموع المواطنين من ناحية أخرى، و ذلك بآليات موازية و مستقلة عن المنتخبين في البلديات، من خلال إسهام للمواطن أو مؤسسات المجتمع المدني ذات النقل التمثيلي .

و مع التطور الكبير الذي عرفه ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في العالم، أصبح التركيز حاليا أكثر على التقنية الرقمية من طرف الحكومات، نتيجة للدور الذي يمكن أن تقوم به في مجال تحسين الخدمة العمومية، و محاولة الإستفادة منها لتمكين المواطن من المشاركة الفعالة بالإدارة المحلية.

و عليه نطرح التساؤل الرئيسي التالي : كيف تساهم الإدارة المحلية الرقمية في تفعيل المشاركة المجتمعية؟

نحاول الإجابة عن هذا التساؤل من خلال التعرض إلى العناصر التالية: مفهوم الإدارة المحلية الرقمية، المشاركة المجتمعية في عصر رقمنة الادارة المحلية، أدوات المشاركة المجتمعية في عصر رقمنة الإدارة المحلية، مستويات المشاركة المجتمعية الإلكترونية.

## أولاً: مفهوم الإدارة المحلية الرقمية

يمكن تعريف الإدارة المحلية الرقمية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات خاصة تطبيقات الإنترنت المبنية على شبكة المواقع الإلكترونية، لدعم و تعزيز حصول المواطنين على الخدمات التي تقدمها الحكومة المحلية، إضافة إلى تقديم الخدمة لقطاع الأعمال و الدوائر الحكومية المختلفة بشفاافية و كفاءة عالية و بما يحقق العدالة و المساواة. (إيمان عبد المحسن زكي، 2009، ص 98)

و نظرا لتعدد الجهات المعنية بتقديم الخدمات الحكومية الالكترونية للمواطن المحلي و التي تختلف فيما بينها من حيث الشكل القانوني و التنظيمي ( الحكومة المركزية، الحكومة المحلية، القطاع الخاص، المجتمع المدني، الهيئات الإجتماعية، المنظمات المانحة لمعونات التنمية)، لذا فإن الإدارة المحلية الرقمية تعني تحقيق شراكة حقيقية مع المجتمع، من خلال التنسيق و التكامل بين هذه الأطراف لتحقيق التلاحم بين فئات المجتمع المحلي المختلفة مما يحقق أهداف التنمية و يعود على المواطن بالرفاهية.

## الحاجة إلى منظومة رقمية في الإدارة المحلية :

من بين أهم مبررات الاحتياج لمنظومة رقمية للإدارة المحلية ما يلي (ياسر محمد زكي، 2007، ص68)

-ربط المواطن و المجتمع المحلي بالحكومة المركزية. فقد يحتاج المواطن لخدمات أو معاملات حكومية مركزية في مجالات الأحوال المدنية و المشاركة السياسية و بعض خدمات التجنيد و الشرطة و الصحة و التعليم و القوى العاملة، أما مع إدارته المحلية فكل مجالات الحياة اليومية بما فيها الخدمات المركزية المذكورة تقع ضمن حاجات المواطن الملحة و بدون إتاحتها له محليا

ستخلق فجوة واسعة بينه و بين حكومته و خاصة في المناطق ذات المستويات التعليمية و الثقافة المتدنية، مما يعكس دورا سياسيا هاما لهذا التحديث.

-الإدارة المحلية أقرب للمواطن و أعرف بمواصفات و قدرات المجتمع المحلي و أولوياته مما يمكنها من وضع مواصفات البرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الرقمية و تقدير نطاق هذا التطبيق و التدرج فيه.كما أنها الأقدر على تعميق مشاركة جمهور المواطنين في اتخاذ القرارات و متابعتها و الالتفاف حولها.

-لا تستطيع النظم المركزية أن تلم بمتغيرات الرأي العام في أقاليم الدولة بنفس كفاءة المحليات القائمة عليها سواء في القضايا العامة، أو تلك المرتبطة بالبيئة المحلية.لذا فليس واقعا أن تقوم الحكومة المركزية بنفسها بحصر و ترتيب أولويات الأقاليم المختلفة أو أن تتواصل و تتفاعل معها خارج قنوات الإدارة المحلية.

-و للحكومة المركزية حتى و لو قامت بتمويل برامج أئمة البلديات و وضع إطارها العام و مكونات و شكل البنية الأساسية للإدارة البلدية الرقمية، فلا تستطيع أن تقرر تفاصيل عملها في المجتمع المحلي حيث تتفاوت الاحتياجات و الظروف و المحددات من منطقة إلى أخرى.

و هناك بالفعل عدد من الشركات العالمية العملاقة التي أنتجت آليات تطوير و توسيع خدمات الشبكات الإلكترونية و برامجها المتشعبة في مجال الخدمات العامة في دول شتى حتى تمكن الإدارات البلدية من تقوية أوامر العمل البيئي المتوافق بين نظمها المختلفة بما يوفر حلول سريعة و عالية الجودة و منخفضة التكلفة لهذه الخدمات و بما يرشد و يعظم موارد البلديات لسد الفجوات الإدارية و استحداث خدمات أكثر و أفيد.

و يتيح استخدام تقنية الرقمنة في الإدارة المحلية الرقمية الاستخدامات التالية:

-البريد الإلكتروني و شبكات الأعمال التي تربط دوائر الحكومة المحلية المتعددة.

-نشر اجتماعات المجالس المحلية على شبكة الإنترنت. (إيمان عبد المحسن زكي، 2009، ص98)

-تساعد رقمنة الادارة المحلية على تحسين الخدمات الحكومية و تبسيط إجراءاتها مما ييسر و يسهل الأعمال و المعاملات التي تقدمها للمواطنين و يحقق التواصل بين الادارة المحلية و المواطنين، حيث يمكن توفير و إتاحة البيانات و المعلومات أمامهم و كذلك أمام المستثمرين بشفاافية. (محمد أحمد غنيم، 2009، ص43)

-تسهم أيضا في توفير البيانات و المعلومات المختلفة المتعلقة بالشأن المحلي و إتاحتها لجميع فئات المجتمع.

- تؤدي إلى فتح قناة اتصال جديدة بين المواطن و الادارة المحلية(حرشوش عادل الفرجي، 2010، ص34)

-تساعد في عرض إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية و خطواتها . (عائشة مصطفى حسن المنياوي، 2011، ص111)

-عرض فرص الإستثمار المتاحة داخل الوحدة المحلية على شبكة الإنترنت و خاصة الصناعات الصغيرة.

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

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

تنمية الوعي السياسي لدى المواطن المحلي لتوفير الدعم و المساندة الشعبية.

-مشاركة المواطن المحلي في تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية وفقا لأولوياته و احتياجاته الفعلية. (إيمان عبد المحسن زكي، 2009، ص 99)

### ثانيا: المشاركة المجتمعية في عصر رقمنة الادارة المحلية

دفع التطور الكبير الذي عرفه العالم في مجال التقنية الرقمية الدول و الحكومات إلى انتهاج المشاركة الإلكترونية كنمط جديد من الممارسة السياسية و الإدارية، يمكن المواطن من المساهمة الفعالة في صناعة القرار المحلي .

تكتسي المشاركة الالكترونية في الوقت الراهن أهمية بالغة لدى مختلف الحكومات في العالم و ذلك نظرا للدور الكبير التي تقوم به تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في دعم العملية الديمقراطية المنشودة من خلال زيادة المشاركة من قبل المواطنين. (أحمد عماد أبو شنب، 2012، ص54)

لذلك اعتبرتھا الأمم المتحدة مؤشر مباشر و مهم من مؤشرات الجاهزية للحكومة الإلكترونية و درجة تطورها في دول العالم .

#### 1-تعريف المشاركة الالكترونية :

تم تعريف المشاركة الإلكترونية على أنها امتداد للعملية التشاركية، و الديمقراطية المجتمعية، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و بالأخص الإنترنت، بهدف تمكين المواطن من المشاركة بشكل أكبر في العملية السياسية. (أحمد عماد أبو شنب، 2012، ص55).

صنفت العديد من الدراسات المشاركة الالكترونية إلى صنفين .المشاركة الالكترونية المدنية و المشاركة الالكترونية السياسية. ترتبط المشاركة المدنية بتقديم الخدمات العمومية. أما المشاركة

السياسية فإنها تتعلق بالحكومة، وكيفية انتخاب ممثلي الشعب، وتأثير السياسة العامة على الشعب.

كما ميز الباحثون بين نوعين من المشاركة السياسية، الإيجابية و السلبية. تقتصر المشاركة السياسية السلبية في عملية البحث على المعلومات فقط. أما المشاركة السياسية الإيجابية فتتمثل في عملية التأثير على العمل و القرار السياسي. و هي تتطلب تفاعلا و انخراطا أكبر من طرف المواطنين في العملية السياسية من خلال استخدام البريد الإلكتروني، و غرف النقاش و المساجلات الإلكترونية و غيرها من الأدوات التفاعلية(أحمد عماد أبو شنب، 2012، ص56).

## 2-عناصر عملية المشاركة الالكترونية :

تشمل المشاركة الالكترونية مجموعة من العناصر حيث تؤثر وتتأثر بالعملية بشكل مباشر وغير مباشر. و تعرفها بعض الدراسات على أنها المؤسسات والأفراد الذين لهم مصلحة والذين يتأثرون بالقرار تحت المداولة.

لقد أشار باحثون إلى أنه لنجاح عملية المشاركة الالكترونية يجب التعرف أولا على الأطراف ذات الصلة بموضوع القرار الذي يتم تداوله، من حيث كونهم داخليين أو خارجيين بالنسبة للحكومة، ومهاراتهم وقدراتهم وخصوصا التقنية، وحجم المجموعات ونوعية هذه المجموعات ( ديمغرافية المشاركين بالمبادرة).

وقد أشار باحثون آخرون إلى أهمية تعدد الأطراف المشاركة( سواء من الحكومة أو من الشعب أو من مؤسسات المجتمع المدني) وذلك لتوفير الدعم للعملية.

و حددت بعض الدراسات الفئات ذات العلاقة بعملية المشاركة الالكترونية كما يلي: المواطنون، الساسة( المفكرون والسياسيون )، المؤسسات الحكومية، والمؤسسات التطوعية، التقنيون العاملون

في قطاع التكنولوجيا . . Alex santamaria.Philco , Jose H. Canos Cerda,M.

Carmen Penades Gramage.2019.P 11)

تجدر الإشارة إلى أن المواطنين هم أكثر هذه الفئات تماسا مع الفئات الأخرى، مما أدى إلى استخدام المشاركة الشعبية الالكترونية كإسم دارج للعملية. لكن هذا لا يعني إهمال دور و فعالية

الفئات الأخرى، كما تستحوذ العلاقة بين السياسيين والمواطنين على كثير من اهتمام الأدبيات، نظرا لأهمية النقاشات التي تدور بينها في هذه العملية.

ترتكز عملية المشاركة الالكترونية و تقوم على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال خاصة الأدوات المرتبطة بالانترنت، من هنا تبرز أهمية الفئة المختصة بتقنية الرقمنة مثل مصممي الأنظمة ومطوريهها (Systems développeur) وكذلك العاملين على إدارتها. وقد أشار ويمر ( wimmer ) إلى فئتين رئيسيتين، هما الفئة المستفيدة من العملية والأدوات التقنية، والفئة الأخرى هي الفئة التي تديرها (systems administrations).

أخيرا فان التواصل بين الفئات المذكورة له قواعده وأساسياته، حيث يتم تحديد ما يفعله المواطنون على المواقع الالكترونية (online)، ونوعية وماهية المعلومات التي يجب جمعها وخصوصا المعلومات الشخصية الخاصة إن لزم ذلك. كما يتم تحديد كيفية استخدام هذه المعلومات وكيفية التصرف فيها، والمدة والمكان اللازمين للاحتفاظ بالمعلومات الخاصة بالمواطنين، و رصد التغذية الرجعية لعملية المشاركة الالكترونية. وأخيرا يجب تحديد الجهات التي تحتفظ بكل هذه القيود والمعلومات ومن لديه الصلاحية للوصول لها، وكيفية استخدامها وتحليلها، والنتائج التي سيتوصل لها صاحب القرار. أحمد عماد أبو شنب، 2012، ص39)

### ثالثا : أدوات المشاركة المجتمعية في عصر رقمنة الإدارة المحلية

تعتمد المشاركة الالكترونية المجتمعية على مجموعة من الأدوات، ترتبط بتكنولوجيا الاتصال خاصة الإنترنت، و يتم استخدام الأداة الالكترونية المناسبة، حسب طبيعة و مستوى المشاركة، كما يمكن دمج واستخدام أكثر من أداة حسب الحاجة، و سنحاول التعرض لأهمها :

#### 1-المواقع الالكترونية الحكومية:

قد يكون الموقع الالكتروني من أهم أدوات المشاركة الالكترونية، نعني بالموقع الالكتروني البوابة الالكترونية التي تشمل بوابات المشاركة والتحاور وغيرها من الأدوات الأخرى التي سنأتي عل ذكرها لاحقا، فقد تبين في عالم الويب 2 و 3 (web 2.0 or web 3.0) أن العملية لا تزال متركزة على الموقع الالكتروني، فإذا استثنينا الرسائل النصية والصوتية على الهاتف المحمول،



فان القناة الرئيسية للوصول إلى المواطن لا تزال هي الموقع الحكومي الالكتروني(محمد حسين الحسن، 2009، ص140)

## 2-خدمة الاتصال عن بعد

تتم هاته الخدمة من خلال برنامج يمكن الربط بين حاسوب و حاسوب آخر في منطقة أخرى و شبكة أخرى متاحة عبر الأنترنت، و يدخل ضمن صلاحيات هذا الربط بين الحاسوبين، إمكانية التعامل مع ملفات و برامج الحاسوب المضيف، و يمكن عبر تلك الخدمة تبادل الملفات الكتابية و الصوتية و ملفات الفيديو من جهاز لآخر و تحميلها عليه أو فتحها للعرض و الاطلاع أو المشاهدة فقط، دون كلفة مادية تذكر (كامل محمد المعيني، 2012، ص55).

## 3-المنتديات:

هي مواقع إلكترونية تتيح للمستخدمين التعبير عن آرائهم في قضايا و مواضيع مختلفة مطروحة للنقاش، و هي من الأدوات الشائعة الاستخدام في مجال المشاركة الالكترونية، ويتم إدارة المنتديات الخاصة بالنقاش من قبل الحكومة أو جهات مهتمة بالموضوع ومستقلة عن السلطة التنفيذية ( جهات دولية أو مؤسسات محلية غير ربحية تسعى وراء فهم المستوى الديمقراطي في الدولة) .

لقد أظهرت المنتديات قوة مهمة في جذب اهتمام المواطنين والمؤسسات من حيث (عادل عبد الصادق، 2009، ص107):

-استقطاب مواطنين ذوي اهتمامات مشتركة حيث ظهرت المنتديات الإسلامية والطبية وغيرها من المنتديات التي تجمع فئات معينة كشباب الجماعات وغيرهم.

-الوصول إلى محركات البحث بسرعة، حيث أن النصوص الواردة بالمنتديات أسرع للظهور على محركات البحث ( مثل جوجل وياهو) من النصوص المدفونة بالوثائق المحملة على المواقع الالكترونية.

-سرعة تناقل الأخبار عليها، وتأثير الفرد على محتوى المنتدى المعروض، وخصوصا إذا كانت إدارة المنتدى لا تحتمل زحم و حجم وتردد التعليقات.

-إتاحة المجال إلى الإعلان الجانبي على صفحات المنتديات والتفاعل الذي تتيحه مع الوسائل الإعلامية ( النصوص والصور والفيديو)

-شعبية المنتديات بين قطاع الشباب المتواجد بكثرة على الانترنت.

#### 4- استطلاعات الرأي:

هي من الأدوات المهمة التي تستخدم في مجالات المشاركة الالكترونية و تهدف إما إلى استطلاع لرأي زوار الموقع اتجاه موقف معين، أو محاولة بناء رأي اتجاه قضية ما. و أصبح هناك استمارات رأي إلكترونية إلى جانب استطلاعات رأي سريعة حول الأحداث الجارية، و تتميز الاستطلاعات بسهولة إدخال المستطلع رأيه و بدرجة الأمان التقنية، و كذلك تقادي عملية الأخطاء في عملية الإحصاء حيث يتم الإحصاء إلكترونياً(أحمد عماد أبو شنب، 2012، ص40)

لقد زادت أهمية استطلاعات الرأي لتدني تكلفتها ولتوافر أدوات الإحصاء الفوري لها، لقد أصبحت غالبية المحطات الفضائية الإعلامية لها زاوية استطلاعات الرأي وخصوصا في المجالات السياسية، كما أن أدوات التحليل تعطي صورة أفضل وعلى مدار تعليق الاستطلاع على الموقع. فالمواطن ليس بحاجة للانتظار لنهاية فترة الاستطلاع وإنما يمكنه أن يتعرف على نتائجه وعدد المقترعين عليه وقت ما يشاء من المساوئ لهذه الأداة إمكان التلاعب بنتائجها من قبل مرتادي الفضاء التكنولوجي من حيث عدم معرفة تقرد المقترعين، فيمكن لطفل عمره 10 سنوات الاقتراح والتأثير عليها، وفي حالة زيادة احتياطات الأمان على الموقع فإن شعبية هذه المواقع يمكن أن تتدنى وخصوصا إذا شعر المواطن بأنه مراقب أو يمكن معرفة هويته .

#### 5- التصويت الإلكتروني:

إتاحة الفرصة للمشاركين في موضوع معين للتصويت على خيارات معينة أو اتجاه محدد للنقاش، وهي من الأدوات المهمة في اتخاذ القرارات، وعليه تناسب هذه الأداة الاستشارات الالكترونية، كما أنها تشكل عصب عملية الانتخابات الالكترونية ولكن بشكل اكبر وتعقيد أكثر. كما نعلم فان عملية التصويت تأتي لتتجاوز مرحلة التوصل إلى اتفاق عام على أي مبدأ وقد شاع استخدامها في عمل المجموعات و اللجان و الجمعيات، و عليه فقد تم استخدامها بغرض التصويت في الانتخابات العامة، وهناك أدوات ونماذج للتصويت مصغرة ملحقة بأنظمة اتخاذ القرارات، وأنظمة تعاضد المجموعات ( décision support Systems group ) (collaboration, Systems).

كما يمكن استخدامها في الحالات التي تود الحكومة معرفة رأي المواطن بالنسبة لموضوع له خيارات محددة مسبقا، حيث يتم استخدام أدوات المشاركة الالكترونية لجمع الآراء ومن ثم استخدام التصويت الالكتروني لمعرفة الرأي الأفضل أو المفارقة بين الآراء وتحديد ترتيبها.(أحمد عماد أبو شنب، 2012، ص41)

## 6- البريد الالكتروني:

هي أداة ذات اتجاه واحد من المواطن إلى الحكومة أو العكس، ويتم استخدام هذه الوسيلة في الحالات التي تريد الحكومة توصيل المعلومات للمواطنين أو في حال وجه المواطن طلبا للحكومة أو استفسار حول قضية معينة. هذه الأداة من أهم الأدوات التي يتم استخدامها في التعميم لقوائم البريد.

تتميز هذه الأداة بالدقة حيث يمكن مخاطبة المواطن - مثلا- والتأكد من أنه قد تسلم الرسالة أو انه المقصود. في حين توفر الأدوات الأخرى المجال للتعميم بدون الاستناد إلى الهوية الشخصية. كما يتم استخدام البريد الالكتروني في حالات العلاقات الشخصية بين طرفين. ومن التطبيقات المهمة لهذه الأداة التفاعل بين النواب أو السياسيين والمواطنين(نوال مغزيلي، 2017، ص18)

## 7- القوائم البريدية:

هي عبارة عن شكل خاص من أشكال استخدام البريد الإلكتروني، هدفه إتاحة الفرصة لمستخدم البريد الإلكتروني، لكي يرسل رسائل بما لديه من معلومات أو آراء في أي قضية محل المناقشة، إلى عدد يقدر بعشرات أو مئات الآلاف من الأشخاص بمجرد ضغطة زر واحدة، ويتحقق ذلك من خلال بناء نظام على حاسب خادم واسع الانتشار على الإنترنت، تتشأ بداخله قائمة بأسماء وعناوين البريد الإلكتروني لمجموعة من المستخدمين للشبكة ممن يرغبون في المشاركة في هذه القائمة، وبالتالي يمكن لأي شخص مشترك بالقائمة أن يرسل للباقيين ويتلقى منهم رسائل بريد الكتروني حول القضية محل النقاش، وقد عرفت القوائم البريدية انتشار في التسعينيات من القرن

العشرين وشكلت حلقة جديدة من حلقات تطور الوجه الرقمي لآلية الحوار والتعبير عن الرأي(نوال مغزيلي، 2017، ص18).

## 8 - المواقع المجانية:

هناك الكثيرون ممن يرغبون في التعبير عن الرأي بآليات تحمل بصماتهم الخاصة ولا يكتفون بمجرد المشاركة برأي سريع أو معلومة أو تعليق موجز على رأي مخالف، فهم يفضلون توصيل أفكارهم كاملة معمقة . ومن الناحية العلمية ينتمي هؤلاء في العادة إلى الفئة التي تمثل صفوة العقول السياسية و العلمية و الأكاديمية، وتنشط هذه الظاهرة على وجه الخصوص في البلدان التي يشهد فيها الكبت والقهر والديكتاتورية(نوال مغزيلي، 2017، ص18).

## 9-نظام لوحات النشرات الإلكترونية :

هذا النظام عبارة عن برنامج معين للاتصالات بين الحاسبات عبر خطوط التليفون . يمكن إنشاء نقطة التقاء لدى جهة ما لتتيح لمجموع المستخدمين لهذا البرنامج التواصل معا بشكل جماعي و الدخول في حوار أو نقاش حول قضية ما معا، وفي ضوء ذلك يمكن القول أن هذه النظم شكلت وفي أوج انتشارها ظاهرة ذات أهمية ملحوظة، حيث كانت تستخدم لاجتماع الناس و إجراء مناقشات في شتى القضايا والموضوعات ونشر المقالات بشكل ديمقراطي رقمي حر(نوال مغزيلي، 2017، ص18).

## 10- مجموعات الأخبار :

عبارة عن نظام لتبادل الرسائل عبر الإنترنت تشترك فيه مجموعات غير محددة العدد أو الهوية من مستخدمي الشبكة بلا قيود تقريبا، حيث يقوم كل مشترك راغب في الانضمام إلى المجموعة بإرسال الرسائل والأخبار والتعليقات الكترونيا إلى موقع أو حاسب خادم كبير على الشبكة يستضيف المجموعة، ويعمل هذا الحاسب كمستودع ضخم يتلقى الرسائل من مختلف

المستخدمين ويعيد عرضها بشكل منظم على الشبكة ليطالعتها كل من المشتركين الآخرين ويعلقون عليها برسائل وآراء جديدة، وبمرور الوقت تتكون كمية ضخمة من المعلومات والأخبار والبيانات والآراء حول القضية المطروحة للنقاش ولا تزال مجموعات الأخبار تشكل ركيزة من ركائز تبادل الرأي والحوار الديمقراطي على نطاق واسع. (أحمد عماد أبو شنب، 2012، ص41)

## 11- الاجتماعات الالكترونية ( المصورة أو الصوتية ) :

يتم التفاعل في هذه القناة بين اثنين أو أكثر للوصول إلى اتفاق على موضوع معين أو مناقشته، ويتم استخدام هذه الطريقة في مجالات المشاركة الالكترونية بين المجموعات، ويمكن استخدام أدوات إضافية مع المؤتمرات الالكترونية، مثل أدوات اتخاذ القرار والتصويت الالكتروني(عادل عبد الصادق، 2009، ص18).

## 12- الرسائل النصية والصوتية والمرئية:

يمكن استخدامها من خلال البريد الالكتروني، ولكن مع انتشار الهاتف المحمول فقد أصبحت هذه القنوات المهمة في الإعلان والتسويق، على جهاز الهاتف المحمول ( الموبايل mobile phones ). إذ يمكن الوصول إلى المواطن بشكل أسرع من البريد الالكتروني، كما يمكن الوصول له في كل مكان وزمان، و كذلك أصبح استخدام المحمول إحدى أدوات التأكد من هوية المستخدم(رمضان بن شعبان، 2010، ص11).

## رابعا : مستويات المشاركة المجتمعية الإلكترونية

لقد اهتمت عديد من الدراسات بموضوع مستويات المشاركة المجتمعية الالكترونية، و كان من أبرزها، الدراسة التي قام بها الباحث ماكينتوش (macintosh)، الذي اقترح ثلاث مراحل مرتبطة بالتكنولوجيا بشكل أكبر وذلك بناء على مستويات المشاركة التي اعتمدها منظمة التعاون الإقتصادي سنة 2003. (Manitosh,A2004,.p 03)، ونقدم فيما يلي وصفا لها :

أ-مرحلة السماح ( التسهيل ) (E-enabling): التي تعني استخدام التكنولوجيا لتسهيل مهمة المواطن في المشاركة، وخصوصا أولئك الذين لا يتمتعون بالوصول السهل إلى الإنترنت (الأقل

حظا)، وعليه فإنهم لا يستفيدون من وفرة المعلومات في العملية، ويكون دور التكنولوجيا توفير المعلومات بشكل أكبر لهم .

من المهم توفير معلومات مهمة و مرتبطة بالقرار أو الموضوع مدار البحث، وكذلك توفير معلومات قابلة للاستعراض ومفهومة للمواطن بالشكل والصيغة المناسبة لكل الفئات.

ب-مرحلة التواصل أو الارتباط(E-engaging): تعني هذه المرحلة، استخدام تكنولوجيا المعلومات للتواصل مع المواطنين، بحيث يتم تفعيل المشاركة المعمقة في النقاش، وتوفير الدعم للنقاش الموجه حول السياسات المطروحة، من خلال توسيع حدود الحوار وأطرافه .إن استخدام مصطلح التواصل يشير إلى أن المواطن يكون مستقبلا للحوار أكثر من كونه مبادرا به، وكذلك يطلق على المواطن في هذه المرحلة بالمستهلك للسياسات .

ت-مرحلة تمكين المواطن (E-empowering.citizens) : يكون دور تكنولوجيا المعلومات تمكين المواطن ودعمه للقيام بالمشاركة الفاعلة، وهنا يبدو جليا أن الاتجاه هنا يكون من الأسفل إلى الأعلى، بحيث يكون للمواطن دور مهم في تحديد الأجندة والأسئلة، إذ يصبح منتج للسياسات وليس مستهلكا فقط.

و انطلاقا من مستويات المشاركة وفق تقرير منظمة التعاون الإقتصادي لسنة 2003 فيما يخص مستويات المشاركة، سنحاول التعرض بالتفصيل إلى مستويات المشاركة المجتمعية الإلكترونية التالية:

### 1-إعلام المواطن:

تعتبر المرحلة الأساسية، و تتمثل في تزويد المواطنين بالمعلومات اللازمة عن موضوع الحوار، و يكون تدفق المعلومات بها في اتجاه واحد من الحكومة إلى المواطن. و تجدر الإشارة بأن العلاقة هنا تكون أحادية الاتجاه، إذ تنتج فيها المجالس و الحكومات المعلومات و تقدمها للاستعمال من قبل المواطنين. و يؤكد بريغوست و آخرون ( sévigny و prévost و vedel ) على أن الطبيعة الإلكترونية لتوزيع المعلومات يجب أن تكون عبر ثلاثة أنواع(بشير عباس العلق، 2004، ص265).

-المعلومات العامة التربوية حيث تسمح للمواطن بمعرفة المجتمع و إقليم و اقتصاد الدولة.

-معلومات حول الحكومة، ترتبط بمعرفة المواطنين لممثليهم و نظام الحكم و وظائفه و مختلف مكوناته.

-معلومات خاصة بالقضايا و النقاشات و القرارات السياسية، تسمح للمواطنين بمعرفة طبيعة المشاكل التي تواجهه، هذا النوع من المعلومات تشخيصي، يمكن من صياغة الحلول و مواجهة المشاكل في المدى القريب أو البعيد.

تنتج الحكومات أحجام هائلة من المعلومات التي يكون معظمها ذا فائدة للأفراد و منشآت الأعمال معاً، و باستطاعة الأنترنت و تقنيات الإتصالات المتطورة الأخرى المساهمة في تمكين المواطنين من الإستفادة من ثروة المعلومات هذه، من خلال توفيرها لهم بسرعة و سهولة و بالوقت الحقيقي. و تتباين أساليب و طرق نشر هذه المعلومات و كذلك المحتوى المسموح بنشره علناً من دولة إلى أخرى، إلا أن الدولة النامية بشكل عام تستطيع البدء بعملية الحكومة الإلكترونية من خلال نشر المعلومات الخاصة بها على الخط، مبتدئةً بنشر القواعد و القوانين و التشريعات و الوثائق و الاستثمارات و غيرها. و الواقع أن تمكين المواطنين و منشآت الأعمال من الوصول بسهولة و يسر إلى هذه المعلومات دون الحاجة للتوجه إلى حيث المكاتب المادية للحكومة يعتبر تقدماً ثورياً بالنسبة للأمم التي تعصف بها البيروقراطية و الفساد الإداري(بشير عباس العلق، 2004، ص266)

و من خلال المواقع الشبكية الحكومية، تستطيع الحكومات نشر المعلومات المتعلقة بها و كذلك المعلومات التي تعدها لنفسها و لمواطنيها على نطاق واسع، لانفتاح أكبر عدد ممكن من المواطنين. و بهذا تتحول هذه المواقع الشبكية إلى مصادر حية للحصول على معلومات مفيدة من الحكومة و عن الحكومة.

فيما يخص نشر المعلومات، يجب اتخاذ عدد من التوصيات حول نشر المعلومات أهمها (رمضان بن شعبان، 2010، ص11)

1- ضرورة البدء باستراتيجية لوضع المعلومات على الخط مع التركيز على وضع معالم ملائمة.

2- ضرورة نشر معلومات ذات قيمة للناس في حياتهم اليومية مع التركيز على استخدام محتوى مكتوب باللغة المحلية التي يجيدها معظم المواطنين.

3- تكليف كافة الوكالات الحكومية بنشر معلومات محددة على الخط.

4- البحث الدائم في النتائج الممكنة التحقيق و ذلك باستخدام الموارد المتاحة.

5- تصميم المواقع التي تسهل عملية صيانتها و إدامتها و تخصيص الأموال اللازمة لضمان عمليات تحديث المعلومات باستمرار.

6- التركيز على المحتوى الذي يدعم الأهداف الأخرى، مثل التنمية الاقتصادية و جذب الاستثمار الأجنبي و مكافحة الفساد.

و تبرز أهمية استخدام تقنية الرقمنة و تكنولوجيا الاتصال أكثر على مستوى الإدارة المحلية، إذ تجعلها أكثر انفتاحا، و على درجة أكبر من الشفافية في تسيير الشأن المحلي، من خلال نشر معلومات دقيقة و كافية حول مختلف القضايا التي تهم المواطن، و هذا يؤدي إلى زيادة ثقة الجمهور في المؤسسات على المستوى المحلي(رمضان بن شعبان، 2010، ص11).

و مما يدعم هذه الفكرة أكثر تلك المبادرات التي أطلقتها معظم الدول، ففي النرويج مثلا، يعد الموقع البلدي في مقاطعة Romsdal مصدر ثمين لإعلام المواطن. و قد تم تطوير موقع الويب المحلي للمقاطعة عام 1998 عندما قررت الإدارات المحلية حمل المعلومات عن السياسات و قرارات المجلس إلى المواطنين، و قد أدت إعادة تصميم الموقع إلى السرعة و تخفيض الكلفة الإعلامية، فعلى سبيل المثال، فقد استعمل الموقع لإرسال اجتماعات المجلس إلى قرية Fjord البعيدة التي كانت تتمتع بتغطية إعلامية محدودة.

و في الوقت نفسه فقد شكلت البوابة المفتوحة في سيول بكوريا - أحد إجراءات الإنترنت الرائدة في تحسين المشاركة المدنية، حيث تعرض البوابة دليل مسحي شامل عن الفساد، حتى يسمح



للمواطنين بالمراقبة، كما تقدم رخصا مجانية للدخول إلى المعلومات. ففي مارس 2000، أي سنة واحدة بعد إطلاق النظام، وصل متوسط الزيارات إلى 1600 زائر باليوم، و اعتقد 84 بالمائة بأن هذا النظام المفتوح قد أدى إلى الشفافية(أحمد عماد أبو شنب، 2010، ص 106)

## 2- الاستشارة الإلكترونية:

تعرف الاستشارات الإلكترونية بأنها مجال إلكتروني (Domian) يستخدم من قبل المواطنين، والممثلين للحكومة المدنية والخبراء والسياسيين لجمع الرأي وتوفير المدخلات، والاتجاهات، والتأثير على السياسة العامة وعملية اتخاذ القرار، ويتيح المجال المذكور التشاور بين الحكومة والمواطنين (الاستشارات العمودية) أو بين المواطنين بعضهم مع بعض (الاستشارات الأفقية) والتي تشمل أيضا الاتصال للتشاور بين المواطنين والخبراء وغيرهم من الفئات التي تم ذكرها سابقا.

كما عرفها بايلي (bailey) بأنها استخدام الوسائط الإلكترونية للوصول إلى مشاركة أكبر من قبل المواطنين والمهام الحكومية، والتشاور مع عناصر المجتمع في عملية رسم السياسات واتخاذ القرارات، وجمع وجهات النظر من أطراف متعددة للوصول إلى قرار .

يمكن تعريف الإستشارة الإلكترونية بأنها تلك العلاقة المزدوجة بين صناعات السياسة و المواطنين(رمضان بن شعبان، 2010، ص12) بهذا المعنى تشكل الإستشارة عملية التغذية المرتدة للحكومة من خلال تعليقات المواطنين، فالحكومة توفر المعلومات و تحدد القضايا قيد التشاور، في حين أن المواطنين مدعون إلى المساهمة بأرائهم و وجهات نظرهم.

من المهم التفريق بين المجال المتاح للاستشارة السياسية والمجتمعات الإلكترونية مثل الشبكات الاجتماعية كفيسبوك وتويتر ومجموعة النقاشات المتعلقة بموضوعات محددة، حيث يتعامل فيها المشتركون بالمستوى نفسه. وبدون أية أهداف سياسية، في حين أن الاستشارات الإلكترونية غالبا ما تحمل نقاشات بين طرفين غير متماثلين وبهدف الإقناع والتأثير في الاتجاه السياسي لأحد الأطراف. كما إن الاستشارات الإلكترونية تكون مهيكلة ومنظمة أكثر من المنتديات وتفاعلات الشبكات الاجتماعية.

تبدأ الإستشارة على الإنترنت بوضع جداول الأعمال للتشاور، تتشكل من مجموعة من الأسئلة، و دعوة المواطنين لتقديم آرائهم على الإنترنت. و تعتبر بوابات الإنترنت و المنتديات و البريد الإلكتروني و غيرها، من الأدوات المستخدمة في الحصول على آراء المواطنين.

و من ثم، فمن أهداف التشاور على الإنترنت هو تسهيل المشاركة من خلال السماح للمواطنين من الحصول على معلومات واضحة عن المواضيع و القضايا التي يتم تناولها، بالإضافة إلى توسيع نطاق المشاركة من خلال الوصول إلى أكبر عدد من الأفراد و الجماعات رغم اختلاف المسافة و الزمن و العمر، و الفوارق الاجتماعية و الاقتصادية.

و في الوقت نفسه فإن التشاور على الإنترنت يعمق المشاركة من خلال التفاعل بين المواطنين و الحكومة و المسؤولين و المنتخبين و حتى بين المواطنين أنفسهم ضمن استشارات مغلقة، و تشكل بوابة كندا مثالا جيدا في هذا السياق. فالاستشارة تشكل إطارا للإنخراط في مناقشات حقيقية أكثر عمقا من خلال تبادل الخبرات على نحو يعمق فهم المواطنين و تمكينهم من المساهمة بنشاط في صياغة السياسات (Tomkova.j. 2009. pp1-10).

و من ثم تساهم الاستشارة الالكترونية في صياغة و تبني سياسات عمومية تتوافق و الانشغالات الحقيقية الموجودة لدى المواطنين على المستوى المحلي، و ذلك من خلال استشارة المواطن الالكتروني حول مختلف القضايا في شتى المجالات، و تمكينه من إبداء آرائه و تقديم مقترحاته بشأنها. (أحمد عماد أبو شنب، 2010، ص110)

ولضمان نجاح الاستشارة في تحقيق المشاركة العالية والفاعلة يجب العمل على توظيف المدخلات التي يتم تجميعها من الجهات المختلفة وخصوصا من المواطنين والعمل على دراستها، وتحليلها وتوظيفها وتلخيصها لغرضين أولهما إبلاغ المواطنين بالنتائج، وثانيهما الوصول إلى قرارات تتعلق بالموضوعات المطروحة للنقاش والاستشارة، ومن ثم اتخاذ القرار المناسب. من المهم إشعار المواطن بأن كلمته مسموعة والاستشارة تؤدي إلى نتيجة إيجابية ومشاركة فاعلة. من الأمثلة على ذلك الاستشارة التي فعلتها مدينة ديربين بأستراليا بخصوص استراتيجية الفنون و الترفيه. للرجوع إلى النقاش يمكن زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بالنقاش حول الموضوع على الرابط الإلكتروني التالي (رمضان بن شعبان، 2010، ص12).

و يمكن أن ينظر للاستشارة على الإنترنت كعملية للاتصال بين المجالس و الجمهور، و مكون للحوار المستمر الذي يستهدف تضمين أغلبية المواطنين في عملية اتخاذ القرارات كإحدى أوجه الحكم المحلي، ففي ربيع 2001، مثلا قررت بلدية Kalix Ko في السويد، تعديل و تحسين مركز البلدة، فضلت منذ البداية أن تنشأ حوار مفتوح حول الحلول الشاملة لمركز البلدة، فلم تكن مسودات و خطط جاهزة بل طلب من كل مواطن، ابتداء من السن الحادية عشر، المشاركة عبر المنتدى: [www.votia.com](http://www.votia.com)، بالإجابة عن الأسئلة على الإنترنت و خلال أسبوعين مكن منتدى السياسة المواطنين من مناقشة كل القضايا، و قد وجد 72 بالمائة من المشاركين أن التجربة مفيدة ديمقراطياً. (رمضان بن شعبان، 2010، ص12)

و إذا كانت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، توفر إمكانية السماح لصانعي السياسات بالذهاب مباشرة لمستخدمي الإنترنت و تقييم النجاح المحتمل لأي مشروع سياسي من خلال الآراء المختلفة للمواطنين، فإن الإستشارة على ضوء هذا الطرح تبقى مجرد إعلام الحكومة حتى تتمكن من الاستطلاع و التحقيق في آراء المواطنين، في حين تحتفظ بالحق في تقديم القرارات النهائية. مما يجعل عملية التغذية الرجعية محل جدال، و قد أبرز روزن (Rosen) هذه النقطة في مراجعة للديمقراطية الالكترونية بالإدارات المحلية السويدية و يقول بأن الاستشارات عادة ما نفذت في المراحل الأولى لصنع السياسات، التي يكون عندها القرار النهائي غير واضح، و لربما تحتاج الاستشارة أيضا إلى مرحلة تالية للقرار النهائي. (أحمد عماد أبو شنب، 2010، ص 59)

**3- المشاركة الالكترونية الفاعلة :**

أخيرا تمثل المرحلة الثالثة مساهمة حقيقية، من خلال تفعيل دور المواطن في رسم السياسات وتحديدها والتي تسمى مرحلة المشاركة الالكترونية الفاعلة. من المهم التركيز في هذه المرحلة على المساواة بين دور المواطن ودور الحكومة في العملية، من حيث وضع الأجندة الخاصة بالقضية، والأسئلة التي يراد الإجابة عنها، وكذلك أطراف القضية وأبعادها، ولكن في النهاية يكون القرار النهائي من مسؤولية الحكومة. من المهم هنا الإشارة إلى رأي مديمورنش وزملائه (Medimorec , parycek shossbock)، والذي يبين أهمية مشاركة المواطن في اتخاذ القرار، ولكن الباحثين المذكورين أشاروا إلى أهمية دور السياسيين في هذه المرحلة، والتي تمت تسميتها

بالتحديد التشاركي (codetermination). ففي هذه المرحلة يتم إنهاء عملية اتخاذ القرار بالتعاون بين المواطنين والحكومة ويقوم السياسيون بالإشراف والتنسيق بين الطرفين.

### خاتمة

وعليه ومن خلال هذه الدراسة يمكننا القول أن عملية رقمنة الإدارة المحلية مكنت من استغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما أدى إلى إيجاد آليات وطرق عمل جديدة لتكريس المشاركة المجتمعية، وبرز مفهوم المشاركة الإلكترونية كنمط جديد للممارسة السياسية، باستخدام أدوات وأساليب إتصال إلكترونية حديثة تعتمد على الرقمنة و خاصة الإنترنت، و ساعد ذلك في تكريس الشفافية في العمل الإداري محليا بحصول المواطن على المعلومات المهمة و الكافية التي تمكنه من المشاركة في إيجاد الحلول لمختلف المشاكل التي يبتغي معالجتها، كما مكنت التقنية الرقمية في وجود قنوات اتصال مباشرة باتجاهين، من الحكومة إلى المواطن، و من المواطن إلى الحكومة من خلال الاستشارة الإلكترونية و من ثم تمكينه من المشاركة الفعالة في اختيار البديل الأمثل لمعالجة القضايا في شتى المجالات و القطاعات.

و بالتالي تمكن الإدارة المحلية الرقمية من تفعيل مساهمة مختلف الفواعل المحلية في المجتمع و خاصة المواطنين في طرح الانشغالات و المشاركة في بلورة سياسات عامة تتوافق و القضايا الحقيقية التي يهتم بمعالجتها المجتمع المحلي.

### قائمة المراجع:

- 1-إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الادارية مصر، 2009.
- 2-أحمد عماد أبو شنب، الحكومة الإلكترونية أداة للديمقراطية و التنمية المجتمعية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2012.
- 3-بشير عباس العلق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية و التطبيق:المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2004.
- 4-حرشوش عادل الفرجي، الادارة الإلكترونية، مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2010.

- 5- محمد أحمد غنيم، الإدارة الالكترونية بين النظرية و التطبيق، دار الادارة للبحوث و التدريب و الاستشارات.2009
- 6- محمد حسين الحسن، الادارة الالكترونية، الفاهيم، الخصائص، المتطلبات الرياض.دار الوراق للنشر و التوزيع، 2009 .
- 7- ياسر محمد زكي، دور التقنية الرقمية في تعظيم مشاركة الجمهور في الإدارة المحلية، في كتاب تخطيط المدينة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2007.
- 8- عائشة مصطفى حسن المنيوي، تخطيط و إدارة المدن الالكترونية في كتاب الادارة الالكترونية مدخل الى المدينة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2011.
- 9- كامل محمد المعيني، محمد أحمد أبوزيد، دور وسائل الاعلام الجديد في تفعيل المشاركة المجتمعية في كتاب دور الاعلام و تكنولوجيا المعلومات في دعم الديمقراطية و حرية التعبير، القاهرة.المنظمة العربية للتنمية الادارية.2012.
- 10- نوال مغزيلي، دور تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في إرساء ممارسة جديدة للديمقراطية، المركز الديمقراطي العربي، مجلة العلوم السياسية و القانون، العدد 03، يونيو 2017
- 11- عادل عبد الصادق، الديمقراطية الرقمية، نمط جديد للممارسة السياسية، مجلة الأهرام مجلد9، عدد34، القاهرة، 2009.
- 12- رمضان بن شعبان، الديمقراطية الالكترونية.تجديد للممارسة الديمقراطية بواسطة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، مجلة الحكمة، الجزائر، 2010.
- 13-Alex santamaria.Philco , Jose H. Canos Cerda,M. Carmen Penades Gramage ،Advances in e-Participation: A perspective of Last Years IEE ACCESS.2019.P 11
- 14-Manitosh,A2004,characterizing E-Participation in policy-making,37th hawaii international conference on system sciences.p 03.
- 15-Tomkova.j.E-consultation.New tools for civic engagement or facades for political correctness?European Journal of epractice.march 2009.n 07.pp1-10