دور الإدارة الإلكترونية في ضمان فعالية المرفق العام في تحقيق المصلحة العامة

The role of electronic management in ensuring the efficiency of the public service in achieving the public interest

سمير حمياز

جامعة بومرداس، الجزائر، samirhamiaz@hotmail.com

سامي بخوش

مخبر الأمن في منطقة المتوسط،جامعة باتنة 1، الجزائر،sami.bekhouche@univ-batna.dzm

تاريخ الإرسال: 2020/07/29 **تاريخ القبول:** 2021/02/18 **تاريخ النشر:** 2021/07/10

ملخص:

يحاول الموضوع محل الدراسة، البحث في دور الإدارة الإلكترونية كأحد الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية في ضمان فعالية المرفق العام في تحقيق المصلحة العامة، من خلال إبراز وتبيان الآثار الإيجابية المترتبة عن التطبيق السليم والناجح للإدارة الإلكترونية ليس فقط على المبادئ الحاكمة لسير المرفق العام والراعية للمصلحة العامة، وإنما أيضا الزيادة من كفاءة وفعالية الأداء الإداري لهذه المرافق، فضلا عن تكريس قيم الحكم الراشد، كالشفافية، الحياد، التقليل من الفساد، ورضا المواطن..، الأمر الذي يؤدي إلى ضمان المصلحة العامة وتحسين جودة الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: *الإدارة الإلكترونية؛ المرفق العام؛ المصلحة العامة؛ الفعالية؛ الكفاءة الإدارية.*

Abstract:

This study attempts to highlight the role of electronic management as one of the modern methods of administrative development in ensuring the effectiveness and performance of the public service in achieving the public interest, by highlighting the positive effects of the proper application of electronic management on the principles governing the operation of the public service and the principles of public interest. This research tries also to demonstrate the role of electronic management in achieving the administrative performance, and to promote the values of good governance, such as transparency, reducing corruption.., thus ensuring public interest

Keywords: *Public Service; Electronic Management; Public Interest; Efficiency; Administrative Performance.*

* **المؤلف المرسل: سمير حمياز ، samirhamiaz@hotmail.com**

مقدمة:

تشكل الإدارة الإلكترونية، أحد الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية، التي من شأنها ضمان فعالية وكفاءة أداء المرفق العام في تحقيق المصلحة العامة، ذلك أن التطبيق الجاد والسليم لنظام الإدارة الإلكترونية، سيؤثر بشكل إيجابي ليس فقط على المبادئ الحاكمة لسير المرفق العام، وإنما أيضا على القواعد الراعية والضامنة للمصلحة العامة.

ومن هذا المنطلق، تمثل الإدارة الإلكترونية إحدى الآليات والمداخل الهامة الكفيلة بتحسين مخرجات إدارة المرافق العامة على الوجه الذي يساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية، ولكن أيضا في ضمان فعالية وكفاءة الأداء الإداري في تحقيق المصلحة العامة.

وتأسيسا على ذلك، أصبحت الإدارة الإلكترونية تكتسي أهمية بالغة وتحتل حيزا هاما لدى الكثير من الدارسين والمختصين، بل امتد هذا الاهتمام إلى السياسيين والإداريين نضرا لأهميتها كأحد الأساليب الحديثة الكفيلة بتحقيق التنمية الإدارية.

والملاحظ أن أهمية الإدارة الإلكترونية، تزداد كلما اتجهنا نحو إدارة المرافق العامة (الإدارة العامة) باعتبارها تهدف إلى تنفيذ وتجسيد السياسات العامة للدولة على أرض الواقع، وتستهدف تحقيق الخير العام والصالح العام للمواطن.

ومن الثابت أن تطبيق الإدارة لإلكترونية كأسلوب حديث للتنمية الإدارية على مستوى إدارة المرافق العامة، من شأنه أن يساهم بشكل فعال في تحقيق المصلحة العامة، وفي تحسين جودة الخدمة العمومية، علاوة على تكريس مبدأ الحياد والقضاء على الثقل البيروقراطي، والتقليل من الفساد الإداري ويضمن شفافية أكثر بما يؤدي إلى ترشيد سير المرافق العامة والارتقاء بمستوى أدائها، بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق الخير العام وإشباع احتياجات وتطلعات المواطن.

في الحقيقة، أن اللجوء إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة لضمان فعالية هذه الأخيرة في تحقيق المصلحة العامة، وفي تحسين جودة الخدمة العمومية هي ليست بالعملية العفوية، وإنما هي محصلة ونتيجة لمجموعة من المتغيرات والمستجدات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية خاصة في ظل ثورة معلوماتية وتكنولوجية وعولمة معقدة التركيبة، متعددة الفواعل ومركبة المحتوى وغامضة الغايات والأهداف، الأمر الذي حتم على الإدارة التغيير في الأساليب والآليات ليس فقط من أجل تحقيق الصالح العام وتطوير خدماتها الموجهة للمواطن وتقريبه أكثر من الإدارة، وإنما أيضا لتحقيق الاستمرارية والتكيف فضلا عن مواجهة تحديات ورهانات العولمة.

إشكالية الدراسة:

تأسيسا على ما سبق، فان هذه الدراسة تحاول الإجابة على **الإشكالية المركزية التالية:**

إلى أي مدى يمكن اعتبار أن الإدارة الإلكترونية كأحد الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية تلعب دورا حيويا في ضمان فعالية أداء المرفق العام في تحقيق المصلحة العامة؟

وتتفرع هذه الإشكالية المركزية إلى جملة من **التساؤلات الفرعية التالية:**

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية والمرفق العام؟
- ما هي طبيعة العلاقة الموجودة بين المرفق العام والمصلحة العامة؟ وكيف ترتبط المصلحة العامة بالمرفق العام وتشكل حجر الأساس لوجوده؟
- ما هو دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد سير المرفق العام والرفع من فعاليته وكفاءته في تحقيق المصلحة العامة؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة، فإن هذه الورقة البحثية تحاول اختبار الفرضيات التالية:

- تتوقف كفاءة وفعالية أداء المرفق العام في تحقيق المصلحة العامة على مدى نجاح هذه المرافق في التطبيق الجاد والسليم للإدارة الإلكترونية كأحد الأساليب الحديثة للتمنية الإدارية.
- التطبيق السليم والناجح للإدارة الإلكترونية يؤثر بشكل إيجابي ليس فقط على المبادئ الحاكمة لسير المرفق العام، وإنما أيضا على المبادئ الراعية والضامنة للمصلحة العامة.
- الإدارة الإلكترونية من شأنها أن تؤدي إلى التقليل من الأمراض التي تواجه إدارة المرافق العامة (البيروقراطية، الفساد..،) الأمر الذي يؤثر بالإيجاب على احتياجات المواطن وعلى الصالح العام.

هيكلة وتقسيم الدراسة:

سعيا للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار الفرضيات، فقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى هيكلية منهجية متضمنة للمحاور التالية:

1. الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والمرفق العام.
2. دراسة في العلاقة الاتباطية بين المرفق العام والمصلحة العامة.
3. الإدارة الإلكترونية ودورها في ترشيد سير المرفق العام والرفع من فعاليته في تحقيق المصلحة العامة.

1. الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والمرفق العام

أولا: الإدارة الإلكترونية: المفهوم، المتطلبات والمراحل

أ. مفهوم الإدارة الالكترونية:

يشهد العالم المعاصر ثورة هائلة في المجالات العلمية والتكنولوجية، الأمر الذي أحدث تغيرات هامة في الحياة اليومية للإنسان، كما أصبحت التكنولوجيا من الآليات الهامة المعول عليها لتحقيق التنمية الشاملة مما انعكس على الإدارة العامة التي تعتبر الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة، وبذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة. والجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصوصية متميزة عن الثورات التقنية السابقة، **إذ أن رأسمالها هو العقل البشري والثروة البشرية للدولة**.

تعتبر الإدارة الالكترونية نتيجة حتمية لتفاعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبسيط الإجراءات وتحسين العلاقة بين المواطن والإدارة. فمفهوم الإدارة الالكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار

نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال ليس فقط لخدمة المواطن، وإنما أيضا على مستوى الاقتصاد العالمي الذي أصبح شديد الترابط بفعل التكنولوجيات الحديثة، لاسيما في مجال الاتصال، وعليه فالإدارة الالكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق والآليات التي تعتمدها الإدارة العامة في أداء وظائفها (بن مرسلي 2011، ص.122).

يرتبط تعريف الإدارة الإلكترونية بالدور الهام والمتنامي لاستخدام التكنولوجيات الحديثة من أجل تيسير وتفعيل العمل الإداري وتحسين الخدمات العامة، وكذلك القضاء على المشكلات الإدارية الناجمة عن استخدام الأوراق في العمل الإداري، وما ينتج عنها من بيروقراطية سلبية تعيق تلبية احتياجات المواطن.

لقد درجت الأدبيات الحديثة ذات الصلة بتطوير التقنيات الالكترونية في مجال الإدارة على تعريف الإدارة الالكترونية بأنها تعني "استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة في سبيل تيسير أداء الإدارة الحكومية لخدماتها العامة الالكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية عبر تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية." (Yves 2010, P.450).

وهناك أيضا من ذهب إلى تعريف الإدارة الالكترونية، على أنها " تلك الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة، وهي إدارة بلا أوراق لأنه تستخدم الأرشيف الالكتروني والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية وهي إدارة تعتمد بالأساس على عمال المعرفة." (الملكاوي 2002، ص.50).

كما يشير أيضا مفهوم الإدارة الالكترونية، إلى استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات المتطورة لتعزيز دور الإدارة الإستراتيجية للإدارة ورفع مستوى الأداء بها وتعمل على تصميم وتنفيذ خطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات لانجاز الأعمال، بما يساعد للوصول إلى تطبيق نموذج الأعمال الالكترونية ككل في المستقبل، وبناء وتدعيم علاقة وثيقة بين الإدارة وعملائها تتسم بالفعالية والاستمرارية."(الصيرفي د ت ن، ص.13).

كما أن الإدارة الالكترونية لا تعني فقط إدارة تقتص على توفير بعض الخدمات الحكومية للمواطن عبر وسائط إلكترونية، (كشبكة الانترنت مثلا) وإنما أيضا تهدف إلى تحقيق التناسق والترابط الالكتروني بين مستويات ووحدات الإدارة العامة المختلفة.

انطلاقا من التعاريف السابقة، يمكن القول، أن الإدارة الالكترونية تمثل إعادة هندسة جذرية لأعمال الإدارة، وذلك بشكل إلكتروني بحيث تكون مشروعات الإدارة الالكترونية كعملية نظامية ومنهجية لإعادة هندسة العمليات والأعمال باستخدام نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعليه، فإن عملية التطوير من خلال ترسيخ مفهوم الإدارة الالكترونية، يعني الانتقال الاستراتيجي من النظم التقليدية في العمل والتنظيم، **وكذا مغادرة وهجر أطر التفكير الضيقة وقوالب العمل التي لا تستجيب لمتغيرات** العصر ولاستحقاقات الإدارة الالكترونية.

ب. التحول نحو الإدارة الالكترونية: قراءة في الدوافع المتطلبات والمراحل:

إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية تحكمه مجموعة من الدوافع والمتطلبات والمراحل، وهي كالتالي:

- **الدوافع:** في الحقيقة أن زيادة التوجه نحو تبني أسلوب الإدارة الالكترونية ليس عملية عفوية أو ارتجالية تحدث من فراغ بل هي محصلة لمجموعة من الدوافع والمعطيات التي تتمثل أساسا في تسارع التقدم

التكنولوجي وثورة المعلومات والاتصالات، وبالتالي استثمار هذه التطورات التكنولوجية في خدمة المجتمع، ضف إلى ذلك توجهات العولمة بكل أبعادها وإفرازاتها وكذلك تزايد الضغط الشعبي على الحكومات لتقديم أفضل الخدمات بعيدا عن الثقل البيروقراطي ورداءة الأداء الإداري (بن مرسلي 2011، ص.126).

- **المتطلبات:** لاشك أن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى تنظيم الاتصالات الالكترونية، هي عملية معقدة ومتعددة الجوانب والممارسات، فهي ليست عملية بسيطة يمكن وتقنية بحتة يمكن غرسها في أية بيئة ثم انتظار ثمارها، بل إن عملية استخدام التكنولوجيات الحديثة لخدمة المجتمع يستلزم توفر عدة متطلبات، كضرورة وجود إرادة سياسية لتبني هذا المشروع، التخطيط الإستراتيجي لعملية التحول، بالإضافة إلى تطوير شبكة الاتصالات على المستويين الداخلي والخارجي، وكذلك ضرورة التركيز على المتعاملين بدراسة احتياجاتهم ومن ثم العمل على تلبيتها، ضف إلى ذلك أنها تحتاج إلى كوادر وإطارات على درجة عالية من الكفاءة، ناهيك عن ضرورة توفر إطار قانوني وتشريعي ينظم العمليات التي تنطوي عليها الإدارة الالكترونية (بوحوش 2006، ص.ص.153-184).
- **المراحل:** تعد الإدارة الالكترونية من أهم مظاهر الحكومة الالكترونية التي تربط المواطن بمختلف المستويات الإدارية. واللافت للنظر، أن عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية ليست عملية اعتباطية وإنما هي عملية معقدة تمر **بسلم مرحلي لعدة خطوات** متتابعة في سبيل بلوغ هذا التحول تبدأ من مرحلة الظهور وتنتهي بمرحلة التكامل مع المرور بعدة مراحل كالتعزيز، التفاعل وكذلك مرحلة المعاملات الإجرائية (المغربي 2006، ص.ص.242-245).

ثانيا: التأصيل المعرفي للمرفق العام

أ. مفهوم المرفق العام:

إن التعاريف التي قدمت بشأن المرفق العام هي في درجت كبيرة من التباين والاختلاف، إذ يمكن تصنيفها إلى ثلاثة اتجاهات أساسية، الاتجاه الأول ركز على المعيار العضوي (الشكلي)، أما الاتجاه الثاني فقد اهتم بالمعيار الموضوعي، في حين حاول الاتجاه الثالث أن يتخذ خطا وسطا من حيث الجمع بين المعيارين العضوي والموضوعي في تعريفه للمرفق العام.

- **المعيار العضوي (الشكلي) في تعريف المرفق العام:**

طبقا لهذا المعيار، فإن مفهوم المرفق العام يختلط بالهيئة الإدارية العامة ذاتها، وعلى هذا، يرى الأستاذ "**بونوا**" أن "المرفق العام هو تعبير عن روح السلطة العامة وجوهرها". فالمرفق العام وفق هذا الاتجاه ينصرف إلى كل منظمة إدارية، مصلحة عامة، أو وزارة تقوم بنشاط يستهدف تحقيق منفعة عامة للمواطنين.

والملاحظ أن أنصار المدلول العضوي يولون أهمية خاصة لعنصر السلطة العامة في تعريف المرفق العام، وعلى هذا، يُعرف المرفق العام بأنه منظمة عامة تباشر قدرا معينا من السلطات والاختصاصات التي تكفل وتضمن إشباع حاجة جماعية على نحو منتظم ومطرد. ويشترط اعتبار نشاط معين على أنه مرفقا عاما أن يتولاه شخص معنوي عام بهدف تحقيق منفعة عامة للأفراد. كما أن المرفق العام يعتبر صورة من صور النشاط الإداري يتولى بمقتضاه شخص معنوي عام إشباع حاجة جماعية. ولذلك استلزم العميد "**هوريو**" وجود منظمة عامة تستخدم سلطتها لتكفلها بتقديم الخدمات (سنقوقة 2018، ص.589).

ويقصد بالمرفق العام تبعا لهذا المعيار أنه كل منظمة عامة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الصالح العام.

واللافت للنظر أن هذا المعنى يتصف بالشمولية والإطلاق، لذلك ذهب الدكتور "**أحمد محيو**" إلى القول يقصد بالمرفق العام تبعا لهذا المفهوم الإدارة بالشكل العام.

❖ **المعيار الموضوعي في تعريف المرفق العام:**

يعطي أنصار المدلول المادي عند تعريف المرفق العام أهمية خاصة لعنصر النشاط نفسه، وما ينطوي عليه من نفع عام. فقد عرف "**دوجي**" المرفق العام "بأنه عبارة عن نشاط ينظمه ويتولاه ويشرف عليه الحكام لأن اضطلاعهم بأمر هذا النشاط ضروري لتحقيق التضامن الاجتماعي وتطويره، بحيث لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا بتدخل السلطة الحاكمة (شحاتة د ت ن، ص.280).

وقد أشار الدكتور "**أحمد محيو**" بقوله "أن مفهوم المرفق العام ليس ولا يمكن أن يكون مفهوما قانونيا مجردا وحياديا ليس له معنى إلا في ضوء محتواه والغايات الاقتصادية والاجتماعية التي استندت له، والتي يجب تحديدها مسبقا قبل إعداد النظام القانوني للمرفق، وتعيين الجهة المؤهلة لإحداث هذا المرفق أو ذلك." (محيو 1996، ص.435).

❖ **الاتجاه التوفيقي في تعريف المرفق العام:**

يتخذ هذا الاتجاه **خطا وسطا** من حيث الجمع بين المعيارين العضوي والموضوعي في تعريفه للمرفق العام، وعلى هذا، حاول جانب من الفقه الجمع والتوفيق بين المدلول العضوي (الشكلي) والمادي في تعريفيه للمرفق العام فيعرف على أنه "مشروع يعمل بانتظام واطراد تحت إشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين.

وفي السياق ذاته، ذهب الدكتور "**عوابدي**" إلى تعريف المرفق العام على "أنه كل مشروع تديره الدولة بنفسها أو تحت إشرافها لإشباع الحاجات العامة بما يحقق المصلحة العامة." أما الأستاذ "**شابوس**" فيعتبر أن المرفق العام "هو نشاط يقوم به أو يؤمنه شخص عام لتحقيق المصلحة العامة." (Chapus 1968, P.237).

والجدير بالإشارة، أن التعاريف التي تمحورت حول فكرة ربط المرفق العام بعنصرين أساسيين هما المصلحة العامة من جهة والشخص العام المسؤول عن تأمين هذه المصلحة من جهة أخرى، تطورت وتطور معها تعريف المرفق العام، حيث أصبح المرفق مرتبط بالمصلحة العامة ولكن يمكن تأمينها إما من طرف الشخص العام أو شخص من القانون الخاص (ضريفي 2011، ص.20).

وتأسيسا على هذه الفكرة، ذهب الأستاذ "**بريبان**" إلى القول: "نكون أمام وجود المرفق العام إما عند وجود مهمة ذات مصلحة عامة محققة من قبل شخص عام، وإما عند وجود مهمة ذات مصلحة عامة عهد تحقيقها لشخص خاص مع منحه لهذه الغاية لامتيازات وخضوعه أيضا لواجبات." (Trichet 1982, P.457). وفي السياق ذاته، عرف "**بواتو**" و"**لاشوم**" "**بوليات**" المرفق العام بأنه "نشاط ذو نفع عام محقق

بواسطة شخص عام أو تحت رقابته بواسطة شخص خاص مع خضوعه وفقا للأحوال لنظام خارق للقانون الخاص." (Lachaum 2000, P.12).

لقد حاولت بعض التعاريف إعطاء مؤشرات وعناصر مكملة لبعضها قصد ضبط المفهوم الغامض للمرفق العام، ومن ذلك تعريف المرفق العام على أنه "نشاط يحقق المصلحة العامة مرتبط بشخص عام، يخضع لنظام قانوني غير مألوف في القانون العادي المطبق على الأفراد." (ضريفي 2011، ص.22) ومن خلال تفكيك هذا التعريف، نستنتج أن المرفق العام له ثلاث عناصر أساسية:

- العنصر الوظيفي: ممارسة نشاط يحقق المصلحة العامة.
- العنصر العضوي: الارتباط بشخص عام.
- العنصر المادي: الخضوع لنظام قانوني غير مألوف.

ب. أركان المرفق العام:

من خلال **تفكيك التعاريف** السابقة، واستقراء أدبيات القانون الإداري، يتضح أنه ثمة من يحدد أركان المرفق العام في العناصر التالية:

- المرفق العام نشاط منظم.
- يهدف إلى إشباع حاجات ذات نفع عام.
- هيمنة السلطة العامة على المشروع.

وهناك أيضا من حصرها في ركنين أساسيين هما:

- عنصر النفع العام.
- عنصر السلطة العامة (حماد 2007، ص.67).

والملاحظ أن القاسم المشترك بين هذين التصنيفين، هو عنصر "النفع العام" الذي يعني إشباع الحاجات العامة، وتوفير أسباب الراحة والرفاهية للأفراد، وهو شرط أساسي لوجود المرفق العام.

2. دراسة في العلاقة الارتباطية بين المرفق العام و المصلحة العامة

أ. التأصيل المفاهيمي للمصلحة العامة:

يعتبر مفهوم المصلحة العامة من بين المفاهيم الأكثر إثارة للجدل والخلاف بين الباحثين والمختصين، ولذلك، يمكن القول، أنه ثمة **مأزق معرفي إبستيمولوجي** في تحديد مفهوم المصلحة العامة، ليس فقط بالنظر إلى تداخلها مع مصطلحات أخرى مشابهة على غرار المنفعة العامة، ولكن أيضا لأن المصلحة العامة تعد مفهوم **مرن ومطاط**، فضلا عن كونها مفهوم **ديناميكي متطور** تبعا لتطور الزمان وتأثير ظروف البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية..، الأمر الذي يجعل من المصلحة العامة مفهوم صعب التعريف.

ولكن بالرغم من هذه **الأزمة الإصطلاحية** في تحديد مفهوم المصلحة العامة كغيرها من المفاهيم الأخرى في العلوم الاجتماعية. فقد قدم الفقهاء والباحثين مجموعة من التعاريف لهذا المصطلح، ومن ذلك:

التعريف الذي قدمه الأستاذ **"ثروت بدوي"** بحيث ينطلق في تعريف المصلحة العامة من فكرة الحاجة العامة إذ يرى "أن هناك حاجات أساسية تلزم الجماعة جميعا، أو تهم غالبيتهم لكن يعجز عن القيام بها النشاط الفردي مثل الحاجة للأمن والحماية، وهي لا تحقق ربحا، وبذلك لا تستهوي الأفراد فهي بذلك المجال الطبيعي لنشاط الدولة والجماعات المحلية، فهي حاجات يعتبر تحقيقها إشباعا للمصلحة العامة." ويعرفها كذلك نفس الأستاذ، من حيث الكيف بأن المصلحة العامة هي مصلحة تكون قيمتها المعنوية أعلى رتبة وأولى بالرعاية من المصالحة الخاصة، ومن حيث الكم أو عدديا بأنها المصلحة التي تحقق نفعا لأكبر عدد من الأفراد. (شطا 1984، ص.139-140).

وقد ذهب "**سليمان الطماوي**" لتعريف المصلحة العامة على أنها "الخدمة التي تكون على قدر من الأهمية، وإلا تركت للأفراد."(الطماوي 1979، ص.23).

كما يشير مفهوم المصلحة العامة أو كما يسميها الأستاذ "**ناصر لباد**" الصالح العام " إلى سد حاجات عمومية أو تقديم خدمات للمواطنين وقد تكون هذه الأخيرة مادية وقد تكون خدمات أو حاجات معنوية." (لباد 2004، ص.117).

أما الفقيه الفرنسي **"جاك شوفالي"** فقد ذهب إلى تعريف المصلحة العامة على أنها واقع اجتماعي ومؤسساتي، وهي تشمل مختلف الأنشطة الخاضعة للتبعية المباشرة أو غير المباشرة للجماعات العمومية، لأنها تنتمي إلى الحقل العمومي ومصدرها هو الدولة، ونحن من جانبنا لا ندعي بوجود تعريف محدد لفكرة المصلحة العامة فهي فكرة مطاطية، ومحاولة إيجاد تعريف ثابت لها يكون من الخطأ الفادح الذي يقع فيه الباحث القانوني إذ يمكن الوعي بها في ضمير كل فرد وكل جماعة والاقتناع بها دون إمكان صياغتها في عبارات منظومة محددة." (Chevalier 2010, PP.7-8).

وبشكل عام، يُقصد بالمصلحة العامة إشباع حاجات عامة أو تقديم خدمة عامة قد تكون مادية كالماء والكهرباء أو معنوية كالأمن. وهي التعبير القانوني عن مجموع حاجات المجتمع الأساسية، التي تضطلع الدولة بتحقيقها، وهي كأي مفهوم تخضع المصلحة العامة للتطور تأثرا البيئة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وكذلك الثقافية التي تنضوي فيها.

ب. المصلحة العامة أساس وجود المرفق العام:

يعد المرفق العام ترجمة وصورة للدولة في أرض الواقع، ومن خلاله تنفذ الدولة سياستها الاقتصادية الاجتماعية..، ونجاح هذه السياسة مرهون بنجاح تسيير المرفق العام وفعاليته.

وينشأ المرفق من أجل هدف أصيل وهو تلبية حاجة عامة في إطار المصلحة العامة التي تدخل في صلاحيات الدولة وهي المحدد لوجود المرفق العام. ولذلك، فالمصلحة العامة هي علة وجود المرفق العمومي وسبب إنشائه، فلا يمكن أن يقوم هذا الأخير إلا إذا كانت هناك مصلحة عامة ينبغي تأمينها للأفراد، فهي إذا الهدف و الغرض الأساسي الذي من أجله وجد وأنشأ المرفق العام.

واللافت للنظر، أن هذه العلاقة الاتباطية بين المصلحة العامة والمرفق العام تظهر تجلياتها حتى في التعاريف التي قدمت لمفهوم المرفق العام بحيث يستحيل صياغة تعريف للمرفق العام دون الأخذ في الاعتبار عنصر المصلحة العامة كهدف للمرفق وكمحدد لوجوده. وعلى هذا، حاول الفقه تعريف المرفق العام خاصة من

خلال المصلحة التي يستهدفها (المصلحة العامة)، التي اعتبرت معيارا للتعريف عند الفقهاء والحجر المؤسس والمحدد لوجود المرفق العام (ضريفي 2011، ص.4).

ومن هذا المنطلق، يمكن القول، أن كل نشاط يتعلق بالمرفق العام هو نشاط مصلحة عامة باعتبار هذه الأخيرة تشكل الموضوع والهدف الذي من أجله أنشأ المرفق العام. وعليه، فالمرفق العام يستهدف تحقيق النفع العام عن طريق إشباع حاجات عامة ضرورية، أو أداء خدمة عامة معينة للأفراد، سواء أكانت هذه الخدمة مادية كتوفير المياه أو الكهرباء، أو معنوية كالتعليم ونشر العدالة وتوفير الأمن للأفراد والدفاع عنهم. ولذلك، فإن تحقيق المصلحة العامة أو المنفعة العامة يعد ركنا وعنصرا أساسيا من أركان وعناصر المرفق العام.

3. الإدارة الإلكترونية ودورها في ترشيد سير المرفق العام والرفع من فعاليته في تحقيق المصلحة العامة

أولا: تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام:

لقد استقر الفقه القانوني على استخلاص عدد من المبادئ من أحكام القضاء الإداري الفرنسي، تعد من القواعد الجوهرية التي تفرضها الاعتبارات العلمية وتمليها العدالة الاجتماعية. ويطلق على هذه المبادئ القواعد الأساسية أو العامة الحاكمة لسير المرافق العامة، وتتمثل في:

- مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد.
- مبدأ معاملة المنتفعة من خدمات المرفق على نحو متساو وعادل.
- مبدأ مسايرة المرفق العام للتغيير والتعديل وفقا لمقتضيات المصلحة العامة المتغيرة (حماد 2007، ص.71).

أ. تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد:

من أهم واجبات السلطة الإدارية أن تعمل على ضمان سير المرفق العام بانتظام واطراد تحقيقًا للصالح العام، الذي يرمي إلى توفير الحاجات الأساسية – التي ينشأ المرفق العام لسدها – بطريقة مستمرة ومنتظمة إلا في العطل الرسمية وحالة القوة القاهرة. ويعد هذا المبدأ من ابتداع القضاء الإداري الفرنسي لكي يكفل سير المرفق العام في أداء خدماته دون انقطاع. وعليه، يعني هذا المبدأ أن المرافق العامة يجب أن تعمل بصفة مطردة ومستمرة، ما دامت الحاجات الأساسية التي ينشأ المرفق العام لإشباعها تعد كذلك.

يتجلى تأثير تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام، في تأكيد هذا المبدأ وتطويره إلى الأفضل، من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمة المرفق، واستمرار أداء المرفق لخدماته في أوقات الليل و النهار طيلة 24 ساعة (سنقوقة 2018، ص.590).

كما يظهر تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام في أوقات الاستفادة من الخدمة العامة، بحيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة ولا يتوقف، إلا في حالة وجود عطل فني للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته. ومن جهة أخرى، فإن نظام الإدارة الإلكترونية، يُمكّن الموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها.

وعليه، إن نظام الإدارة العامة الإلكترونية، سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام، وبشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الإنترنت على مدار 24 ساعة، يوميا دون إجازات أو عطل، ودون ارتباط بساعات دوام العمل. ومن تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام، خلاص الجمهور من عقبة الصف أو الطابور، وهذا من شأنه أن يريح الجمهور من عناء الوقوف في الطوابير والصفوف للحصول على معلومة أو إنجاز معاملة (حماد 2007، ص.73).

ب. تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ مساواة الأفراد أمام المرافق العامة:

يُقصد بهذا المبدأ أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة، دون تمييز بينهم، بحيث يتمتعون بمركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدمات المرفق العام، وتحمل نفقات الانتفاع، بصرف النظر عن ما يوجد بينهم من تفاوت لا يتعلق بشروط الانتفاع.

ويعلق المواطن آمال كبيرة على نظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرفق العام بصورة عملية، وذلك بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات القرابة الطائفية، والانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يمنعها مبدأ حياد المرفق العام.

ومن جهة أخرى، سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية أو الحياد الإلكتروني إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكلة الوساطة والمحسوبية التي تنخر في الإدارة الحكومية على نحو أدى في كثير من الأحيان إلى انهيارها، بعد انتشار الفساد الإداري بها، وما يرتبط بها من رشوة وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام(حماد 2007، ص.74).

وفي النهاية فإن الإدارة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع المرافق العامة متساويين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات وفي الاستفادة منها (كيت 1999، ص.54).

ج. تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل:

إذا كانت حاجات الجمهور في تغير مستمر، فإنه يتعين على المرفق العام مجاراة هذا التطور والتهيؤ للتغييرات التي يقتضيها الصالح العام، ولا يقيد سلطة الإدارة في هذا الحق سوى مراعاة الصالح العام.

للإدارة أن تعدل تنظيم المرفق العام في أي وقت وبكل الوسائل لكي يتماشى مع التطور العلمي التكنولوجي، مراعية في ذلك تغير الظروف والتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة، بحيث تستوعب التطورات الإلكترونية، ومواكبة روح العصر على نحو يسمح بأداء خدماتها بيسر وسهولة وكفاءة في لوقت ذاته، دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك ، سواء من المنتفعين بالمرفق أو الموظفين فيه (حماد 2007، ص.76).

ولا شك أن الوسائل التكنولوجية الحديثة تفرض على الأفراد والإدارات مواكبة علوم العصر وتقنياته، حيث لم يعد مقبولا ممن يريد أن يحظى بمكانة مرموقة في العلم أن يتخلف عن ركب المعرفة التكنولوجية، وهو أمر يبين أثر الإدارة العامة في التطابق مع هذا المبدأ، إذ من حق الإدارات القائمة على تسير الرفق العام أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لأداء عمل حكومي لها، أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية والابتكارات التكنولوجية في تطوير خدمات المرافق، وإلا أنهت عقودها بإرادتها المنفردة، لأن

مبدأ القابلية المرفق للتغيير والتعديل في كل وقت غير مقصور على المرافق التي دار بطريقة الريجي فقط، وإنما التي تدار بطريقة الامتياز، فهذه المرافق وإن كانت تدار من قبل الملتزم – فردًا أو شركة – فإنها تبقى خاضعة لإشراف الإدارة من أجل تحقيق المصلحة العامة المنيطة بالمرفق العام (مطر 2008، ص.97).

وفي الأخير، فإن تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية يعد تجسيدا حيًا، وتطبيقًا مواكبًا لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير التعديل والتبديل في أوقت وفي كل حين.

بالرغم من سئم الكثيرون من كون المبادئ التي تحكم سير المرفق العام هي مبادئ نظرية يكاد لا يلمس لها وجود على أرض الواقع، خاصة في ظل تراجع وضعها وانحرافها على الغرض الذي أسست لأجله مما خلق نوع من القنوط لدى المواطن، إلا أن جاءت الإدارة الالكترونية بما تحمله من ميزات وآليات أخرجت هذه المبادئ إلى النور وأصبح يشهد لها وجود حقيقي وملموس.

ثانيا: دور الإدارة الإلكترونية في الرفع من فعالية وكفاءة المرفق العام في تحقيق المصلحة العامة:

إن الإدارة الإلكترونية من شأنها أن تعلب دورا فعالا في ترشيد سير المرفق العام، من خلال تكريس ليس فقط المبادئ الحاكمة لسير هذه المرافق وإنما أيضا الضامنة للمصلحة العامة، بشكل فعلي وملموس يتجاوز المعاني النظرية، بالشكل الذي يؤدي إلى تلبية حاجيات المواطن ويضمن الفعالية في تحقيق المصلحة العامة، لاسيما وأن هذه الأخيرة تعد من الأهداف المحورية التي يتوخى تحقيقها تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية على مستوى المرفق العام، ذلك أن تطوير العمل الحكومي وزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن، وكذلك الاستجابة لضغوطات واحتياجات الأفراد التي أصبحت في تطور مستمر هي من الدوافع الرئيسية الكامنة من وراء تبني أسلوب الإدارة الالكترونية.

وعليه، فتطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى المرافق العامة، سيجعل هذه الأخيرة تتمتع بالسرعة والدقة والشفافية وتخفيض التكاليف، والتقليل من البيروقراطية والروتين، والقدرة على تلبية احتياجات المواطن..، علاوة على ذلك، فإن الإدارة الإلكترونية تؤثر بالإيجاب على المورد البشري وعلى الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة وقيادة وتحسنها من حيث دقتها وسرعتها وأهدافها، وبالتالي جهاز إداري كفئ يستوعب حاجيات المتعاملين معه ويتكيف مع المستجدات. ولذلك، فالإدارة الإلكترونية كأحد الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية هي الأكثر قدرة على تحسين كفاءة وفعالية الأداء الإداري للمرفق العام في تحقيق المصلحة العامة (عرفات 2000، ص.ص.10-11).

ومن هذا المنطلق، فإن معظم الحكومات في عالمنا المعاصر تسعى لتطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية في إدارة المرافق العامة، بغية إنجاز الأعمال بسرعة وتقديم خدمات للجمهور بكفاءة عالية وبتكلفة منخفضة. والحقيقة لو تمعنا في مبادئ الإدارة الالكترونية لوجدناها تتمحور حول خدمة المواطن وتحقيق الصالح العام، من خلال تلبية حاجياته بسرعة وبأقل تكلفة ممكنة، فالهياكل الحكومية تسعى الآن بجميع الوسائل لمتابعة البيانات والمعلومات الخاصة بالزبون ثم تحليلها للتعرف من خلالها على احتياجاته، ومن ثم العمل على تلبيتها، وكذلك توفير خدمات ذات جودة عالية (بوحوش 2006، ص. 184).

وتعتبر الشفافية من النتائج الايجابية المترتبة عن تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية، ذلك أن هذه الأخيرة تقلل من الرشاوى ومن ظاهرة الفساد الإداري، الأمر الذي يساهم أكثر في تعزيز ثقة المواطن بالإدارة،

فضلا عن تخفيض القيود البيروقراطية وتقليل عدد الأوراق المطلوبة لإنجاز العمليات الإدارية (بن مرسلي 2011، ص.ص.128-129).

وعليه، فترشيد المرفق العام عن طريق الإدارة الالكترونية من شأنه إرساء **مرتكزات الحكم الراشد**، كالشفافية وتقليل الفساد وحكم القانون ورضا المواطن، وبالتالي ضمان التنمية وتوفير شروط السلام المستدام.

تأسيسا على ما سبق، يمكن القول، أن تطبيق الإدارة الالكترونية يؤثر بطريقة إيجابية ليس فقط على المبادئ الحاكمة لسير المرفق العام والراعية للمصلحة العامة، وإنما أيضا على عمل الموارد البشرية، وكذا ترشيد إدارة المرافق العامة والتقليل من الفساد والبيروقراطية..، الأمر الذي يؤدي إلى ضمان الفعلية في تحقيق المصلحة العامة وتحسين جودة الخدمة العمومية.

الخاتمة:

لقد حاولت هذه الدراسة، إلقاء الضوء على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية كأحد الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية على مستوى المرافق العامة، لضمان فعالية الأداء الإداري المرفقي في تحقيق المصلحة العامة وفي تحسين جودة الخدمة العمومية، خاصة وأن الأدبيات الإدارية الحديثة تقر مسلمة أساسية مفادها، أنه يستحيل الحديث عن ضمان المصلحة العامة وتحسين جودة الخدمة العمومية في ظل أجهزة إدارية تقليدية. ومن هنا تبرز أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري على مستوى المرافق العامة، بما يضمن فعالية هذه الأخيرة ليس فقط في تحقيق الصالح العام، وإنما أيضا في تحقيق الاستقرار والاستمرارية، وكذلك التكيف مع تحديات ومتغيرات البيئة الداخلية والخارجية خاصة في عصر العولمة. وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومن ذلك:

- التأكيد على أن كفاءة وفعالية أداء المرفق العام في تحقيق المصلحة العامة مرهونة بمدى نجاح هذه المرافق في التطبيق الجاد والسليم للإدارة الإلكترونية كأحد الأساليب الحديثة للتمنية الإدارية.
- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر بشكل إيجابي ليس فقط على المبادئ الحاكمة لسير المرفق العام، وإنما أيضا على المبادئ الراعية للمصلحة العامة، كما أن الإدارة الإلكترونية من شأنها التقليل من الأمراض التي تواجه إدارة المرافق العامة كالبيروقراطية، الفساد...، الأمر الذي يؤثر بالإيجاب على احتياجات المواطن وعلى الصالح العام. ولذلك فالإدارة الإلكترونية تشكل مدخلا هاما ليس فقط لتحقيق الكفاءة والفعالية الإدارية وتكريس مبدأ الحياد، وإنما أيضا لتجسيد قيم الحكم الراشد كالشفافية، القضاء على الفساد، حكم القانون ورضا المواطن، ومن ثم ضمان المصلحة العامة وتقريب الإدارة من المواطن.
- كما توصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى إدارة المرافق العامة، من شأنه تحقيق طفرة هائلة وفائقة في معدلات فعالية الأداء، السرعة، الكفاءة والجودة..، ولذلك، فتطبيق الإدارة الإلكترونية، يعد شرطا أساسيا لأية إدارة تسعى إلى التميز في تحقيق الصالح العام.

قائمة المراجع:

أولا: باللغة العربية:

1. بن مرسلي، ر. (2011). الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق: دراسة حالة الجزائر2001-2011، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية. جامعة مولود معمري- تيزي وزو: كلية الحقوق والعلوم السياسية.
2. بوحوش، ع. (2006). نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. بيروت: دار الغرب الإسلامي.
3. حماد، م. (2007). تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية. مذكرة ماجستير في العلوم السياسية. جامعة الجزائر 3: كلية العلوم السياسية والإعلام.
4. سنقوقة، ر. (2018). "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام". مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية. العدد 12.
5. شحاتة، ت. (د ت ن). مبادئ القانون الإداري. القاهرة: دار النهضة العربية.
6. شطا، ح. (1984). تطور وظيفة الدولة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
7. الصيرفي، م. (د ت ن). الإدارة الالكترونية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
8. ضريفي، ن.(2011). المرفق العام بين المصلحة العامة وهدف المردودية. أطروحة دكتوراه في الحقوق. جامعة الجزائر1: كلية الحقوق.
9. الطماوي، س. (1979). مبادئ القانون الإداري. مصر: دار الفكر العربي.
10. عرفات، ع. (2000). "الحكومة الالكترونية: شروط النجاح". مجلة الحاسوب، العدد 44.
11. كيت، ف. (1999). الخصوصية في عصر المعلومات. القاهرة: مركز الأهرام للترجمة والنشر.
12. لباد، ن. (2004). القانون الإداري.(د ب ن): مطبعة SARP.
13. محيو، أ. (1996). محاضرات في المؤسسات الإدارية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
14. مطر، ع. (2008). الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. الأزاريطة: دار الجامعة الجديدة.
15. المغربي، ع. (2006). الإدارة: الأصول العلمية والتوجهات المستقبلية. المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
16. الملكاوي، ه. (2002). "الحكومة الالكترونية". مجلة الحرص الوطني الكويتي. العدد 19.

ثانيا: باللغة الأجنبية:

17. Chapus, R. (1968). Le Service Public et La Puissance Publique. Paris: RDP.
18. Chevalier, J. (2010). Le Service Public. Paris: PUF Collection. Que sais –je.
19. Lachaum, J. (2000). Grands Services Publics. Paris: Armand Colin.
20. Trichet, D. (1982). Label de Service Public et Statut de Service Public. Paris: AJDA.
21. Yves, S. (2010). Introduction à La Science Politique. Paris: Dalloz.