الإدارة الإلكترونية
مدخل إداري للحد من الفساد الإداري

د. عقوب ارشيد العديم *

ملخص

يأتي الاهتمام بالفساد الإداري من ضمن الأولويات في السياسات الدولية والمحلية ، وبالرغم من عظم الاهتمام بهذا الموضوع إلا أن مشكلته لا زالت قائمة بين جميع الدول وتختلف حدتها وظهورها وتأثيرها بحسب ظروف كل دولة وما تتمتع به من إمكانيات سياسية واقتصادية وثقافية ، ولكن النقطة المفصلية بهذا الإطار هل هناك متغيرات إدارية يمكن أن تساهم في التخفيف من حدة هذه الظاهرة الآخذة في الانتشار والممتد تأثيرها لجميع مناحي الحياة ؟ انطلاقا من تأثير الإدارة في تقدم الدول إذ أنه يعزى تقدم الدول إلى مدى قدرة قيادتها على إدارتها فما هو الحال في حال دخول التقنية إلى الإدارة وبروز مدخل الإدارة الإلكترونية كأحد المداخل الإدارية الجديد التي تساعد في إدارة الدول والمنظمات بشكل أكثر فعالية ومهنية . وكان هدف الدراسة الرئيسي معرفة الدور الذي تقدمه الإدارة الإلكترونية في الحد من الفساد ، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أبرزها الفساد موجود وفي درجات متفاوتة وينتشر في الدول الفقيرة ، وتعتبر الإدارة الإلكترونية مدخلا إداريا جديدا يضاف للمداخل الإدارية السابقة ، ويرتبط بها العديد من الفوائد المنعكسة على

* استاذ مساعد – كلية التقنية ، حفر الباطن.

النزاهة ومحاربة الفساد. كما بينت الدراسة أن هناك فئات محرومة من الاستفادة من الإدارة الإلكترونية قد تكون موجود في العديد من الدول. أيضا أفضت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في توحيد النظرة للإدارة، إدارة تدار بعقلية إلكترونية في فضاء رقمي يخضع لسيطرة الدولة من دون الفصل بين الإدارة كإدارة حكومية أو إدارة خاصة ، وتحقق الإدارة الإلكترونية العديد من الفوائد تنعكس على الوقت والاقتصاد والروتين والكفاءة والفعالية ، مع ما توفره من بيئة إبداعية فاعلة.

Abstract

The administrative corruption is considered one of the most important priorities of the international policies and local governments. Despite of, the interest in this issue, the problem is still unsolved and challengeable to different countries, differing in its effect, appearance and graveness according to the circumstances of each country. The effect of administrative corruption differs from a country to another according to political, economical, and cultural abilities of one another. The most important thing in this issue that there are various administrative changes that may contribute to relief from the influence of this phenomenon which affected on all fields of the life.

However, many people believe that practicing the effective administration is behind many advanced countries. In other words, what will happen if technical administration takes place electronically in the governments and private sectors. Does that help and contribute the organizations and countries to be more effective and vocational? The main objective of this article is to know the role of the " Electronic Management" reducing the corruption in the countries.

Anyway, the study reached to many results which the most prominent is that the corruption is present at different levels and it spreads in the poor countries . The E-government is considered new procedure to manage the communities and organizations in more active and effective which reflects to many positive ways of anti- corruption. The study also has highlighted on that there are some people have been deprived

from using this new technology in administration. The study has also reached to the effect of using E-management and contributes in unifying the vision towards management. The management runs electronically in virtual space that is administrated by the state without putting barriers between governmental administration and private one.

finally, the E-management will achieve many benefits which reflect on time, routine, efficiency and proficiency of organizations and communities all over the world sufficiently and effectively in a creative environment.

Key Words: Administrative corruption, Political, Economical, and Cultural Abilities and Electronic Management.

مقدمة:

يأتي الاهتمام بالفساد الإداري من ضمن الأولويات في السياسات الدولية والمحلية ، وبالرغم من عظم الاهتمام بهذا الموضوع إلا أن مشكلته لا زالت قائمة بين جميع الدول وتختلف حدتها وظهورها وتأثيرها بحسب ظروف كل دولة وما تتمتع به من إمكانيات سياسية واقتصادية وثقافية ، ولكن النقطة المفصلية بهذا الإطار هل هناك متغيرات إدارية يمكن أن تساهم في التخفيف من حدة هذه الظاهرة الآخذة في الانتشار والممتد تأثيرها لجميع مناحي الحياة ؟ انطلاقا من تأثير الإدارة في تقدم الدول إذ أنه يعزى تقدم الدول إلى مدى قدرة قيادتها على إدارتها فما هو الحال في حال دخول التقنية إلى الإدارة وبروز مدخل الإدارة الإلكترونية كأحد المداخل الإدارية الجديد التي تساعد في إدارة الدول والمنظمات بشكل أكثر فعالية ومهنية .

-أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي معرفة الدور الذي تقدمه الإدارة الإلكترونية في الحد من الفساد ويتفرع عن هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية .

1- دور الإدارة الإلكترونية في سرعة إنجاز الأعمال .

2- دور الإدارة الإلكترونية في التوزيع العادل للخدمات بين المستفيدين من المنظمات.

3- دور الإدارة الإلكترونية في الشفافية في عرض الخدمات .

4- دور الإدارة الإلكترونية في التقليل من الصراعات بين الموظفين والمستفيدين من الخدمات .

5- دور الإدارة الإلكترونية في ضمان حصول الضعفاء في المجتمع على حقوقهم .

-أهمية الدراسة

تشكل مقاومة الفساد الإداري نقطة ارتكاز في منظومة العمل اليومي للعاملين في القطاعين العام والخاص. وتبرز أهمية نبذ الفساد في العمل الحكومي كونها الوسيلة الأنجع في تحقيق العدالة والموضوعية في تقديم الخدمات وأيضا في الوصول إلى المنشود من الكفاءة والفعالية في الأداء وفوق كل ذلك لتحقيق المقصود من وجود المنظمات ووجود الموظفين.

وتذكر أحد التقارير أنه يمكن للعلاقة بين الحاكم والمحكوم أن تكون طويلة وذلك من خلال زيادة فعالية قبول الأنشطة الحكومية من تقديم الخدمات وتطوير السياسات. فالأفراد عندما لا يشعرون بالأشياء من حولهم اجتماعياً واقتصادياً فلا يكون لديهم القدرة على المشاركة (Common wealth foundation, 1999)

ولم يقتصر الاهتمام بالأخلاقيات الوظيفية فقط على المستوى المحلي بل هو محل اهتمام عالمي نتيجة بروز العديد من المظاهر والأمراض الإدارية التي ساهمت في تردي الأوضاع الإدارية في العديد من الدول ومن هذه المظاهر الواسطة والمحسوبية والتسيب والتحيز للأقارب والأصدقاء وهذا ما تناولته العديد من الدراسات (حلواني والصبان 1992؛ العمر 1996؛القحطاني والشمري 1419؛العمر 2000م؛ الهيثي , 2001 ؛ابراهيم الصرايرة 2001)

ويذكر بأنه من أسباب الاهتمام بالأخلاقيات ومحاربة الفساد في العالم هو المساعدات الكبيرة التي تقدمها المنظمات الدولية كالبنك الدولي والاتحاد الأوربي لمحاربة الفساد, أيضاً قاعدة القرارات والإعلانات الدولية تدعم ارتفاع قيمة الأخلاقيات والإصلاح كمصدر ضد الفساد.(Alan,1995)

ومن أهم المظاهر السلبية الكبرى التي أثرت بشكل كبير على بيئة المنظمات وكذلك البيئة المحيطة بها وعلى العاملين أنفسهم , الرشوة تلك الداء الأشر.

لم يعد الفساد قاصرا على دولة معينة أو يعيش في فترة زمنية ويخمل في فترة أخرى ,بل إنه يحل على جميع المستويات سواء الفردية أو المحلية أو الإقليمية أو الدولية. أيضا يمكن أن يكون الفساد من خارج الجهاز الحكومي وتعود فوائده على الموظفين مقابل تقديم تسهيلات لبعض الأقليات الفاسدة , وقد يكون من داخل الجهاز الحكومي من خلال الممارسات اليومية للموظفين بهدف الحصول على منافع مادية في مقابل الخدمات التي يقدمها هؤلاء الموظفين لبعض المنتفعين من الخدمات التي يقدمها الجهاز .ويشير كل من هيجان و عاشور على بعض مضامين مفهوم الفساد .(هيجان،1424)

1- أن الفساد يحدث في الجهاز الحكومي كما يحدث في المنظمات الخاصة عند خروج الموظف عن الالتزام بقواعد السلوك المعهودة الشرعية من أجل تحقيق مصالح شخصية على حساب الصالح العام.
2- الفساد يحدث نتيجة دوافع شخصية داخلية أو نتيجة ضغوط خارجية.
3- من الممكن أن يحدث الفساد على مستوى الفرد أو الجماعة.

4- عدم دقة مقولة إن الفساد موجود في كل دول العالم لأن أنواع الفساد ودرجة استشرائه وتغلغله في الأجهزة الحكومية تختلف من بلد إلى آخر بحسب أوضاعها السياسية والاقتصادية

5- إن انتشار الفساد دفع الكثير إلى اليأس من معالجته والقبول بتخفيف وجوده وهذه نتيجة غير منطقية على الإطلاق لأن ذلك يعني زيادة حدة المشكلة مما يقود إلى تدمير المجتمعات والانحراف بها عن تحقيق الأهداف السامية من وراء وجودها وتنظيمها.

6- على الرغم من تنامي الوعي بخطورة الفساد ومتابعته إلا أنه لا توجد لدينا أدلة واضحة تبين لنا مدى زيادة حجم الفساد في الوقت الراهن عن السنوات الماضية وإن كانت هناك جهود متواصلة للكشف عن الفساد أكثر من ذي قبل.

وكما أن للفساد مضمون,فهو أيضا يحظى بالعديد من الخصائص التي تميزه وتجعل منه مرضا خطيرا يمتد خطره إلى جميع أفراد المجتمع بل ويؤثر على أجيال قادمة ومن هذه الخصائص :(الجريش،2003 :191)

1- في مراحله الأولية مجرد مرحلة مرضية غير ملموسة ثم ينتقل بصور غير مرئية إلى عدد من الأجهزة.

2- تتباين الوسائل والأساليب التي يتستر الفساد الإداري بها تبعا للجهة التي تمارسه وأصحاب الوظائف العليا وغالبا مايتسترون على فسادهم باسم المصلحة العامة وتغليف ذلك بالتظاهر أن هذه الأعمال تتم تنفيذا لتوجيهات

عليا يتعذر الكشف عنها أمام أصحاب الوظائف الوسطى والدنيا ، فإنهم يمارسون الفساد الإداري من خلال اللجوء إلى التدليس واستغلال الثغرات وانتهاز الفرص والظروف التي تسمح بتمرير الفساد بعيدا عن أنظار العاملين والمتعاملين.

3- يتفاعل الفساد الإداري مع الظروف والمتغيرات المحيطة به ليجعلها مناخا وبيئة مشجعة لنموه وترعرعه فالتسيب وتأخير المعاملات وضعف الإنتاجية وإهدار الوقت وعدم المبالاة وضعف الرقابة وعدم المساءلة وغيرها من السلبيات الإدارية تعد بيئة ملائمة للفساد لكونها تحفز أصحاب المعاملات الضائعة والمتأخرة للبحث عمن يساعدهم ولو بطرق غير مشروعة .

4- تختلف أنماط الفساد الإداري وإدارته باختلاف الجهات التي يتعامل بها والجماعات التي يمارس فيها فالفساد الذي يشيع في أجهزة الخدمات مثلا يختلف عن الفساد الذي يشيع في أجهزة الرقابة وهذا الاختلاف يكون في الشكل وفي الأسلوب وفي النتائج.

5- أخطر أنواع الفساد تتم عبر وسطاء مجهولين يلعبون الدور الرئيس في تسهيل مهمة الطرفين دون أن يعرف أحدهما الآخر. وقد يكون للوسيط جهات متعددة للتعامل مع الأطراف المستفيدة ومع مرور الوقت يصبح للفساد الإداري وكلاء محترفون يتوزعون على القطاعات الإدارية والأجهزة العاملة لتخدم بعضها البعض.

6- تعتبر المشكلات الاقتصادية التي يكون فيها المستوى المعيشي لذوي الدخل المحدود منخفضا؛ الأمر الذي تضعف معه مفارقتهم للفساد وتتراجع لديهم القيم المضادة له.

وقد مرت الإدارة بالعديد من المراحل التطويرية على مر العقود الماضية بل على مر القرون الماضية سواء كان ذلك من خلال الممارسة أو من خلال التنظيم الذي بدأت ملامحه تظهر في نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين . وقد تميزت كل مرحلة من مراحل الفكر الإداري بمدخل إداري ذي خصوصية تميزه عن غيره فالإدارة العملية ركزت على الوقت والحركة بعيدا عن الاهتمام بالعلاقات الإنسانية ونتيجة لذلك ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية لتقدم مدخلا جديدا للإدارة يركز على العلاقات الإنسانية ، ومن ثم ظهرت العديد من المداخل الإدارية ففي الأربعينيات ظهر المدخل السلوكي ومدخل اتخاذ القرار ، وتطور الأمر في الخمسينيات والستينيات لتطل علينا النظريات التي تهتم بالقيادة والإدارة الموقفية ومن ثم ظهر في السبعينيات وبداية الثمانينيات مدخل الجودة وفي منتصف الثمانينات ظهرت إدارة المعرفة كمدخل إداري جديد إلى أن وصل الأمر إلى التسعينيات حيث ظهرت الهندرة وإعادة اختراع الحكومة ومع وبداية الألفية الثالثة ظهر ما يسمى بالإدارة الإلكترونية كمدخل حديث للإدارة والذي هو عبارة عن تزاوج بين الإدارة والتكنولوجيا أي توظيف التكنولوجيا لصالح الإدارة .

- مشكلة الدراسة

من يتعاملون مع الخدمات سواء كمستفيدين أو ممارسين للأعمال اليومية ما هم في النهاية إلا بشر يتأثرون بما يحدث من حولهم من تداعيات سببها أناس من المجتمع يملكون فرصة لتعطيل الأنظمة والقوانين التي وجدت من أجل تحقيق المصلحة العامة وكذلك العدل والمساواة بين جمهور المستفيدين من الخدمات العامة . فأثار الفساد تتعدى القضايا الأخلاقية إلى قضايا الاقتصاد والمجتمع نتيجة للتكلفة المضافة عليها نتيجة التجاوزات المالية نتيجة لانخفاض مستوى التحصيل للرسوم التي تفرضها الدولة بفضل ممارسات الفساد سوف يرتفع عجز الموازنة العامة للدولة ويضعف مستوى الأنفاق أيضا ، وبفضل الفساد سوف يكون هناك ارتفاع بنسبة 10% على الخدمات ، كما أن النسبة سوف تصل 50% فوق التكلفة الأصلية للمباني والمعدات نتيجة لممارسات الفساد في دول العالم الثالث.(عبدالفضيل،2005 :80)

و بالنسبة للعالم العربي، حسب ما أشار إليه تقرير البنك الدولي عن التنمية في العالم لعام 2005، فإن نحو 300 مليار دولار تتعرض للنهب وللفساد في العالم العربي كل عام. فالفساد يؤثر على أداء القطاعات الاقتصادية ويخلق أبعاداً اجتماعية لا يستهان بها، وقد أظهرت الأبحاث في هذا المجال أنه يضعف النمو الاقتصادي، إذ يؤثر على استقرار وملاءة مناخ الاستثمار ويزيد من تكلفة المشاريع ويهدد نقل التقنية، ويضعف الأثر الإيجابي لحوافز الاستثمار بالنسبة للمشاريع المحلية والأجنبية وخاصةً عندما تطلب الرشا من أصحاب المشاريع لتسهيل قبول مشاريعهم، أو يطلب الموظفون المرتشون نصيباً من عائد الاستثمار. وفي هذا

الصدد يعدُّ الفساد ضريبة ذات طبيعة ضارة وبصورة خاصة معوقة للاستثمار، ويزيد من حدة المشكلة الطبيعة السرية للرشوة وعدم التأكد مما إذا كان الموظفون الذين يتقاضون الرشوة سينفذون دورهم في الصفقة أم لا، ومع ازدياد الفساد يقوم المستثمرون بإضافة المدفوعات الناجمة عن الرشا والعمولات إلى التكاليف، مما يرفع تكلفة المشروعات ويخفض العائد على الاستثمار. يؤدي الفساد إلى إضعاف جودة البنية الأساسية والخدمات العامة .ضعف الفساد جودة وفعالية الخدمات العامة والبنى التحتية ، ويؤدي بأصحاب الذمم الضعيفة إلى التربح عن طريق الرشوة والابتعاد عن المشاركة في المشاريع الإنتاجية، وهذا بدورة يضعف قدرة الدولة على زيادة الإيرادات، ويؤدي إلى معدلات ضريبية متزايدة تجبى من عدد متناقص من دافعي الضرائب، ويقلل ذلك أيضاً من إيرادات الخزينة، وحتما سوف ينتج عن ذلك عدم القدرة على توفير الخدمات العامة الأساسية لطالبي الخدمات من مواطنين وأفراد ، أيضا يساهم الفساد بشكل أو أخر من تغيير تركيبة عناصر الإنفاق الحكومي، فيكون مجال الانفاق أمام السايسين الفاسدين يرتكز على البنود التي يسهل ابتزاز رشا كبيرة فيها بينما يكون الانفاق أقل على الخدمات الأساسية مثل التعليم والصحة، أي أن الاتجاه في عناصر الانفاق يكون للمشاريع التي تساعد على إيجاد منافذ للكسب غير المشروع مع وجود ضمانات بسرية الصفقة ولعلنا نلاحظها كثيرا في صفقات السلاح . كما يرفع الفساد من حالة عدم التأكد للاقتصاد وزيادة في تبديد الموارد الذي يؤدي إلى زيادة في حجم المديونية الداخلية والخارجية ، مما يؤدي للنقص في الإيرادات الحكومية، مما يجعل المواطن يتحمل تبعات ذلك

عن طريق زيادة الضرائب والرسوم ، ويدفع الفساد إلى انخفاض روح المبادرة والابتكار لإقامة مشاريع جديدة، وعلى صعيد آخر يسهم الفساد في إعادة تخصيص الثروات لصالح الأكثر قوة ممن يحتكرون القرار. وتتجلى أهم نتائج الفساد في تغييرها للحوافز والدوافع السلوكية بحيث يسود نوع من الأنشطة غير الإنتاجية الساعية إلى الربح السريع، إلى جانب إهدار جانب من الطاقات الإنتاجية المحتملة في جهود ملاحقة ومتابعة الفساد التي تستأثر بجانب كبير من الموارد، كما يؤدي الفساد إلى ارتفاع حجم التهرب الضريبي والجمركي، وزيادة تكاليف المشاريع في مختلف القطاعات، وزيادة الإنفاق على أعمال الترميم والصيانة غير الحقيقية والديكورات وغيرها من صور الفساد وأشكاله إلى زيادة عجز الموازنة العامة للدولة. ويؤدي الفساد وكنتيجة حقيقية لسوء توزيع الموارد إلى زيادة معدلات الفقر والبطالة ، مع رفع تكاليف الإنتاج كنتيجة مباشرة للرشوة والعمولات، وبالتداعي ارتفاع مستوى الأسعار (التضخم)، ويعتبر الفساد من المعوقات أمام نمو وتطور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، كما يعتبر الفساد من المحفزات لاقتصاد الظل. (عربية،2008)

للفساد انعكاسات على النواحي الاجتماعية للدولة إذ أنه ومن الطبيعي بأن تفضي ثقافة الفساد إلى التشكيك في فعالية القانون وفي قيم الثقة والأمانة، إلى جانب تهديده للمصلحة العامة من خلال إسهامه في خلق نسق قيمي تعكسه مجموعة من العناصر الفاسدة وهو ما يؤدي إلى ترسيخ مجموعة من السلوكيات السلبية. ويؤدي انتشار الفساد في المجتمع إلى تراجع مستويات الرفاه الاجتماعي، وتدني مستويات المعيشة، وزيادة في أعداد الفقراء والمهمشين اجتماعياً، و يؤدي

الفساد إلى تركز الثروة في أيدي قلة من المجتمع ويحرم باقي الفئات من الانتفاع بموارد البلاد المالية ويحرمهم من نصيبهم في الدعم. كما يزيد الفساد من سلطة الأثرياء ويوسع الفجوة بين الطبقات، ويؤثر سلباً على الشريحة الفقيرة من المجتمع ويزيد من نسبة المهمشين سياسياً واقتصادياً واجتماعياً ، أيضا يشكل الفساد خطراً على السلم الاجتماعي، يؤدي إلى تدهور القيم الاجتماعية والأخلاقية في المجتمع . يضعف الفساد من شعور المواطنين بالانتماء الاجتماعي للدول، وتردي نظم التعليم، ونظم الرعاية الصحية، ويسهم في استشراء روح اليأس بين المواطنين وانتشار حالة الإحباط التي تنعكس سلبياً على العمل والإبداع، ويدفع الفساد بأصحاب الكفاءات العلمية للهجرة نتيجة لتولي غير المؤهلين المناصب الحكومية الرفيعة والهامة، بسبب آليات المحاباة والمحسوبية والفئوية .(عربية،2008)

وكما أن للفساد انعكاسات على النواحي الاقتصادية والاجتماعية فله انعكاس سياسي فهو يتسبب في اختلال النظام العام في البلاد، ويضعف من شرعية الدولة وسلطتها، ويمهد لحدوث اضطرابات وقلاقل تتهدد الأمن والاستقرار السياسي والاجتماعي في الدولة، ويعرض شرعية النظام السياسي للتآكل المستمر، و يضعف ثقة الأفراد في الحكومات ومؤسساتها المختلفة ،و يؤدي إلى خلق حالة من النفاق السياسي كنتيجة مباشرة لشراء الولاءات السياسية، مع زيادة حالات العنف، والانقسامات في المجتمع، وفي إضعاف الاستقرار السياسي ، ويساهم الفساد في تعطيل جهود الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي والسياسي، وتشويه سمعة الدولة، ويقلص فرص حصولها على المساعدات والمعونات المالية، مما ينعكس سلباً على

خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، ويحول دون توسيع نطاق المشاركة في صنع القرار وفي العملية السياسية بشكل عام ، ويساعد على إيجاد بيئة لتولي أشخاص لا يتمتعون بالكفاءة والخبرة وارتقائهم إلى أعلى المناصب في النظام . (عربية،2008)

وفي المملكة العربية السعودية تذكر دراسة بأن الفساد الإداري في حال القضاء علية سيرتفع دخل الفرد وعلى المدى الطويل من 21ألف دولار إلى 84 ألف دولار ، كما أن الفساد يتسبب في هروب الاستثمارات المحلية ومنع قدوم الاستثمارات الأجنبية وذلك بسبب ارتفاع التكلفة التي تتحملها هذه الاستثمارات في شكل عمولات أو رشاوي ، ومن أهم مخاطر الفساد الاقتصادي في المملكة تتمثل في أنه يؤثر على كافة الجوانب الاقتصادية والسياسية والاجتماعية في المملكة، وأخطرها زيادة تآكل الطبقة الوسطى، وذلك بسبب عدم تكافؤ الفرص بين الأفراد والمؤسسات، والفساد على المستوى الاقتصادي الكلي في المملكة يؤدي إلى إحداث عجز في موارد الدولة، وهو ما يؤدي إلى تراجع الإنفاق الحكومي على المرافق والخدمات العامة، وهناك تأثير متبادل بين الفقر والفساد في المملكة، ومن ثم الفساد والفقر يشكلان دائرة مغلقة لن يتم كسرها إلا بالقضاء على الفساد. (الهاجري،2012)

ويحتل الاهتمام بقضايا الفساد الإداري والمالي حيزا كبيرا من اهتمام المنظرين والممارسين في العمل الإداري وبالذات الحكومي من خلال المنظمات الحكومية التي يفترض أن تقدم من خلالها الخدمات بكل سهولة ويسر والتي هي في الأساس وجدت لخدمة المواطنين والقطاعات المستفيدة من هذه الخدمات. إن تأثيرات الفساد التي تنمو ببطء وتعوق عملية التنمية والنمو الاقتصادي والخسائر الناجمة عن

الرشاوى وأساليب الإفساد الأخرى ترتب ضريبة غير مرئية على عاتق المواطنين وبالأخص أصحاب الدخول المحدودة والمتدنية وتفسد القرارات الإدارية مع عدم الالتزام بالمعايير الموضوعية.(Gould,1983)

كما أن تأثير الفساد على البيروقراطية المركزية لا يقتصر على ضياع عائدات الحكومة وسوء توزيع وتخصيص الأموال العامة بل يتعدى ذلك إلى عدم ضمان إخلاص البيروقراطيين غير الفاسدين واستمرار إخلاصهم. (راجانا سيسل،1993)

ولكن وكنتيجة لدرجات معينة من التعقيد وعدم الوضوح والسلطات الفضفاضة في الصلاحيات يكون المستفيدين من الخدمة أمام حلول غير أخلاقية لتحقيق مرادهم من الخدمة وذلك عن طريق وسطاء ،هؤلاء قد يكونون على شكل أفراد ذو نفوذ لدى المنظمات الحكومية أو قد يكونون على شكل منظمات قطاع خاص تمارس هذا العمل فعلا لإنجاز أعمال الآخر بالوكالة .

لم يكن هناك اتفاق بين جمهور المنظرين على مصطلح متعارف عليه للفساد ،وإنما كانت المفاهيم متعددة ومتباينة للعديد من الأسباب كاختلاف المرجعيات ،والاختلافات الدينية والمذهبية والقانونية والتشريعية والسياسية والاجتماعية بين الشعوب ، كما أن المحتوى القيمي للأفراد ليس واحدا فما هو متاح ومباح في بلد قد يكون محظور في بلد أخر، بل إن الأمر يحمل بعض الاختلافات داخل البلد نفسه .

وتشير بعض الإحصائيات إلى أن الفساد الإداري كلف الدولة السعودية تريليون **ريال** (الجزيرة نت) كما أن تقرير هيئة الرقابة والتحقيق لعام 1429هـ ، يشير إلى

عدد من قضايا التزوير التي بلغت في عام 1429هـ .. 1222 قضية ، و685 قضية رشوه و 434 قضية إساءة معاملة باسم الوظيفة و 260 قضية تزييف عمله واختلاس واشتغال بالتجارة وتفريط بالمال العام . وقد بلغ عدد المتهمين بهذه القضايا 3875 متهماً أيضاً يشير نفس التقرير إلى أنه تم إنجاز 217 قضية تأديبية مابين مخالفة إدارية ومالية. (الاقتصادية ، 2009) . كما كان ترتيب المملكة العربية السعودية حسب تقرير منظمة الشفافية الدولية 57من بين 183 لعام 2011 .(منظمة الشفافية الدولية،2011) . وبذكر أحد المحللين بأن النشاطات الممولة من الدولة والمتراجعة كالصحة والتعليم وانتشار ظاهرة الفقر تعطى دلالة واضحة على أن الأموال التي تعرفها الدولة لا تذهب إلى الوجهة الصحيحة (الجزيرة نت 2007) ومن نتائج الفساد بان يزيد عجز الموازنة ألعامة للدول ويضعف مستوى الإنفاق على السلع والخدمات الضرورية فترتفع تكاليف الخدمات والتكوين الرأسمالي . (غرابية،2011)

وكما أن هناك قضية خلافية على تحديد المفهوم ، فمنافذ الفساد وقنواته ليست واحدة بل متعددة فقد تكون سياسية أو قانونية أو إدارية أو اقتصادية أو اجتماعية. (الكبيسي،2000)

ولعل بدخول الإدارة الإلكترونية كمتغير يضيف شيئا كبيرا في حركة وتفاعل العمل اليومي بل ويأطر العمل ويعيد بعضا من الثقة إلى الإدارة التي كثيرا ما نسمع عن انهيارات لها، وليس أدل من ذلك التقارير السنوية التي تصدرها منظمة الشفافية العالمية والتي تبين حجم الفساد في بعض الدول ولعله من الأحرى التوضيح بأن الفساد لا يقصر على دولة بعينها في هذا العالم بل هو ظاهرة عالمية ولكن تختلف

من دول إلى أخرى بحسب طبيعة النظام السياسي والاجتماعي والاقتصادي والثقافي المسيطر .

الثناء والتمجيد لمشروع الإدارة الإلكترونية لا يعفيها من بعض الخلل حالها حال أي تجربة أو تطبيق جديد لمنظومة أي عمل ، ولعل أبرز هذه السلبيات هي الصعوبات التي تواجه إصلاح الأخطاء التي تقع للمعاملات وذلك لصعوبة تحديد مصدر الخطأ دون تكبد عناء الوقت والجهد، يضاف إلى ذلك أيضاً بعض المصاعب في الشكوى من عدم وجود طرف مقابل يستطيع طالب الخدمة أن يتعاطى معه .كما أن عوامل الاختراق والدخول على خصوصية المستفيدين من الخدمات واردة مما يحملهم خسائر مادية ومعنوية ، يضاف إلى ذلك إمكانية حدوث فجوة بين الإدارات الحكومية والشعوب وهذا بدوره يؤدي إلى الابتعاد على مشاكل الشعوب والشعور بها من قبل الحكومات . (kubicek, & wind, 2004)

وليست الأمية الرقمية ببعيدة عن العيوب التي تعتري مفاهيم أو مداخل تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا بدوره يضعف عمل الإدارة الإلكترونية كون المستفيدين من الخدمات لا يستطيعون التفاعل أو التغاضي عنها ، ونضيف إلى ذلك أن عدم ملكية الأجهزة الحاسوبية من قبل شرائح كبيرة من المستفيدين لا تستطيع أن تملك أو تتعامل مع الحاسوب وهم كثر كالعجزة وكبار السن والمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة والفقراء والأيتام الصغار والمرأة . كل ذلك من عوامل إضعاف تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحتاج إلى مدخل وإعادة هيكلة النظام الاقتصادي والاجتماعي والتقني والتعليمي في البلد.

- **خطة الدراسة:**

تتناول الدراسة دور الإدارة الإلكترونية في الحد من الفساد الإداري من خلال أربع مباحث :

المبحث الأول: تناول ظاهرة الفساد من حيث المفهوم والشكل والأسباب.

المبحث الثاني: تناول الإدارة الالكترونية من حيث المفهوم والفوائد والتحديات ، والحكومة الالكترونية

المبحث الثالث: يتناول الدراسات السابقة.

المبحث الرابع: يسلط الضوء على النتائج والتوصيات.

المبحث الأول الفساد الإداري:

أولا: تعريف الفساد:

لا يوجد اتفاق بين جمهور المنظرين على تعريف موحد لما يسمى بالفساد الإداري ولعل ذلك يرجع لعدة أمور منها اختلاف الثقافات والمرجعيات والحدود القيمية لكل مجتمع واختلاف العادات والديانات. ولكن سوف نتناول تعريفين : الأول عرفه اوستر فيلد وهو:

-أن الأعمال التي يمارسها أفراد من خارج الجهاز الحكومي وتعود بالفائدة على الموظف لإغرائه للسماح لهم بالتهرب من القوانين والسياسات المعمول بها وإجراء تغيير في القوانين والسياسات سواء باستخدام قوانين جديدة أو بإلغاء قوانين قائمة لتمكنهم من تحقيق مكاسب مباشرة وفورية.

-الأعمال التي يقوم بها العاملون في الجهاز الحكومي بهدف الحصول على مكاسب لهم ولعائلاتهم وأصدقائهم وذلك من خلال استخدام مواقعهم لطلب أو قبول منافع لهم من الأفراد مقابل تقديم خدمات مباشرة فورية , واستحداث أو إلغاء قوانين أو سياسات تتحقق عن طريقها مكاسب مباشرة لهم. (راجانا سيسل،1993)

والثاني هو تعريف قدمه آدم نوح، وهو نتاج دراسة اقتصرت على جانبين للفساد: الأول المفهوم ، والثاني المعايير حيث عرف الفساد بأنه الإخلال بالسلطات الممنوحة أو استعمالها بما يتعارض مع مقاصد التشريع الإسلامي من تلك الولاية واقعاً أو مآلاً. وأهم معايير تميز التعرف الفاسد إدارياً في التشريع الإسلامي هي

الإهمال وتجاوز الحدود الموضوعية للسلطات الإدارية واستعمالها الذي يتنافى مع مقاصد الشريعة والوصول بها إلى ذلك. (المعابدة،2005)

من هنا يظهر الاهتمام جليا في هذه المتاهات وتحديد المصطلحات التي تبين وتبرز أهمية البيئة الأخلاقية المناسبة للنهوض بالأعمال الإدارية . فلا عجب أن يبين أحد الكتاب بأن الفشل في توفير البيئة الإدارية الصالحة للعمل تتشابه كثيرا مع عوامل نقص الكفاءة .(Zajac,1997)

وفي محيط البيئة الإدارية السعودية يلاحظ الآتي:

هناك مفاهيم اصطلاحية حول مفهوم الفساد متعددة فمنها ما هو عائد للمرجعية البيروقراطية للموظف والتي ترى بأن الالتزام بالأنظمة والتعليمات هو الأساس الأخلاقي للعمل وما عدا ذلك فهو فساد، وهناك ما هو مبني على أساس المرجعية الدينية وهذا ليس واحدا بل إن هناك ما يفسر العمل بناء على فتوى شخصية حول أمور العمل وهناك ما يستغل الاختلافات بين المرجعيات الدينية للحصول على فتاوى تحقق مطالبه كما تجدر الإشارة إلى أن الموظفين لا يخضعون لمرجعية دينية داخل المذهب الواحد فماذا يكون الحال في حالة تعدد المذاهب والملل داخل نفس البلد؟ ،وإذا تعمقنا أكثر في مفاهيم الفساد واتجهنا إلى المفهوم الاقتصادي للفساد فنجد أن هناك من ينظر للفساد الإداري فقط من خلال الرشوة المادية المباشرة وما عداها لا يعتبر فسادا, وفي نظرة للنسق الاجتماعي للفساد فنجد أن بعض الموظفين يمارسون الوساطة ومنفعة الأقارب والأصدقاء على حساب العمل دون أن يستوعب بأن هذا فساد، وفي البعد السياسي وإسقاطه على العمل الإداري

فنجد أن تدخل السياسيين في عمل الإداريين يبعد العمل الإداري عن المهنية الاحترافية الإدارية، ويتحول إلى عمل إداري مسيس لصالح فئات معينة، وبطبيعة الحال هذا يؤثر على باقي الجوانب المتداخلة في العملية الإدارية.

كثيرا ما يتناول الفساد كحالة دراسية من أجل إيجاد حلول ناجعة للقضاء عليه ، ولكن نعتقد بأن التفكير بالقضاء عليه يعد ضربا من الخيال أو شعارا لحملة إعلامية لمرشح ما ، كما أن البحث في الفساد لا بد أن يكون وفق رؤية مبنية على ترسيخ الثقة لغير الفاسدين من البيروقراطيين والمتعاملين معهم بأنهم على حق وأن القيم التي يؤمنون بها هي السبيل الوحيد للحد من الفساد.

ثانيا: أشكال الفساد:

تتعدد أشكال الفساد وهذا نتاج طبيعي للسرعة والتقدم المذهل الذي يشهده العالم ولكن يمكن أن نسلط الضوء على بعض أشكال الفساد أو المهم منها لهذه الدراسة. كإساءة استعمال السلطة الحكومية ،واختراق القوانين و الأنظمة في ظل قصور الرقابة وضعف النزاهة والعدالة في سلك القضاة والقانون والخضوع لقوة السلطة والمال ،والدفع مقابل الخدمة المشروعة ، و الدفع مقابل الخدمة غير المشروعة، الابتزاز الرشاوى مقابل الامتناع عن إلحاق الضرر، والاختلاس عن طريق تزييف السجلات، والإفراط في إصدار طوابع رسمية أو الأختام، وانتشار ظاهرة السياسيين الذين يحملون لقب رجال الأعمال، وتعاطي الأحزاب السياسية العمولات في السوق منتهزه فرص الفساد الرحب ،وتحويل صغار الموظفين إلى عملاء لأصحاب النفوذ. (الحج ،2005)

ثالثا: أسباب الفساد:

أسباب الفساد هي مصادره والتي يمكن أن نعزوها إلى عدة محاور تعزز الفساد نتيجة الانحراف عن الطريق القويم. فالفساد قد يكون سياسياً نتيجة انحراف السياسة عن المنهاج الصحيح وهذا أخطر أنواع الفساد لأن انعكاساته تسقط على باقي المحاور, فالسياسيون هم من يمتلكون السلطة وبقراراتهم السيئة يكون الفساد فمن المتعذر وجود فساد إداري أو اقتصادي أو أخلاقي أو ديني من غير تعزيز من السياسيين .فلا يستطيع الإداري أن يمارس الفساد في ظل حزم من السياسيين وإن كان هناك ففي ظل القيادات السياسية الجادة تكون بشكل قليل, كما أنه لا يمكن أن يكون هناك فساد اقتصادي ومالي في ظل وجود القيادات السياسية المخلصة وكذلك الحال بالنسبة للمحور الخلقي والديني, فالسياسيون هم من يشرعون القوانين وهم من يحافظ عليها.

ويوضح حجم الفساد الذي أصاب الدولة النامية عندما تحولت تلك البيروقراطيات إلى أنظمة تكرس السيادة السياسية التي صخرة الخدمة السياسية بدلاً من تأكيد مكانتها ووضعها الإداري مما أدى إلى وجود نموذج من السلوك الإداري المسيس. فالفساد السياسي هو المسئول الرئيسي عن الفساد الإداري في دول العالم الثالث.

المبحث الثاني :إدارة الإلكترونية

أولا: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تتعدى فكرة الإدارة الإلكترونية مفهوم ميكنة العمل داخل المنظمة إلى مفهوم أشمل في تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة في الاستخدام لتلك المعلومات فيما يخدم سياسات ونظم العمل داخل المنظمة بما يحقق أهدافها مع توفير المرونة المطلوبة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء كانت داخلية أو خارجية . (Hope,1987)

وتتكون الإدارة الإلكترونية من كلمتين كما هو واضح ،الأولى الإدارة وتعني في أبسط تعريفاتها نشاط بشري يهدف لتحقيق هدف معين : فردي أو جماعي ، والثانية إلكترونية وهذه الكلمة في واقع الأمر هي الإضافة الحقيقة للموضوع بل هي صاحبة الفضل في ميلاد هذا المدخل الإداري الجديد ، وبربط هاتين الكلمتين نكون أمام مدخل إداري جديد يمكن التعامل معه والاستفادة منه .

هناك من عرف الإدارة الإلكترونية بأنها تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات الطبيعة الإلكترونية باستخدام التقنية الحديثة. (الخالدي ،2007)

كما نُظر للإدارة الإلكترونية بأنها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويشمل هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية . (الطعامنة، والعلوش، 2004 :10)

وقد استفادة الإدارة كثيرا من البيانات الحسابية والإحصائية في عمليات اتخاذ القرار والممارسة الإدارية اليومية ، ففي السبعينيات الميلادية كان يتم العمل على

الحاسب الرئيسي للحكومة في الجداول الإلكترونية الخاصة بالموازنات ، وفي الثمانينيات حدث تطور أخر إذ بدأ إعداد الموازنات يتم على أجهزة الحاسب الصغيرة ، ولكن الجداول الإلكترونية ليست كل شيء فتقنيات النمذجة والمحاكاة أوجدت مقدرات تحليلية جديدة لدى صناع القرارات الاقتصادية في السنوات التي أعقبت الحرب العالمية الثانية . وأدى دخول الانترنت في الاستخدام الحكومي في بداية التسعينيات الميلادية إلى استفادة الحكومات من هذه التقنية ففي كثير من المنظمات الحكومية يتم استخدام شبكات الانترنت كأنظمة البريد الإلكتروني وبرنامج يسمى مذكرات لوتس . (العبود،2009)

ونتيجة طبيعية للاستخدام الكبير للانترنت في الأعمال الإدارية ظهرت الحاجة لنمط جديد من الإدارة وهو الإدارة الإلكترونية القائمة على التنظيم الشبكي والسرعة الفائقة مقابل الإدارة التقليدية القائمة على الهرمية والحركية البطيئة وباستخدام الإنترنت في وظائف الإدارة تحولت وظائف الإدارة إلى أنماط جديدة تقوم على التكيف مع الإنترنت ومتطلباته في تخطيط وتنظيم وقيادة ومتابعة إلكترونية. (العمار،2008)

وهناك فريق يرى بأن مفهوم الإدارة الإلكترونية يظهر بشكل مترادف مع كثير من المفاهيم المرتبطة بالعالم الرقمي كالتجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية. ويبين بعض منظري التكنولوجيا الرقمية أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية ، أو أن الإدارة الإلكترونية لا تعني شيئاً آخر غير إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية .وهذا التوجه يحمل الكثير من عناصر التوصيف الدقيق لحدود ومجالات عمل الإدارة الإلكترونية. ولكن من ناحية أخرى يضع الإدارة الإلكترونية

في قالب الأعمال ويفصلها بصورة غير مباشرة عن مجال الحكومة الإلكترونية ،ولهذا السبب جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية للدلالة على عمل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات أو المنظمات العامة وبغض النظر عن طبيعة ونوع النشاط أو الخدمة العامة المقدمة سواء كانت سياسية ،اقتصادية ،ثقافية أو اجتماعية ، وعلى ذلك تكون الإدارة الإلكترونية منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لإعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال ، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة .والذي يجب توضيحه هو أن الإدارة الإلكترونية مفهوم منظومة وبنية ووظائف وأنشطة تشمل كل الأنشطة والعمليات في مستوى الأعمال الإلكترونية من جهة والأعمال الحكومية الإلكترونية من جهة أخرى من دون أن يفهم من هذا التمييز معنى الفصل التقليدي الذي كان شائعاً في الماضي بين إدارة الأعمال و الإدارة العامة، ذلك لان مفهوم الإدارة الحديثة يتجاوز هذا الفصل القسري إلى التكامل في الأهداف الاستراتيجية وفي المعايير والإجراءات وحتى التكتيك العملي المستخدم في الإدارة على مستوى الأعمال والإدارة على مستوى المؤسسات ومنظمات الدولة .فإذا كانت الدولة الإلكترونية هي المظلة التي تطوى في إطارها أنشطة أدارة الأعمال والإدارة العامة فإنها أيضا الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير وإجراءات العمل الإلكتروني بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظم ،وعلى ذلك تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة الأعمال

والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا وعبر الشبكات ، وتقوم الإدارة الإلكترونية بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة ،كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين من موردين ومشترين وعملاء ومنافسين وذلك بربط المنظمة مع بيئتها الخارجية. إن القوة الدافعة الإلكترونية كانت ولا تزال تكنولوجيا العمل بالإنترنت وتباشير نمو تكنولوجيا شبكة الانترنت ونظم الاتصالات قد ظهر في التطور النوعي في تكنولوجيا المعلومات باتجاه التصغير ,والسرعة والمحمولية لمنظومات الحاسوب ،كما أن الترابط واستمرار تزاوج الحوسبة والاتصالات مهدت لتكنولوجيا الشبكات ، والاستخدام الواسع للمعلومات الرقمية و الوسائط المتعددة مع اتساق الرموز الأخرى من الصور الرؤى والأشكال المجسمة أنماط التعبير الثلاثية الأبعاد والتي مهدت لظهور تكنولوجيا الواقع الافتراضي. (ياسين، 2005 :19)

ثانيا: فوائد الإدارة الإلكترونية:

تتلخص فوائد الإدارة الإلكترونية وأهدافها في رفع كفاءة الإدارة العامة من خلال تقليل الأعمال الورقية وتقليص الإجراءات وتقرب البعيد وخفض التكلفة للخدمات ، وتحقيق قيمة مضافة ، كما تخلق الإدارة الإلكترونية بيئة اقتصادية كبيرة من خلال فتح الأسواق للجميع وعلى مدار الساعة ، وخفض التكاليف سواء كان التعامل دخل البلد أو في الخارج أو خارجة أو من أجل انجاز المعاملات أو التجارة ، أيضا تعالج كثيرا من مشاكل الروتين الحكومي والفساد وتعطي فرصة جيدة للمخططين للتخطيط

للمستقبل ودعم نظم القرار ، مع توفير تعطي أجواء صحية ومنتجة للعمل وتساعد على الإبداع والتطوير ، كما أنها تعتبر بيئة طاردة للموظفين الكسالى والمحبطين.

ثالثا: تحديات الإدارة الإلكترونية :

تعاني الإدارة الإلكترونية شأنها شأن أي نظرية جديدة لا بد وأن تعاني من بعض التحديات والتي من أبرزها كونها شيء جديد فمن الطبيعي أن يظهر ما يسمى بالجيل المقاوم للتغيير والتطوير وهذا وضع طبيعي وهناك كثير من السياسات التي تعالج هذه الجزئية فمن المعلوم أن التطوير والتغيير في الغالب يحاكي ثلاثة محاور الأول يتعلق بالتقنية الحديثة ،والثاني يتعلق بالهياكل التنظيمية والإجراءات والتنظيم، والثالث يتعلق بالبشر والسلوك. وبإمكان أي منظر أن يجد الحلول للمحورين الأولين لأ نهما يتعلقان بأمور مادية يمكن توفيرها بالدعم المادي ، ولكن المعضلة تكون أكبر في المحور الثالث المتعلق بالسلوك والبشر ، أيضا من ضمن التحديات غياب عنصر التخطيط والتنسيق وتحديد المسؤوليات بين الأفراد فمن الأمور المهمة التي يجب التركيز عليها عند صياغة أي سياسة عامة تفعيل عنصر التخطيط والتنسيق بين الجهات المعنية بهذه السياسات ، ولكن في عالمنا العربي نجد أن هذه الأمور لا تجد من الأهمية التي تجعلها تساعد على نجاح السياسات العامة ، فكثير من الإدارات الحكومية في عالمنا العربي تعمل بمعزل عن بعضها البعض بالرغم من أن الإدارة الإلكترونية في تطبيقاتها تهدف إلى العمل الجماعي وإنجاز مصالح المراجعين من خلال شاشات الحاسب ، وحتى يكون للإدارة الإلكترونية البريق

الجميل والجذاب تحتاج إلى وسائل اتصال حديثة ومتجددة تواكب الموجود على الساحة الدولية ، وعلى المعنيين بهذا الشأن استيعاب بأن الإدارة الإلكترونية تتكون من شقين: الأول الإدارة وهو معروف ومتوفر في الأدبيات الإدارية وغيرها ،أما الثاني الإلكترونية فهو الإضافة الجديدة التي جعلت للإدارة مدخلا جديدا ومنهج متطورا يعتمد بالدرجة الأولى على قوة وسائل الاتصال .

رابعا: مفهوم الحكومة الإلكترونية:

تعتبر الحكومة الإلكترونية أحد أشكال تطور الأعمال الحكومية كما يمكن النظر إليها على أنها أحد أشكال التطوير والتغيير للأعمال الإدارية الحكومية وغيرها من الأعمال التي ساهمت التقنية الحديثة في تطويرها وتحديثها وتسهيلها سواء كان ذلك لمن يعملون فيها أو لمن يتعاملون معها كما أن الإدارة الحكومية في استيعابها لهذه التقنية والتعايش معها بل وتطبيقها والبحث عن الجديد فيها للاستفادة يعطي مؤشرا على أن الحكومات حية ومرنة وتعيش الواقع أي أن العملية تبادلية بقدر ما تقدمه هذه التقنية من تسهيلات وتحديثات للحكومات لا بد أن يقابل بالقدر نفسه استيعابا حكوميا وقناعة بتطبيق هذه التقنية والاستفادة منها .

الحكومة الإلكترونية تعني الانتقال من إنتاج وتقديم الخدمة العامة من شكلها الروتيني إلى استخدام الوسائل الإلكترونية، كما نظر لها على أنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطن بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهية وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد على شبكة الانترنت , ويعرفها البنك الدولي على أنها استخدام تقنية المعلومات من شبكة

محلية وانترنت من قبل الأجندة الحكومية لتقديم الخدمات المناطة بتلك الأجندة للمستفيدين بأسلوب أسرع بعيدا عن البيروقراطية. وعرفت بأنها البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكة المعلومات للاتصال عن بعد .(الصيرفي،2006)

وتعرف الحكومة الإلكترونية بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت.والواقع أن فكرة الحكومة الإلكترونية نادى بها نائب الرئيس الأمريكي الأسبق (آل جور)، ضمن تصور لديه لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها بشكل آلي ومؤتمت ، إضافة إلى إنجاز الحكومة ذاتها مختلف أنشطتها باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات لخفض التكاليف وتحسين الأداء وسرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ وتقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على أربع ركائز:

-تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجتمعات الدوائر الحكومية.

-تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة)، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

-تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده.

-تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري .(ابراهيم،2005)

وعرفت الحكومة الإلكترونية بأنها النسخة الافتراضية عن الحكومية الحقيقية الكلاسيكية مع فارق: الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلومات التكنولوجية وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة. (ياسين،2005 :46)

والحكومة الإلكترونية هي أيضا الإدارة العامة الإلكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة ووكالتها وأجهزتها عبر استخدام النظام تكنولوجيا المعلومات للاتصالات. (ياسين،2005 :178)

وعرفها البعض بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية , وتقديم الخدمات المرفقة والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية.(الحلو،2005)

ويعرفها البعض الأخر بأنها مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية وتسيير النظام أمام الموظفين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية , والمساءلة الحكومية.(الصريصري،2004)

وهناك من يرى أنها مفهوم يعتمد على تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية .(عبدالعال،2006)

ويذهب اتجاه أخر إلى تعريفها بأنها سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة والمعاملات الإدارية والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية , بواسطة استثمارات التطورات العلمية المذهلة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات .(الحمادي،2002)

وقد جمع اتجاه فقهي بين التعريفات السابقة للحكومة الإلكترونية عرفها بأنها ،استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري بهدف تحسين وتطوير العمليات الإدارية وتسيير تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال وتوفير الوقت والجهد والتكلفة لإنجاز المعاملات بهدف تحقيق أهداف المنظمة بأقل وقت وجهد وتكلفة .(العتيبي،2006)

من خلال ما سبق تبين بأنه لا توجد فروق جوهرية بين المصطلحين: الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية كمفهوم عام وإنما يمكن استشفاف أن كلا من المفهومين يهدف إلى تنفيذ رغبات ووجبات الدولة باتجاه مواطنيها وأن إدخال عنصر التقنية على الإدارة ما هو إلا وسيلة جديدة لتنفيذ الواجبات الحكومية تجاه المواطنين وأن هذه التقنية الحديثة تعطي الثقل الأكثر للمستفيدين من الخدمات أكثر من المنظمات الحكومية والموظفين الحكوميين .

وهذا بدورة يعطي مؤشرا مهما وحيويا في أن الإدارة الإلكترونية لا يمكن أن تنجح بالشكل المطلوب إذا أُريد منها أن تكون فقط لخدمة الموظفين والمنظمات وإن يكتب لها النجاح في حال تبنيها فلسفة غايتها النهائية هو المستفيد من الخدمة . فليس من المعقول أن يقال بأن حكومة تستخدم الإدارة الإلكترونية فيما يخص الجوانب الأمنية

وتتفق في سبيل ذلك الكثير بأنها حكومة الإلكترونية أو إدارة الإلكترونية بل بالعكس هذه حكومة توظف التقنية الحديثة لإحكام سيطرتها على المجتمع ، وهذا هو حال دول العلم الثالث إذ أنه يلاحظ عليها استخدام التقنية فقط بالأمور المتعلقة بالجوانب الأمنية بل وتحرص عليها وهذا بطبيعة الحال ليس عيبا ولكن العيب في ذلك هو حصول هذا العنصر من الاهتمام والعناية أكثر من عناصر مهمة في عملية التنمية كالتعليم والصحة .

يقابل ذلك أيضا مدى توفر الحس لدى المواطن العادي تجاه هذه التقنية والتعامل معها والثقة فيها ودعم الجهات التي تنادي بها وتتبناها كالأحزاب السياسية وجمعيات المجتمع المدني ، فنظرة النظام وحدها للإدارة الإلكترونية لا تكفي ولا تحقق النجاح وكذلك نظرة المواطن وحدها لا تحقق الهدف المنشود.

خامسا: أهداف الحكومة الإلكترونية

تستهدف الحكومة الإلكترونية الأعمال العادية التقليدية التي تقوم بها الحكومات بشكل روتيني. أي أن التقنية الإلكترونية توظف لتسهيل الأعمال اليومية الروتينية , وفي هذا الإطار يشير أحد الكتاب إلى أن الحكومة الإلكترونية تقدم الخدمات آليا للجمهور المستفيد وتشاركهم في صنع القرار وصولا إلى تحقيق شفافية أكثر في عملية الحكم كما تهدف إلى تخفيف الأعباء المالية في الإدارات العامة مع المحافظة على مستويات عالية من الجودة لتلك الخدمات .(بدران،2004 :47)

وتساهم الإدارة الإلكترونية في تحديث أنظمة الإدارة والحكم ، ولعل المتتبع لمفهوم الإدارة والبيروقراطية والبيروقراطيات التي وجدت على وجه هذه البسيطة

يجد أن الإدارة الإلكترونية التي تعتبر الأداة التنفيذية للحكومة الإلكترونية ساهمت بالشكل الأكبر في بروز نمط الحكومات الإلكترونية ذلك النمط الذي أعطى الحكومة شكلا جديدا، شكلا لا نمطيا يجعل الحكومات أكثر قربا من الناس ، حكومات تزداد ثقة من قبل الجماهير من خلال تركيزها على العديد من الأهداف كتسهيل الحصول على الخدمات العامة وكذلك تسهيل مهمة التحصيل للضرائب والرسوم الحكومية وحسن استغلالها وضمان عدم العبث فيها وسرعة وصولها إلى المنافذ المخصصة لصرفها ، يضاف إلى ذلك تقريب المسافات الجغرافية بين أرجاء الوطن الواحد مع تحقيق قدر كبير من العدالة في الحصول على الخدمات بين الجماهير ،كما أن توظيف التكنولوجيا في تحديث أنظمة الحكم والإدارة يساعد لحد كبير في محاربة الفساد بكافة صورة وأشكاله والذي يعتبر من المشكلات العضال التي تواجه الحكومات في هذه الفترة ، كما تساعد الحكومة الإلكترونية في عدم الحاجة إلى أماكن كبيرة ومعقدة لتقديم الخدمات وكثرة في الموظفين يضاف إلى ذلك مساعدتها على رفع القدرة الاستيعابية لبعض القطاعات المهمة في الدولة كالتعليم والتدريب على سبيل المثال.

وتعد ظاهرة العولمة من أكبر التحديات التي تواجه المجتمع العربي هذا العقد بكل أبعادها الاقتصادية الاجتماعية الثقافية التكنولوجية وغيرها. وتتجلى هذه الأبعاد في اندماج اقتصاديات العالم واتساع دائرة الاعتماد المتبادل في الأنشطة الدولية والتجارة الدولية وتكنولوجيا الاتصال بصورة لم يسبق لها مثيل كما تتضح صور العولمة في قوة وتأثير صناعة الثقافة والإعلام وتزايد الدور المحوري للشركات

الكونية والمتعددة الجنسيات. ويقول رئيس وزراء هولندا الأسبق روند لويز: إن ظاهرة العولمة قد أحدثها محركان: الأول الابتكار التكنولوجي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والثاني سيطرة الليبرالية الجديدة، وكان من نتائج العولمة تقلص سيادة الدول وتهميش دورها واتساع ردود الفعل الحضاري للعولمة . ومن أكثر أدوات العولمة تأثير الإنترنت حيث يقول جون جين مدير أحد الشركات المتخصصة بنظم المعلومات: بمستطاع كل فرد أن يعمل لدينا بالمدة التي تناسبه لأننا لا نحتاج الحصول على تأشيرات السفر للعاملين لدينا من الأجانب، فالحكومات ولوائحها لم تعد لها أهمية في عالم العمل، ونحن نستخدم من نحتاج إليه وبصورة خاصة عقول الهند الجيدة التي تعمل من دون كلل .إن الشركة تتسلم بواسطة الحاسوب طلبات جيدة للعمل من أنحاء المعمورة نتعاقد مع العاملين لدينا بواسطة الحاسوب وهم يعملون لدينا بالحاسوب ويطردون من العمل بواسطة الحاسوب .(ياسين،2005 :32)

العالم الذي نعيش فيه متسارع تنعدم فيه الحدود والفواصل الزمنية والمكانية ، وفي مقدمة هذه المتغيرات تحول المنظمات من الهياكل الهرمية المنضبطة التي توجه من خلال وحدة القيادة والسيطرة إلى منظمات مرنة وبسيطة ومتكيفة مع التغيرات الداخلية والخارجية ويظهر أثر تكنولوجيا المعلومات في إيجاد التغيرات الجوهرية في بيئة الأعمال من خلال الطوفان الذي أحدثته في منتجات صناعة العتاد البرمجيات وشبكة الاتصالات وصناعة الواقع الافتراضي والفضاء .

يمتد عمل الحكومة الإلكترونية ليشمل نطاقات عمل واسعة ومتعددة سواء كان ذلك فيما يخص العمل الحكومي داخل الجهاز الحكومي نفسه أو في العلاقة بين المراجعين والأجهزة الحكومية أو في إطار عمل الحكومة مع القطاعات التجارية المختلفة سواء كانت ذات بيئة محلية أو دولية , يضاف إلى ذلك علاقة الحكومة مع البيئة الدولية المحيطة .

سادسا: نطاق عمل الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية وليد شرعي لعلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأعمال الحكومة الروتينية ، كما أن الإدارة الإلكترونية لا تعيش في فراغ بل في محيط اجتماعي واقتصادي وسياسي ، هذا المحيط بطبيعة الحال يحوي أفرادا ومؤسسات وخدمات ومن يدخل في هذا المحيط ويتعامل معه يحتاج لما يسهل عليه عمله الأعمال . وبدخول متغير الإدارة الإلكترونية تكون المعادلة متغيرة ويحق لمن يعيش في هذا المحيط الاستفادة من هذه التقنية في تحقيق ما يصبو إليه .

ويمكن النظر إلى النطاق الذي تعمل فيه الحكومة الإلكترونية من خلال الآتي:(الطعامنة،والعلوش،2004 :18)

1) حاجة المواطنين والشركات إلى خدمات إلكترونية :

وتشمل هذه الخدمات الرواتب وتقديم الشكاوى والمعلومات والاتصالات والحجز الإلكتروني والشؤون العامة ورعاية العملاء والانتخابات وغيرها .

2) الخدمات داخل المنظمات :

وتشمل هذه الخدمات البحث والاتصالات والتخطيط وصيانة السياسات وتنفيذ وإدارة المشاريع وإدارة الموارد البشرية وخدمات الإسناد والتحويل ونحوها .

3) الخدمات بين المنظمات:

وتشمل هذه الخدمات متابعة المشاريع والأمور العامة ووحدات المعلومات وإدارة الموارد البشرية والتعليم والتدريب والتخطيط والتنمية والموازنة وملفات وإدارة التخزين المتكامل والحسابات. وفي هذا الإطار تذكر العزام بأن مجالات الحكومة الإلكترونية السابقة مظاهر المقدمة الإلكترونية التي تربط المواطن بمختلف المؤسسات المدنية إذ تسهل عملية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إمكانية إلغاء أو التقليل من مراجعة المواطنين لموظفي الحكومة المباشرة للحصول على الخدمات الحكومية . فضلا من إمكانية ربط المواطن مع أكثر من دائرة ومؤسسة تقدم خدمات مشتركة وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ولا سيما أن حاجة المواطن أغلب الأحيان تطلب مراجعة العديد من الدوائر لإجراء وتنفيذ معاملة واحدة .

سابعا: الأهداف الاجتماعية للحكومة الإلكترونية

ويبين أحد الكتاب بان الحكومة الإلكترونية وسيلة لتحقيق الكثير من الأهداف الاجتماعية ومنها: (ابراهيم،2008 :30)

-**تحسين مستوى أداء الخدمات،** وهو ما يعني تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية.

2-خفض التكاليف ،مما لاشك فيه أن ضغط الإنفاق الحكومي عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد واستحداث آليات جديدة للمشتريات الحكومية وإدارة المخزون ومتابعة تنفيذ الموازنة يؤدي إلى خفض التكاليف.

3-التقليل من التعقيدات الإدارية ،حيث إن تقنية المعلومات والاتصالات كفيلة بتوفر المعلومة بسرعة فائقة وسهولة، واختصار إنجاز المعاملات في ظرف زمني قصير لا يتجاوز الدقائق بحيث يقوم الجمهور بتصفح موقع الاتصالات وإنجاز المعاملة في خطوة واحدة بدون مراجعة عدة مكاتب, ذلك أن توفير معلومة دقيقة محدثة لمتخذ القرار يعاونه في التخطيط طويل المدى للمشروعات التنموية ومتابعة التنفيذ بشكل دقيق.

المبحث الثالث الدراسات السابقة:

أولا: الدراسات المتعلقة بالفساد الإداري:

حظي موضوع الفساد الإداري باهتمام عالمي واسع نتيجة الخلل الذي يصيب الأجهزة الإدارية من جراء انتشار الأمراض الإدارية كالواسطة والمحسوبية والرشوة , وفي واقع الأمر هذا الاهتمام أخذ يبرز بشكل واسع عندما أخذ ناقوس الفساد يدب في أغلب مؤسسات الدول سواء كانت مؤسسات الحكم أو مؤسسات المجتمع المدني الأخرى في الدول المتقدمة أو في الدول النامية وقد أثبتت العديد من الدراسات أن واقع الأجهزة الحكومية في أغلب مجتمعات اليوم يستشرى فيها الفساد بالشكل الذي يؤدي إلى إعاقة فعالية الأجهزة عن أداء أعمالها ويحد من جهود الإصلاح الإداري بسبب وجود الأشخاص المنتفعين من الأوضاع الحالية التي تحقق مصالحهم الذاتية. (هيجان،1424)

كما أن تأثير الفساد يعوق عمليات النمو الاقتصادي فخسائر الفساد من رشاوى وأساليب أخرى تعود بشكل أو آخر كضريبة على عاتق المواطنين وبالأخص أصحاب الدخول المتدنية وتفسد القرارات الإدارية.

وتأتي دراسة Brown and Conlter (1983) عن قياس مستوى رضا المواطنين على أسلوب تعامل موظفي الخدمة العامة. وكان من بين النتائج التي توصلت لها الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط بين مستوى الرضا وبين درجة النزاهة والعدالة المتوفرة لدى الموظف.

ومن بين الدراسات التي اهتمت بالأخلاقيات دراسة الصباغ(1985) عن البعد الأخلاقي في الخدمة العامة. والتي سعت إلى دراسة مفهوم الأخلاقيات وتأثيرها على أنماط السلوك الإداري في أجهزة الخدمة العامة. وخلصت الدراسة إلى تطوير أنظمة الخدمة المدنية بحيث يتم التركيز على أخلاقيات السلوك الإداري واعتماد سياسات توظيف واضحة بحيث تكون الكفاءة والجدارة أساسا للتعيين مع التركيز على التدريب لتعزيز احترام العمل والتمسك بالأخلاقيات الإدارية الحميدة.

كما بينت دراسة (1990) Dohel العوامل التي تؤثر بالعلاقة بين الموظف العام وبين المواطنين حيث بينت نتائج الدراسة بأن للتوافق بين قيم الموظف واتجاهات السياسة العامة تأثير في جعل العلاقة إيجابية بين الموظفين والمواطنين . وعلى العكس من ذلك في حال عدم انسجام قيم الموظف مع الاتجاهات السياسية فالعلاقة سلبية.

كما جاءت دراسة الفيصل وعبد اللا (1993) لعرض تحليلي لمفهوم الواسطة والتي هدفت إلى التعرف على مدى تعبير كل من المفاهيم التالية (المصالح المتبادلة , الفزعة , الشفاعة , العلاقات الشخصية والشفقة) على مفهوم الواسطة , وكذلك التعرف على مدى تطابق المفاهيم الخمسة مع الأبعاد الإحصائية لإجابات المبحوثين .

وبينت نتاج الدراسة أن تعريف الواسطة من وجهة نظر المبحوثين يتركز أولا على معنى الشفقة ثم العلاقات الشخصية ثم المصالح المتبادلة والشفاعة وأخيرا الفزعة.

وجاءت دراسة الصواف (1994) عن أخلاقيات الوظيفة العامة والعوامل الإدارية المؤثرة في مخالفتها بالتطبيق على المملكة العربية السعودية وهدفت الدراسة إلى تحليل ومناقشة العوامل والمعطيات الإدارية والتنظيمية المختلفة التي تساهم في ظهور السلوك غير الأخلاقي للموظف العام, وكان من نتائج الدراسة أن هناك مجموعة من العوامل تؤثر على سلوك الموظف ويبرز السلوك غير الأخلاقي فيها ومن أهمها إنقاص العائد المادي من الوظيفة وعدم تناسبه مع متطلبات المعيشة وعدم سلامة المناخ التنظيمي كذلك عدم وجود جزاء رادع.

وفي دراسة عبدالرحيم (1996) عن بعض العوامل المؤثرة في العلاقة بين موظفي الخدمة المدنية للمواطنين في عدد من الأجهزة الحكومية في الأردن والتي كان من أهدافها تحديد بعض العوامل في مستوى العلاقة بين المواطنين المستفيدين من الخدمة العامة وبين موظفي الخدمة العامة من خلال خمسة عوامل هي البيروقراطية, العدالة في معاملة المراجعين, القيم الشخصية للموظف ,الوساطة, وعي المراجع بالمصلحة العامة. وكان من أهم نتائج الدراسة أن الوساطة من أكثر العوامل من حيث التأثير السلبي على العلاقة بين المراجع وموظف الخدمة العامة.

وتأتي دراسة العمر (2000) وهي دراسة استطلاعية عن بيئة أخلاق العمل وأثر عوامل الجنس والجنسية وسنوات الخبرة والمستوى الوظيفي والمؤهل العلمي وقد خلصت الدراسة إلى توافر مستوى جيد من الوعي في بيئة أخلاق العمل وخاصة في توافر اللوائح والنظم لردع المخالفين وفي حماية الموظف عند إبلاغه عن أي خلل إداري أو رشوة كما تدل النتائج على أن الواسطة تعتبر من الأمور المقبولة أخلاقيا

إذا كانت لا تخالف القوانين واللوائح , أيضا دلت النتائج التزام قيادات المؤسسات محل الدراسة لمستوى مقبول من أخلاق العمل.

ومن الدراسة التي تناولت الفساد دراسة الهيثي (2001) عن الفساد والتنمية والتي وضحت أن الفساد قد أطاح بالعدد من الحكومات في الدول الصناعية وتعرض الدول التي تمر بمرحلة انتقال من الاقتصاد المركز إلى اقتصاد السوق لحالة من اللااستقرار خلقت ظروفا لجني أرباح كبيرة من خلال تلقي الرشاوى وتفشي الفساد في معظم المؤسسات التي لديها، وفقدان المصداقية في التعامل إضافة إلى زيادة الوعي بالآثار الاقتصادية والاجتماعية والسلبية للفساد. وخلصت الدراسة إلى أن الفساد ظاهرة تاريخية ارتبطت بوجود الدولة وقيام مؤسسات الحكم المدني وتعاني منها الدول المتقدمة والدول النامية, والفساد نتاج وجود أسباب اقتصادية وسياسية ومؤسسية ويقود إلى آثار سلبية تتمثل في إفساد الحوافز وتعويض المؤسسات وإعادة توزيع الثروة والسلطة لصالح غير المستحقين. وعندما يقوض الفساد حقوق الملكية وحكم القانون وحوافز الاستثمار فإنه يشل التنمية الشاملة.

وأيضا من الدراسات التي تناولت الفساد دراسة الصرايرة (2001) عن العلاقة بين تدني المستوى المعيشي للموظفين والفساد الإداري وهدفت الدراسة إلى دراسة أحد الظواهر السلوكية المتفشية في الإدارة الحكومية للدول النامية ألا وهي ظاهرة الفساد الإداري وتحليل أسباب هذه الظاهرة , كما يهدف البحث إلى دعم ومساندة جهود المعنيين بمكافحة الفساد الإداري بعرض بعض المقترحات والتوصيات استنادا

إلى نتائج البحث والتي دلت على أن تدني المستوى المعيشي للموظفين له علاقة بانتشار الفساد الإداري , أيضا قلة الترقيات والحوافز والعلاوات له علاقة بالفساد, كما بينت النتائج أن هناك علاقة قوية بين عدم فاعلية العقوبات التأديبية وبين انتشار مظاهر الفساد الإداري.

وتأتي دراسة ديالا الحج (2005) عن رصيد اتجاهات موظفي الإدارة العليا في أجهزة الإدارة العامة السورية إزاء بعض أشكال الفساد وكذلك قياسي اتجاهات المستويات الإدارية العليا في الجهاز الإداري العام تجاه بعض أشكال الفساد وتحديد درجة الارتباط أو العلاقة بين اتجاهات الإدارات العليا إزاء بعض أشكال الفساد وبين انتشار ممارسة هذه الأشكال وكان من نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية إحصائية بين اتجاهات المديرين المؤيدة لاستخدام الشخصية الاعتبارية للحصول على امتياز أو منفعة شخصية لا تضر بالمصلحة العامة وبين درجة استغلال هذه المكانة الوظيفية ووجود علاقة دلالة غير مثبتة إحصائياً بين اتجاهات المديرين غير الرافضين للانتفاع من المال العام دون اختلاسه وبين وقائع ممارسة هذه الاستفادة (الاستدانة من الصندوق, منح أموال على سبيل الدين للآخرين, الشراء للمنفعة الشخصية من أعضاء لجنة المشتريات) ومن بين النتائج أيضاً وجود علاقة دلالة غير مثبتة إحصائياً بين اتجاهات المديرين لقبول الهدايا والإكراميات والحفلات دون الابتزاز أو الطلب الشخصي لها دون الضرر بالمصلحة العامة.

كما هدفت دراسة العلي (2005) عن وسائل مكافحة الفساد الاقتصادي في القطاع الإسلامي ببيان أهم الوسائل التي اتخذها الاقتصاد الإسلامي من أجل

مكافحة الفساد الاقتصادي في القطاع الحكومي. والتي كان من أهم نتائجها تنمية العقيدة الإسلامية واستشعار الرقابة الإلهية وأن يكون معيار اختيار العاملين مبني على أساس العدالة والأمانة والعلم وأن مسؤولية الإصلاح مسؤولية مشتركة بين الجميع حكام ومحكومين.

ثانيا: الدراسات المتعلقة بالإدارة الالكترونية

تبين دراسة دين جونسون(2000) بأن الحكومة الإلكترونية تلبي التقدم التقني والعولمة وتعزز الفعالية للإدارة الحكومية وتحديثها في مجال تقديم الخدمات. كما أن التحول للحكومة الإلكترونية يأتي استجابةً ملائمة للتحولات للعالم الرقمي والعولمة والتخصصية.

وفي دراسة داريلويست من جامعة براون (2000) والتي كانت تهدف إلى مراجعة الأوضاع الحالية للحكومة الإلكترونية , وذلك بعمل مسح ميداني في عام 2000م شمل عينة من موظفي الحكومة الفيدرالية والحكومة المحلية في الولايات المتحدة إضافة إلى تحليل 1318 موقع انترنت حكومي , وأوضحت الدراسة أشكال الخدمات الحكومية المتنوعة على الانترنت ومدى اختلاف المستويات بين المحلية في الإدارات الحكومية , وكشفت الدراسة أن مواقع الشبكة الحكومية لم تستغل بالكامل وهناك طاقات مهدرة , وظهور مشكلات تتعلق بوفرة الخدمات وأخرى تتعلق بالامتداد الديمقراطي .

قامت مؤسسةDeliotte (2000) بدراسة حول هذا النطاق شملت 250 مؤسسة حكومية من خمس دول هي الولايات المتحدة الأمريكية واستراليا وكندا ونيوزلندا والمملكة المتحدة حيث قدمت رؤية الإدارة العليا في تلك المؤسسات حول تطلعاتهم وتوقعاتهم وخططهم لمواجهة التغيرات الجذرية في مفاهيم الحكومات المعاصرة والمستقبلية . وبينت الدراسة بأن الحكومات التي أدخلت الإدارة الإلكترونية حققت فوائد متعددة على رأسها الإنتاجية العالية وتحسن صورة المؤسسات وانخفاض الشكاوي ، وكان من التوصيات التي خرجت بها الدراسة بأنه على المؤسسات الحكومية إتباع الخطوات التالية في طريق تحولها إلكترونيا وهي توسيع المشاركة بالمعلومات وتوفيرها للمستهلكين باستخدام التقنية المناسبة , وتبادل المعلومات والاتصالات باتجاهين وتبني مداخل متعددة الأغراض بحيث يمكن تقديم الخدمات بأفضل طريقة .وتبادل الأجهزة المختلفة من مصدر واحد .

من الدراسات الأجنبية دراسة قدمتها الحكومة البريطانية عن طريق وحدة تكنولوجيا المعلومات information age government (2000) على مستوى دول الاتحاد الأوربي والولايات المتحدة الأمريكية وكندا واستراليا وسنغافورة واليابان للوصول إلى ما يحدث من (تطور في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية) وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها توقع العملاء أن تقديم الخدمات الإلكترونية شاملا وسريعا , ويحتاج هذا التقديم إلى أعادة هندسة الأعمال الإدارية التي تقدمها الحكومات من خلال استغلالياتها بأفضل طرق ممكنة ,أيضا بينت الدراسة بأن التعليم من الأهمية بمكان كحافز وأمر مشجع على الحكومة الإلكترونية

.وأظهرت الدراسة أهميه تسويق الخدمات الإلكترونية إلى عملائها ليتقبلوا فهمها والتعامل معها وليس فقط التركيز على تقديم الخدمات عبر الشبكة , ففي استراليا أصيب المواطنون بخيبة أمل كبيرة عند البدء في الحكومة الإلكترونية على بعض الخدمات , ولكنها حققت نجاحا جيدا بعد حملة دعاية للتعريف بفوائدها مما أدى إلى ارتفاع نسبة المستخدمين لها إلكترونيا . فعلى سبيل المثال ألزم رئيس الوزراء في استراليا عام 1997م جميع الدوائر الحكومية بتقديم الخدمات الإلكترونية عن طريق شبكة الانترنت بنهاية عام 2001 م .

وقدمت هدستار وبل(2) Headstar& Bull (2001)دراسة شملت أربعين دولة. وقد أفضت الدراسة إلى بعض النتائج أهمها مواكبة التحولات الإلكترونية الرقمية في عولمة السوق ونمو الدخل العالمي , الأمر الذي تطلب إجراء تغييرات جذرية في أساليب العمل بل ويجب تطوير العديد من المهارات , وأكدت الدراسة على أهمية تطوير مؤسسات الرقابة بشكل يعزز الانفتاح والديمقراطية في المنظمات , وتعرضت الدراسة إلى إشكالية هجرة الأدمغة وضرورة حل هذه الإشكالية , واقتراح آليات لحلها تتمثل في بقائهم في أوطانهم والاستفادة من خبراتهم عن بعد باستخدام التقنيات الحديثة والوسائل الإلكترونية الملائمة .

وقام كل من Bruce&Deastyne (2001) بدراسة بعنوان الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والاحتراف المعلوماتي , حيث ناقشت الارتباط الواقع بين ظهور كل الأعمال التجارية والحكومة الإلكترونية من جهة , ومهمة ودور الخبراء من جهة أخرى ,وقد تم استعراض وجهات النظر المختلفة حول قيمة

المعلومات الرقمية ,وكان من نتائج الدراسة توضيح دور خبراء المعلومات في المحافظة على مكان لهم في ظل هذا الزخم والوفر المعلوماتي كما يجب عليهم الأخذ في الاعتبار أنه لا توجد حدود للتطورات التقنية، وأن معايير الارتباط بين المثلث المعلوماتي المشار إليه في تغير مستمر والمخاطرة كبيرة جدا والمعلومات لا تجد لها حدودا وأن قياس النتائج يحتاج إلى مهارة ، كما بينت الدراسة أنه يجب على الخبراء توقع وفهم وتلبية حاجات الأفراد .

وكما قام كلا من AlkibsiGassan&Alan (2001) بدراسة حول إدخال المواطنين في الشبكة الإلكترونية , لا تركهم في صفوف الانتظار , والاستفادة من الحلول التقنية وانسيابية تقديم الخدمات . وبينت أن الخمس سنوات الماضية شهدت انفجارا هادئا لتقديم الخدمات الإلكترونية عبر الشبكة حيث وصلت المبادرات في مختلف بقاع العالم إلى 500 مبادرة مقارنة في عام 1996م ودلت النتائج على أن القيمة الحقيقية للحكومة ليست في مجرد وضع خدمات على الشبكة , وإنما قيمتها بإجبار الهيئات والمؤسسات الحكومية على إعادة النظر في خدماتها ، كما توصلت الدراسة إلى عدم التقليل من شأن مقاومة موظفي الحكومة للتغيير ،وكذلك وجوب تضمن جهود الحكومة الإلكترونية زيادة انتشار واستخدام الانترنت وأخيرا بينت الدراسة أن تكلف هذه الحكومة الإلكترونية 30 مليون دولار لجهود الإدارات الفردية و100 مليون دولار لمنافذ الخدمات المتكاملة .

كما بينت دراسة العزام (2001), بعنوان الحكومة الإلكترونية في الأردن : إمكانات التطبيق . هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الحكومة الإلكترونية بالأردن . من حيث

التكنولوجيا . والقوى العاملة والتشريعات القانونية الأزمة وذلك من خلال البحث عن مدى وفر البنية التحتية . ومدى توافق الأجهزة والبرمجيات الموجودة في الدوائر الحكومية . ومدى توفر قواعد قانونية تحكم أعمال الحكومة الإلكترونية , واشتملت عينة الدراسة 6 قطاعات حكومية من مؤسسات وغيرها .

ومن الدراسات الأخرى دراسة قدمها العواملـه (2002)بعنوان الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة : دراسة استطلاعية للقطاع العام في قطر , وقد هدفت الدراسة إلى تحليل مفهوم الحكومة الإلكترونية من الناحيتين النظرية والتطبيقية , من خلال المسح المكتبي والميداني , وشملت الدراسة عينة لـ 500 موظف يعملون في الأجهزة الحكومية بقطر , وكان من نتائج هذه الدراسة وجود ندرة في الدراسات السابقة وبخاصة الأدبيات العربية عن الحكومة الإلكترونية , وإنها أصبحت شعارا سياسيا وإداريا وشعبيا في آن واحد , مما يعني تحولا جذريا في هوية الإدارة العامة وسلوكها من الناحيتين النظرية والتطبيقية .مع قصور الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية , وصعوبة إدراك طبيعة التحول ومشكلاته ومتطلباته العديدة والمتكاملة , وضرورة التحول التدريجي نحو الحكومة الإلكترونية نظرا للتحديات المحيطة بذلك وبخطوات محسوبة ومدروسة جيدا , وان التطبيقات للحكومة الإلكترونية محدودة جزئيا في الواقع العملي حتى في الدول المتقدمة , كما أنها طموح ومشروع عمل في الدول النامية، لذا كان من الأهمية التوعية بمفهوم الحكومة الإلكترونية من خلال المؤسسات التربوية التعليمية , ومن خلال الندوات والمؤتمرات العلمية ولجان العمل الحكومية , وأظهرت الدراسات وجود معوقات جدية

وهامة مثل عدم توفر التشريعات المناسبة , ونقص الكوادر البشرية التي قد تعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونية مما يستلزم التخطيط الاستراتيجي , وتوقع المبحوثين أن تشمل تطبيقات الحكومة الإلكترونية مما يزيد عن 54% من الخدمات العامة وبنسبة نجاح متوقعة 64% وهذه احتمالات مشجعة للسير قدما .وقد أوصت الدراسة بضرورة تصميم خطط استراتيجية شاملة تأخذ المتغيرات الحيوية كافة في عين الاعتبار ، وأهمية التعاون والتنسيق المحلي والخارجي ، وإجراء المزيد من الدراسات المتخصصة من مجالات الحكومة الإلكترونية .

وتوضح دراسة الشهري (1422 هـ) والتي كانت بعنوان المعوقات الإدارية في التعامل الأمني مع جرائم الحاسب الآلي ، والتي استخدم فيها الباحث المنهج التحليلي المسحي وكان مجتمع العينة يتكون من الضباط العاملين في مراكز شرطة مدينة الرياض وبلغت العينة 420 موظف , وقد كان من أهم نتائج الدراسة وجود معوقات إدارية كنقص المعرفة باستخدام الحاسب الآلي ونقص الخبرات , وعدم توفر الدورات الكافية , وقلة وجود أجهزة الحاسب الآلي وأن هناك معوقات بيئية مثل تطور أساليب ارتكاب جرائم الحاسب , وأوصت الدراسة بضرورة تبني سياسة وطنية لأمن المعلومات , وضرورة حوسبة العمل في الأجهزة الأمنية مع عقد الدورات التدريبية في مجال جرائم الحاسب الآلي , وكذلك الاستفادة من تجارب الدول الأخرى وتطوير القوانين والتشريعات الخاصة بجرائم الحاسب الآلي , وضرورة إجراء دراسات خاصة حول المعوقات الفنية والقانونية . وتأتي دراسة الميمان (2002) المعنونة بالخطة الاستراتيجية الموحدة للحكومة الإلكترونية للمؤتمر

السعودي الثالث للتجارة الإلكترونية –مفهوم الحكومة الإلكترونية .والتي أوضح فيها المهام والمسؤوليات المطلوب إنجازها من القطاعات المكلفة في المملكة بالتأسيس لمشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية والتي كان من أهمها إيجاد البنية التحتية للمفاتيح العمومية بهدف توفير وسائل لدفع إلكترونية آمنة , واعتماد التوقيع الإلكتروني كمستند قانوني ووسيلة أثبات . وتحديد متطلبات أمن المعلومات وحماية الخصوصية للبيانات الشخصية .

كما نظمت وزارة التجارة والصناعة المؤتمر السعودي الثالث للتجارة الإلكترونية حول " مفهوم الحكومة الإلكترونية " خلال الفترة من 8_ 11 1423 هـ , وقد تم من خلال هذا المؤتمر استعراض ومناقشة خمس وثلاثين ورقة عمل قدمت من قبل 16 خبيرا عالميا و19 خبيرا سعوديا وشارك فيها نحو 1650 مشاركا من مختلف الأجهزة الحكومية والجامعات والقطاع الخاص , ونظمت بالتزامن مع فعاليات هذا المؤتمر 40 ورشة عمل شارك فيها 170 خبيرا من بينهم 47 من داخل المملكة كما صاحب المؤتمر معرض جايتكس من قبل شركة معارض الرياض , حيث شاركت 500 شركة منها 350 شركة سعودية وهدف المؤتمر إلى إلقاء الضوء على مفهوم الحكومة الإلكترونية وتقنية المعلومات لتحسين أساليب الإدارة في المنشآت الحكومية عن طريق تقديم خدماتها الإلكترونية . وقد تناول المؤتمر ثلاثة محاور رئيسة وتسعة محاور فرعية قدمت في ثلاثة أيام ضمن تسع جلسات , حيث تناول المحور الأول النظرة الشمولية عن مفهوم الحكومة الإلكترونية من خلال ثلاث جلسات: الأولى بعنوان (تطور مفهوم الحكومة الإلكترونية) والثانية (تقنية

الحكومة الإلكترونية) والثالثة بعنوان (الحلول والمقترحات) . أما المحور الثاني فهو بعنوان (التجارب العالمية في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية) واشتمل على ثلاث جلسات الأولى (تجارب الحكومة في الدول المتقدمة) والثانية (تجارب الحكومة في الدول النامية) والثالثة (تجارب المنظمات الدولية) , فيما يتضمن المحور الثالث والأخير (الخطة الوطنية وجاهزية التطبيق) والثانية بعنوان (المبادرات والتجارب الوطنية) والثالثة بعنوان (الرؤية المستقبلية) .

ومن الدراسة دراسة الشريف(1424هـ) دراسة عن الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية , وسعى من خلالها إلى التعرف على مدى وضوح مفهوم هذه الحكومة لدى موظفي الأجهزة الحكومية المركزية , ومدى توفر متطلبات تطبيقها في تلك الأجهزة، وماهية المراحل التطبيقية التي حققها هذا المجال والمعوقات التي تتعرض له تلك المراحل .وقد استخدم المنهج المسحي الوصفي لمجتمع الدراسة المتمثل في موظفـــي الأجهزة الحكومية المركزية بمدينة الرياض وكانت عينة الدراسة عبارة عن 400 موظف يعملون في مجال الحاسب الآلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها : أن مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى عينة من الدراسة يعني استخدام التكنولوجيا وشبكة الانترنت في تقديم الخدمات، وأن هناك تفاوت في توفر متطلبات التطبيق الحكومة الإلكترونية حيث يتوفر بعضها كدعم الإدارة العليا ومناسبة نظم الحسابات الآلية في الأجهزة الحكومية , في حين لا تتوفر متطلبات أخرى كالتخطيط والتشريعات والقوانين. أما من حيث مراحل تطبيق للحكومة الإلكترونية في المملكة على الأجهزة المركزية فإن مرحلة الوجود

وهي الأولى قد وصلت فيها الأجهزة لدرجة متوسطة أما المرحلة الثانية وهي التعامل فتطبق بدرجة قليلة ويتبعها المرحلة الثالثة وهي التبادل بدرجة قليلة جدا أما المرحلة النهائية فهي التكامل فلا يوجد منها شيء نهائياً .

وقدم براون (2005) دراسة عن الحكومة الإلكترونية والإدارة العامة تتضمن مضامين الحكومة الإلكترونية من أدوار وأنشطة الحكومة كما تشكلها تقنيات المعلومات والاتصالات. وهي تتجاوز نطاق أوجه التشابه مع التجارة الإلكترونية لتتضمن مجالات الحكم والإدارة العامة الأربعة وهي البرامج الاقتصادية والاجتماعية للدولة, وعلاقاتها مع المواطن وحكم القانون (الديمقراطية الإلكترونية), وعملياتها الداخلية, وعلاقاتها بالمحيط الدولي. وتعتم الحكومة الإلكترونية على ثلاث قوى متطورة هي التقنية, والمفاهيم الإدارية والحكومة نفسها. كما أنها تسببت في ظهور عدة ظواهر تعيد تحديد بيئة القطاع العام, بما في ذلك المعهد الدولي للعلوم الإدارية. وهناك أربعة جوانب للحكومة الإلكترونية لها تأثيرات دائمة على الإدارة العامة هي: الخدمة المتمحورة حول حاجات المواطن, والمعلومات كمورد عام, مهارات وعلاقات عمل جديدة, ونماذج المسؤولية والإدارة. فتحديات الحكومة الإلكترونية أكثر قسوة في الدول النامية بالرغم من أنها توفر حلولاً أيضاً. كما أن الإدارة العامة في كل الدول تتطلب أسلوباً جديداً للتفكير والقيادة لضمان الوصول بالإدارة الإلكترونية إلى كامل إمكانياتها. وتوصلت الدراسة إلى أن تقنيات المعلومات والاتصال, داخل الحكومات, كل دلائل أنها عنصر دائم وديناميي للإصلاح. فقد حدث في نموذج الإدارة العامة التقليدي ـ من تفاعل للقوى الداخلية,

وقيادة سياسية وبيروقراطية, وقوى خارجية ـ تحول دائم في اتجاه القوى الخارجية, وتوحيد التقنية, وفلسفات إدارية جديدة, وأجندة سياسات عامة مسيرة دولياً. وربما يكون ذلك تطورا صحياً. وعلى أية حال, أوجد هذا التحول بيئة مفتوحة لما يمكن أن تقدمه تقنيات المعلومات والاتصال لكن ذلك يتطلب أيضاً تناول موضوع الحوافز للاستفادة من المفاهيم والأدوات المعقدة والعقبات التي يتعين تجاوزها لكي يتم استخدام تقنيات المعلومات والاتصال بصورة فعالة. ويشكل ذلك تحدياً كبيراً للإدارة العامة ،ففي الوقت الحاضر, هناك أسس نظرية محدودة لتناول أثر تقنيات المعلومات والاتصال على الإدارة العامة 24. كما لم تدخل الحكومة الإلكترونية في الاتجاه السائد في أوساط المختصين والباحثين في مجال الإدارة العامة بشكل كامل بعد. فالتحدي يتعلق بالقيادة داخل مجتمع الإدارة العامة نفسه, مشكلاً تحالفات معرفية جديدة وإعادة النظر في فرضياته في مواجهة محيط متقلب بصورة مثيرة.

وتطرح دراسة العتيبي والزهراني (2005) تبني الأعمال الإلكترونية كتوجه استراتيجي في أي منشأة, نظراً للآثار الكبيرة التي يتضمنها وقد تبنت كثير من المؤسسات هذا التوجه لحاجة الأعمال, في وقت أصبح فيه هذا التوجه ممارسة طبيعية في ضوء المتغيرات الكبيرة التي يعيشها العالم في كل المجالات. وتعرض كثير من المؤسسات إلى المخاطر نتيجة لتبنيها المتأخر للأعمال الإلكترونية. وفي هذا البحث ينظر إلى الأعمال الإلكترونية كنموذج أشمل للتجارة الإلكترونية ويطرح نموذجاً لبيئة العمل يمكن من تقييمها إزاء المخاطر والفرص التي تتيحها التقنية عبر محاور الضغوط والمحددات والواقع والابتكار. وبالرغم من أن النموذج المقترح هو

نموذج موضوعي غير إحصائي فإنه يساهم بشكل واضح في تحديد حالة المؤسسة ضمن منظومة الأعمال الإلكترونية ويعرف مكامن الخطر ومجالات التحسين الممكنة.

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات:

أولا : النتائج:

1-الفساد موجود وفي درجات متفاوتة وينتشر في الدول الفقيرة .

2- الإدارة الإلكترونية تعتبر مدخلا إداريا جديدا يضاف للمداخل الإدارية السابقة ، ويرتبط بها العديد من الفوائد المنعكسة على النزاهة ومحاربة الفساد .

3-تحتاج الإدارة الإلكترونية نوعا من الانتشار والامتداد والوصول لمختلف أرجاء الدولة .

4- يظهر في جميع الدول فئات محرومة من الاستفادة من الإدارة الإلكترونية .

5-الفساد قد يكون من الخارج أو الداخل في بعض الدول .

6-للفساد العديد من المنافذ والتي قد تكون سياسية أو إدارية أو قانونية ، أو تكون اقتصادية أو حتى اجتماعية .

7-يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية لجهود كبيرة ومتوازنة بين جميع الأطراف سواء الحكومية أو المجتمعية .

8-تسهم الإدارة الإلكترونية في توحيد النظرة للإدارة تدار بعقلية إلكترونية في فضاء رقمي يخضع لسيطرة الدولة من دون الفصل بين الإدارة كإدارة حكومية أو إدارة خاصة.

9-تحقق الإدارة الإلكترونية العديد من الفوائد تنعكس على الوقت والاقتصاد والروتين والكفاءة والفعالية ،وتقليل الصراع بين مقدمي الخدمات والمستفيدين منها.

10-توجد الإدارة الإلكترونية بيئة إبداعية فاعلة .

11- ينتاب الإدارة الإلكترونية العديد من المعوقات كوجود مقاومي التغيير وغياب عنصر التخطيط وعدم توفر وسائل الاتصال الحديثة مع وجود فئات محرومة من الاستفادة من الإدارة الإلكترونية.

ثانيا :التوصيات:

1-الاعتراف بوجود الفساد هو أولى خطوات معالجته وفتح المجال والشفافية هي الطريق السليم لذلك ولعل الإدارة الإلكترونية تحقق ذلك من خلال استخدام جميع القنوات الإعلامية لرصد المخالفات والمخالفين عن طريق المواقع الرسمية ، ولعل عدم التسليم بذلك يؤدي إلى وجود قنوات تستخدم لتسريب المخالفات وأسماء المخالفين عن طريق مواقع تستخدم التقنية الحديثة .

2-إنشاء راصد وطني إلكتروني لرصد حالات الفساد توضع فيه كل حالات الفساد التي تظهر مع عرض لأسماء المنظمات التي تحدث فيها حالات الفساد ، مع الإجراء المتخذ حيال حالات الفساد.

3-يجب أن يكون تطبيق الإدارة الإلكترونية تطبيقا شاملا لا جزئيا أو انتقائيا يأخذ منه أصحاب القرار ما يحتاجونه ويترك غير ذلك ، بمعنى أن يكون هدف الإدارة الإلكترونية ليس الحكومة ولا الموظفين فيها ولا استفادة الأجهزة المعنية من هذه التقنية بل أن يكون الهدف الأساسي من الإدارة الإلكترونية هو المستفيد من الخدمة ولعل ذلك يؤسس لمرحلة جديدة تعطي للمستفيدين من الخدمات للوصول إلى مطلبهم بشكل مباشر بدون وسطاء الذين قد يكونون هم أحد منابع الفساد.

4-إيجاد حلول جادة للفئات المحرومة من الإدارة الإلكترونية لأن هذه الفئات عرضة للإقصاء والاستغلال من قبل بعض الموظفين الفاسدين.

5-لا بد من التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ولعل على رأس هذه المعوقات فئة مقاومي التغيير والمنتفعين من الأوضاع الحالية ، وهم يشكلون فئة من الفاسدين المنتفعين من الأوضاع الحالية ، ولعل القنوات لمعالجة مقامي التغيير كثيرة وهي موجود في الأدبيات الإدارية .

6-الاستفادة من ما تحققه الإدارة الإلكترونية للدولة من توحيد النظرة للإدارة التي تعيش في فضاء معلوماتي يساعد على متابعة حالات الفساد ورصدها بالشكل المطلوب سواء كانت هذه الحالات نابعة من الإدارة في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص.

المراجع

-ابراهيم ،خالد ممدوح (2008).أمن الحكومة الإلكترونية ،القاهرة ،الدار الجامعية.

-ابراهيم ،صفاء والصرايره ، أكثم .(2001).العلاقة بين تدني المستوى المعيشي للموظفين والفساد "من وجهة نظر الموظفين"،**الإداري**، عمان , السنة 23 عدد 87.

-أبو السعود، إبراهيم .(2005) التقنيات الحديثة والحكومة الإلكترونية ، http://www.arabcin.net/arabiaall/2005/15.htm

-بدران، عباس.(2004)الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق ،، بيروت ،المؤسسة العربية للدراسات والنشر.

-تقرير منظمة الشفافية الدولية .(2011)

http://www.transparency.org/country#SAU_DataResearch – 2011.

– الجريش، سليمان. (2003). الفساد الإداري وجرائم إساءة استعمال السلطة الوظيفية – الرياض. مطابع الشرق الأوسط. ط .1.

– الحج ،ديالا. (2005). رصد اتجاهات موظفي الإدارة العليا في أجهزة الإدارة العامة السورية إزاء بعض أشكال الفساد وممارسته. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية القانونية. دمشق. مجلد 21. العدد الأول.

الحلو ،ماجد راغب .(2005).علم الإدارة ، القاهرة، منشأة المعارف.

– الحمادي ،بسام .(2002).مفاهيم ومتطلبات الإدارة الإلكترونية بحث مقدم من إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية , الرياض معهد الإدارة.

الخالدي ،محمد محمود .(2007) التكنولوجيا الإلكترونية عمان . دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.

-ديفيد ،براون .(2005). الحكم والإدارة العامة. الحكومة الإلكترونية والإدارة العامة. الإمارات العربية. المجلة الدولية للعلوم الإدارية. المجلد (10), العدد (2). الإصدار العربي.

-رضوان ،رأفت .(2004) ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة ، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، الرياض ،16-1425/1/17.

-راجانا , سيسل . (1993). الدلالات الرئيسية للتنظيم الإداري القائم : العمليات والإجراءات الواجب إتباعها للمحافظة على معايير أخلاقية عالية ونوعية عمل جديدة في الحكومة – ورقة عمل في الفساد في الحكومة : تقرير الندوة الإقليمية التي عقدتها دائرة التعاون الفني للتنمية (PTCD) ومركز التنمية الاجتماعية والشؤون الإنسانية (CSDHA) للأمم المتحدة . ترجمة (نادل أحمد أبو شيحة) لاهاي – هولندا . عمان الأردن والمنظمة العربية للتنمية الإدارية.

-الشهري ،عبدالله صالح (1422). المعوقات الإدارية في التعامل الأمني مع جرائم الحاسب الآلي ، رسالة ماجستير غير منشورة الرياض : جامعه الملك سعود .

-الصيرفي ،حمد .(2006). الإدارة الإلكترونية ، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي ،ط1.

-الصريري ،سعيد مطر .(2004) .إدارة الجودة الشاملة في الشرطة باستخدام التقنيات الحديثة .رسالة دكتوراه غير منشورة , كلية الدراسات العليا , أكاديمية الشرطة دبي.

-الصباغ، زهير(1985). البعد الأخلاقي في الخدمة العامة. **الإدارة العامة**. الرياض .العدد 48.

-الصواف، محمد .(1994). أخلاقيات الوظيفة العامة والعوامل الإدارية المؤثرة في مخالفتها بالتطبيق على المملكة العربية السعودية. الإدارة العامة. الرياض . العدد 82.

-طلال، عبدا لله الشريف .(1424 هـ). الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية . رسالة ماجستير غير منشورة الرياض ، جامعة الملك سعود .

الطعامنة ، محمد، وطارق ،العلوش.(2004).الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربية القاهرة .المنظمة عدد(390).

-عبدالفضيل، محمود.(2005). الفساد والحكم في البلاد العربية ، الندوة الفكرية ، مركز دراسات الوحدة العربية بالتعاون مع المعهد الوطني بالإسكندرية.

-عبدالعال، هدى محمد(2006).التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، القاهرة.

-العبود،فهد.(2009) الحكومة الإلكترونية ،الرياض ، العبيكان.

العمار ،عبدالله .(2008). الإدارة التقليدية والتحول الإلكتروني ، الرياض.

-عبدالرحيم ،علاء الدين (1996). بعض العوامل المؤثرة على العلاقة بين موظفي الخدمة العامة والمواطنين في عدد من الأجهزة الحكومية في الأردن. الإدارة العامة. الرياض،483-520.

-عربية ،زياد .(2008). الآثار الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للفساد، صحيفة إلكترونية العدد الصادر في الخميس 09 أكتوبر-تشرين الأول 2008 http://www.alwahdawi.net/news_details.php?lng=arabic&sid=4570

-العتيبي ، عساف سعد.(2006). دورة الإدارة الإلكترونية في تفعيل إجراءات وعمليات الحماية المدنية 2006م ،رسالة ماجستير كلية الدراسات العليا , جامعة نايف للعلوم الأمنية ،ص31.

-العمر ، فؤاد(1996) . **الإعداد الأخلاقي وأهميته في الإدارة الحكومية في الكويت ودول الخليج** ، مجلة دراسات الخليج ، مجلة دراسات الخليج ، الكويت ، ص 79 – 99 .

-العمر، فؤاد(2000). دراسة استطلاعية حول بيئة أخلاق العمل في الهيئات الحكومية المستقلة في دولة الكويت، الكويت ، المجلة العربية للعلوم الإنسانية ، العدد 69 السنة 18،ص ص42-79.

-العلي، صالح (2005) . "وسائل مكافحة الفساد الاقتصادي في القطاع العام في الاقتصاد الإسلامي"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية القانونية، دمشق، مجلد 21،ص ص427-454.

-العزام ،احمد حسين محمد (2001) الحكومة الإلكترونية في الأردن : إمكانية التطبيق . رسالة ماجستير غير منشورة جامعة اليرموك.

-العواملة، نائل (2002) . الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة دراسة استطلاعية للقطاع العام بقطر، قطر ،مجلة دراسات ،مجلد 29،عدد1.

-الفيصل، عبد الله وعبد اللا ،مختار(1993) .عرض تحليلي لمفهوم الواسطة. الرياض مجلة القحطاني ، سالم . الشمري ، عبد الرحمن(1419) . اتجاهات الموظفين نحو بعض الظواهر السلبية في أجهزة القطاع العام بالمملكة العربية السعودية ،الرياض ، مركز البحوث بجامعة الملك سعود ، جامعة الملك سعود م 5 الآداب 1،ص ص243-298.

القعيب،عبدالعزيز(2009).هيئة الرقابة والتحقيق ترصد 2597 مخالفة ،جريدة الاقتصادية العدد25،2009/2/5616.

-الكبيسي ،عامر(2000م). "الفساد الإداري- رؤية منهجية للتشخيص والتحليل والمعالجة". القاهرة . المنظمة العربية للعلوم الإدارية .مجلة الإدارة العربية، القاهرة .مجلد 4 عدد1،ص ص 85-122.

-الميمان منصور (1423). الخطة الاستراتيجية الموحدة للحكومة الإلكترونية , ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السعودي الثالث للتجارة الإلكترونية , الرياض , وزارة التجارة 8-11 -1423.

-معابدة ،آدم نوح (2005). مفهوم الفساد في المنظور الإسلامي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية القانونية، دمشق، مجلد 21، العدد 2،ص ص411-439.

-هيجان , عبد الرحمن. (1424) . الفساد وأثره في الجهاز الحكومي – ورقة عمل . كتاب محرر جامعة نايف للعلوم الأمنية ، ص ص541-575.

-الهيثي، نوزاد(2001) .الفساد والتنمية ،**الاداري**، عمان ،السنة 23، العدد 86 ،ص ص 79-99.

-الهاجري، عبدالله، القضاء على الفساد سيرفع متوسط دخل السعودي300% إلى 84ألف دولار سنويا ، جريدة الجزيرة ،عدد 14650،7 2012/11.

-وزارة التجارة.(1423).المؤتمر السعودي الثالث للتجارة الإلكترونية،الرياض،8-11-1423.

-ياسين، سعد غالب .(2005).الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية ،الرياض ،معهد الإدارة العامة.

المراجع الاجنبية

-Alkibsi , gassan and et al, Putting citizens on-line , Machinsey quarterly ,No 2, P 64.

-Alotaibi,Mutlag and AlZahrani,Rasheed .(2005). Evaluation E-Business Adopting: Opportunities and threats, Riyadh Journal of King Saud Univ. Vol.17.Admin.sci,pp.24-41

-Brown,k, and Conlter,p.B. (1983) Subjective and objective Measures of public serives delivery. Pulic administration review,vol,43,no1,pp 50-58.

Common wealth foundation,(1999). Citizens and Government: civil society in the new millenniwn. A report prepared by the commonwealth foundation in Partnership with civics (The commonwealth foundation, (September

-Dog, Alan. (1995) Gould government and sustainable anti-corruption strateyies : a role for independent anti-corruption agencies? , Public Administration and Development , Vol .15, No2: 151- 165.

-Dohel,J. Patrick, (1990) Integrity in the Public service, Public Administration Review, vol. 50 ,No.2 .

-Dean,Joshua.(2000),E-Government: Creating Digital Democracy. Government Executer Magazine, p. 2

-Darral West ,Assessing E-Government :The Internet Democracy, and service Delivery by State and federal Governments ;Brown University.

-Deloitte Research ,At The dawn of E-Government; The citizen As customer, Washington ,jon 16

-Dearstyne And Bruce W.(2001). E-Business, E-Government and Information proficiency, Information management , Vol 35,No 4 ,p.16

-Frederickson, George.(1996). Comparing the reinventing Government movement with the new public Administration. Public Administration Review. Vol, 56,No,3,p.4.

-Gould,D.J. (1983), The effects of Corruption on Administrative performance: Illustrations from Developing Countries, World Bank staff working paper No 580 (Washington DC, World Bank).

-Hope,K.R. (1987) Administration Corruption and administrative reform in developing states-corruption and reform, vol 2,wo2.
-Head star And Bull reporton .(2001).Boosting the net economy 2000 on line think tank about the impact the net economy ,August.
-Jin, hehui and Qian,Yanggi.(1998). public versus private ownership of firms: Evidence from Rurlchina ,Quarterly Journal of Economics ,vol113 ,No3.
-kubicek,h.And wind,M.j.(2004) , Integrated e government in a federal state stracture ? Challcnges on the wout effective administrative procedures, german journal of urban studies, 35 (2)
-Zajac, G.(1997) Reinventing Government and Reaffirming Ethics: Implication for Organizational Development in the public, since, public Administration Quarterly , Vol. 20, No4,pp385-404.