دور الحكومة الإلكترونية في التصدي للفساد الإداري

د/السبتي وسيلة د/ زعرور نعيمة د/ كردودي سهام

المقدمة:

يعتبر مصطلح الحكومة الالكترونية حديثا من حيث الطرح وكذا حداثة التطبيق في بعض الحكومات، وأهميته تتمثل في توجه أغلبية الدول نحو العمل الالكتروني لأنه يعتبر وسيلة مثالية تمكن المواطنين من القيام بمصالحهم وأعمالهم إلكترونيا وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وتهدف إلى تحسين تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وزيادة التفاعل مع المؤسسات. والفساد الإداري ظاهرة من الظواهر الخطيرة التي واجهتها الحكومات لأن له نتائج وخيمة في جميع نواحي الحياة ويعيق معدلات النمو الاقتصادي ويضعف الثقة في العمل ويزعزع مكانة الدولة، لهذا تسعى العديد من الدول للتخلص من ظاهرة الفساد الاداري ومن بين الوسائل المعتمدة للتخلص منها هي الحكومة الالكترونية، بحيث أصبحت من الضروريات لما لها من إيجابيات خاصة في المرافق العامة ومن أجل تحقيق الشفافية في الادارة ومكافحة الجرائم، وعليه جاءت إشكالية هذه الورقة البحثية كما يلي:

الإشكالية:

يمكن صياغة إشكالية هذه الورقة البحثية كما يلي:

ما هو دور الحكومة الالكترونية في الحد من الفساد الاداري؟

وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم الورقة البحثية للنقاط التالية:

أولا: الحكومة الإلكترونية.

ثانيا: الفساد الإداري

ثالثا: دور الحكومة الإلكترونية في التصدى للفساد الإداري

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الحكومة الإلكترونية ودوره في التصدى للفساد الإداري من أهمية الموضوع نفسه، وكذا أنها تركز بشكل جوهري على مفهوم الحكومة الإلكترونية وكذا متطلبات وآثار تطبيقها ومفهوم الفساد الإداري ومعرفة دور الحكومة الإلكترونية في التصدى للفساد الإداري والحد منه.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهم أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- التعرف على مفهوم وأهمية وأهداف الحكومة الإلكترونية.

- التطرق لمفهوم وأسباب الفساد الإداري.
- التعرف على متطلبات وآثار تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في التصدى والحد من الفساد الإداري.

أولا: الحكومة الإلكترونية

١- ماهية الحكومة الإلكترونية:

أ- التطور التاريخي لمفهوم الحكومة الإلكترونية:

المرحلة الأولى : ظهرت الفكرة الأولى للحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٣٥م عندما أثيرت مسألة جدول الرواتب حال نفوذ قانون الضمان الاجتماعي، و كان موضوع هذه المشكلة يتمحور حول كيفية إصدار أرقام الضمان الاجتماعي لـ ٢٦ـ مليون عامل أمريكي، هذا الأمر تطلب مساحة لحفظ الوثائق تقدر ب ٢٦ ألف قدم مربع، حيث لا يوجد أي مبنى في مدينة واشنطن يمكنه استيعاب هذا الكم الهائل من الأوراق سواءا من حيث الوزن أو المساحة، هذا ما جعل الدولة تلجأ إلى مصانع شركة كوكا كولا في مدينة BALTIMORE لحفظ الأوراق، و في نفس العام قامت وزيرة العمل الأمريكية Frances Perkins باستشارة مساعدها الأول في الحاسوب الذي أنتجته شركة IBM الأمريكية خصيصا لهذه الغاية، و في بداية الخمسينات من القرن الماضي عملت مؤسسة الضمان الاجتماعي في الولايات المتحدة على إنشاء أول حاسوب معد لخدمة أغراضها العملية، وفي شهر أوت من عام ١٩٥٥م استلمت المؤسسة أول مبرمج للقيام بخدمات متعددة، أهمها استلام الاشتراكات أطلق عليه اسم The IBM705 وهو أول حاسوب قام بتغطية نشاط الحفظ و تقديم خدمات الضمان الاجتماعي.

المرحلة الثانية: مع بداية الستينيات برزت معالم التطور في أجهزة الحاسوب إلى أن وصلت إلى تطورات ضخمة في أوساط الثمانينات، عندها ظهرت القرى الإلكترونية والتي تتمثل في ربط القرى البعيدة بالمركز، و قد كانت أول تجربة في الدانمارك[١]، و قد تبنت الولايات المتحدة الأمريكية هذه التجربة سنة ١٩٨٩م في مشروع قرية مانشستر بهدف ترقية و متابعة مختلف التطورات سواءا كانت ثقافية، اجتماعية، تعليمية ..... و قد بدأت فعلا في تنفيذ هذا المشروع سنة ١٩٩١، و قد عقد مؤتمر الأكواخ البعدية سنة ١٩٩٢م وذلك لمتابعة هذه المشاريع[٢].

المرحلة الثالثة: وفي نهاية التسعينات تجددت الفكرة في بعض الدول، و تقدمت في ذلك تقدما كبيرا، و كان الشكل العام هو التوصل إلى صيغة إلكترونية تسمح بتقديم خدمات متنوعة في القطاع الإداري، حيث ارتفع مستعملوا الشبكة من ٩٥ مليون مستعمل عام ١٩٩٨م إلى ٣٥٠ مليون مستعمل عام ٢٠٠٣م، و لذلك تسابقت الدول على جميع المستويات الإقليمية، العالمية و الدولية لبناء نماذج الحكومة الإلكترونية، والتي تركت أثارا واسعة على مضمون و أشكال تقديم الخدمة، بالإضافة إلى تبسيط الاجراءات و القوانين التي تحكم تقديم الخدمة الحكومية، و السرعة التي

تقدم بها الخدمة[٣] ، و قد صنفت هيئة الأمم الإمارات العربية المتحدة أول دولة عربية تتبنى مشروع الحكومة الإلكترونية تلتها كل من الأردن، مصر و المملكة العربية السعودية.

ب- تعريف الحكومة الإلكترونية:

قبل تعريف الحكومة الإلكترونية يمكن تعريف الحكومة على أنها "الهيئة الحاكمة أي جميع السلطات العامة في الدولة، وتعني ممارسة السلطة في جماعة سياسية، والمقصود هنا نظام الحكم في الدولة بمعني أخر طريقة استخدام السلطة وممارسة الحكم."[٤]
أما مصطلح الإلكترونية فيعني الاعتماد علة تقنيات والأساليب التي تحتوى على ما هو رقمي أو لاسلكي ، مغناطيسي أو غيرها من الوسائل المشابهة.[٥]
أما تعريف الحكومة الإلكترونية اختلفت الآراء حوله وفيما يلي أهم التعاريف:
عرفت من طرف "البنك الدولي" على أنها" مصطلح حيث النشأة يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطنين."[٦]
وتشير الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الأمم المتحدة إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية، مواقع الأنترنات، ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات الحكومية، ومن ثم فأن تبني الحكومة الإلكترونية يؤثر على العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب والمواطنين وأعمالهم من جانب أخر.[٧]
وللحكومة الالكترونية ثلاث محتويات أساسي وتتمثل في[٨] :

- المحتوى المعلوماتي: والذي يغطي كافة الاستعلامات اتجاه الجمهور، أو بين الحكومة و الحكومة، أو بين الحكومة و مؤسسات الأ عمال.
- المحتوى الخدمي: و الذي يتيح الخدمات الحياتية و خدمات الأعمال.
- المحتوى الاتصالي: و الذي يتيح ربط الانسان و أجهزة دولته معا في جميع الأوقات وبطريقة سهلة.

ومما سبق يمكن استنتاج أن الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات للمواطنين، وإنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له مجموعة من الأبعاد [الادارية والسياسية والاجتماعية] ، كما أنها لا تقتصر على تقديم خدمات إلكترونية للمستفيدين وإنما تمثل أساليب إلكترونية لإنجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات وتعتبر الديمقراطية أحد الأهداف الأساسية للحكومة الإلكترونية وتعني مشاركة المستفيدين من خلال مشاركتهم عبر تلك الآليات.
وهناك مجموعة من الأسباب لتحول من نمط الحكومة التقليدية إلى نمط الحكومة الإلكترونية نذكر منها :

- تحسين أداء المنظمات الحكومية و ذلك من خلال[٩] :

- سرعة الانجاز (انجاز الخدمة الالكترونية لايستغرق و قتا طويلا كما كان ذلك سابقا).
- زيادة الاتقان (انجاز الخدمة الإلكترونية يكون أكثر دقة و اتقانا من الانجاز اليدوي ،كما تكون الرقابة عليها سهلة).
- تخفيض التكلفة (أداء الخدمات الحكومية الإلكترونية يكون بتكلفة منخفضة، بفضل تخفيض أو الاستغناء عن كمية الأوراق و الأدوات المستخدمة في أداء الخدمة).
- تبسيط الإجراءات (للحكومة الإلكترونية دور أساسي في القضاء على البيروقراطية، كما أن تقديم الخدمة يتم عن طريق مجموعة من الأفراد ذوي خبرة و كفاءة عالية).
- الشفافية الإدارية (لا يكون مجال للرشوة و تلاعب الموظفين، أو سوء معاملتهم مع المستفدين، و بالتالي لا وجود للفساد الإداري و جرائم العمل).

- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية الجديدة مثل التعليم الإلكتروني.
- تقديم خدمات إلكترونية لا تعرف حدودا زمانية أو مكانية .

وتكمن أهمية الحكومة الإلكترونية في عملية تطوير الخدمة الحكومية تماشيا مع متطلبات العصر، و التي تعمل على تنمية و تسهيل التعاملات مع القطاعات الحكومية المختلفة، كما تعمل على توفير المعلومات لجميع شرائح المجتمع بغض النظر عن موقعهم الجغرافي، أو مستواهم الاجتماعي و ذلك باستخدام تقنيات عديدة، سواءا كانت داخلية مثل نظم المعلومات، أو خارجية مثل النماذج الإلكترونية.

كما تتجسد أهميتها من خلال الاشارة الى الضروريات التالية[١٠]:

- الضروريات البيئية: تتضمن العولمة الثقافية، التقنة، والعولمة الاقتصادية
- الضروريات الوطنية: وتتضمن المكانة الدولية، التواصل الدولي، تحقيق الذات الوطنية.
- الضروريات الاقتصادية: وتتضمن نمو الناتج القومي، تحسين الانتاجية، وتحسين الميزان التجاري.

ت- أهداف الحكومة الإلكترونية:

للحكومة الإلكترونية عدة أهداف منها:[١١]

- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير مكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن الازم لإنجاز المعاملات.
- تحقيق الاتصال الفعال وتقليل من التعقيدات الادارية.
- خلق بيئة عمل أفضل أي استخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحية للحكومة الإلكترونية تساعد على العمل بك يسر وسهولة من خلال تيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى.

وقد حددت جامعة الدول العربية [إعلان القاهرة، ١٨ يونيه٢٠٠٣] ستة أهداف رئيسية تتصف بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية كما يلي:

- تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.

- ضمان النفاذ المريح للخدمات الحكومية ومعلوماتها.
- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
- التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
- بناء ثقة المستخدم.
- زيادة اشتراك المواطن في الخدمات.

ث- نماذج وفوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية:

- نماذج الحكومة الإلكترونية: توجد نماذج عديدة للحكومة الإلكترونية نذكر منها [١٢]:

ـ النموذج البؤري: تعتبر أن الخدمات الحكومية و خدمات البنية التحتية تنصب في البؤرة المركزية للحكومة، يتميز هذا النموذج بالهندسة الحكومية الجذرية و الذي ينتج عنه مركزية الخدمة الحكومية.

ـ النموذج الشبكي: يتعامل هذا النموذج مع الحكومة بطريقة ادخال الأنظمة الجديدة دون احداث تغيير جذري في هيكلة الحكومة، و يسمى بالنموذج الشبكي لأن الوزارات و الإدارات تتواصل مع بعضها البعض في جميع الاتجاهات بشكل شبكة، من أجل تنفيذ الخدمات الحكومية المطلوبة .

ـ النموذج الطبقي: يقسم هذا النموذج الحكومة الإلكترونية إلى طبقات، يتم وضع هذا النموذج في الوسط بين النموذج البؤري و النموذج الشبكي، فهو لا يتطلب تغييرات جذرية، بل يتطلب زيادة الأقسام على الهيكل.

ـ النموذج الهرمي: تعتمد استراتيجية هذا النموذج على مبدأ فصل الخدمات الإلكترونية و السياسات الحكومية، و بذلك يصبح بالإمكان إنشاء وزارات للمواطن و القطاع الخاص و الحكومة، و وزارات للسياسات الاقتصادية و الأمنية.

هذا النموذج يساعد مسؤولي التخطيط و رسم السياسات على التركيز على مستواهم الاستراتيجي ، كما يساعد مسؤولي التنفيذ في التركيز على جودة و سلامة الخدمة .

وتندرج تحت هذه النماذج أنواع من الحكومات الالكترونية يمكن تلخيصها في ما يلي [١٣]:

ـ الحكومة للمواطن: توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتقديم المعلومات والاتصالات.

ـ المواطن للحكومة: توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة، وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتبادل المعلومات والاتصالات.

ـ الحكومة للأعمال: تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية، مثل الحيازة الالكترونية وفتح سوق الكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لتبادل المعلومات والبضائع.

ـ الأعمال للحكومية: تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية، مثل الحيازة الالكترونية وفتح سوق الكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لبيع البضائع والخدمات.

ـ الحكومة للموظفين: الإقدام على مبادرات تسهل إدارة الخدمة المدنية والاتصالات الداخلية مع موظفي الحكومة، حتى يمكن جعل تقديم طلبات الوظائف الالكترونية دون ورق في المكتب الالكتروني.

ـ الحكومة للحكومة: تزود أقسام أو وكالات الحكومة بالتعاون والاتصالات بصورة مباشرة، وبقواعد بيانات حكومية هائلة للتأثير على الكفاءة والفعالية، وتشمل أيضا التبادل الداخلي للمعلومات والمعدات.

ـ الحكومة للمؤسسات اللاربحية: تزود الحكومة المنظمات اللاربحية، والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات.

ـ المؤسسات اللاربحية للحكومة: تبادل المعلومات والاتصالات بين الحكومة والمؤسسات اللاربحية والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية.

- فوائد تطبيق احكومة الإلكترونية: تتمثل أهم فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية فيما يلي:[١٤]

الفوائد الاقتصادية:

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة التقليدية.
- مفهوم اقتصادي (ذهاب السلعة أو الخدمة إلى العميل وليس العكس).
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادةالعائد الربحي للحكومة الإلكترونية.
- اتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل ادخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية وأمن المعلومات.
- توحيد الجهود بدلا من التشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية، يتم جمع هذه الجهود وتوحيدها تحت بوابة إلكترونية واحدة.
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتبادل الداخلي للبيانات.

الفوائد الادارية:

- مفهوم الإدارة الإلكترونية وتنظيم العمليات الانتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.
- القضاء على البير وقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- الإدارة في الحكومة الإلكترونية تكون أكثر شفافية في التعامل وأكثر وضوحا وتلغى الواسطة والمحسوبية والمجاملة.

- الحكومة الإلكترونية تختصر الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية والاسراع في تنفيذ الاجراءات الإدارية واختصارها.
- الحكومة الإلكترونية تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن الحكومة التقليدية.
- مفهوم إداري جديد مثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

الفوائد الاجتماعية:

- تحفيز المواطنين لاستخدام الحكومة الإلكترونية وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني وغيره.
- تفعيل الأنشطة الاجتماعية عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية الكثيرة.

٢- متطلبات وآثار تطبيق الحكومة الإلكترونية

أ- متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية : هناك العديد من المتطلبات الضرورية لتطبيق الحكومة الالكترونية منها ما يلي [١٥] :

- التزام القيادة السياسية بتبني مشروع الحكومة الالكترونية.
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات.
- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.
- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها.
- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الحكومة الالكترونية.
- التركيز على القدرات الفنية.

وفي ضوء المتطلبات السابقة يتضح لنا أن الحكومة التي تريد أن تدخل عالم الرقميات عليها أن تبذل جهودا مكثفة لخلق المجتمع الذي يعتمد على المعرفة والمعلومات ويساعد على تحقيق ذلك المتطلبات التالية:

- بناء رؤية الكترونية وصياغة إستراتيجية التغيير:

إن توفر رؤية عن المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات في الدولة، يضع الحكومة الالكترونية في موقعها داخل الإطار الوطني، وهذه الرؤية يجب أن تشمل الحاجات الحالية والمتغيرة للدولة، بما يخص تنمية الموارد البشرية وطرق وأساليب الحاكمية الأمثل، ويجب أن تتضمن الرؤية ما يلي:

- اعتماد الحكومة على إستراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي تعترض عملية التغيير، وجزء هام من الإستراتيجية يعتمد على تقييم دقيق وشامل للوضع الراهن، ودراسة الحقائق على أرض الواقع والمشروعات المستقبلية.

- الرؤية الالكترونية التي تتبناها الدولة يجب أن تكون عنصرا من عناصر إطار واسع لتكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد والمجتمع تتبناه الدولة لوضع استراتيجياتها المستقبلية.

- دعم السلطة السياسية ووضع الخطة الكاملة للاتصالات:

لترجمة الرؤية الالكترونية إلى الواقع على الدولة أن تقوم بما يلي:

❖ منح الفريق المسؤول عن تنفيذ مبادرة الحكومة الالكترونية الدعم السياسي والتمويل اللازم للتنفيذ.

❖ إيجاد عملية مشاركة من قبل معظم المستفيدين مثل شركات الأنترنت، وشركات التكنولوجيا المتقدمة والمستخدمين من قطاع الأعمال والمسؤولين الحكوميين المعنيين، والجامعات ونقابات العمال والمصارف والجمعيات للمساهمة في مبادرة الحكومة الالكترونية.

- تحديد المزيج المناسب للعملاء:

على الحكومة أن تبدأ بمشاريع صغيرة غير معقدة قبل تعميم المبادرة على كافة قطاعات الدولة ومن ثم يجب مراعاة:

❖ حاجات ورغبات العملاء ودراستها وتحليلها، وبيان الخدمات التي يمكن تقديمها ومحاولة تحقيق الترابط فيما بينها.

❖ الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الحكومة الالكترونية، بالإضافة إلى التركيز على القدرات الفنية المدعمة لذلك.

❖ دراسة الإجراءات التفصيلية لأداء الخدمات والأجهزة التي تقدمها مع مقارنتها بالتجارب الناجحة.

ولهذا يستحسن من الحكومات أن تتبنى بنية تحتية للتكنولوجيا، تكون مرنة وقادرة على استيعاب كميات مختلفة من العمليات ودرجة توافق بين الأنظمة المختلفة، تكون عالية لإعطاء المستخدم قدرة ويسر في الاستخدام وكذلك القدرة على البحث بسهولة وبطريقة مباشرة، وتنويع مصادر قواعد البيانات وقدرة المستخدم على الوصول إليها بطرق مختلفة مثل استخدام الحاسب الآلي أو استلام وبعث الرسائل الكترونيا.

ب- أثار تطبيق الحكومة الإلكترونية: يمكن حصر أهم أثار تطبيق الحكومة الإلكترونية في النقاط التالية:[١٦]

▪ أثار سياسية واجتماعية: تمثل هذه الأثار بمجمل الانعكاسات المتوقع حدوثها نتيجة لاستخدام أساليب الحكومة الإلكترونية، فهل تضمن الحكومة الإلكترونية فرصا متكافئة لكافة المعنيين بخدماتها من حيث إتاحة المعلومات أو تقديم الخدمات الفعلية، وهل تضمن مبدأ المشاركة في الحياة السياسية من قبل كافة المواطنين! وتثار أسئلة كثيرة حول أمن المعلومات الشخصية والمؤسسية على السواء.

▪ أثار اقتصادية ومالية: إن توسيع قاعدة المستخدمين لشبكات المعلومات والخدمات قد يساعد في خفض تكلفتها الثابتة على المدى البعيد، وتحتاج لدعم من لا يملكون المهارات، التعليم، الثقافة والمال اللازم لشراء الخدمات الإلكترونية، وبذلك تكون التكلفة عالية على المدى القصير

بالإضافة لشراء التكنولوجيا وأمن المعلومات واستكمال البنية التحتية وبالتالي فأن المسؤولية الاجتماعية للدولة تتطلب المساعدة في سد هذه الثغرة.

- أثار إدارية وتنظيمية: وتشمل هذه الأثار تغيرات جذرية في مفاهيم الإدارة ونظرياتها أي البعد الأكاديمي كما تشمل تغيرات كبيرة في الجوانب الهيكلية، التنظيمية، البشرية، الإجرائية والتشريعية أي البعد العملي للإدارة، وهذا يتضمن إعادة هيكلة مؤسسات القطاع الحكومي [إلغاء ودمج وإنشاء] بما يكفل تفعيلا للتوجه نحو حكومة إلكترونية تتميز بالكفاءة والفعالية وسرعة الاستجابة والمشاركة والمسؤولية.
- أثار تكنولوجية: يؤدي التحول إلى الحكومات الإلكترونية إلى زيادة الطلب الكلي على المنتجات التكنولوجية ببعديها المادي والمعرفي المتكاملين، كما يشكل ذلك تحديا إضافيا لمنتجي التكنولوجيا لإحداث مزيد من التطور وتوسيع الاستثمارات في قطاع التكنولوجيا لتلبية الاحتياجات الكمية والنوعية المتزايدة في هذا المجال، ويشمل ذلك التوسع في البرامج الأكاديمية بكافة أنواعها بحيث تتلاءم نوعية مخرجاتها التعليمية مع متطلبات التحول الإلكتروني وحاجات سوق العمل، وهذا يعني مزيدا من الاستثمارات في قطاع التعليم بمراحله المختلفة وخصوصا التعليم العالي.
- أثار بيئية: حيث تتأثر البيئة الطبيعية ببعض المخاطر مثل التلوث، استنزاف مصادر الطاقة والمواد الخام، وكذلك يؤثر التحول التكنولوجي على كثير من الجوانب الإنسانية مثل العادات والتقاليد الاجتماعية، طبيعة الحاجات الانسانية والسلوك الانساني، ومن المخاطر المحتملة انتهاك مبدأ الخصوصية الفردية وتعرض أمن المعلومات على كافة المستويات للخطر مثل السطو على المعلومات والأرصدة في البنوك والإضرار بالغير من خلال فيروسات الحاسب.

وهناك مجموعة من العقبات التي تعيق التحول إلى الحكومة الإلكترونية تمس عدة جوانب منها [١٧] :

- الجانب القانوني: التقدم التكنولوجي السريع يمثل عقبة أمام الجهات القانونية، حيث أنه من الصعب مواكبة تغيرات القوانين.
- السداد الإلكتروني: لا يمكن تعميم هذه العملية لأنها تعتبر عقبة أمام بعض المواطنين الذين ليس لديهم الدراية أو الغائبين عن الصورة.
- نظم المعلومات: التحول إلى الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى ميكنة نظم المعلومات، و لكن انعدام معايير و مواصفات هذه العملية يعتبر عائقا أساسيا لعملية الاتصال.
- العامل المالي: عدم توفر المبالغ المالية الضخمة التي تحتاجها عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الفترة الأولى يعيق هذا التحول.
- عامل الثقة: لإنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية لا بد أن تكون ثقة المواطنين و المؤسسات قوية و مرسخة في أذهانهم، و لذلك

فعدم توفرها سوف يشكل عائقا كبيرا لهذا التحول.

- العامل الاجتماعي: لتطبيق الحكومة الإلكترونية يتوجب الاعتناء بالمواطن و تعليمه بشكل عام وتأهيله للتعامل مع التقنيات الحديثة بشكل خاص، لكن لا يمكن تعميم ذلك في الدولة .
- الوصول إلى الخدمة: هناك عدة عوائق تواجه الأفراد للوصول إلى الخدمة نظرا لعدة أسباب أهمها الانتشار المحدود للأنترنت خاصة في الأماكن البعيدة .
- غموض مفهوم الحكومة الإلكترونية: هناك العديد من القيادات الإدارية يجهلون موضوع الحكومة الإلكترونية، حتى أنه يوجد من لم يسمع بهذا المصطلح أصلا.
- مقاومة التغيير: التحول إلى الحكومة الإلكترونية يستلزم التغيير في القيادات الإدارية، و كذلك التغيير في المراكز الإدارية، كل هذا سيؤدي إلى ظهور مقاومة التغيير باعتبار الإنسان يخاف ويرفض التغيير.
- الأمن المعلوماتي: هناك مجموعة من الطرق و الأساليب التي تعمل على اختراق أنظمة المعلومات، هذا الذي يهدد الأمن المعلوماتي.

٣- تجارب عالمية عن تطبيق الحكومة الالكترونية:

هناك العديد من التجارب الناجحة في مجال الحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي وفي الدول العربية وسنعرض بعض تجارب الدول من أجل الاستفادة منها وتتمثل في:[١٨]

أ- تجربة الولايات المتحدة الأمريكية:

وضعت الادارة الأمريكية خلال سنة ١٩٩٢ استراتيجية لجعل الحكومة أذكى وأقل تكلفة وفاعلة وأصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين، واعتمدت الأسس القانونية ووضعت البنية التحتية اللازمة لإقامة حكومة الكترونية ناجحة، وقد تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الإلكترونية بشكل فعلي منذ عام ٢٠٠٢ في جميع الوكالات والوزارات أو الهيئات العامة، وذلك بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات تحت سلطة مدير ادارة نظم المعلومات، وتعد الولايات المتحدة الامريكية من أوائل الدول التي تبنت الحكومة الإلكترونية وخلق المواطن الإلكتروني وارزت تقدما كبيرا في هذا المجال، ومن خلال مختلف مستويات الحكومة في الولايات المتحدة الأمريكية وهي: الحكومة الفدرالية، وحكومات الولايات، والحكومات المحلية، ولضمان تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف مستويات الحكومة لديها، سنت الحكومة الأمريكية قانونين ملزمين يفرضان استخدام الحكومة الإلكترونية هما: قانون التخلص من الأعمال الورقية وقانون [كلينجر- كوهين] المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الأنترنات مع التركيز بشكل كبير على استخلاص النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات.

وتتضمن استراتيجية الحكومة الإلكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية عدة أمور من بينها:

- تبسيط توزيع الخدمات إلى المواطنين.
- إزالة البيروقراطية.

- تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية.
- تخفيض تكاليف العمل الاداري وتحقيق سرعة فائقة في أنشطة الحكومة.

لقد اهتمت الحكومة الإلكترونية بتعميم استخدام تقنية المعلومات من قبل مواطنيها، وكذلك القطاع الخاص حيث تأتي الولايات المتحدة الأمريكية في مقدمة الدول إذ يبلغ عدد المستخدمين للحاسب الشخصي حوالي ٧٠٪ تقريبا في حين أن ٦٠٪ من المواطنين في أمريكا أصبحوا مواطنين إلكترونين وتسعى أمريكا إلى تطبيق سياسات عامة وشاملة تدفع بهذه المعدلات إلى الارتفاع، ومما يشجعها على ذلك فهي توفر ما يقارب من ٧٠٪ من التكلفة بالتحول إلى الخدمة الإلكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات المباشر أو التقليدية ومن أمثلة ذلك نذكر:

- في ولاية أريزونا تجديد الرخص عن طريق التعامل الإلكتروني حيث تقدر تكلفته بحوالي ٢ دولار أمريكي لكل عملية مقابل ٧ دولار أمريكي بالطريقة التقليدية.
- في ولاية واشنطن نظم الشراء الإلكتروني يوفر في المتوسط ١٠ - ٢٠٪ من تكلفة المواد والمشتريات.

ب- تجربة سنغافورة:

تقدم البوابة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية في سنغافورة التي رأت النور سنة ٢٠٠٠ العديد من الخدمات والمعلومات لمواطنيها، حيث حققت نجاحات كبيرة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات خاصة أنها دولة صغيرة لها كثافة سكانية مرتفعة، هذا إضافة إلى انعدام أمنية المعلومات حيث كانت تستهدف الفئات الفقيرة ببرنامج محو الأمية المجاني، فعلى سبيل المثال نجحت الحكومة السنغافورية في ربط جميع المدارس في شبكة واحدة وذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وغيرت مناهج التعليم بما يتلاءم مع الطفرة الرقمية الجديدة بحيث تم إضافة دراسة تكنولوجيا المعلومات في المقررات التعليمية وأصبح الزمن المخصصلها ٣٠٪ من إجمالي زمن المناهج وتعد هذه التجربة رائدة ويمكن الاستفادة من هذه التجربة من خلال النقاط التالية:

- توفير البنية الأساسية لنجاح الحكومة الإلكترونية.
- إدراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة.
- توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- إقامة مراكز تدريبية لمساعدة الأسر ذات الدخل المنخفض وتوفير التعليم الأساسي لها في مجالات تكنولوجيا المعلومات.

ت- تجربة الامارات العربية المتحدة:

تعد دولة الإمارات من أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ابتداء من عام ٢٠٠١ وذلك بشكل متكامل، ويعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية مشروعا رائدا ومتقدما خاصة في إمارة دبي التي تسعى إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية، وقد بدأت الحكومة الإعلان ببناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط جميع الدوائر الحكومية في دبي وكذلك توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر، ثم تقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الأنترنات، وقد حققت دولة الإمارات العربية المتحدة تقدما كبيرا في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم وذلك طبقا لتقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية الصادر في شهر فبراير ٢٠١٢، وقد عكس التقدم في تلك المؤشرات مدى التقدم الذي وصلت إليه الحكومة الإلكترونية في الإمارات إذ قفزت خلال فترة قصيرة حسب تصنيف الأمم المتحدة في التقرير عام ٢٠١٢ من المرتبة ٤٩ إلى المرتبة ٢٨ عالميا حسب تقرير الأمم المتحدة وهي الأولى عربيا، وفي الإمارات وصل عدد مستخدمي الأنترنات حوالي ٢١ ٪ من عدد السكان، وهي نسبة كبيرة بالمقارنة مع الدول العربية الأخرى، وتوفر مدينة دبي للأنترنات قاعدة استراتيجية للشركات التي تستهدف أسواق منطقة كبيرة تمتد من الشرق الأوسط إلى الهند وأفريقيا ومنطقة الخليج، ومما شجع الإمارات على تعميم خدمات الحكومة الإلكترونية الأمثلة التالية:

- استخدام هيئة الموانئ والجمارك بدبي للأنترنات إذ سمحت لآلاف من شركات الشحن والنقل بخفض الوقت والتكلفة ووفرت خدمات تخليص على مدار الساعة، بما لا يقل عن ٥٠ ٪ جهدا أو مالا.
- الخدمات العامة الإلكترونية المقدمة من الهيئات الحكومية بدبي للأعمال والأفراد يتوقع لها أن توفر في التكلفة الادارية بما يوازي على الأقل ١٠٪.

ويمكن تلخيص عوامل نجاح تجربة الحكومة الإلكترونية في دبي فيما يلي:

- الاستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية.
- التركيز على احتياجات ومتطلبات العملاء.
- تغيير العقليات وتدريب العملاء والموظفين.
- بنية تحتية ملائمة يعتمد علها في إنجاز المشروع.

ث- التجربة القطرية:

أطلقت الحكومة الإلكترونية لأول مرة في قطر عام ٢٠٠٣ وبعد ذلك تم وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة، وقد تم افتتاح البوابة الحكومية في ٢٠٠٨ وأطلقت نسختها الجديدة في ٢٠١٠، لتوفر إمكانية الوصول على مدار الساعة إلى جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها كل من يعيش أو يعمل في دولة قطر، والتحدي الأكبر الذي واجه تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية هو توفير القدرات والمهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، على الرغم من أن دولة قطر حاولت التغلب على نقص القدرات والمهارات المحلية

المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وهو ما قلل من المشروعات الطموحة التي ترغب الدولة في تنفيذها عن طريق الاستعانة بالخبراء والاستشاريين الدوليين في هذا المجال، إلا أن إمكانية تطوير القدرات المحلية تعتبر أمرا أساسيا لتحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية التنموية لدولة قطر وضمانا لاستمرارية برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة، ولعلاج هذه المشكلة قام المجلس الأعلى للاتصالات بتأسيس شركة معلوماتية.

ويعد برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة [i-Gov] مشروعا حكوميا لتكنولوجيا المعلومات يهدف إلى:

- تطوير الخدمات الحكومية للمستخدمين من خلال توفير الخدمات الحكومية الأكثر كفاءة وفاعلية والأسهل وصولا للجميع.
- زيادة الكفاءة الداخلية للمؤسسات الحكومية من خلال تبسيط الإجراءات الحمية والتنسيق بين تلك الهيئات.

ج- التجربة العراقية:

إعتمدت الحكومة العراقية نهج متكامل للحكومة الإلكترونية لتنمية العراق على المستوى الوطني والمحلى بالتماشي مع استراتيجية التنمية الوطنية العراقية، والأهداف الإنمائية العراقية، والخطة الوطنية للتنمية، حيث عقدت الحكومة العراقية بالشراكة مع برنامج الأمم المتحدة الانمائي [UNDP] اجتماعا رفيع المستوى حول الحوكمة الإلكترونية في عمان خلال الفترة ١٣ ـ ١٧ نوفمبر ٢٠١١، وكان الغرض من الاجتماع هو وضع مؤشرات أداء لرصد وتقييم الحكومة الإلكترونية وتقييم الجاهزية الإلكترونية داخل مختلف المؤسسات العراقية، ولقد تم وضع خطة عمل الحكومة الإلكترونية وهي مبادرة هامة جدا من الحكومة العراقية التي تسعى لتنفيذ الحكومة الإلكترونية في البلد.

وقد قامت الحكومة العراقية بعدة مبادرا بخصوص تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثل:

- إطلاق البوابة الإلكترونية للعراق e-Iraq portal في يوليو ٢٠١١.
- وضع إطار التخاطب البيني الحكومي والتصميم المعماري للمؤسسات الوطنية.
- وضع أربع استراتيجيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخطة التحول للصحة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، والخدمات البلدية الإلكترونية، والسجلات الشخصية الإلكترونية للمواطنين، وصياغتها واعتمادها من كل وزارة معنية في سبتمبر ٢٠١١.

ثانيا: الفساد الإداري

١- مفهوم الفساد الإداري:

أ- تعريف الفساد الإداري:

هناك مجموعة من التعريفات للفساد الإداري نذكر منها:

تعريف منظمة الشفافية الدولية الفساد الإداري بأنه "استغلال السلطة من أجل المنفعة الخاصة" أما البنك الدولي فيعرفه بأنه "إساءة استعمال الوظيفة العامة للكسب الخاص."[١٩]

وهو كذلك "جميع المحاولات التي يقوم بها المدراء والعاملون يضعون من خلالها مصلحتهم الخاصة غير المشروعة فوق المصلحة العامة، متجاوزين القيم التي تعهدوا باحترامها وخدمتها والعمل على تطبيقها وفي هذا الإطار فأن هذه الممارسات الفاسدة والمخلة بالمصلحة العامة أو مصلحة المؤسسة يمكن أن تبقي عرضة للاختلاف بسبب عدم الاتفاق عليها."[٢٠]

ولهذا فالفساد الإداري يحدث عادة عندما يقوم موظف بقبول أو طلب ابتزاز أو رشوة لتسهيل عقد أو إجراء طرح لمنافسة عامة، كما يتم عندما يعرض وكلاء أو وسطاء الشركات بتقديم رشوة للاستفادة من سياسات أو إجراءات عامة للتغلب على المنافسين وتحقيق أرباح خارج إطار القوانين."[٢١]

ب- خصائص الفساد الإداري:

يتميز الفساد الإداري بالخصائص التالية:[٢٢]

- اشتراك أكثر من طرف في ممارسة الفساد الإداري.
- السرية التامة في ممارسة الفساد الإداري.
- يجسد الفساد الإداري المصالح المشتركة والمنافع التبادلية لمرتكبيه.
- يعتبر الفساد الإداري عن اتفاق بين إرادتي صانع القرار ومرتكبي الفساد الذين يضغطون على الطرف الأول لإصدار قرارات محددة تخدم مصالحهم الشخصية.

٢- أنواع الفساد الإداري:

ينقسم الفساد الإداري إلى الأنواع التالية:[٢٣]

أ- الانحرفات المالية: وتشمل المخالفات تتعلق بالنواحي المالية مثل:

- مخالفة القواعد والأحكام المالية المنصوص عليها بالقوانين واللوائح المعمول بها.
- مخالفة المناقصات والمزايدات والمخازن والمشتريات.
- الإهمال أو التقصير الذي يترتب عليه ضياع أو احتمال ضياع حق مالي للدولة.
- كل تصرف عمدي يترتب عليه صرف مبلغ من أموال الدولة أو ضياع حقوقها.

ب- الانحرافات التنظيمية: تشمل المخالفات التي تتصل مباشرة بالعمل الذي يقوم به الموظف مثل:

- الامتناع عن أداء العمل أو عدم أدائه بدقة وأمانة.
- عدم الالتزام بمواعيد العمل.
- عدم إطالة أوامر الرؤساء.
- إفشاء أسرار العمل، وعدم التعاون مع الزملاء.

ت- انحرافات سلوكية: وهي المخالفات التي تتعلق بسلوك وتصرف الشخص ومن أمثلتها:

- عدم المحافظة على كرامة الوظيفة.
- أداء أعمال الغير براتب بغير إذن للسلطة المختصة.
- الاشتغال بعمل تجاري، وشراء ما تعرضه السلطة للبيع.
- الجمع بين الوظيفة وعمل آخر من شأنه الإضرار بالوجبات الوظيفية.

ث- انحرافات جنائية: تتمثل في المخالفات التي تنطوى على جرائم جنائية مثل الرشوة الاختلاس، التزوير، السرقة، الاعتداء على النفس وجرائم السلوك الشخصي الأخرى.

٣- أسباب الفساد الإداري: للفساد الاداري العديد من الأسباب أهمها:[٢٤]

أ- العوامل الشخصية: يمكن إجمالها في:

- العمر: إن حاجات الموظف الشاب كثيرة وموارده قليلة، ولكونه موظفا جديدا وحديث التعيين قد تكون سببا وراء ممارسات إدارية فاسدة.
- مدة الخدمة: قد تكون المدة الطويلة للخدمة إلى المعرفة التامة بأساليب إخفاء الممارسات الإدارية الفاسدة ويساعد هذا الأمر في ارتكابها.
- المستوى الدراسي: إن العلاقة بين المستوى الدراسي والتحصيل العلمي بالفساد الإداري ربما تختلف باختلاف المجتمعات.
- الجنس: عادة الرجال يميلون أكثر لممارسة حالات الفساد الإداري من النساء.
- المهنة والتخصص: من المتوقع أن تكون حالات الفساد الإداري أكثر وضوحا لدي الإداريين في الوظائف الحكومية أو منظمات الأعمال.

ب- العوامل المؤسسية والتنظيمية: يمكن تحديد أهم العوامل المؤسسية والتنظيمية فيما يلي:

- حجم المؤسسة: غالبا ما يكون كبر حجم المؤسسة خاصة في الإدارات الحكومية مرتبطا بوجود بيروقراطية عالية وهذه تؤدى إلى ممارسات غير قانونية وسلوكيات الفساد الإداري لا يمكن السيطرة عليها بسهولة.
- ضعف النظام الرقابي: حيث يجعل من الممارسات الفاسدة روتينا ساريا يمر دون مساءلة أو حساب.

- العلاقة مع المسؤولين في الإدارات العليا: وهذه قد تكون سببا لممارسات إدارية فاسدة تنتج عن استغلال النفوذ لهؤلاء المسؤولين والاحتماء بهم سواء كانت العلاقة قرابة أو ارتباط مصالح أو صداقة.
- طبيعة العمل المؤسسي: إن عدم وضوح العمل وأهداف المؤسسات وشفافية عملها له أثر كبير في تقليل حالات الفساد الإداري، أما المؤسسات التي تقتضي طبيعة عملها الكثير من السرية والسرعة، ولديها موارد كثيرة بعيدة عن الرقابة الشعبية والإعلامية فأن حالات الفساد الإداري تكثر فيها ويمكن إخفاءها بسهولة كما يتوقع مرتكبوها.
- الهياكل التنظيمية وهياكل السلطة: إن عدم وضوح الصلاحيات والسلطات وعدم تناسب الهيكل التنظيمي مع طبيعة العمل وعدم وجود وصف وظيفي واضح يزيد من احتمال ممارسة الفساد الإداري في المؤسسات من هذا النوع أكثر من غيره.
- البطالة المقنعة: إن وجود أعداد كبيرة من العاملون لا يمارسون أعمالا فعلية قد يكون سببا وراء تفنن هؤلاء الموظفين في طلبات وتعقد سير المعاملات لغرض الابتزاز والرشوة والوساطة وغيرها.
- عدم الاستقرار الوظيفي: أن شعور الموظف خاصة في الإدارات العليا من أن منصبه هو فرصة يجب أن يستغلها لفترة محددة تجعل منه أكثر ميلا لممارسة حالات فساد إداري لغرض الإثراء وبناء النفوذ وتوطيد العلاقات مع الآخرين على حساب مصلحة المؤسسة والنزاهة والعدالة.

ت- العوامل البيئية: يمكن التطرق لأهم العوامل البيئية في:

- عوامل البيئة السياسية: يعتبر هذا البعد من أكثر الأبعاد دعما للفساد الإداري في الدول النامية، بحيث تتمثل أهم ملامح هذه البيئة السياسية الفاسدة في عدم الاستقرار السياسي، وعدم وجود دستور دائم، عسكرة المجتمع، سيطرة الدولة على وسائل الإعلام، ضعف منظمات المجتمع المدني.
- عوامل البيئة الاقتصادية: يشكل الاقتصاد مدخلا لممارسة حالات الفساد الإداري بأشكاله المتنوعة، وصفة عامة يمكن اعتبار البطالة وانخفاض الأجور وتدهور قيمة العملة ومحدودية فرص الاستثمار، وعدم فعالية نظم الرقابة الاقتصادية والمالية في المؤسسات من أهم العوامل الاقتصادية المساعدة في انتشار الفساد الإداري.
- عوامل البيئة الاجتماعية: فأذا ما كانت العوامل الاجتماعية غير ناضجة ومشبوهة فأنها ستشكل بكل تأكيد مدخلا واسعا لممارسات إدارية فاسدة على مختلف المستويات، ومن الضروري الإشارة إلى أن العوامل الاجتماعية قد لا يتم الانتباه لها ولأثرها مثل العوامل الاقتصادية، ومن أهم العوامل الاجتماعية المحتمل تسببها في الفساد الإداري نذكر جمود التفكير وعدم قبول التغيير، زيادة عدد السكان وشح الموارد واستنزافها، التعصب الديني.
- عوامل البيئة القانونية والتشريعية: يمكن أن تساهم هذه البيئة إلى حد كبير في إنتشار الفساد الإداري إذا كانت تتصف بعدم النزاهة وعدم الاستقلالية والخضوع الكامل للسلطة والسياسية أو التنفيذية.

- عوامل البيئة الثقافية: يمكن أن تكون البيئة الثقافية بعناصرها وأبعادها المتعددة دافعا للفساد الإداري خصوصا في الدول النامية، فكلما اتسمت البيئة الثقافية بالانغلاق والخوف من الانفتاح والميل للجمود والتحجر فأن بذور الفساد الإداري ستنمو فيها وتنتشر بسرعة.

ثالثا: دور الحكومة الإلكترونية في الحد من الفساد الاداري

تتمثل أهم مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية للحد من الفساد الإداري فيما يلي:[٢٥]

- سرعة أداء الخدمات للزبائن مع الحفاظ على جودتها.
- نقل الوثائق إلكترونيا بشكل أكثر فعالية.
- تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات وتخفيض وقت الأداء.
- تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة وخاصة ما يتعلق بالمعاملات الورقية.
- التقييم الموضعي لأداء العاملين وتنمية نظام متطور لمعرفة المقصرين.
- تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن فالنظام الإلكتروني أقل عرضة للأخطاء.
- تقليص المخالفات نظرا لسهولة ويسر النظام ودقته.
- الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستفيدين لما هو مطلوب منهم من وثائق.
- تخفيض الاستثمارات الخاصة بالمباني والعقارات وما إلى ذلك.
- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.

ولتحقيق المزايا السابقة لاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية يحتاج إلى إدارة وتصميم لدي الإدارات الحكومية من أجل إيجاد الالتزام الحقيقي باستخدام تلك التقنيات قائم على قيادة إدارية لديها الرؤية الثاقبة، فغياب القيادة الإدارية الفعالة وافتقاد التنظيم القانوني والتشريعي وعدم نضوج الوعي الجماهيري بالإضافة لعدم تحقيق البنية الأساسية المناسبة يجعل تطبيق الحكومة الإلكترونية صعب.

الخاتمة:

يعتبر موضوع الحكومة الإلكترونية موضوعا حديثا وهو محل نقاش ويقوم على مجموعة من الأهداف التي تحاول بها الوصول لتفادي مساوئ الحكومة التقليدية، وللوصول إليها يتطلب على الدولة وضع مجموعة من المتطلبات التي من شأنها توفير الجو المناسب ومحاولة الحصول على رضا المواطنين من خدمات الدولة، ويساعد تطبيقها للتصدي للفساد الإداري الذي يعتبر من الظواهر الخطيرة التي تعاني منها الحكومات، قد تم التوصل لجملة من النتائج أهمها:

- الحكومة الإلكترونية تسعى لتبسيط الأعمال الحكومية وجعلها أكثر كفاءة.
- الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تقليل تكاليف الإجراءات الحكومية.
- تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب إعادة هيكلة الإدارات بما يلائم متطلبات الحكومة الإلكترونية.

- ضرورة تأهيل الموظفين وتدريبهم على تكنولوجيا المعلومات من أجل تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- الفساد الإداري ظاهرة خطيرة تعيق معدلات النمو الاقتصادي ويضعف من الثقة.
- الحكومة الإلكترونية ضرورية لتحقيق الشفافية ومكافحة الجرائم.
- ضرورة سن قوانين ووضع تشريعات من قبل الحكومات لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

التوصيات:

وقد خرجت هذه الورقة البحثية بمجموعة من التوصيات وهي:

- وضع خطط لتأهيل وتدريب الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- وضع برامج من أجل حماية بيانات ومعلومات المواطنين في جميع المعاملات وذلك بسن القوانين والتشريعات.
- ضرورة وضع برامج تثقيفية للمواطنين بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها من أجل تبسيط وتسهيل الاجراءات.

الهوامش والإحالات:

[١] – سوسن زهير المهتدي ، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دارأسامة للنشر و التوزيع: الأردن، ٢٠١١، ص ص ١٩-٢٠.

[٢] - موفق حديد محمد، إدارة الأعمال الحكومية: النظريات، العمليات و الموارد، دار المناهج للنشر و التوزيع: الأردن، ٢٠٠٢، ص٤٧٨

[٣] - سوسن زهير المهتدي، مرجع سابق، ص ٢٠.

[٤] محمد الصيرفي، المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث: مصر، ٢٠٠٩، ص ٢٣.

[٥] - داود عبد الرزاق البار، الحكومة الإلكترونية، منشأة المعارف: الإسكندرية، ٢٠٠٧، ص ٩٨.

[٦] - سوسن زهير المهتدي، مرجع سابق ص ٢٥.

[٧] - مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، ٢٠١٣، ص ٤٤٣.

[٨] - سوسن زهير المهتدي، مرجع سابق، ص ٢٧ .

[٩] - سوسن زهيرالمهتدي، مرجع سبق ذكره، ص ص ص ٣٨-٣٩-٤٠ بتصرف.

[١٠] - محمد حسين الطائي، التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع: الأردن، ٢٠١٠، ص ٣٦٨.

[١١] - مريم خالص حسين، مرجع سابق ، ص ص ٤٤٤، ٤٤٥.

[١٢] - سوسن زهير المهتدي، مرجع سابق ، ص ص ٥٦-٥٧

[١٣] - الحكومة الالكترونية، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، الإصدار التاسع، جامعة الملك عبد العزيز: السعودية، ٢٠٠٦، ص ٤٣.

[١٤] - مريم خالص حسين، مرجع السابق، ص ٤٤٦.

[١٥] - الحكومة الالكترونية، نقلا من الموقع: www.pdffactory.com

[١٦] ـ مريم خالص حسين، مرجع سابق، ص ص ٤٥٠ ـ٤٥١.

[١٧] ـ سوسن زهير المهتدي، مرجع سابق، ص ٤١.

[١٨] ـ مريم خالص حسين، مرجع سابق، ص ص ٤٥١ـ ٤٥٥.

[١٩] ـ مفيد دنون يونس، تأثير الفساد في الأداء الاقتصادي للحكومة، مجلة تنمية الرافدين، العدد ١٠١، المجلد ٣٢، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل: العراق، ٢٠١٠، ص ٢٤٥.

[٢٠] ـ طاهر الغالبي، صالح العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع: عمان، ٢٠١٠، ص ٣٥٢.

[٢١] ـ محمد قاسم القيروني، الإصلاح الإداري بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع: عمان، ٢٠٠١، ص ٣٣.

[٢٢] ـ عز الدين بن تركي، منصف شرفي، الفساد الإداري: أسبابه، آثاره وطرق مكافحته، إشارة لتجارب بعض الدول، الملتقي الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، مخبر مالية بنوك وإدارة الأعمال، بسكرة، يومي ٠٦ـ٠٧ ماي ٢٠١٢.

[٢٣] ـ عادل محمد عبد الرحمان، الفساد الإداري: دراسة ميدانية بالتطبيق على محافظة أسيوط، مجلة مصر المعاصرة، مجلد ١٠٣، العدد ٥٠٢، ٢٠١١، ص ص ٣٦٢ـ٣٦٣.

[٢٤] ـ طاهر الغالبي، صالح العامري، مرجع سابق، ص ص ٣٨٥ـ٣٨٩.

[٢٥] ـ مريم خالص حسين، مرجع سابق، ص ٤٤٨.