جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيدة
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري
دراسة حالة بلدية أولاد خالد - ولاية سعيدة -

مذكرة مقدمة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية
تخصص سياسات عامة و تنمية

إعداد الطالبة
- مسعودي مسعودة

إشراف الأستاذ:
- موكيل عبد السلام

اللجنة المناقشة

الأستاذة	حلوي خيرة	رئيـــــــسا
الأستاذ	موكيل عبد السلام	مشرفا ومقررا
الأستاذ	بن زايد أحمد	مناقـــــــشا

الموسم الجامعي: 2017م/2018م

مقدمة:

عرف العالم بداية القرن الواحد والعشرين مجموعة من التطورات التكنولوجية التي كان لها دورا حيويا في تغيير نمط الحياة البشرية و غيرت بشكل كبير عدة نواحي منها السياسية والاقتصادية و حتى الاجتماعية.

هذه التغيرات التي فرضتها تطورات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال ومختلف التقنيات الحديثة و على رأسها الأنترنت جعلت العالم يبدو كقرية صغيرة دائمة الترابط و الإتصال وظهرت إلى الوجود ظواهر جديدة ارتبطت بالتطورات التكنولوجية والتقنية المستحدثة كما أعادت صياغة المفاهيم و الأسس والمصطلحات الكلاسيكية القائمة واستبدالها بأخرى حديثة تساير التغيير الحاصل وتعبر عنه بشكل صحيح ودقيق وكنتيجة لتطور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال وزحم الثورة المعلوماتية، شهدت جل الإدارات ظهور العديد من المفاهيم الحديثة كالحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية و الخدمة الإلكترونية وصولا إلى تطبيق آخر من الإدارات و هو الإدارة الإلكترونية إذ تعتبر هذه الأخيرة تلك الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات و تقديم الخدمات للمواطنين بسرعة عالية و بأقل التكاليف و هذا عبر شبكة أجهزة الكمبيوتر مع ضمان سرية التعاملات الإدارية و أمن المعلومات المتداولة حيث أنها تمثل فرعا معرفيا حديثا، يدخل ضمن صيغ العلوم الإدارية و الإدارة العامة و هي بالأساس تعد نقلة نوعية من الإدارة التقليدية إلى نمط جديد من التسيير أي الإدارة الرقمية الحديثة، و الجزائر كغيرها من الدول سعت جاهزة للدخول معترك الفضاء الإلكتروني، لما تقدمه الإدارة الالكترونية من مزايا عديدة وما تلعبها من دور كبير في معالجة ومحاربة ظاهرة خطيرة عانت منها دول العالم والتي سعت للقضاء عليها بشكل نهائي وهي ظاهرة الفساد الإداري التي إنتشرت بكثرة داخل الأجهزة الإدارية بفعل عدم خضوع السلطات السياسية والإدارية لقوانين واضحة و ضوابط معلنة من

ممارسة الرقابة عليها، أو سبب جهل المواطنين و خوفه كما أن امتلاك السلطة يدفع أصحابها بأعمال تتنافى مع أخلاقيات الوظيفة العامة و غيرها من الأسباب التي ساعدت على إنتشار الفساد داخل الإدارة، و كما نعلم أن الفساد الإداري له تكلفة إجتماعية و اقتصادية باهظة، بحيث أنه يعمل على تأخير التنمية و تحقيق الازدهار للشعوب. و يعرقل بناء الديمقراطية و يقلص مجال دولة القانون و غيرها من الآثار السلبية التي تنجم عن أعمال الفساد داخل الإدارة لذلك أصبحت محاربته مسألة إجتماعية تمس جميع القطاعات بما فيها القطاع الإداري و يتبنى نظام الإدارة الإلكترونية من شأنه محاربة الفساد الإداري وهذا موضوع دراستنا هذه. الأخيرة من خدمات إلكترونية سهلة و مرضية، و تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي و الزمني و معالجة البيروقراطية و الرشوة و غيرها من مظاهر الفساد الإداري المنتشرة بكثرة، و ذلك باعتماد على آليات إلكترونية في محاربة و إكتشافها بإستخدام التقنيات الحديثة لحماية الأعمال الإدارية من التلاعب فيها من قبل الموظفين كتقنية تشفير البيانات لحماية و المعلومات الإدارية من الإطلاع عليها لغير المخولين لهم ذلك و إعتماد التوقيع الإلكترونية لسهولة إثبات الأعمال الغير الشرعية و اكتشاف مرتكبيها، و كذلك وضع الموظفين تحت الرقابة الدائمة للمديرين و المسؤولين بإستخدام الوسائل التكنولوجية التي من شأنها اكتشاف بؤر و مكامن الفساد .

أهمية الموضوع:

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة حيث أن التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية، و كذالك فإن للإدارة الإلكترونية دور كبير في محاربة الفساد الإداري الذي تعاني منه الكثير من الدول خاصة الدول المتخلفة، و طريقة تقديم الخدمات العامة في ظل الإدارة الإلكترونية هي بدورها تقلل من أعمال الفساد فتحقيق رضا المواطنين من الخدمات العامة التي تقدمها لهم و سهولة تقديمها من

قبل الموظفين من شأنه أن يبعث الثقة و الأمان للإدارة و المواطن و كذلك تكثيف الرقابة على الموظفين و بصفة دائمة وعلمهم بهذه الرقابة بإستخدام الوسائل التكنولوجية.

أهداف الدراسة:

الغاية من قيامنا بهذه الدراسة هو الوصول إلى تحقيق أهداف منها:

إزالة الغموض و التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية و التعرف على ظاهرة الفساد الإداري، و معرفة كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في محاربة هذه الظاهرة و التعرف على أسباب و مظاهر الفساد الإداري.

مبررات إختيار الموضوع:

من بين الدوافع المؤدية إلى إختيار هذا النوع من المواضيع فتمثلت في:

المبررات الذاتية: و هي متمثلة في الرغبة الذاتية للبحث في هذا المجال و الميل الشخصي لمواضيع الإدارة و عالم التكنولوجيا، بالإضافة إلى التخصص الدراسي كون الباحثة ذات تخصص سياسات عامة و تنمية و هذا يدخل في ميدان الإدارة العامة و الرغبة أيضا في معرفة تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البلدية و التي تعد الإدارة الأقرب للمواطن نظرا لتعامله الدائم معها.

المبررات الموضوعية: تتجلى أسباب إختيار هذا البحث إلى عوامل خارجة عن نطاق ذاتية الباحثة و إنما تدور حول الموضوع المتناول بالدراسة و ماهيته، و ذلك لحداثة موضوع الإدارة الإلكترونية و الفائدة العلمية التي تعود على البلدية و ذلك من خلال تشخيص الإدارة الإلكترونية الموجودة فيها.

إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في المكافحة و التصدي لظاهرة الفساد الإداري في الجزائر؟

ثم التساؤلات الفرعية فتطرح للوصول إلى الهدف المقصود، و تكون على النحو التالي :

1-ماهي المفاهيم المعاصرة للإدارة الإلكترونية؟

2-ماهو الفساد الإداري و ما هي أبرز مظاهره؟

3-ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية؟

تنطوي هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: قد تساهم الإدارة الإلكترونية بشكل فعال و كبير في القضاء على الفساد الإداري.

الفرضية الأولى: الإدارة الإلكترونية مفهوم شامل يرتبط بعديدة من مصطلحات الإدارية.

الفرضية الثانية: الفساد الإداري ظاهرة معقدة متعددة الأشكال و الأوجه.

الفرضية الثالثة: تحقيق تسريع عملية الإنجاز الإلكترونية مرتبط بتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

أدبيات الدراسة:

و فيما يخص الدراسات السابقة فلابد لكل دراسة حديثة أن تكون لها نماذج سابقة و هي أدبيات الدراسة المعتمدة في بناء البحث العلمي الأكاديمي و الذي تميزه و تكون له خاصية تراكمية متتابعة مبنية على أعقاب الدراسات الأولى و التي تفتح باب النقاش و المجال لطرح إشكاليات جديدة تسهم في إثراء الموضوع محل الدراسة لتواصل مسيرة البحث العلمي و استلهام المعلومات حديثة الطرح سواء من حيث الزمان أو المكان، و لهذا كانت الدراسات الأولى الخاصة بالكتب التي قدمها سعد ياسين غالب بعنوان الإدارة الإلكترونية بعمان الأردن عن دار اليازوري للنشر والتوزيع و الذي قدم فيه تحليلا

لأساسيات علم الإدارة الإلكترونية من مفاهيم و مراحل تطويرها على مستوى المنظمة و الأهمية التي تكتسيها لتطبيق مشروعيتها. ثم دراسة أمل لطفي حسن جاب الله بعنوان أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية بالإسكندرية عن دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع سنة 2013 حيث تهدف هذه الدراسة إلى إبراز كيف تؤثر الوسائل الإلكترونية على عمل و سير الإدارات القانونية و كيف تحقق الإدارة الإلكترونية أهدافها على مستوى أجهزة الدولة و التعامل معها.و نجد أيضا كتاب "الفساد و الحكم الصالح في البلاد العربية" الذي كان موضوع حول الندوة قام بها مركز بحوث و دراسات الوحدة العربية بالتعاون مع المعهد السويدي بالإسكندرية سنة 2004، ناقشت الندوة ظاهرة الفساد و دور المؤسسات في المجتمع المدني في تشكيل إطار مؤسسي عربي لمكافحته.

المجال المكاني: خصص الموضوع لدراسة عينة من الجماعات المحلية المتمثلة في بلدية أولاد خالد.

المناهج الدراسة:

أ- المناهج:

2- المنهج التاريخي: و الذي يركز على الفترة الزمنية و المحطات التاريخية التي مرّت بها تطورات الإدارة الإلكترونية و تحديد ظهورها بشكل رسمي.

1- منهج دراسة الحالة: من خلال الدراسة في المصلحة البيومترية للبلدية و كذلك تعميم النتائج على الحالات المشابهة و الاستفادة منها.

3- **المنهج الوصفي:** الذي يركز على الوصف الدقيق و التفصيل في الموضوع محل الدراسة للحصول على أدق النتائج عن طريق جميع المعلومات المتراكمة بخصوص الموضوع و الاعتماد على

ب- الإقترابات:

1- الإقتراب الوظيفي: وهو من الإقترابات الشائعة لدراسة المؤسسات الإدارية و الهياكل التنظيمية للبلدية.

صعوبات الدراسة:

فيمكن حصرها في كون الموضوع حديث النشأة في الجزائر فيصعب التحليل و المناقشة فيه بالإضافة إلى تداخل آراء الباحثين حول الإدارة الإلكترونية و احتواء الكتب على نفس المعلومات فيما يتعلق مفهوم الفساد الإداري.

تقسيم الدراسة:

ومن خلال ما سبق و من أجل معالجة هذا الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول إذ تناول الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و قد قسمنا هذا الفصل إلى أربعة مباحث:

المبحث الأول: يضمن مفهوم الإدارة الإلكترونية من تعريف و أهداف عناصر و المبحث الثاني يتناول أهمية الإدارة الإلكترونية و خصائصها ، أما المبحث الثالث يتضمن مجالات الإدارة الإلكترونية و تحدياتها و المبحث الرابع يتضمن الفرق بين الإدارة الإلكترونية و الإدارات الأخرى، أما الفصل الثاني عنون بعنوان الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على الفساد و قسم إلى أربعة مباحث المبحث الأول ماهية الفساد الإداري من حيث التعريف و أسباب الفساد الإداري و معايير و مظاهر و المبحث الثاني يتناول أبعاد الفساد الإداري و المبحث الثالث يتضمن آثار الفساد الإداري و طرق مكافحته أما المبحث الرابع بعنوان أساليب مكافحة الفساد الإداري إلكترونيا. أما الفصل الثالث عنون بإطار التطبيقي الإدارة الإلكترونية قسم إلى مبحثين المبحث الأول واقع الإدارة الإلكترونية بولاية سعيدة و المبحث الثاني الرقمنة في الجزائر.

تمهيد:

يعرف عصرنا هذا بعصر الثروة المعلوماتية والتكنولوجية وكذا عصر الإنفجار المعرفي فقد غزت التكنولوجيا كل مجالات النشاط الإنساني، و أحدثت تغييرات هائلة في طريق الإتصال وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات العامة وغيرها من التغيرات التي طرأت في الحياة اليومية.

كما أن تطور تقنيات المعلومات والاتصالات أثرت على عمل مستوى الإدارة، بحيث بعدما كانت إدارة قائمة على الورق والأساليب التقليدية البسيطة لإنجاز الأعمال وتقديم خدماتها للجمهور، أصبحت إدارة أكثر كفاءة وفعالية لاستخدامها للوسائل التكنولوجية في تسيير وتنفيذ أعمالها فظهرت الإدارة الإلكترونية حمالها من تأثيرات على المواطن وعلى مختلف القطاعات لاسيما على الإدارة سواءا الإدارة العامة المركزية أو المرحلية والإدارة الإلكترونية كانت في البداية مجرد مشروع.

سعت كل الدول التي تنفيذه على الواقع العلمي والاستفادة من المزايا التي تقدمها الإدارة الإلكترونية فظهرت بعض التطبيقات في بعض الدول الغربية المتطورة ثم بعدما تبنت الكثير من الدول أو بالأصح كل الدول سواء المتقدمة منها أو المتخلفة أو السائرة في طريق نمو الإدارة الإلكترونية، وتعتبر عملية التحول من الإدارة التقليدية عملية معقدة ومألوفة سواء للمواطنين أو الموظفيين.

لهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري للإدارة الإلكترونية بحيث قسم إلى أربعة مباحث كمايلي: المبحث الأول تحت عنوان مفهوم الإدارة الإلكترونية أما المبحث الثاني : أهمية الإدارة الإلكترونية وخصائصها والمبحث الثالث: مجالات الإدارة الإلكترونية والمبحث الرابع: الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة الأخرى.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

مع تطور وتقدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبح من الضروري على المؤسسات الإدارية تطوير منظوماتها الهيكلية، ولتحقيق ذلك سعت إلى تطبيق ما يعرف بالإدارة الإلكترونية التي تعد نموذج حديث خصيص لعصرنه المرافق العامة، وهذا ما سيتضمنه هذا المبحث بالإضافة إلى علاقة الإدارة الإلكترونية بالمفاهيم الأخرى ثم الخصائص والأهداف.

المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإد
ارة في ظل التنافس
والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ،كي تحسن من مستوى أعمالها ، وجودة
خدماتها ، وهو ما اصطلح
على تسميته بالإدارة الرقمية ، أو إدارة الحكومة الالكترونية ، أو الإدارة
الالكترونية . بذلك فإن ظهور الإدارة
الالكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة[1] والأعمال الالكترونية وانتشار شبكة الانت
رنت
في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الالكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكوما
ت وتوجهها نحو
تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية
والاجتماعية والسياسية.

[1]– ياسين سعد غالب، **الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية**، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص.03.

فالإدارة الالكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة ، في ظل ثورة المعلومات ، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن بالمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا الحديثة، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.[1]

بدأ تطبيق الإدارة الإلكترونية بأساليب بسيطة ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا مؤخرا، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي.

وبما أن الإدارة الإلكترونية هي حوصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية وهو ما جعل الإدارة الحكومية وصناع القرار تعتمد وسائل تقنية منظورة، تساعدهم على إنجاز المهام المنوطة بها.

بالرغم من أن عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية في العالم العربي واجهت عدة صعوبات والعراقيل رغم المجهودات الكبيرة التي بذلت من طرف هاته الدول إلا أنه نجد بعض الدول العربية المشرق العربي قد حققت نجاحا باهرا في المرجال. في حين نجد تطبيقات بسيطة لبعض الدول فيها الجزائر التي لازالات بعيدة كل البعد عن التطبيق الكامل والحقيقي للإدارة الإلكترونية.

[1]– عبد الكريم عاشور، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منشوري قسنطينة الجزائر (2010/2009)، ص12.

وبهذا نستنتج أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية في الجزائر لازال مشروعا في طور الإنجاز يتطلب إرادة ومجهود أكبر.[1]

المطلب الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول:تعريف الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة تماما في مجال العلوم العصرية والتي أشار إلى بعض موضوعاتها القليل جدا من البحوث والدراسات والكتابات العلمية السابقة.

وهي منهج حديث موجه إلى المنتجات من السلع والخدمات وسرعة الأداء، ويعتمد على استخدام شبكة متقدمة للاتصالات لبحث واسترجاع المعلومات بغية دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية.

وهي مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية، وإنجاز الأعمال التنفيذية واعتماد الأنترنيت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة إلكترونية بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبين الأطراف الخارجية بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليته.

ولهذا المفهوم عدّة تعريفات قد تشابه أو تختلف في بعض الجوانب، ولكنها في المحصلة نتحدث عن مجال واحد ألا وهو الإدارة الإلكترونية.

1- تعريف الإدارة الإلكترونية: من التعريفات الشائعة للإدارة الإلكترونية: أنها الاستغناء عن المعملات الورقية وإجلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا

[1]- نجم عبود، **الإدارة والمعرفة الإلكترونية**، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، سنة 1999، ص161.

المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبة ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.[1]

2- تعريف الفقهاء الفرنسيون: أن الإدارة الإلكترونية هي استعمال الدولة للأجهزة الإلكترونية لخدمة المجتمع، حيث يمكن الاستفادة من الشبكة العنكبوتية لتنظيم الشؤون العامة مع الدولة والمرتبطة بإنشاء الموافق العامة.[2]

فالرأي الأول يقول بأن الإدارة الإلكترونية ماهي إلا الإستخدام الفعال للتكنولوجيا والأساليب العلمية بوالأخص الأنترنيت كوسيلة تحدد وترسم معالم الإدارة بأحسن مردودية بحيث يجب الترخيص لجميع الإدارات بنقل المعلومات الخاصة بالمواطن.

في حين يبين الرأي الثاني بأنها " تؤدي إلى التطور في مختلف مجالات الإدارة أو المصالح العامة بالتواصل مع كافة الشعب وتطوير الاتصال بين العملاء والإدارة".

غير أن الرأي الثالث يوضح "بأنها عبارة عن مجموعة من التدابير أو القرارات الصالحة لتطور المجتمع كل المتعاملين مع الإدارة من الموظفين على قدم المساواة التي تسمح للجميع بالإستفادة الفعلية للمعلومات والخدمات".

فمن خلال هذه التعريفات المقدمة نستنتج بأن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن خليط متجانس من مجموعة الأجهزة والتكنولوجيا والتدابير اللازمة لتوظيفها في صالح الآخرين بعيدا عن روتين الإدارة التقليدية.

فيها يذهب بعض الباحثين إلى أن الإدارة الإلكترونية منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني والتحولات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات أو الفاكس والنشرات الإلكترونية.

---

[1]- نجم عبود، مرجع سابق، ص 162

[2]- أمل لطفي حسن جاب الله، **أثر الوسائل الالكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية**، دراسة مقارنة، ط1، الإسكندرية دار الفكر الجامعي، 2013، ص.35.

وفي تعريف آخر لها يقول **الدكتور سعد غالب ياسين** في كتابه الإدارة الإلكترونية هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام الوسائل الإلكترونية، ولذلك تعتبر وظيفة الإدارة الإلكترونية عملية، ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصال وفي مقدمتها شبكة الأنترنت.

وفي هذا السياق تعتبر الإدارة الإلكترونية حسب **نجم عبود نجم** بأنها تلك الوظيفة الإدارية الناجمة عن الطاقات الخاصة بالأنترنيت ووظائف الإدارة الأخرى من تخطيط ورقابة وتوجيه على المصادر والمجهودات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون عراقيل من أجل تحقيق مصلحة المؤسسة.[1]

وقد أشار إليها **أحمد محمد غيم** " الإدارة الإلكترونية بالاتفاق مع محمد سمير أحمد بأنها تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طريفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية من أجل الرفع من كفاءة وفعالية الأداء.[2]

ومن التعاريف الأجنبية قدم مايلي باللغة الفرنسية:

L'administration électronique peut être définie comme :"

l'utilisation des techniques de la information et de la communication (tic),et en particulier d'internet dans le but d'améliorer la gestion des affaires publique "

" L'administration électronique désigne l'utilisation des outils et systèmes rendue possible par les TIC afin de fournir des services publics de meilleure qualité aux citoyens et aux entreprises " [3]

إذن فالتعريفات هذه تبين بأن الإدارة الإلكترونية ذات تقنية معلوماتية متطورة تتماشى وعالم الاتصالات خاصة الشبكة العنكوبتية، هذا كله لقضاء الحاجيات وتقديم الخدمات التي تخدم الصالح العام.

---

[1]– أمل لطفي حسن جاب الله ، مرجع سابق، ص.36.

[2]– كلثم محمد الكبسي، **متطلبات الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في قطر**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008، ص 29.

[3] -l' adminstration éléctronique ore- administeation, ena a ceutre dedocumentation, bioblighraphie, mars 2015, p02

بالإضافة أنها ذات أنشطة وأنظمة تربط ما بين الشعب المتمثل في المواطنين والمؤسسات التي هي منظمات الأعمال.

كما عرفها **البنك الدولي** بأنها: مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، المؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني.[1]

التعريف الإجرائي:

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريفا إجرائيا بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للإدارة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الإدارة.

الفرع الثاني: الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

فالمفهوم الأوّل كما ذكرنا سابقا يعني نقوم بجعل المعاملات التي تنجز داخل الإدارات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وتتم بشكل إلكتروني في المراسلات انتهاء بتكامل نظم المعلومات بحيث تصبح كل المهام والنشاطات تنجز باستخدام تكنولوجيا المعلومات، أما الحكومة الإلكترونية تعني أن نجعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل مع بعضها البعض، وتقدم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين والقطاع الخاص بشكل مباشرة والكتروني ومفهوم الحكومة الإلكترونية (الإدارة الحكومية الإلكترونية أشمل من مفهوم الإدارة الإلكترونية.

وتوالي ظهور العديد من التقنيات التي تم استخدامها من قبل إدارة المكاتب وبدأ طموح الإدارة إلى الإستفادة من هذه التقنيات في تنظيم المكاتب وتقليل استخدام الورق إلى أل ما يمكن.

[1]– ايهاب جلال، **الإدارة والتجارة الإلكترونية في ظل العولمة والتحديات الجديدة للعصر الحديث**، دون طبعة، سنة 2011، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، ص 20.

والإدارة الإلكترونية تستطيع إن تحقق أهدافها عندما تتوفر البنية التحثية لها من الاتصالات والأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة، بالإضافة إلى الوعي المعلوماتي لدى الموظفين والمواطنين وتحتوي الإدارة الإلكترونية على كل النظم الإلكترونية الرسمية والغير الرسمية والتي تتعلق بالاتصالات للحصول على المعلومات من و إلى الأشخاص داخل وخارج المؤسسة.[1]

أما الحكومة الإلكترونية تعد الإطار الشامل والمتكامل للتطبيقات الإلكترونية في المجال الإداري على مستوى أطراف العملية الإدارية كافة، وهذا يعني أن تطبق أسلوب الإدارة الإلكترونية هو الخطوة السابقة لتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية.[2]

الفرع الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطاراتها تعاملها مع العميل منها كالآتي:

1- استخدام التقنيات الرقمية الحديثة التي تؤدي إلى تطوير العمل الإداري وبالتبعية رفع كفاءة الإنتاج وخلق جيل جديد من الكوادر الكفء.

2- القضاء على الروتين والبيروقراطية.

3- توفير المعلومات والبيانات اللازمة للجهة الإدارية لكي تكمنها من اتخاذ القرار المناسب.

4- التقليل من نفقات الدولة المخصصة لشراء الملفات والخزائن لحفظها بالإضافة إلى كميات الأوراق المخزنة.

---

[1]- علاء عبد الرزاق السالمي، **الإدارة الإلكترونية**، عمان ، الأردن، ، دار وائل للنشر، بدون طبعة، سنة 2006، ص.ص.33-34.

[2]- بشير علي باز، **دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني**، مصر، دار الكتب القانونية، ، دون طبعة، سنة 2009، ص36.

5- استعياب عدد كبير من العملاء في وقت واحد بعكس ما كان يحدث في ظل الإدارة التقليدية من الإنتظار في صفوف طويلة حتى يتم الحصول على الخدمة.

6- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين الجهة الإدارية مقدمة الخدمة والعميل الذي يرغب في الحصول عليها، مما يؤدي إلى القضاء على الواسطة والمحسوبة.

7- القضاء على العطل والإجازات لإنجاز المعاملات الإدارية، مما يؤدي إلى تلبية احتياجات المواطن في أي وقت وأي مكان محتاج فيه إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.[1]

المطلب الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية

من بين العناصر والمكونات التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية مايلي:

أولا: الحواسيب وملحقاتها Hardware

ينبغي على الإدارة قبل بدء تعميم تطبيق التقنية في دوائرها أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها، مع مراعاة الإمكانات اللازم توافرها ذات مواصفات معنية من حيث أحجام شاشاتها، وسرعتها وسعتها التخزينية، وأيضا ملحقات تلك الأجهزة الخارجية، فقد تحتاج بعض الإدارات إلى طابعات على اختلاف قدراتها ومواصفاتها وأحجامها، وغيرها من الأجهزة الملحقة كأجهزة فصل الألوان، ووسائط التخزين، ووسائط النقل، والأقراص المدمجة، وأجهزة البصمة الإلكترونية، وأجهزة التصوير والتسجيل الرقمية، إلى ما يصعب حصره من الأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها، وما يلزم لذلك العمل.

ثانيا: البرامج software

تختار كل إدارة التي قائمة من البرامج التي تناسبها من بين آلاف البرامج الحاسوبية وربما تعتمد بعض الجهات إلى تكليف مبرمجها، أو بعض الجهات المختصة بتصميم

[1]- أمل لطفي حسن جاب الله، مرجع سابق، ص.38

برنامج خاص تحتاج إليه بحكم طبيعة عملت وهكذا فإن قائمة البرامج التي تعتمد عليها الإدارات تنقسم إلى قسمين:

أ- **برامج عامة:** وهي البرامج التي تيم تحميلها غالبا على معظم أجهزة الحاسوب التي يبدأ تشغيلها لبرامج إدارة النظام: نظام التشغيل، ونظم إدارة الشبكة والجداول الإلكترونية والبريد الإلكتروني وغيرها.

ب- برامج خاصة: وهي البرامج التي لا يتم تحميلها على أجهزة الحاسوب في شركات البيع لأي مستخدم بل تحمل بناءا على طلب الجهة أو المستخدم الذي يحتاج إليها في إدارة أعماله وحين تحتاج الإدارة إلى تنفيذ إجراء إداري ما على دائراتها الإلكترونية ولم يكن متوافرة في الأسواق من البرامج مما يمكن من خلاله تطبيق هذا الإجراء أو الممارسة الإدارية، فإن دور مبرمجي الحاسوب يبدأ لتصميم البرنامج الذي تحتاج إليه تلك الجهة.

وعليه تبقى البرامج عنصرا أساسيا فهي إحدى وسائل الإدارة لتنفيذ خططها وممارستها الإدارية غير حواسبيها شكلها الإلكتروني. [1]

ثالثا: الشبكة الإلكترونية

وهي تلك الحزم من الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنيت والإكسنترانت والإنترانت، وعلى شبكة الإتصال الخاصة بالإدارة تحمل قاعدة البيانات والمعلومات التي تقوم عليها عمل الإدارة من قوانين ،ووقرارات وبيانات أفراد ومشورعات وملفات شخصية ومعاملات وغيرها من البيانات والمعلومات التي يتعامل معها موظفوا الإدارة، فيدخل كل منهم إلى المواقع التي يسمح له بالدخول إليها عبر كلمة المرور الخاصة به حتى يمكن تحديد جهة الخلل أو التقصير والمسؤولية الخاصة بكل موظف وأبيضا قياس معدّل أدائه ويمكن أيضا لمراجعي الإدارة الدخول إلى تلك الشبكة إن كانت الإدارة من الإدارة من الإدارات الخدمية، كما يمكن للأفراد مراسلة الإدارة عبر

[1]- سعد غالب ياسين، **الإدارة الإلكترونية**، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، سنة 2010، ص.30.

بريدها الإلكتروني وجميع تلك العمليات تدور من خلال شبكة الاتصال التي تستقبل جميع الأوامر التي ترد إليها من منسوبي الإدارة ومراجعيها،و تدور عبرها ممارسات الإدارة وتحتفظ الشبكة الإلكترونية في ذاكرتها بجميع تلك الأوامر والعمليات والبيانات التي ترد إليها من جميع الأطراف بتوقيت إجرائها بالدقيقة والثانية لاستدعائها واتحاها وقت تلقي برنامج الشبكة الذي ينظم تلك العمليات كلها أمرا بذلك.[1]

رابعا: القوى البشرية

يرى بعض الباحثين أن العنصر البشري أصل ثابت من أصول المنظمة يجب الإهتمام بعد وتنمية ابداعاته بل يرى آخرون أن القوى البشرية في الإدارة الحديثة من أكثر الأصول أهمية وخطورة، وتضم القوى البشرية القيادات الرقمية من مديرين ومحللين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية من أصحاب التخصص الذي لهم خبرتهم في التطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة وهم في الغالب من دراسي علم الإدارة الحديثة القائمة على تغطيهم القيمة التقنية والاستفادة من إمكاناتها والتواصل مع دوائر الإدارة محليا وعالميا عبر تلك التقنيات الرقمية الحديثة التي تتمتع تلك الإدارة أو يفترض ذلك بكفائته التعامل معها إذا من غير المعقول تأسيس شبكة الاتصال في جهة ما وجلب الأجهزة وتحمنيلها بالبرامج الإلكترونية، ثم وضعها على المكاتب أمام إدارات بيروقراطية تدير دقة العمل بعقلية روتينية لأن هذا يعد ضربا من تصنيع الوقت والجهد، وربما يصل إلى اصدار المال، فمثل تلك الإدارات لا تملك أبجديات العامل مع هذا النظام الرقمي في الإدارة.

وقد تقوم بعض الجهات باخضاع القيادات القديمة لدورات في كيفية استخدام الحاسوب حيث التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، غير مدركة أن معرفة استخدام

[1]– مرجع نفسه، ص 32.

الحاسوب لن تقدم لهذا الموقع قيادة على درجة من الكفاءة تؤطها لإدارته ، وأن قيادات التقنية وكوادرها إدارات ينبغي أن تتزامن مع وصول الأجهزة والشبكات في التوقيت نفسه.[1]

خامسا: المجتمع

وهناك ما ينبغي أن تراعيه الإدارة، حتى تكون عملية التحول قائمة على أسس صحيحة، مما ينبغي لها الإستمرارية والتطور ويجنبها كثيرا من العوائق والعثرات، ومن ذلك مراعاة ضوابط المجتمع وثوابته، فلا يمكن لأي إدارة أن تعمل بمعزل عن قيم المجتمع الذي تطبق فيه برامجها وممارستها الإدارية، لأن ذلك سيدفع المجتمع إلى أن يرفض وجود تلك الإدارة وربما يحاربه، فبعض الثوابت والقيم الاجتماعية لا ينبغي الماس بها، ومن تلك الثوابت الاجتماعية التي يجب على الإدارة مراعاتها إبان تنفيذ سياساتها وممارساتها الإدارية في مجتمع مما: الدين، القانون وثقافة المجتمع وتقاليده.

وعلى الإدارة أن تضع في حسابها تصنيفات المجتمع الذي يعمل فيه وتكويناته، فهناك مجتمعات أسرية ومهنية وزراعية واقتصادية وأخرى يتداخل فيها هذا كله وعلى الإدارة أن تصنع من النظ ما يكفل لها التوفيق بين جميع تلك الشرائح والاتجاهات حتى تصل إلى حالة من الإتزان الذي يضمن لها كسب ثقة فئات المجتمع كلها، وجذبها إلى نظام الإدارة الجديد، أما حجم المجتمع، فهو من العوامل التي تقرر الإدارة بناء عليه حجم الإمكانات والقدرات الإدارية اللازمة، فإدارات المجتمعات الصغيرة المحدودة النمو يكون العبء عليها محديدوا، او الإمكانات المطلوبة يسير مقارنة، بالإدارات التي تعمل وسط مجتمعات تتسم بكثافتها السكانية العالية وضخامتها، ففي مثل تلك المجتمعات تحتاج الإدارة إلى توفير مكونات إدارية عملاقة حتى تضمن كفاءة إدراتها وقدرتها على الإطلاع بمهام عملها داخل هذا المجتمع.[2]

---

[1]– حسين محمد الحسن، **الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات**،الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، سنة 2001، ص.71

[2]– حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص– ص.73–74

سادسا: الأنظمة والتشريعات

تعد الأنظمة والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة الأساس الذي يقوم عليه عمل تلك الإدارة ويتوقف عليه أيضا نجاحها والوفاء باستحقاقها وضبط ممارستها الإدارية وكذلك تضمن أنظمة الإدارة وتشريعاتها التي ترسيها الإدارة الإحتراز من وقوع التجاوزات الغير المرغوبة والسيطرة عليها.

سابعا: الأنظمة الداعمة

ويقصد بها العوامل والأسس التي يقوم عليها مشروع الإدارة الإلكترونية نفسه والضوابط التي نحكم هذا المشروع، ويستمر منها مشروع الإدارة صلاحيته واستمرارية. وتشمل الأنظمة القاعدة الأنظمة السياسية والأنظمة الاجتماعية و كذا الاقتصادية،وتعد بمثابة محددات لنمط الإدارة وطبيعتها وأساليب عملها وحجمها.

المبحث الثاني : أهمية الإدارة الإلكترونية وخصائصها

ينظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنّها بديل عصري يواكب التطور تلذي اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض، و يلبي مطالب الإدارية، ويرضى طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته وتفاصيلها، وتعد الإدارة عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات فائقة في ظل إدراتها التقليدية حتى استطاعت أن تخطو خطوات لافتة علي سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية، بينما لا تزال مجتمعات أخرى تحبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحله النهائية.

إن تعميم تطبيقات التقنية على الدوائر الإدارية ليس شكلا عصريا للحياة تسعى لتقمصه، بقدر ما هو حاجة ماسة لمجتمعاتنا ودافعا لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والإنطلاق إلى الآفاق العالمية الرحبة بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة.

المطلب الأوّل: القطاع الخاص و الإدارة الإلكترونية

كان قدر القطاع الخاص دائما هو المسبق إلى كل جديد على مستوى كثير من الأصعدة وبخاصة الصعيد الإداري، ثم تليه القطاعات الحكومية، ويعود هذا إلى أسباب منها: الإحترافية التي يدار بها القطاع الخاص، و يمكن استعراض بعض الدوافع التي حفزت القطاع الخاص لنيل أسقية الوصول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال النقاط التالية:

أ- وجدت الجهات الإدارية لدى الشركات والمنظمات نفسها أمام خيار الإدارة الإلكترونية التي تسهم في فتح أسواق جديدة محليا وعالميا، كما تعين على زيادة قدرة نشر كاتها ومؤسساتها للوصول إلى تلك الأسواق وارتيادها وطرح منتاجتها بها، أو الجلب من منتجاتها إن كان هدف الإدارة الاستيراد أو الإستفادة من خبرات معنية.[1]

ب- تعيين الإدارة الإلكترونية شركاتها ومؤسساتها على الإستجابة السريعة لما تحتاج إليه الأسواق من منتجات ذات مواصفات معنية، بفعل قاعدة المعلومات التي توافرها تلك الإدارات لشركاتها ومؤسستها عن رغبات السوق وأسعارها ومواصفات المنتجات التي يزداد عليها الطلب وأيضا المواصفات التي يرديها كل مجتمع سوق من المجتمعات التي تهدف الإدارة إلى تروج منتجاتها عبر أسواقها.[2]

ج-ظهر أيضا مدى حاجة الإدارات التقليدية إلى تعميم تطبيقات التقنية على إدارتها من خلال ما تحقق لمؤسسات التي تدار بأساليب إلكترونية من تطور في أدائها والتأثير الإيجابي في وظائفها وأنشطتها، و التحسن في جودة أدائها بفعل كفاءة الأساليب الإلكترونية ذات الفعالية والسرعة العالية التي تعتمد عليها تلك الإدارات تتمتع الإدارات الإلكترونية بفعالية عالية في تخفيض النفقات الطائلة التي تتكبدها الشركات والمؤسسات على تجهيز المتاجز وتشغيلها،وعلى رواتب العدد الكبير من العاملين ،وعلى المباني ،وعلى المخزون السلعي،وعلى الإجراءات الإدارية ،وهدا الترشيد في النفقات الذي تحققه

[1]-نجم عبود، مرجع سابق، ص 165.

[2]- حسن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 61.

الإدارات لالكترونية لمؤسساتها وشركاتها يضاف إلى صافي إرباحها ،مما سينعكس على كفاءة تشغيل المؤسسة أو الشركة ،بفعل ما سيتوافر لها من إمكانات مادية.

هـ- تعين الإدارات الالكترونية مؤسساتها على كبير حواجز الزمان والمكان والظروف التي تحد من وجودها في الأسواق العالمية ،وتضعها في قلب المشهد الاقتصادي التي تحد من وجودها في الأسواق العالمية ،وتضعها في قلب المشهد الاقتصادي ،وضمن مؤسسات السوق العالمية وشركائها ،مما يضمن لها دوام التجديد في منتجاتها وخدماتها التي تقدمها للمستفدين ومخرجاتها بشكل عام،كما يوفر ذلك التواصل والاطلاع على مستجدات السوق العالمية وتفاصيلها للشركات او المؤسسات من البيانات الدقيقة مما يكسبها المصداقية والثقة لدى المتعاملين معها، فضلا عن الميزة الإضافية التي تستمتع بها تلك الشركة أو المؤسسة بسيفها الدائم إلى كل جديد في عالم التقنية والأنظمة والمعلومات.

و- تضع الإدارات الإلكترونية أيديها لكفاءة واقتدار على احتياجات المستهلكين والعملاء سواء في مجتمعاتها أو غيرها من المجتمعات التي تتوافر لدى الإدارة الإلكترونية بيانات كافية عن احتياجات أسواقها، مّما يؤدي لإلى توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات المستهلكين ورغباتهم والناتج هو زيادة رواج منتج الشركة أو المؤسسة أو زيادة المتعاملين معها حسب نوع النشاط.

ز- تسهم الإدارات الإلكترونية في زيادة القدرة التنافسية لدى الشركات أو المؤسسات من خلال وقوفها الدائم على احتياجات الأسواق ومعرفة رغبات المستهلكين وإشباع تلك الرغبات والاحتياجات، مما يضع الشركة أو المنظمة على مضمار المنافسة، ويجعلها خيارا أول للعملاء أو المستفيدين من خدماتها أو منتجاتها[1] .

[1]- حسن محمد الحسن، مرجع سابق، ص.ص. 62-64

س- تعيين الإدارة الالكترونية المنضمات على التخلص من أعباء التعامل الورقي وما يترتب عليه من إهدار للوقت والجهد، وما يكبده ذلك من تكاليف زائدة كان من الأولى الاستفادة منها في تسمية موارد الشركة أو المؤسسة فضلا عن مشاكل الضياع والتلف التي تتعرض لها أوراق تلك الشركات والمؤسسات مما يوقعها في كثير من المشاكل تختلف درجة تأثيرها وتراوح بين العادية والكارثية، الأمر الذي يمكن الإحتراز منه في ظل الإدارات الإلكترونية التي تملك من وسائط التخزين والأجهزة والشبكات ما يضمن حفظ البيانات والمعاملات والملفات في مأمن من التلف والضياع.

ونرى أن تطبق أسلوب الإدارة الإلكترونية في القطاع ليس ضربا من الشرق العصري أو مجاراة لنظيراتها في دول العالم المتقدم، بتدرما هو احتياج حقيق بناءا على معطيات من واقع تلك الإدارات ، جعلها تدرك قيمة التقنية وأهميتها وماسيدره تعميم تطبيقاتها على إدارتها من مكاسب وما سيتبعه لها من فرض البقاء والاستقرار والتميز.

المطلب الثاني: القطاع العام و الإدارة الإلكترونية

لا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائما إلى البحث من حلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حلاّ من تغيير نمط إدارية من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن، للخروج من ازمات الإدارة الحكومية التقليدية إضافة إلى أن كثير من الإدارات الحكومة ليست إدارات خدمية فحسب، فهناك إدارة حكومية تدير مواقع إنتاج – مصانع أو مزارع أو مشروعات تابعة للدولة وهذه تسعى إلى المنافسة وتحتاج إلى ما تحتاج إليه إدارات القطاع الخاص من إمكانات الإدارة الإلكترونية وقدراتها ومزاياها لخوض منافساتها داخل الأسواق باقتدار.

ويمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال التالي:

أ- تسردي مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات وتعقيدها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها، وجعلها أكثر سلاسة ومرونة، و تسهيل للمواطنين.[1]

ب- حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة التبادلة بينها وبين المراجحين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الوضوح في دوائر العمل الحكومي، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمطا جديدا، فيها من الحياء والموضوعية والإنضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن، وتعدي الصورة القديمة للإدارة الحكومية في عقله.

ج- حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها، وتأهيلها لعلوم التقنية الحديثة للإعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة التي ينبغي أن تقف على قدم المساواة مخ خطط التنمية وبرامجها في دول، ولن يتم ذلك إلا بتوفير البيئة الأساسية التقنية لتلك الكوادر من شبكات وقواعد معلومات ودعم كل ما يدفع في خط الاستثمار في التقنية، مما يتيح الفرص أمام المشروعات التقنية التي ينبغي أن تكون بيئة تنشأ فيها تلك الكوادر.

د- حاجة الاقتصاد الوطني إلى الدعم ومدّ يد العون إليه، وليس شيء أقدر من التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام بفاعلية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادرات في الدولة، بما يتاح لها في ظل الإدارة الإلكترونية من فرض التواصل مع الأسواق العالمية معرفة احتياجاتهم في حالة التصدير وأيضا معرفة أهم وأجود منتجاتها في حال الاستيراد لذا تبقى الإدارة الإلكترونية خيارا لا يديل عنه أمام الحكومات التي تسعى إلى حجز موطئ قدم لها في الأسواق العالمية وكسر طرق العزلة المحلية والإقليمية والاستفادة من وجودها بوصفها إحدى قوى السوق العالمية، حتى لا تتحول إلى سوق استهلاكية فقط تباع فيها بضائع الآخرين، ويروج فيها

[1]- بدر محمد القزاز، **الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة العتاد الإداري**، ، ط1، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي أمام كلية الحقوق السنة 2015، ص 48.

لمنتجاتهم المادية وإفرازاتهم الفكرية، دون أن تكون لها القدرة على الرفض أو الاختيار بسبب العزلة، واقتناء القدرة على التمييز في المفاضلة.[1]

تحقيق عبء إيجاد فرص جديدة للعمل عن كامل الدولة، بفتح الباب أمام فرص العمل الحر في الخارج تشجيع المشروعات الصغيرة وتسويق منتاجتها ومدها باستمرار بالنصائح والمواصفات التي من شأنها تطوير منتاجتها، مما يلفت نظر قطاع الشباب وصغار المستثمرين إلى قائدة، خوض مثل تلك التجارب الناجحة، والسعي إبى بناء أنفسهم تنمية قدراتهم عبر تلك الأسواق باستغلال الإمكانات التي توفرها لهم الدولة، مما تخلف حالة من التطلع إلى العمل الحر الذي يمثل خيارا أفضل للشباب الذين يفصلونه على الأعمال الحكومية التي قد لا تكون مرغوبة بكثرة آنذاك، وهو هدف استراتيجي تنموي سيدر على الدولة الكثير، كما سيرفع عن كأهلها الكثير، بفعل الإمكانات التي توافرها الإدارة الإلكترونية والحلول التي تصنعها في أيدي الدول لتجاوز كثير من عقباها.[2]

و- تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والأوضح في العمليات الإدارية وترشد استخدام الأوراق في المعاملات مما سيوفر بالتبعية المخازن اللازمة لتخزين هذه الأطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية إضافة إلى دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين وتوفير البيانات للمراجعين والمستفدين عامة بصورة فورية والحد من معوقات اتخاذ القرار.

المطلب الثالث خصائص الإدارة الإلكترونية

يمكن استعراض بعض خصائص الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية حسب رأفت رضوان:

أ -متابعة و إدارة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

---

[1]- نجم عبود، مرجع سابق، ص 166.

[2]- بدر محمد السيد القزاز، مرجع سابق، ص.ص 49-50.

ب -توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسة إيجابية لدى كافة العاملين بالإضافة إلى التعلم المستمر وبناء المعرفة وتوفير المعلومات للمستفادين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة لكافة الموارد.

ج -إن الإدارة الإلكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات إذ يصبح شكلها إلكترونيا متداولا بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة إذ يميز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة مهنا السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية[1]

د - صفة التواصل الدائم هي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار ويدفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن.

ت -مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الذكية باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.[2]

إدارة بلا ورق :حيث أنها إدارة تعتمد على الحاسب الآلي بشكل أساسي ولا تعتمد على الأوراق إلا بشكل ثانوي وتكميلي مثال ذلك توفر الإدارة على الأرشيف الإلكتروني والبريد والمفكرات الإلكترونية ونظم تطبيقات بالمتابعة الآلية....الخ

إدارة بلا مكان :بحيث أن ها تعتمد على وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت فالمسؤول الإداري يستطيع أن يتخذ القرار و هو في أي مكان في العالم ولا يرتبط اتخاذه للقرار بالضرورة من خلال وجوده في المقر المادي للمرفق العام ، مما يضفي مرونة عالية بحيث يمكن للمدير مثلا تتبع نشاط إدارته والتدخل لحل المشاكل الطارئة عن بعد واتخاذ القرارات المناسبة ولو في بيته.[3]

فلهذا فالإدارة الإلكترونية تتمتع بجملة من الخصائص تجعلها رائدة ما بين الإدارات التقليدية

---

[1]– محمد بن أعراب، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة ، **مجلة العلوم الاجتماعية** ، العدد 19 –12–2014، ص 58 ، ص 81.

[2]– دارعو محمد أمين، **الإدارة الإلكترونية و دورها في ترشيد خدمة العمومية بالجزائر**، مذكرة ماستر العلوم السياسية، تخصص السياسات العامة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة أبوبكر بلقايد، تلمسان، دفعة 2016، ص 30.

[3]– مهدي محمد نائي، **إدارة إلكترونية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، تخصص القانون المنازعات، كلية العلوم القانونية و الاقتصادية، جامعة المولى اسماعيل كناس، 2012/02/24، ص 07.

التي باتت حبيسة عمل الأوراق ، في تعنى بالمتابعة والسرعة والفعالية في تقديم الخدمات بصفة مستمرة ونوع من المرونة التنظيمية لتخفف العبء على المواطن والموظف على حد سواء وتعزز علاقة المواطن بإدارته المحلية من خلال ما تقدمها له من خدمات عامة إلكترونية ملغية في ذلك العراقيل والتعقيدات التي قد تشوب الإدارة لتحقيق تسهيلات في عملية الاتصال داخل المؤسسة وخارجها.

ثانيا: فوائد الإدارة الإلكترونية

مما لا شك فيه أن كل أسلوب أو منهج يتم تطبيقه سواء من الناحية الإدارية او الاجتماعية أو الثقافية أو غيرها له فوائد متنوعة و للإدارة الإلكترونية مجموعة من الفوائد نذكر منها:

–تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات و الأجهزة، وهذا ينعكس على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين و على جودة نوعية تلك الخدمات

اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة تسهيل ‘جراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات و الأجهزة الأخرى الدقة و الوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة التقليل من استخدام الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على الانجاز الدقيق و السريع للمهام و المعاملات و ينعكس ايجابيا على أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين و تتم منها في أمور أخرى:

– تحويل الأيدي العاملة الزائدة إلى أيد عاملة لها دور أساسي في تنفيذ أهداف هذه الإدارة.

– تقديم الخدمات بعقلانية (الاقتصادية).

– تقديم الخدمات للجميع (الإجتماعية).

- تسهيل النمو و القدرة على الممارسة.

- الأدوار الجديدة للحكومات.

- تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية و التشفير و بقية الاحتياجات التقنية في بيئتي الاتصال و الحوسبة.

- الإبتكار و الزيادة في الأعمال[1]

[1]- صالح بن احمد القحطاني، ينظر: اشراف احمد عودة عبد المجيد، **المجيد الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير بالمديرية العامة للدفاع المدني**، 1431 –2010، ص .32

المبحث الثالث: مجالات الإدارة الإلكترونية و تحدياتها :

لقد انطلق تطبيق أجهزة الكمبيوتر بأقسام و مجالات الموارد البشرية في المؤسسات و الشركات منذ سنوات عدة، و ذلك نظرا للأهمية التي تحتويها عمليات تخزين و حفظ الكميات الهائلة من المعلومات و فرزها و استرجاعها ظهر عدد كبير من البرامج و التطبيقات المتخصصة في هذا المدان، غير أن ما حصل في الواقع أن أجهزت الكمبيوتر قد حلت فقط محل الملفات الورقية و لم تستحدث الطريقة أو العملية التي بها تتم أنشطة الموارد البشرية كثيرا، لهذا ظهر ما يعرف بغدارة الموارد البشرية و التي تركز على نظام الإدارة الإلكترونية و الذي يعد نظام أو أسلوب جديد في مجال توظيف التكنولوجيا في مجال إدارة الموظفين و الذي كان متزامنا مع الثورة المعلوماتية الخاصة بشكة الأنترنت.

المطلب الأول: مجالات الإدارة الإلكترونية

أولا: مستوى إدارة الموارد البشرية

قبل اللجوء إلى إدارة الموارد البشرية واسعاماتها في مجال الإدارة الإلكترونية يجدر الإشارة إلى مفهوم إدارة الموارد البشرية على حدى ثم التوصل إلى العملية التطويرية التي أنعشت مجال الوظيفة داخل الإدارة الإلكترونية و انطلاقا مما قدم يمكن تعريف إدارة الموارد البشرية بأنها تخطيط و تنظيم و توجيه و رقابة الأنشطة المتعلقة باختيار و تعيين و تدريب و تنمية و مكافأة و رعاية الأفراد و الحفاظ عليهم بغرض الإسهام في تحقيق الهداف التنظيمية.

ومن جانب ثاني يمكن تعريف إدارة الموارد البشرية بأنها مجموعة من الإستراتيجية و العمليات و الأنشطة التي يتم تصميمها لدى الأهداف المشتركة عن طريق إيجاد نوع من التكامل بين احتياجات المؤسسة و الأفراد الذين يعملون بها.[1]

[1]– سعيد شعبان حامد، **الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية**، بحث مرجعي، كلية التجارة جامعة الأزهر سنة 2006، ص 04

إذ تعتبر إدارة الموارد البشرية حسب القحطاني بأنها: عملية إدارة تلتزم بكل السياسات و تطبيقات المؤهلات البشرية داخل المنظمة، إذ تسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة وأفرادها و يتم ذلك من قبل مجموعة من أنشطة و برامج خاصة بتفسير وظائف المؤسسة ومن ثم تخطيط الموارد البشرية و حلها و اختبارها وتشجبعها بشكل فعال.

وعرفها أبو النصر بأنها: مجموعة من الممارسات السياسية المطلوبة لتنفيذ مختلف النشطة المتعلقة بالنواحي البشرية التي تحتاج إليها الإدارة للممارسة وظائف على أكمل وجه.[1]

لذل وعلى شاكلة هذا الطرح يجدر الانتقال وبصفة منتظمة إلى مساهمة إدارة الموارد البشرية في الإدارة الإلكترونية.

فمن أهم مقومات وعناصر الإدارة الإلكترونية الرئيسية وجود العنصر البشري بالإضافة إلى الناصر و الأدوات المادية و الفنية المتمثلة في أجهزة الحاسب الآلي و ما يرتبط بها من برامج و ملحقات و ذلك لقدرة العنصر البشري على تشغيل أدوات الإدارة الإلكترونية و فهم المنظومة الخاصة بها و العمل على احتواء المعلومات الرقمية و سهولة التعامل معها من حيث إعادة صياغتها أو استخدامها في مواقع مختلفة.

و يترتب على ذلك تخصيص فريق عمل مؤهل ذو كفاءة و خبرة ميدانية تجتمع فيه جميع سمات و قدرات العمل الميداني من مكتسبات معلوماتية و التمكن من الاستخدامات و التطبيقات الإلكترونية فالموظف في الإدارة الإلكترونية يجب عليه أن يكون أكثر دراية بالتعاملات و الاتصال بأجهزة الحاسب الآلي و يكون مسايرا و متماشيا مع أحداث التطورات التقنية.

ولهذا فإن الفرد الذي يتعامل مع الإدارة الإلكترونية عليه أن يكون مميزا بميزات القدرة التقنية في طريقة التعامل مع التكنولوجيا المدنية وأن يكون علما بكل ماله فائدة في هذا

[1]– سميرة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري و موظفي الموارد البشرية، ص 62.

المجال، وأن يقحم في وسط هذه التغييرات الطارئة يوما بعد يوم و بعد نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تطبيق متميز للتقنيات المعتمدة الوي في النظم المرتبطة بالموارد البشرية و الذي يساهم مع بعض التغييرات التنظيمية الأخرى إتاحة امكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع و توفير فرص عديدة فدارة تلك المعلومات[1].

ثانيا: مستوى أداء الخدمة العمومية:

قبل التطرف إلى إسهام الإدارة الإلكترونية في تحقيق الخدمة العمومية يجب الإشارة أولا إلى ما تعنيه الخدمة العمومية كمفهوم بأنها الحاجات الضرورية لحياة الإنسان وتأمين رفاهيته، و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الإلتزام في منهج توفيرها قمع إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح بقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما يتيح عنه تطوير المهام و الأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية التي نطبق الخدمات العامة الإلكترونية.

لذلك تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة لترشيد الخدمة العمومية و تترتب المواطن أكثر من الإدارة ، وما أفرزه التحول نحو هذا المشروع من تحولات على مستوى مفهوم الخدمة العمومية، و هل حقا تجسد الاتجاه نحو مقولة نهاية الإدارة التقليدية خاصة وان نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح و الوضوح و الدقة في تقديم الخدمات العمومية وإنجاز المعاملات و بالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي، و نقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية.[2]

[1]– بوزيان بوكنز وآخرون ، **الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية**، مصر، دار الفاروق للنشر و التوزيع الجيزة، الطبعة الأولى، سنة 2006، ص 18.

[2]– العربي بوعمامة وآخرون، **الاتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية**، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات و البحو الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09 ديسمبر 2014، ص 40.

ثالثا: مستوى الإدارة المالية "الميزانية"

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة و التي تحتاج إلى أموال طائلة لكي يضمن له الاستمرار و النجاح و بلوغ الهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التحتية و توفير الأجهزة و الأدوات اللازمة و البرامج الإلكترونية و تحديثها من وقت لأخر و تدريب العناصر البشرية باستمرار.

ويؤكد ذلك ما ذكره الصيرفي حيث يبين أن مشروع الإدارة الإلكترونية مشروع ضخم و كبير و يحتاج إلى أموال كبيرة و طائلة لذلكم لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع و يشير غنيم إلى ضرورة وجود متطلبات مالية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم و أساليب الإدارة التقليدية.

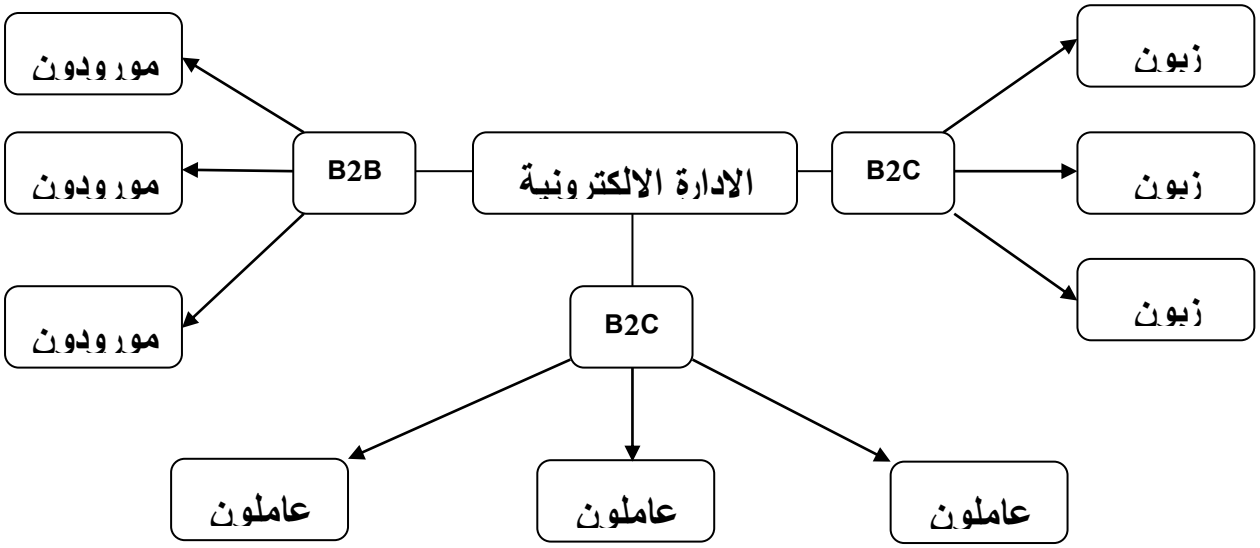
ويري جبر ضرورة رصيد ميزانية مستقلة للمشروع بحيث تكون تحت المراجعة دوريا لغرض تموية التمويل المستمر له.[1]

المطلب الثاني: تحديات الإدارة الإلكترونية

إدارة عملية التحول الإلكتروني الكامل لأنشطة و عمليات المنظمة: تأخذ عملية التحوّل الإلكتروني بعدين أساسين البعد الأول يتعلق بنقل الأنشطة و العمليات الداخلية للمنظمة إلى أنشطة و عمليات يتم تنفيذها إلكترونيا و عبر وسائل إلكترونية، و البعد الثاني يتضمن إدارة تدفقات العمل إلكترونيا مع الزبائن و المستفدين، و يمكن إختصار هذه الصورة في الشكل التالي الذي يوضح أبعاد عملية التحول الإلكتروني الذي تقوم به الإدارة الإلكترونية من خلال إعادة تصميم العمليات و قنوات المنتجات و الخدمات و المعلومات باستخدام تكنولوجيا الشبكات و الاتصال.

[1]– سميرة مطر مسعودي، مرجع سابق، ص 44.

الشكل رقم 01: يوضح أبعاد التحول الإلكتروني الإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، ص 285

هذا يعني أنّ عملية التحول الإلكتروني الكامل الذي تقوده الإدارة الإلكترونية يرتبط داخلية و خارجية البيئة الداخلية تمثل بعد علاقة الأعمال بالزبائن B2C و علاقة الأعمال بالأعمال B2B، في حين تمثل البيئة الداخلية علاقة الأعمال بالعاملين B2E كما هو موضح فيمايلي.

بطبيعة الحال، إن التحول الإلكتروني لأنشطة و عمليات المنظمة الداخلية و الخارجية ليس بهذا التبسيط وإنما هو عمل معقد وواسع النطاق يتداخل مع متغيرات متنوعة مرتبطة باستراتيجية صياغة و تطبق استراتيجية الأعمال الشاملة و البعض الآخر له علاقة يتحدي الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لبناء منظمة فعالة و منافسة منظمة شبكية تستخدم الأنترنت و التقنيات المرتبطة بها لإبتكار قيمة مضافة للزبائن و المستفدين.[1]

[1]– سعد غالب ياسين ، مرجع سابق، ص 286 – 287

ولهذا لا يمكن فصل عمليات التحول الإلكتروني للأنشطة التنظيمية عن إدارة تدفقات العمل مع الموردين الزبائن شركاء الأعمال و للفئات المستفيدة الأخرى فعلى مستوى التحول إلى أنشطة الأعمال الإلكترونية يقع على عاتق الإدارة مهام تخطيط و تنفيذ مراحل التحول إلى أنشطة الأعمال الإلكترونية التي تتضمن مرحلة النشر، التفاعل التنفيذ و التكامل.

في مرحلة النشر تقود الإدارة الإلكترونية عملية الدخول إلى عالم العمال الإلكترونية عملية الدخول إلى عالم العمال الإلكترونية بعد تهيئة المستلزمات الأساسية و الموارد الضرورية من خلال نشر المعلومات المفيدة للزبائن و المستفدين و شركاء الأعمال و الزائرين عن المنظمة وأنشطتها الرقمية الجديدة أمّا في مرحلة التفاعل فيأخذ مسار الحركة الخطبة للمعلومات طابعا مزدوجا و باتجاهين حيث تستفيذ الإدارة من معلومات التغذية العكسية للزائريين ومن المعلومات التي يحصل عليها باستخدام وسائل مختلفة من بينها الاستقصاء الإلكتروني حجم البيانات عن طريق تقديم عروض مغرية للزبائن المحتملين ودراسات السوق الإلكتروني التي يمكن الاستفادة منها لتجزئة قطاعات الأسواق و تضيف الزبائن و تحليل احتياجاتهم من المعلومات و المنتجات و الخدمات كما يجب التعرف على اهتمامات الزبائن و بخاصة فيها يتعلق بأمن المعلومات و سرية البيانات، و حماية الخصوصية الشخصية وجودة الخدمات و المعلومات المقدمة المرحلة الثالثة تتضمن دخول المنظمة في أنشطة الأعمال الإلكترونية الموجهة للزبائن و الموردين و شركاء الأعمال عن طريق عرض المنتجات و الخدمات الرقمية و غير الرقمية و المعلومات من خلال موقع المنظمة على شبكة الويب.

وتقدم المنظمة مع المنتجات و الخدمات و المعلومات المعروضة للبيع حزمة جديدة من التسهيلات الإلكترونية للزبائن و المستفدين من بيها تقنيات البحث الاستفسار و الرد الآلي عن مستويات المخزون نظام الدفع الإلكتروني إلى غير ذلك.

وأخيرا تبدأ المنظمة في مرحلة التكامل بتحويل عن أنشطة العمال التقليدية إلى أنشطة إلكترونية علاقات الزبائن و أنشطة تخطيط موارد المشروع[1].

2- تهيئة المنظمة للإنتقال من نموذج العمال الإلكترونية: إنّ تهيئة المنظمة إلكترونيا لا يمكن أن يتحقق من دون تغيير جوهري يتضمن أربعة مداخل متكاملة هي:

1- تطوير و تطبيق استراتيجية الأعمال الإلكترونية.

2- تنمية الموارد الإلكترونية.

3- ابتكار الثقافة الإلكترونية

4- استقطاب و رعاية صناع المعرفة

إستراتيجية العمال الإلكترونية ترتبط بنموذج الأعمال الجديدة و بدراسة و تحليل مصادر الميزة التنافسية في السوق الإلكتروني من جهة و في البيئة التنظيمية التي تشمل بالموارد المادية و الرقمية الجدارة الإلكترونية البنية التحثية المعلوماتية ورأس المال الفكري و الإنساني لضياع المعرفة من جهة أخرى و يقع في هذا المداخل المتكاملة و محور ارتكازها و تداخلها الثقافة الإلكترونية التي تحمل معاني و رموزا مندمجة في نظام متكامل يأخذ أشكالا رمزية مختلفة و جديدة مثل: السرعة، المنافس، الريادية الرقمية، الإفتراضية القيادة الإلكترونية الحلول الشاملة و الذكية...إلخ.

إن من نتائج لإنجاح في تطوير إستراتيجية العمال الإلكترونية، و تنمية الموارد الرقمية و رأس المال الفكري بالإضافة إلى وجود ثقافة إلكترونية تسند إلى قيم محورية جديدة و معايير متلائمة مع عالم العمال الرقمي و اقتصاد المعرفة الجديدة و تستطيع مواجهة التحديات الجديدة وإدارتها بكفاءة و تحويلها إلى فرص منظمة تمتلك قدرة

[1]- سعيد غالب ياسين، مرجع سابق، ص.ص 288-289.

الإستجابة السريعة للتهديدات ليس من أجل البقاء فحسب وإنما من أجل النمو و الزيادة و المنافسة بقوة و الوصول بسرعة إلى الزبائن و الشركاء في السوق أيضا.[1]

3- تنمية و تطوير النسبة للأعمال الإلكترونية

البنية التحثية تمكينية لقدرات مشتركة ضرورية لوجود و عمل نظم المعلومات و تتكون البنية التحتية التقنية و المعلوماتية من موارد نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات (عتاد الحاسوب، البرامج، الشبكات و موارد البيانات، مستودعات البيانات وقواعد البيانات، نظم إدارة قواعد البيانات و نظم المعلومات المحسوبة و تطبيقاتها في الإدارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية وإذا نظرنا إلى البنية التحثية من منظور القدرات و الموارد، يمكننا إضافة رأس المال الإنساني و الفكري (صناع المعرفة) ورأس المال الاجتماعي إلى مكونات البنوية التحتية و الفوقية للأعمال الإلكترونية.

وجود البنية التحتية القوية و البناء الوقي الثابت من الموارد و القدرات المعرفية و التقنية و مهارات التفكير و الإدارة الفاعلة يوفر حيوية دافعة لبناء نموذج جديد للعمال ومنظمة ذكية تحقق مستوى منافسا من العلاقات مع الزبائن و شركات الأعمال.

كما تؤثر البنية التحتية التقنية في فعالية تدفق أنشطة الأعمال مع الموردين و الزبائن و فئات المستفدين من شركاء العمال في ظل ظاهرة انفجار المعاملات الإلكترونية على شبكة الويب و الأنترنيت.

باختصار، كلما كانت البنية التحتية و التقنية و المعلوماتية ذات قدرات دعم عالية الإدارة الإلكترونية و لنشطتها الداخلية و لجهودها في تخطيط و تنفيذ الأنشطة الأعمال الإلكترونية توفرت ضمانات أكبر لنجاح العمال الإلكترونية في تحقيق مزايا المنافسة على

[1]- بشار يزيد الوليد، **المفاهيم الإدارية الحديثة**، دار الراية، عمان للنشر و التوزيع، ط1، سنة 1430 هـ / 2009. ص 14.

أساس توليفة الجودة فإدارة قيادة التكلفة المنخفضة و الإستجابة الفورية في الوقت الحقيقي لحاجات الزبائن و التقدير.[1]

4- إدارة موقع المنظمة على شبكة المعلوماتية العالمية (www)

يمكن وصف موقع الويب لأنه بوابة رقمية تنتظر الزبائن و الزائرين للدخول إلى المنظمة و ساتلام خدماتها الإلكترونية أو تقديم طلباتهم و التعبير عن احتياجاتهم وقد يكون الموقع كبيرا و متنوعا و يعمل بصورة مدخل أو بوابة عالمية تتضمن تشكيلية واسعة من الخدمات و المعلومات و التسهيلات الموجهة للسوق ++ و ازبون كما هو الحال في البوابات الكبيرة التي تحتل المركز الأولى على قمة مثل yahoo ،amaza او قد يكون الموقع بوابة متخصصة تستهدف جزءا من السوق الإلكتروني مثل الموقع الرياضي الذي ستهدف النساء و الموقع للمهتمين بالأعمال المالية.[2]

بمعنى أن طبيعة الموقع و الخصوصية يعتمد على نموذج الأعمال الالكترونية .

5.إدارة المشروعات والمنظمات.

برزت المشروعات والمنظمات الافتراضية نتيجة الحاجة المتزايدة إلى المرونة والاعتماد الراسخ بأنه الحصول على الجدارات المحورية لا يتحقق إلا عبر التعاضدية الخارجي مع شركاء الأعمال ومع موردين الجدارات جوهرية أخرى بالإضافة إلى الأعمال إلى الكفاءة الناتجة عن المشاركة بالمواد واستثمارها بفعالية ودراية تمكن جميع شركائها في تكوين المنظمة الافتراضية هي شكل جديد من أشكال المشروعات الرقمية التي تمثل نوعا من الشراكة الإستراتيجية المؤكدة هذا يعني أن المنظمة الافتراضية هي أشكال جديد من أشكال المشروعات الرقمية التي تمثل نوعا من الشراكة الإستراتيجية بين مجموعة من

[1]- بشار يزيد الوليد، مرجع سابق، ص 15.

[2]- بشار يزيد الوليد، مرجع سابق، ص 126.

منظمات الأعمال تعمل بتعاون وتعاضد متبادل لتحقيق أهداف مشتركة من خلال استثمار الموارد المعرفية والتقنية والبنية التحتية بشكل متساوي لجميع الشركاء .

ومع ذلك يوجد أكثر من مفهوم للمنظمة الافتراضية .فمن ناحية ,قد تعني المنظمة الافتراضية "قائم على ما يظهر" وفي هذه الحالة تبدو المنظمة كأنها كينونة مستقبلية واحدة ,لكنها في الواقع شبكة منظمات تشترك في تكوين هذه الكينونة الجديدة التى يغلب عليها طابع الاستقرار والتعاضد الدائم بين أعضائها.ويوصف هذا النوع بالمنظمات الافتراضية الدائمة ومن ناحية أخرى,قد تعني المنظمة الافتراضية "احتمال أن تكون قائمة "آو ممكن قياسها وفي مثل هذه الحالة تكون هناك شبكات ديناميكية تقوم بعمل مشترك عند الحاجة ويكون التعامل بين هذه الشبكات ذات طبيعة مؤقتة في أغلب الأحيان.[1]

المطلب الثالث: معوقات الإدارة الإلكترونية

يجابه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج لآخر، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل إدارة و عموما يمكن التطرف إلى بعض المعوقات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية فيمايلي:

1- الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية و عدم استعياب أهدافها.

2- عدم وجود أنظمة و تشريعات أمنية أو التساهل في تطبقها.

3- قلة الموارد المالية و صعوبة توفير السيولة النقدية.

4- التمسك بالمركزية و عدم الرضى بالتغيير الإداري.

5- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري.

[1]- حسن محمد الحسن، مرجع سابق،، ص 45.

6- وجود الفجوة الرقمية بين الناس المتخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيأ من ايجابياتهم.

7- أمن المعلومات هو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات و الأجهزة و تشلايع الأنظمة بين القوانين و وصول المعلومات للمستفدين.

ومن المعروف أن أي جهات حاسب آلي يتم توصيله بشبكة الأنترنيت يمكن اختراقه خلال ثلاثة أيام إذا كان خاليا من برامج الحماية و نظرا لعدم وجود نظام معلوماتي كامل و خال من الإختراقات و لكن هناك مجموعة من الإجراءات التي ينبغي أن تتوفر الحفظ المعلومات مثل:

أ- التحديث المستمر للبرامج المضادة للفيروسات.

ب- التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحاسبات الآلية.

ج- تركيب جدار ناري بين المستفدين و مصادر المعلومات.

د- عمل نسخ احتياطية للمعلومات الهامة و حفظها في أماكن آمنة.

هـ- ينبغي أن تكون كلمة المرور آو كلمة السر من ست خانات على الأقل و أن تكون مزيجا من الأحرف و الأرقام و يفضل عدم التكرار.

و- استخدام البطاقة الذكية الممغنطة أو البصمات

ي- سن التشريعات و القوانين التي تحفظ حقوق الناس و تنفيذها و عدم اهمالها هذه مجموعة من الإجراءات يجب اتباعها للحفاظ على سرية المعلومات.[1]

[1]- حسن محمد الحسن، مرجع سابق،، ص 46.

المبحث الرابع: الفرق بين الإدارة الإلكترونية و الإدارات الأخرى

سنتطرق في هذا المبحث إلى الفرق بين الإدارة الإلكترونية و الإدارة التقليدية في المطلب الأول و بالنسبة للمطلب الثاني على الفرق بين الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية.

المطلب الأول: الفرق بين الإدارة الإلكترونية و الإدارة التقليدية

لا نحتاج إلى وقت طويل للمقارنة بين الإدارة الإلكترونية التقليدية و غالبا فإن الإدارة الإلكترونية تتميز عن الإدارة التقليدية بأنها تؤثر سلبا في فعالية أدائها و يمكن الوقوف على أبرز الفوارق.[1]

1- الحفظ: كانت كثير من المعاملات الورقية في النظام التقليدي تتعرض للتلف مع مرور الوقت، أصبح الملف الإلكتروني الذي يبضم المعاملة ضمن محتوياته محفوظا في مأمون من التلف في الموضع المخصص على الشبكة الإلكترونية لجهة الإدارة التي يوحد لدها الملف بالإضافة إلى تأمين كثير من جهات الإدارة الإلكترونية محتوياتها باستخدام أكثر من وسيط إلكتروني.

2- الضياع: هناك مشكلة يتورط بها المتعاملون لدوائر الإدارة التقليدية، ترتكز في احتمال معاملاتهم بين المعاملات الأخرى، أو ضياعها بين كومة أوراق ألقيت في سلة النفايات بالخطأ، إن هذه المشكلة قد تكون كارثية بالنسبة إلى المراجع، و بخاصة إذا كانت تلك الورقة تخص معاملة على الدرجة من الحساسية، وكان تبعات ذلك إلحاق الضرر أو خسائر جسمية بصاحب المعاملة أو جهة الإدارة وهو الأمر الذي لا يواجه إطلاقا مراجع الإدارة الإلكترونية، نظرا إلى أنه لا سبيل إلى فقدان أي بيان او معاملة أو ملف من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الإلكترونية إلا في القليل النادر.

[1]- حسن محمد الحسن، مرجع سابق،، ص 47.

3- الاسترجاع: الحصول على معلومة أو معاملة من احد الملفات الورقية للنظام التقليدي أمر بالغ الصعوبة نظرا إلى تكدس الملفات و المعاملات مما قد يحتاج إلى ساعات أو أيام فالانتقال إلى الأرشيف للبحث عن ملف تائه بين مئات أو ربما آلاف الملفات رحلة شاقة في حين أن مثل هذا الأمر لا يكلف الباحث في أرشيف الشبكة الإلكترونية عن هذه المعاملة.

4- التكاليف: نظام الإدارة التقليدي الورقي يكبد جهة الإدارة الكثير من النفعات في سبيل سعيها لحفظ تلك الملفات و المعاملات و صيانة المكان الأرشيف الذي تحفظ فيه يحدث هذا في الوقت الذي لا يكلف الأمر فيه أكثر من ثمن وسائط التخزين أو الشبكة التي حملت البيانات أو المعلومات أو المعاملات عليها سلط دون حمل عناء صيانة ميدان أو حفظ او تجديد.

5- المكان: بعد الحفظ المعلومات الورقية و تخزين ملفاتها التي قد تتجاوز أعدادها أرقامها تتخطر حاجز الأصفار السنة، من أكبر المشكلات التي تواجه الإدارة التقليدية، إذا ذلك سيضطر الإدارة إلى توفير مخازن ضخمة ، أما الإدارة الإلكترونية فإن هذا الأمر ربما لا يدخل في حساباتها، حيث تتسع شبكاتها لملايين الملفات[1].

6- الحماية: من مميزات الإدارة الإلكترونية التي لا تتوافر في الإدارات التقليدية تأمين الشبكات ببرامج حماية تضمن عدم تمكن أحد من الدخول إليها و التلاعب في ملفاتها ومعاملاتها بالحذف أو الإضافة.

كما أن الإنتقال من النظم الإدارية التقليدية إلى النظم الإدارية الإلكترونية دفعة واحدة لا يمكن أن يكتب له النجاح، لأن عملية التحول تحتاج إلى كثير من المتطلبات و تمر

[1]- حسن محمد الحسن، مرجع سابق،ص 47.

بمجموعة من المراحل التي تعتمد على يعضها البعض ولذلك فإننا بحاجة إلى تدرج منطقي و مخطط له لعملية التحول الإلكتروني.

إن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية إلى عدة مراحل هي:[1]

1- الإدارة العليا: على المسؤولين في الإدارة العليا أن تتوفر لديهم الرؤيات الواضحة لعملية تحويل المعاملات الورقية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني.

2- تأهيل الكوادر البشرية: يعتبر الموظفون من أهم العناصر الأساسية لعملية التحول الإلكتروني.

3- تطوير إجراءات العمل حسب التشريعات: تعمل كل مؤسسة على إعداد و توثيق دليل للعمليات يعرف بدليل الإجراءات.

4- توفير البنية الفنية التحتية: توفير البيئة الفنية اللازمة لعملية التحول و التي تشمل أجهزة الحاسوب و ربطها عبر شبكات حاسوبية سريعة.

5- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا: يجب العمل على تحديد المعاملات الأكثر انتشارا في المؤسسة و البدء بحوسبتها و تحويلها إلى المعاملات الإلكترونية.[2]

المطلب الثاني: الفرق بين الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية

على الرغم من ميزات تعميم تطبيقات الحاسوب و علومه في الإدارة، الحلول المدهشة التي تقدمها تلك الممارسة الإدارية الفعالة، و ما يؤهل أن تقدمه للمجتمعات البشرية من

[1]- ربحي بركة، **دور المعاملات اللامركزية في تطوير الأداء الإدارية الحكومية** (دراسة حالة وزارة الاتصالات و التكنولوجيا، المعلومات قطاع غزة)، مذكرة الماجستير في إدارة الدولة و الحكم الرشيد لإسماعيل، حمادة، ص 42.

[2]- حسن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 53.

خدمات جليلة في حقل المعاملات و الاتصالات و التواصل بين الجهات الإدارة في المنظمات او الشركات او المؤسسات و غيرها من كيانات الإدارات منها حيث حدث خلاف بين بعض المفكرين و عند تتبع وقائع ذلك الخلاف النظري الاصطلاحي تبين ان لدى بعضهم قناعة بان الحكومة الالكترونية جزء من تطبيقات الادارة الالكترونية (الادارة الالكترونية)اكثر اتساع ورحابة من تعبير الحكومة الالكترونية ,وان الادارة الالكترونية بمثابة مظلة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة منها:

ووجهة نظر هؤلاء وان تعبير الإدارة الإلكترونية هو الأصل الذي منه بقية التعريفات و أنه أشمل و أهم ، وحجة هذا الفريق أنه لا حكومة من دون إدارة و عليه من وجهة نظرهم فلا حكومة إلكترونية من دون إدارة إلكترونية.

ويقف فريق آخر من علماء الإدارة مدافعا عن رأيه في أن الإدارة الإلكترونية جزء من الحكومة الإلكترونية وأن تطبيقات التقنية التي تمارس في تلك الإدارة من تحويل لجميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التقنيات الحديثة، تبقى الممارسات و التطبيقات التقنية في دائرة محدودة خاصة بالمؤسسة أو المنطقة أو القسم الإداري أو الوحدة الإدارية الواحدة وأننا حين نربط الشبكات الداخلية لتلك الدوائر المحدودة بحدود مؤسساتها أو منظماتها أو إدراتها الصغيرة لشبكة كبرى تنظم داخلها جميع دوائر الدولة و تخضع لتصرفاتها، فإننا بذلك نكون قد وصلنا إلى صيغة الحكومة الإلكترونية فمن وجهة نظر هذا الطرف فإن الإدارة الإلكترونية مرحلة سابقة على مرحلة الحكومة الإلكترونية الأعم و الأشمل، حيث تصب فيها إدارات الدولة المتنوعة.[1]

[1]- ربحي بركة، مرجع سابق، ص 43.

ويذهب فريق آخر من علماء الإدارة في تبني وجهة النظر السابقة إلى أبعد ذلك، حيث يرون أن المسألة ليست فقط مسألة تفرقة بين تعبيرين إدارة حكومية إنما يؤدى هؤلاء أنه يفضل النظام تعبير الإدارة الإلكترونية و الابتعاد عن استخدام تعبير الحكومة الإلكترونية نهائيا يحتج هؤلاء على صواب رأيهم عند ذكر اسم الحكومة الإلكترونية فإن أو ما يتبادر إلى ذهن المستمع البعد السياسي و الوظيفة السياسية للحكومة على الرغم من أن الحكومة ليست كيانا سياسيا، وأن لها وظائف أخرى تتعلق بالشأن الإداري الداخلي.[1]

ثانيا: فوائد الإدارة الإلكترونية

مما لا شك فيه أن كل أسلوب أو منهج يتم تطبيقه سواء من الناحية الإدارية او الاجتماعية أو الثقافية أو غيرها له فوائد متنوعة و للإدارة الإلكترونية مجموعة من الفوائد نذكر منها:

– تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات و الأجهزة، وهذا ينعكس على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين و على جودة نوعية تلك الخدمات اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة تسهيل ‘جراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات و الأجهزة الأخرى الدقة و الوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة التقليل من استخدام الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على الانجاز الدقيق و السريع للمهام و المعاملات و ينعكس ايجابيا على أغلب المؤسسات في عملية الحفظ و التوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين و تتم منها في أمور أخرى.

[1]– حسن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 60.

المطلب الرابع : علاقة الإدارة الإلكترونية بالمفاهيم الأخرى

في هذا المطلب تتدرج العديد من المفاهيم ذات الصلة بالإدارة الإلكترونية والتي سيتم معالجتها وتسليط الضوء عليها والتعرف على معنى كل واحدة منها للوصول إلى تحديد العلاقة التي تربطها بالإدارة الإلكترونية ، والتمييز بينها وبين هذه الأخيرة وذلك لتفادي الخلط بين هذه المصطلحات وإعطاء لكل منها مدلولها الخاص بها والتي تعرض كالآتي:

1-التطوير الإداري:

يعبر مفهوم التطوير الإداري على " التحسين في جزئيات الجهاز الإداري بالمعنى الميكانيكي أو الهيكلي ، وغالبا ما يركز اهتمامه على البعد التقني والفني في الجهاز الإداري من خلال إتباع الأساليب العلمية في العمل وعلاج المشكلات التي تظهر ودعم القدرات الإدارية " هذا وبالإضافة إلى تعريف آخر لعملية التطوير الإداري هي عملية متعددة الأهداف بدء من تبسيط الإجراءات وتحسين طرائق العمل وتأمين المرونة الكافية لتجاوز التعقيدات غير الضرورية والتخفيف من الاختناقات مما شأنه توفير خدمات متطورة يختصر فيها الزمن وترتفع درجة وجودة العمل والخدمات وتوصل إلى وضع أسس قابلة للتماشي مع التطوير المستمر بأكملها، ويدار من القمة بغية زيادة فعالية التنظيم وإحساسه بالصحة ، من خلال مداخلات مدروسة في عمليات التنظيم ، وذلك باستخدام نظرية العلوم السلوكية كذلك يعد التطوير الإداري ذلك النشاط الذي يتصف بالديمومة والاستمرارية الهادفة إلى تطوير التدريجي والتلقائي أو الفوقي لكافة مكونات النظام الإداري وعناصره المختلفة بما في ذلك الأطر البشرية والهيكليات التنظيمية و الأساليب التدريجية.

أيضا التطوير الإداري يعد" عملية إدارية مستمرة وليست وقتية كعملية الإصلاح وتقوم العملية التطويرية أساسا على تفعيل الواقع الإداري القائم ودعم مواطن القوة فيه ونقله إلى حالة بنائية وإنتاجية أفضل في ضوء المستجدات والمتغيرات الإدارية الحديثة والمتلاحقة[1] وسد

[1]- حسن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 61.

مواطن الخلل والثغرات في التكوينات الإدارية بعمل ما يلزم عن إحداث أو إلغاء أو دمج للقطاعات والوحدات الإدارية العاملة ورفع أو تخفيض للمستويات التنظيمية ووظائف العمل الإداري ولهذا تتصف الأجهزة الإدارية بالديناميكية حيث أنها تتفاعل مع البيئة المحيطة بها وتتأثر بكل ما يستجد بها[1].

ويقصد بالتطوير الإداري من هذه الناحية تلك المجهودات التي تهدف إلى إدخال تغييرات أساسية في أنظمة الإدارة العامة وفي الهياكل التنظيمية وتطوير العنصر البشري واستخدام التقنيات الحديثة لتحسين أدائها وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية وذلك لتبسيط إجراءات العمل وتصميم وتطوير النماذج المستخدمة وتحديد الأدلة الإجرائية، ويقول عنها القحطاني بأنها: التدخل لإجراء تغيير في التنظيم الإداري نتيجة لعدم الرضا على أدائه مما يتطلب وضع إستراتيجية لتحريك القوى الدافعة في التنظيم تعتمد على الأساليب والوسائل التي تساعد على الإسراع بإحداث التغيير في الجهاز الإداري ، التقليل من نقاط الضعف في تنظيمه وإدارته ويشير إليه حمزاوي بأنه " : تلك المجهودات والأنشطة التي تبدل من أجل التخلص من أسباب عجز الجهاز الإداري عن أداء وظيفته في قيادة عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية بكفاءة ، في حين فضل لله فيوضحه في تعريف آخر له " بأنها عبارة عن جهود هادفة ومخططة لخلق المناخ الملائم، لإحداث تغيير في سلوك الأفراد والجماعات وتطوير أساليب التخطيط والتنظيم واتخاذ القرار .

لذا ففي ظل هذه التعاريف يتضح بأن التطوير الإداري هو عملية تسعى إلى النهوض بالواقع الإداري والمؤسساتي وذلك من خلال تطوير أساليب العمل وتبسيط الإجراءات الإدارية لتجاوز العقبات أو التعقيدات التي تعرقل سير العملية الإدارية وهذا ما يساهم في التخفيف من الضغط والعبء الذي يشوب الجهاز الإداري ، بالإضافة إلى كون هذه العملية

[1]– رافيق بن مرسلي، **الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير و مفوقات التطبيق**، مدكرة ماجستير علوم سياسية، تخصص تنظيمات سياسية و علاقات دولية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعية مولود معمري، تيزي وزو 2011، ص 27.

الإدارية عملية ميكانيكية تنصب على تطوير النظام الإداري من أنظمة وهياكل وطرق وأساليب وتقنيات.

فبالحديث عن التطوير الإداري لابد من التطرق إلى مفهوم التنمية وثم التنمية الإدارية التي تعد جوهر العملية الإدارية يتجسد من خلالها التطوير الإداري ، والإصلاح الإداري ثم التغيير الإداري وغيرها من المصطلحات ذات الصلة بالتنمية الإدارية ، لذلك كان لابد من التعريج على مفهوم التنمية التي تعد نتاج كل ما يخطط له ويتم متابعته وتنفيذه بطريقة علمية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع وحتى بيئية من مشروعات مختلفة منها الاقتصادية أو الاجتماعية تؤدي إلى الانتقال من حال إلى حال أفضل وظروف معيشية أحسن.

ولقد برز مفهوم التنمية بصورة أساسية منذ الحرب العالمية الثانية، حيث لم يستعمل هذا المفهوم مند ظهوره في عصر الاقتصادي البريطاني البارز " آدم سميت " في الربع الأخير من القرن الثامن عشر وحتى الحرب العالمية الثانية.

فتعرف التنمية في هذا الصدد بأنها العملية التي بمقتضاها يجري الانتقال من حالة التخلف إلى التقدم ويصاحب ذلك العديد من التغيرات الجذرية والجوهرية في البنيان الاقتصادي" وعرفت التنمية من الناحية الاقتصادية بأنها " تقدم المجتمع عن طريق استنباط أساليب إنتاجية جديدة أفضل ورفع مستويات الإنتاج من خلال إنماء المهارات والطاقات البشرية وخلق تنظيمات أفضل."

وعليه وانطلاقا من التعاريف المعروضة يتضح[1]:

بأن التنمية عملية مقصودة تحدث في المجتمع عن طريق تدخل الإنسان ، تشمل جميع جوانبه سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية قصد تحقيق غد أفضل وحياة كريمة لجميع أفراده بغية الوصول إلى حالة من التقدم.

[1]- حسن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 62.

وبعد التعرف على مفهوم التنمية يمكن من خلاله توضيح ما معنى التنمية الإدارية والعمليات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في إطار التحديث والعصرنة وفق خطط ومناهج محكمة ومتطابقة.

2- **التنمية الإدارية**.

تعني التنمية الإدارية السعي لتطوير التنظيم وتبسيط الإجراءات وتسهيل استخدام الموارد البشرية بحيث تحدث تغييرا على مستوى الهياكل الإدارية.

فالتنمية الإدارية يمكن اعتبارها العملية المسؤولة عن نجاح العمل الإداري لدى جميع الهيئات الحكومية بحيث يظهر من خلال إلاهتمام بتفعيل مشاركة الأجهزة الإدارية في رسم الأهداف السياسية أو الاقتصادية وحتى الاجتماعية منها.

فلقد تصدى العديد من الباحثين والدارسين لمفهوم التنمية الإدارية محاولين بذلك الوصول إلى صيغ مرضية لمفهوم التنمية الإدارية، وقد حظيت بمجموعة من التعريفات شأنها شأن بقية العلوم الأخرى، فمن التعريفات التي وجهت لها في كتب التنمية الإدارية:

تعتبر بأنها " بناء وتحديث الهياكل الإدارية وتطوير النظم والإجراءات والقدرات والمهارات والعناصر البشرية في مختلف مواقع العمل "[1]

وهنالك من عرف التنمية الإدارية بأنها " استثمار يتمثل في مختلف الجهود والإمكانيات التي توفرها المنظمات للعمليات المستمرة لإعداد المدير وتجهيزه لإدارة مرؤوسيه وللمساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة بفعالية من خلال توسعة قدراتها على مواجهة المهام المعقدة في الحاضر والمستقبل."

وفي تعريف آخر يشير إلى أن التنمية الإدارية هي " عملية واعية وهادفة تتجلى في القدرة المتجددة على بناء وتطوير المفاهيم والاتجاهات والأطر والأساليب والوسائل الإدارية وبلورة الأهداف في مختلف مجالات الحياة والربط العضوي للمؤسسات الحكومية والاجتماعية

[1]- حسن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 63.

وتوفير المناخ الملائم للتعاون والتنسيق بينها لرفع كفاءة و مردودية النظام الإداري لمواجهة متطلبات التنمية الإدارية والاقتصادية والاجتماعية"

إلا أنه من خلال هذه التعريفات فالتنمية الإدارية تعني تلك العمليات والجهود التي تؤديها مختلف الإدارات قصد إنماء وتحسين الأحوال الاجتماعية والاقتصادية وتعزيز روح التعاون والمشاركة بين أعضاء المنظمة وأوضح **إدوارد ويدنز** في تعريف آخر معنى التنمية الإدارية بأنها" عملية حضارية شاملة تركز على قدرات ذاتية راسخة ومتطورة تتمثل في قدرة اقتصادية دافعة و متعا ضمة وقدرة اجتماعية متفاعلة ومشاركة ، وقدرة سياسية واعية وموجهة وقدرة إدارية كفؤة" بينما يعرج على الأستاذ أحمد رشيد ب بأنها" عملية تنمية مهارة الموظفين على كافة المستويات وبصورة منتظمة وذلك وفق احتياجات العمل في أجهزة الدولة من أجل تحقيق التطور في تلك الأجهزة، وكذلك على ضوء التطورات العلمية الحديثة في العلوم الإدارية فنونها.

بالإضافة إلى هذا وتعني التنمية الإدارية " تكوين القدرة الإدارية وتوسيعها وتطويرها برفع قدرة المؤسسات والمنظمات الإدارية على القيام بوضع الخطط والأهداف والبرامج المتعلقة بالتنمية و تنفيذها، كما تشمل تحسين مقدرة الإداريين العاملين على القيام ببمهام التنمية بكفاءة عالية.[1]

" ومن جهة ثانية تعتبر التنمية الإدارية عملية أو إستراتيجية تدخل شاملة، تعتمد على جهود منظمة تهدف إلى إحداث التغيير بغية الوصول إلى كفاءة وفعالية الجهات الإدارية لتطوير مقدرتها على التجدد والتطور والتلاؤم مع المتغيرات السريعة) علمية، سياسية، تشريعية، اقتصادية. (أي أن التنمية الإدارية يمكن استخلاصا بأنا جميع العمليات التي تؤدي إلى زيادة معارف الأفراد وتنمية قدراتم وتوسيع نطاق مشاركاتم داخل المؤسسة الإدارية عبر برامج تنموية راقية وكفاءة إدارية عالية ، لذا فالتنمية الإدارية تمس عدة جوانب منها اجتماعية

[1]- حسن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 66.

وتنظيمية وحتى فنية فالجانب الاجتماعي يتضمن حسن استغلال وتنمية الثروات المحلية البشرية والمادية والعمل على إشباع حاجات الأفراد ، أما الجانب التنظيمي يشير إلى عمل الإدارة إلى السعي للوصول إلى الأهداف المرسومة من أساليب العمل وطرق تنفيذه.

وفيما يخص الجانب الفني فيركز على استخدام الوسائل الفنية اللازمة التي تتضمن أساليب العمل وإجراءاته، فهذه الجوانب تعمل متداخلة لتحقيق ما يسمى بالتنمية الإدارية.

3- الحكومة الإلكترونية:

قبل الولوج في معنى الحكومة الإلكترونية لابد من التوقف عند بعض النقاط الخاص بهذا المصطلح والتي تميزها عن الإدارة الإلكترونية.

1/- الحكومة جزء من الإدارة:

بمعنى أن مصطلح الإدارة أكثر اتساعا من تعبير الحكومة الإلكترونية، وأن الإدارة الإلكترونية بمثابة مظلة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة منها الحكومة الالكترونية1 .

2/- البعد السياسي للحكومة:

عند ذكر اسم الحكومة الإلكترونية أول ما يتبادر إلى ذهن المستمع البعد السياسي والوظيفة السياسية للحكومة على الرغم من أن الحكومة ليست كيانا سياسيا صرفا ، وأن لها وظائف أخرى تتعلق بالشأن الإداري الداخلي.

3/- الإدارة تعبير دقيق:

يرى أصحاب هذا الرأي عجز مصطلح الحكومة الإلكترونية عن تحقيق المفهوم العام المراد منه ، ويبقى تعبير الإدارة الإلكترونية الأدق تعبيرا عن إجراءاتها.[1]

4/- الترجمة الحرفية:

يذهب فيه الفريق أن السبب في هذا الخلط إلى ترجمة ذلك الاصطلاح أصلا عن الغرب ترجم حرفيا إلى العربية أو بالأحرى نقل (E.Governement). ،فهم يرون أن المصطلح بحذافيره نقلا

[1]- حسن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 68.

جامدا ، و أنه كان من الصواب حينها نقل روح الاصطلاح بما يحترز به من اللبس في مجتمعاتنا العربية، وأن يكون المصطلح هو الإدارة الإلكترونية E.Government وليس الحكومة الإلكترونية(E .Management)

5/- الإدارة جزء من الحكومة:

في حين يقف فريق أخرمن علماء الإدارة في أن الإدارة الإلكترونية جزء من الحكومة الإلكترونية، وأن التطبيقات التقنية التي تمارس في تلك الإدارة من تحويل لجميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التقنيات الحديثة فمن وجهة نظر هذا الطرف فإن الإدارة الإلكترونية مرحلة سابقة على مرحلة الحكومة الإلكترونية الأعم والأشمل ، حيث تصبفيها إدارات الدولة المتنوعة.

وأن الإدارة الإلكترونية تعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة الواحدة التي تقوم أعمالها على تلك الإدارة وتقف مهمة الإدارة الإلكترونية عند الحدود الافتراضية لشبكة معلوماتها الداخلية وتبادلها مع الشبكة الأم التي تصبفيها جميع شبكات الدولة ومؤسساتها . يعني أن التعامل هنا أصبح متداول مع ما يعرف بالحكومة الإلكترونية ،وبعد التعرف على جميع هذه النقاط يمكن استعراض معاني الحكومة الإلكترونية ومفاهيمها المختلفة والتي يتم طرحها كالآتي[1].

وفي هذا السياق عددت تعار يف الحكومة الإلكترونية منها:

عرفها **الهوش** " بأنها عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات ، وينظر إليها **محمد**

[1]- حسن بن محمد الحسن، **الإدارة الإلكترونية بين نظرية و التطبيقة**، مؤتمر دولي، للتنمية الإدارية نحو الأداء المتميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، رياض، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، 2009/011/14، ص12.

إبراهيم العراقي بأنها " المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة الحاسبات الآلية وشبكات الانترنت والإكسترانت والانترنت التي توفر المواقع.
الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة عالية من ناحية أخرى فالحكومة الإلكترونية " عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومتكاملة على الخط المباشر إلى الموطنين ومؤسسات الأعمال بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها كما تساهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفرادا ومؤسسات ، من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم

كما قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوما للحكومة الإلكترونية " هو أنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكة الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات "

غير أنه من وجهة نظر الباحثة **مريم خالص حسين** فإن الحكومة الإلكترونية تعني استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير وتحسين وتدبير الشؤون العامة ، ويتمثل في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية أو بين المتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت و تقنياتها وذلك وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة "[1]

وعليه فالحكومة الإلكترونية لا تقتصر على تقديم الخدمات الإلكترونية وإنما تشكل منظومة الأنشطة والمعلومات على مستوى الأعمال الإلكترونية من جهة والأعمال الحكومية

[1]- حسن بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 15

الإلكترونية من جهة أخرى حيث يتحول فيها المواطن من متلق للخدمة إلى مشارك في صناعة القرارات الإدارية.

تعتبر الإدارة الإلكترونية كأحد الإستراتيجيات المتبعة لترشيد الخدمة العمومية وتقريب المواطن أكثر من الإدارة ، وما أفرزه التحول نحو هذا المشروع من تحولات على مستوى مفهوم الخدمة العمومية ، وهل حقا نتجه نحو مقولة نهاية الإدارة التقليدية ، خاصة وأن نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والثقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات ، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية1 .

4- الخدمة العمومية:

يوحي مصطلح الخدمة العمومية أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطن على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس فتعريفه للخدمة العامة على محورين:

1/- مفهوم الخدمة العامة كعملية:

حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات ، بالنسبة للمدخلات : فنهاك ثلاثة أنواع يمكن أن تجرب عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي[1]

أ – **الأفراد** : إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاتها مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليها بذاتها ويجري

[1]- رجع نفسه، ، ص 17

هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء وهي أحد أنواع(**matériels**)

ب- الموارد: :

المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الأفراد ، وتسمى عملية الأشياء المملوكة ، مثل خدمات رخص مرور السيارات والخدمات العامة المختلفة في خطط السكك الحديدية.

وتمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة : (**information**) ج/المعلومات ويطلق عليها تشغيل المعلومات ويكس هذا الجانب النوع الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور في تكنولوجيا الاتصال مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات وعملية تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

2/ :مفهوم الخدمة العامة كنظام

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

وفق هذا النظام تتم (**services opération system**) نظام عمليات تشغيل وإنتاج الخدمة الخدمة لإنتاج عناصر الخدمة . (**Imputs**) عمليات التشغيل على مدخلات وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم(Service delivry) نظام تسليم الخدمة

التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

-خدمة عامة مرئية أو متطورة لمستقبل الخدمة) المواطن[1](

- (Technical) خدمة عامة مرئية أو غير متطورة ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام المكتب الأمامي بالنسبة للإجراءات. المرئية

[1]- حسن بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 19.

يشهد العصر الحديث تطورا واسعا وجذريا في الحركة الاقتصادية ، غير اكتشاف التقنية الالكترونية والاتكال المتزايد على الأنظمة الرقمية ، لتكون التجارة منأهم المقومات الاقتصادية التي تأثرت بهذا التحول من التقليدي إلى الالكتروني لتعتبر من أهم المستجدات سواء على مستوى الاقتصاد القومي أو المحلي حيث أصبحت نمطا من أنماط المعاملات . الاقتصادية على المستوى الدولي في عصر المعلومة[1]

/5**التجارة الإلكترونية** :فانطلاقا من هذا الطرح يمكن تعريف التجارة الإلكترونية عل نأنها " تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الانترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية وتعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية."

ومن ناحية أخرى تعرف التجارة الإلكترونية حسب رأي بعض الباحثين " ما هي إلا ممارسة التجارة عبر الانترنت وهو المفهوم الضيق للتجارة ، فيما يذهب آخرون لأبعد من ذلك وتوسيع المعنى ليشمل التجارة عبر الوسائل الإلكترونية المختلفة مثل الانترنت والهاتف والفاكس وغيرها من الوسائل الإلكترونية المختلفة.

كذلك يقصد بالتجارة الإلكترونية " ما هي إلا عملية تمكين التبادل التجاري بما في ذلك عمليات بيع وشراء المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية "

ومن خلال تقديم هذه التعريفات الموجهة لمصطلح التجارة الإلكترونية واختلاف آراء الباحثين حيالها يمكن استنتاج بأن التجارة الإلكترونية هي عبارة عن خدمة أو نظام إلكتروني يتم عبره تبادل السلع أو المعلومات بطريقة إلكترونية في بضعة ثواني بحيث تمكن المواطن من الحصول على طلباته بصورة سريعة ومنتظمة.

وعليه فالتجارة الإلكترونية هي علاقة الجزء من الكل أي تعتبر خدمة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية للزبون أو المواطن.

[1]- حسن بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 19.

وفيما يتعلق بعلاقة الإدارة الإلكترونية بالمصطلحات الأخرى فتتمثل في كونها علاقة تكاملية أو علاقة الجزء من الكل فالتطوير الإداري والتنمية الإدارية والتجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية ما هي إلا مكملات للإدارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية تعتبر عنصر تسويق يحدث على مستوى الإدارة فهي إذن جزء من الأعمال والأنشطة الإلكترونية أما الخدمة العمومية هي الأخرى إحدى الاستراتيجيات التي تتبعها الإدارة لتحقيق الأهداف المقصودة من وراء ما يعرف بترشيد الخدمة العمومية.[1]

[1]- حسن بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 20.

خلاصة واستنتاجات:

حظي موضوع الإدارة الإلكترونية بالاهتمام البالغ في حقل الإدارة، نظرا لمدى أهميتها في تطوير المرفق العام، وتسهيل تعاملات المواطن مع إداراته المحلية. وذلك لمواكبة التطورات التكنولوجية الرقمية وتجسيدها في الإدارات العامة، والتخلص من روتين الإدارة التقليدية.

تعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير مختلف أساليب الإدارة، وتوفير المعلومات والخدمات اللازمة في أقل وقت وبأقل التكاليف.

تمهيد:

لا يختلف اثنان على كون الفساد ظاهرة مرفوضة من قبل الجميع والتي انتشرت في المجتمع الجزائري وتصب على مستوي المؤسسات مهما كانت طبيعتها، والجدير بالذكر أن من يمارس هذا نوع من الآفة الفساد الإداري هم أناس يختلفون من حيث طبقات المجتمع ومستويات تعتبر ظاهرة الفساد الإداري آفة مجتمعية فتاكة وهي قديمة ومخضرمة وجدت في كل العصور، وفي كل المجتمعات، الغنية والفقيرة، المتعلمة والأمية، القوية والضعيفة، وحتى يومنا هذا ، كما إن تفشي الفساد الإداري و ممارسته هو من عدم الالتزامات الأخلاقية و انح ارف استغلال سلطة الإغراض خاصة و دلك مما يولد أثار سلبية و صعب من وجود إدارة حكيمة و قادرة علي اتحاد القرارات الرشيدة لأنها تقف عقبة في سبيل التطور السليم والصحيح لتلك المجتمعات، وأن تفشيها في مؤسسات الدولة يعتبر من أشد العقبات خطورة في وجه الانتعاش الاقتصادي حيث انه يظهر في استغلال السلطة لأغراض خاصة سواء في تجارة الوظيفة أو الابتزاز أو المحاباة أو إهدار المال العام أو التلاعب فيه وسواء أكان ذلك مباشرا أم غير مباشر، وتنتج عنه أثار سيئة وهي تحويل الموارد والإمكانات الحقيقية من مصلحة الجميع إلى مصلح ة أشخاص حيث يتم تركيز المصلحة والثروة في يد فئة قليلة من المجتمع، وهذا ليس في صالح الدولة على المدى البعيد مما يولد مستقبلاً ذو أثار سيئة وضارة، مما يستدعي التطرق إلي الإطار ألمفاهيمي لهذه الظاهرة وبداية بتطور الفساد الإداري ومفهومه وأنواعه ومظاهره وأساليب مكافحته إلكترونيا.

المبحث الأول :ماهية الفساد الإداري.

إن ظاهرة الفساد الإداري هي ظاهرة عالمية لا تخلوا منها أي دولة في هذا الكون و جميعها تحاول أن تعالجها بطرق ووسائل حديثة لأنها بكل بساطة ظاهرة مدمرة للمجتمع.

المطلب الأول :مفهوم الفساد الإداري

1- تعريف الفساد:

من المفاهيم المتداولة في مختلف المجتمعات و الدول وخاصة خلال السنوات الأخيرة . هناك للفساد معنى عام و معاني خاصة ففي إطار المعنى العام يمكن البدء بالمفاهيم اللغوية التي تساعدنا على الانطلاق في تفسير معنى الفساد.فلفظ الفساد في اللغة العربية مصدر فعلها فسد،فسادا هو البطلان [1] فيقال فسد الشيء وأي بطل أضمحل كذلك تعني كلمة الفساد الابتداع و اللهو و اللعب وأخذ المال ظلما كما يحمل معنى" اخذ المال ظلما " .

أما المعاني المختلفة لهذه كلمة في كل من اللغتين الفرنسية و الانجليزية كلمة الفساد في اللغة الفرنسية لها أربعة عشر مرادفا ، حيث ترد أحيانا بمعنى الهبوط و الذل و الهوان ، (AVILISSEMENT)وأحيانا أخرى بمعنى سوء وتدهور الأوضاع (pourrissement)و أحيانا بمعنى الفسوق , (moralité) الإغراء و الإغواء (subordinations)

-أما في اللغة الانجليزية فكلمة فساد (corruption) مشتقة من فعل اللاتيني (rumpere)أي بمعنى الكسر أو التكسير أي أن شيئا ما تم كسره ،وهذا الشيء قد يكون سلوكا أخلاقيا أواجتماعيا أو قاعدة إدارية ، ذلك أن الموظف يقوم بتكسير قاعدة قانونية أو أخلاقية أو عرف لبلوغ غاية معينة من هنا يعرف الفساد بأنه رشوة ، سواء إعطائها أو تلقيهاcorrupteur)) صفة الشخص الذي يدفع الرشوة أما الراشي

[1]- عماد الشيخ داود، الشفافية و المراقبة الفساد، ط1، بيروت: مركز الدراسات الوحدة العربية، 2006، ص 136.

(corruptible)للشخص المتورط في الرشوة و يقترب هذا المصطلح في اللغة الانجليزية بالرشوة (Bribery)

– كما ورد لفظ الفساد في القران الكريم في قوله تعالى" **: ظهر الفساد في البر و البحر بما كسبت أيدي الناس**"[1] و المقصود بالفساد الطغيان و عصيان لطاعة ا ﷲو أن لمرتكبيه الخزي في الحياة و عذاب الشديد في الآخرة ، و لقد ورد أكثر ألفاظ الفساد في القران الكريم متعلقا بذكر الموضع و هو الأرض، قال ا ﷲتعالى " **:ولا تفسدوا في الأرض بعد إصلاحها)**[2]

ومرة القرى و هي البلدان والإقليم و المدن يقول ا ﷲتعالى" **:إن الملوك إذا دخلوا قرية أفسدوها** "[3]و مرة في البلاد لقوله تعالى" **:الذين طغوا في البلاد** (10) **فأكثروا فيها الفساد(11)**[4] "

و إن دل هذا على شيء فإنه يدل على عموم و سعة ما يشمله موضوع الفساد , فظاهرة الفساد التي يشير إليه القرآن الكريم ليست ظاهرة فردية أو شخصية أو محدودة بمجتمع معين أو لحاجة ما وإنما هي ظاهرة تعم المجتمع بأكمله.

و بعد التعرف على الأوضاع التي ورد فيها لفظ الفساد و مشتقاته ،نتطرق إلى معاني و مدلولات الفساد من خلال آيات القرآن الكريم، فالقرآن اشتمل مصطلح الفساد بمعنى أوسع مما هو وارد في التعريف اللغوي أو الاصطلاحي ،ليشمل الفساد العضوي و السلوكي و الحكمي والأمني الإداري و المالي.

[1]– سورة الروم الآية 41.

[2]– سورة الأعراف الآية 56.

[3]– سورة النمل الآية 34.

[4]– سورة الفجر الآيتين 10–11

مما سبق نصل إلى أن للفساد مدلولات كثيرة وواسعة في القرآن الكريم و تشمل أنواع الفساد وصوره و قد جعل ا ﷲتعالى كل المعاصي فسادا في الأرض ،فكل المخالفات خروج عن جادة الصلاح و انحراف عن الطريق المستقيم ،كما أن السبب الرئيسي لظهور الفساد هو ما قدمته أيدي بنت آدم من الذنوب و المعاصي و الحكمة هي إذاقة الناس بعض ما قدمته أيدي هم من الذن وب و المعاصي،لعلى ذلك يكون سببا لتوبتهم كما يمكن أن نستخلص مجموعة من الحقائق المهمة من الآيات القرآنية التي سبق تناولها حول الفساد و هي:

- إن الفساد دائما ميل عن القصد و الطريق انحراف عنهما.
- إن القران الكريم ينبه إلى الأهمية الصلاح و التحسين للأرض ولهذا أمر بمعاقبة المفسدين.
- إن ا ﷲتعالى يوجب على أولي الأمر وجماعة المسلمين أن يقاوموا الفساد و أن يحاربوه.

كذلك جاء مصطلح الفساد في الأحاديث كثيرة و هذا لقوله صلى ا ﷲعليه و سلم":ألاو أن في الجسد مضغة إذا صلحت صلح الجسد كله و إذا فسدت فسد الجسد كله ألا و هو القلب."

فقوله صلى ا ﷲعليه وسلم ":أول ما يحاسب عليه العبد يوم القيامة الصلاة فان صلحت صلح منه سائر عمل و أن فسدت فسد سائر عمله ".

تعتبر هذه معاني الفساد في السنة المطهرة لا تختلف عما ورد في القران الكريم ووصلنا إلى أن من مدلولاته : تلف الشيء و ذهابه ، و اختلاله و خروجه من المألوف

و البطلان و تغير الحال إلى خلاف الصلاح كما جاء بمعنى قطع العلاقات و تخريب الصلات بين الأرحام.[1]

وعليه يمكن تحديد تعريف الفساد بأنه :مخالفة الفعل الشرعي , فالفساد يعني خروج الشيء عن الاعتدال سواء كان هذا الخروج قليلا أو كثرا ويستعمل في النفس و البدن و الأشياء الخارجة على الاستقامة.

ثانيا :الفساد الإداري.

الفساد إلا داري باعتباره " : إساءة استخدام السلطة لتحقيق مآرب نفعية مادية خاصة لطريقة غير مشروعة و دون وجه حق أي استخدام المنصب الحكومي لإضفاء غطاء قانوني على ممارسات مشبوهة لتحقيق مكاسب خاصة ، ويمكن أن نضيف تعيين الشخص المناسب و في المكان الغير مناسب أو الغير مؤهل في المناصب الحساسة للتمكين من استغلالها لصالح الذين عينوه.

أما الدكتور احمد النجار فيرى بان الفساد الإداري ببساطة هو " نقل ما هو ملكية عامة واصل عام إلى ملكية خاصة بدون وجه حق، أو بشكل غير مشروع من خلال العبث في مالية الدولة و مؤسساتها ومنشأتها والقطاع الخاص.

إن الفساد الإداري يعتبر مشكلة كبيرة في المنطقة العربية يصيب عملية التنمية و الإنسان و يتضح بميزتين ، ميزة الرشوة و ميز العمولة المكشوفة و واضحة ، و الثانية تتمثل في وضع اليد العاملة على المال العام و الحصول على مواقع وظيفية متقدمة للأبناء و الأصهار' و الأقارب و هو ما يسمى بالمحسوبية[2].

---

[1]– حسين توفيق إبراهيم، **الاقتصاد السياسي لاصلاح للاقتصاد**، القاهرة، مركز الدراسات السياسية و الاستراتيجية، 1999، ص 20.

[2]– زين الدين بلال أمين، **ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية**، الاسكندرية، ط1، دار الفكر الجامعي، 2009، ص 64.

ربط كل من روبرت تلمان و"برابيانت"الفساد الإداري بطبيعة البناء البيروقراطي الحديث التي تؤكد عليه الحكومات المختلفة و الذي ينتشر في كافة المستويات السياسية و الصناعية ، إذ ذهبنا إلى إن الفساد الإداري باختصار يمكن أن يأخذ مكانة في بيئة توفر فيها حكومات الرسمية النسق البيروقراطي الحديث ، الذي يعاني من ازدواجية الشخصية الإدارية التي مازالت متمسكة بالمعايير التقليدية في الإدارة في ظروف التنظيم الإداري الحديث و بذلك نجدها تميل للدخول في عمليات مثل الرشوة و تشغيل الأقارب غير المؤهلين كما يؤكد أيضا" روبرت تلمان "في إشارة لتعريف الفساد الإداري إلا أن الإدارات التي يتفشى فيها الفساد هي تلك التي تقدم فيها الخدمة لعملائها بسرعة أكثر و كفاية بواسطة البيروقراطي عن طريق التقرب إليه و التعرف عليها().

ونستنتج أن الفساد الإداري عملية غير أخلاقية يقوم بها شاغلي الوظائف الإدارية من أجل تحقيق حياتهم الشخصية و مصالحهم , وبالتالي يعتبر الفساد الإداري فسادا شاملا يشمل قطاعات اقتصادية واجتماعية و سياسية.

الفساد الإداري هو مجموعة من الأعمال المخالفة للقوانين التي تؤثر على سير الإدارة العامة أو قراراتها أو أنشطتها بهدف الاستفادة المادية المباشرة أو الانتفاع غير المباشر .
وعرف أيضا بأنه ": سلوك بيروقراطي منحرف يستهدف تحقيق منافع شخصية بطريقة غير شرعية, أو هو استغلال موظفي الدولة لمواقعهم و صلاحياتهم للحصول على كسب غير مشروع أو منافع يعتذر تحقيقها بطريقة مشروعة " وعرف أيضا بأنه سلوك إداري غير رسمي, بدل للسلوك الإداري الرسمي أو هو سوء استخدام السلطة أو المنصب العام من أجل تحقيق مصالح أو مكاسب خاصة .

إذن فالفساد الإداري هو ارتكاب أعمال وتصرفات منافية للوظيفة العامة و هو ظاهرة تعاني منها العديد من الدول حتى المتطورة منها لم تسلم من هذه الظاهرة[1].

المطلب الثاني :أسباب الفساد الإداري

إن انتشار ظاهرة الفساد الإداري يعكس ضعف المنظومة الاقتصادية والسياسية والقانونية للدول باعتبار أن ممارسي الفساد يحاولون دائما إخفائه عن أعين المسئولين وهذا ارجع لعدة أسباب تجعل المرتكبين لهذه الأفعال يقدمون على مداولة وتنفيذ هذه الظاهرة.[2]

أولا :الأسباب الاجتماعية

حيث تؤدي القيم الثقافية السائدة في بعض المجتمعات دور بارزا في ترسيخ ظاهرة الفساد وذلك بعدم الاهتمام بغرس القيم والأخلاق الدانية في النفوس، فالتنشئة الاجتماعية الطويلة قيما أو أعرافا تعتبر قاعدة انطلاق للسلوك التنظيمي للأفراد إذ تؤثر على تفكير أفراد الجهاز الإداري وسلوكياتهم ومن تم تأثير على عملية اتخاذ القرار .

ووفقا للمدخل الاجتماعي فان الثنائية من القيم هي القيم الاجتماعية التي تشمل رغبات الجماعات والعادات والتقاليد والقيم سبب في الخلفيات التي تقف وراء ظاهرة الفساد، تتمثل بوجود التنظيمية الرسمية التي تشمل رغبات وتوقعات المؤسسات حول أداء وسلوك الموظفين والتعارض الموجود بين هذه القيم الذي يؤثر في سلوك الفرد وأدائه في النهاية إلى تغليب القيم الاجتماعية .[3]

---

[1]- زين الدين بلال أمين، مرجع سابق، ص 64.

[2]– زين الدين بلال أمين، مرجع سابق، ص 65.

[3]– مطر عصام عبد الفتاح، **الفساد الإداري ماهيته أسبابه مظاهره**، الإسكندرية، دار الجامعية للنشر و التوزيع، 2013، ص 24.

ثانيا :أسباب سياسية

حيث يؤثر ضعف المؤسسات الذي تعاني منه غالبية البلدان النامية بطغيان العامل الشخصي في الحياة السياسية أو ضعف التنظيمات الوسيطة من أحزاب وجماعات ومصالح في تفشي ظاهرة الفساد واستمراره يؤثر عدم التكامل والاندماج بين فئات المجتمع بسبب التفاوت الاجتماعي بينهم إلى ضعف مشاعر الانتماء وتغليب المصالح الخاصة عن المصلحة العامة و لا تختلف الحال في تفشي ظاهرة البيروقراطية الحكومية والمغالاة في مركزية الإدارة الحكومية، وتختلف الحال في تفشي ظاهرة البيروقراطية الحكومية والمغالاة في مركزية الإدارة الحكومية، وضعف أداء السلطات الثلاث التنفيذية والتشريعية والقضائية فضلا عن ضعف الأجهزة الرقابية المختصة في كشف الفساد، ونقص الكفاءة وغياب حرية الإعلام الحر، وعدم السماح لها أو للموطنين بالوصول إلى المعلومات والسجلات العامة، مما يحول دون ممارستهم لدورهم الرقابي على أعمال الوزراء ومؤسسات العامة وكذلك ضعف دور المؤسسات المجتمع المدني المؤسسات الخاصة في الرقابة على الأداء الحكومي أو عدم تمتعها في عملها، إذ يلعب كل هذا دوار مهما في انتشار الفساد الإداري.

ثالثا :الأسباب الاقتصادية

حيث يلعب الجانب الاقتصادية للفرد والمجتمع على حد سواء المتمثل في الفقر والعوز وتدني مرتبات الموظفين وارتباطها بالأسعار أو عدم ارتباطها دوار مهما في انتشار الفساد الإداري، كما تلعب المساعدات الخارجية التي تقدمها الدول الكبرى دوار بارزا في السيطرة على الدول النامية كي تسير في فلكها حيث أن غالبية المساعدات والمعونات المقدمة إن لم تكن جميعها ترد في النهاية لخدمة الدول المانحة لتلك المساعدات مما يؤثر سلبا على القرار السيادي للدولة الممنوحة للمساعدة، كما ويلعب ارتفاع معدلات البطالة بنوعيها)المقنعة وغير المقنعة (واستمرارية والكساد الاقتصادي وما يسببه من اختلال في مى ازن القوى الاجتماعية وقصور دور الدولة في إعادة توزيع الثروة القومية وتشكيل التعددية الطبقية دوار مهما في انتشار الفساد، إذ أن تحديد قدرة الدولة على

تحقيق الفعالية الاقتصادية من عدالة في توزيع الثروة والدخل القومي وتوفير مستوى متقدم من الرفاه المعيشي لأفرادها، هو المعيار الأول في الحكم على مدى تفاقم أو تقليص أسباب انتشار الفساد الإداري واختلاف آلياته وتعدد أثاره[1].

رابعا :أسباب قانونية و إدارية

إن من أهم عوامل انتشار الفساد في الدولة النامية عدم وجود قوانين رادعة للفساد إنما المقصود هو القدرة على تنفيذ الفعال لها وما ينطوي على ذلك من إجراءات تفرض على مخالفتها كما أن كثرة القوانين وتعددها كوسيلة لإزالة الفساد الإداري وعدم ارتباط هذه القوانين بنظام الأخلاق العامة والمعرفة بها يزيد من انتشار الفساد فضلا عن أن الثغرات القانونية الناتجة عن غموض التفسيرات وعدم وضوح النصوص القانونية والاختلاف في النص القانوني من دولة لأخرى أو حتى من منظمة إلى أخرى والاستثناءات القانونية تعطي الموظف فرصة التهرب من تنفيذ القانون أو الذهاب إلى تفسيره بطريقته الخاصة التي قد تتعارض مع مصالح المواطنين، مما يؤدي ذلك إلى انتشار آليات الفساد الإداري، أما منال ناحية الإدارية، فان ضعف الإدارة وسوء التنظيم وعدم تحديد المسؤوليات وضعف الرقابة الإدارية وكثرة القيود والإجراءات الإدارية الرسمية وغير الرسمية وطول الزمن المستغرق انجاز المعاملات في الجهاز الإداري والحصانة النسبية للمسئولين فيه من المساءلة والمحاسبة وتطبيق نظام العقوبات وشغل المناصب الوظيفية وموقع المسؤولية القيادية في الجهاز الإداري لفترة زمنية طويلة وفق معايير فردية وعلاقات شخصية وعدم الأخذ بنظرية وضع الرجل المناسب في المكان المناسب وتمركز السلطات والصلاحيات الواسعة في قمة الهرم الإداري للجهاز العام وقصور التفويض للمستويات الأدنى وتعدد أجهزة الرقابة والتفتيش الإداري في مقابل

[1]– السيد علي الشتى ، **الفساد الإداري و المجتمع**، الإسكندرية، المكتبة المصرية للطباعة و النشر ، 2003، ص 43 – 47.

ضعف في ممارستها الرقابة الداخلية أو الرقابة الوقائية لاكتشاف الانحراف وتصحيح الخطأ وتحول صغار الموظفين إلى عملاء لأصحاب السطوة والنفوذ من داخل الجهاز الإداري للدولة ومن خارجها، وتكون في مجموعها الإدارة الفاشلة التي تؤدي بدورها إلى الفساد الإداري[1].

المطلب الثالث :معايير الفساد الإداري.

إن الفساد يعتبر بمرض خبيث يصيب جل المجتمعات بما فيها المتقدمة والنامية، ومن هذا الاتجاه نحاول العرض معايير مختلفة إلي وهي :

المعيار الأول : المعيار القيمي.

ضمن هذا الاتجاه يعتبر الفساد الإداري الخروج عن القيم السائدة في المجتمع داخل الإطار الوظيفي باعتبار هذه القيم مما يجب التحلي والالتزام بها، وقد يكون هذا الانحراف تحقيق مصلحة خاصة.

كما يؤكد ذلك القيم المعايير الأخلاقية والدنية التي تحارب الفساد وتعده مرضا فرديا، فقد صاغ قاموس وبستر (webster) المعيار عرفه على انه أضعاف أو فساد الاستقامة والفضيلة أو المبادئ الخلقية أو الحث على العمل الخاطئ بواسطة الرشوة أو الوسائل غير القانونية الأخرى[2].

[1]– حسين توفيق إبراهيم، مرجع سابق، ص 25.

[2]– محمود محمد المعابر، **الفساد الإداري و علاجه في الشريعة الاسلامية**، عمان ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، 2011، ص 93.

المعيار الثاني :المعيار المصلحي

يؤكد المعيار ألمصلحي على إن الفساد سلوكا صار بالمصلحة العامة ويتضمن تحويل المصلحة العامة لتحقيق منافع ذاتية ويتمحور هذا الاتجاه حول معني واحد وهو إساءة استخدام المنصب العام أو السلطات لتحقيق منفعة الخاصة [1] .

وفي هذا السياق يعرفه "كوبر"(kuper) الذي أعطي تعريف الفساد الإداري بأنه سوء استخدام الوظيفة العامة أو السلطة للحصول على مكاسب شخصية أو منفعة ذاتية غير شرعية .

وعرفه أيضا مايكل "كلارك" (Clark) على إن الفساد الإداري إساءة استعمال الوظيفة الإدارية للحصول على منافع شخصية .

وولسن ودامينيا (Wilson and amania) جاء بتعريف للفساد الإداري بأنه استخدام الوظيفة العامة لتحقيق مصالح خاصة، ومن أهم الانتقادات التي وجهت لهذا المعيار سوء استخدام الوظيفة وليس هناك تعريف محدد ودقيق لمفهوم المصلحة العامة وانه يحقق المصلحة الخاصة على حساب المصلحة العامة إذ ابرز "شوار تر (Ac schwartz) إن المصلحة العامة أمر خطير كونه يؤدي إلي تدرع الموظف في كل مرة عند تحقيق مصالحه الشخصية انه كان ينبغي المصلحة العامة .

المعيار الثالث :المعيار القانوني التشريعي

أنصار هذا الاتجاه يركز على إن الفساد هو سلوك المنطوي الذي ينتهك القواعد والقوانين الرسمية داخل النظام السياسي التي يقرضها المواطن[1]

[1]– بودليو سليم، **الوقاية من الفساد الإداري ومكافحته في القانون الجزائري**، ورقة مقدمة في ملتقى الدولي، اعمال الملتقى الدولي، حول الحكم الراشد في الفساد الإداري يومي 8–9 أفريل جامعة سطيف، 2007، ص 12.

إن هذا المعيار الوحيد الذي وضع القوانين التشريعية للحكم على الفساد الإداري ويعرفه هذا المعيار على أنه سلوك ينحرف عن الواجبات الرسمية لدور عام بسبب مكاسب شخصى ة أو الق ارب ة عائلية أو عصبية خاصة مالية أو لمكانة خاصة .

ويعرفه الاعرجي على إن السلوك المنحرف عن الالتزامات الرسمية ومجابات لاعتبارها خاصة كالأطماع المالية والمكاسب الاجتماعية وارتكاب مخالفات ضد القوانين لاعتبارها شخصية .

وعرفه البنك الدولي للفساد بالاستغلال المقصود لتحريف التطبيق المخول للقوانين والقواعد والأنظمة الواجب مراعاتها[2] .

لانتقادات هذا المعيار على حسب التعريف للفساد و لكن إعطائها منهجية واضحة لفساد إلا انه انتقد بجمود القانون وتحديد شرعيته كما انه يعد الامتناع عن تطبيق القانون بهدف تحقيق منفعة خاصة وإنما التشريعات القانونية تعد نسبية وتختلف من مجتمع إلي أخر ،هده الانتقادات دفعت منظمة الشفافية الدولية إلي تصنيف الفساد الإداري إلي نوعين :

1- ناتج عن خرق القانون .

2- ناتج عن ممارسة القانون ولكن بطريقة يقصد منها تحقيق النفع الخاص .

المعيار الرابع :معيار الرأي العام

يركز معيار الرأي العام في وصفه للفساد على إن نتيجة مجموعة من الاختلافات الكامنة في الهياكل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية للمجتمع وعلي هذا فانه تم كشف على مظاهر وأسباب الفساد داخل المجتمع .

---

[1]- بودليو سليم، مرجعلسابق، ص 14.

[2]- محمود محمد المعابر، مرجع سابق، ص 95-96

حيث قسم "هايد نهايمر" لفساد إلي ثلاث أنواع وهي :

أولا الفساد الأسود : يشير إلي سلوك الذي يقضي باتفاق من قبل الجمهور على اعتباره سلوك فاسد وينبغي نبده ومعاقبة مرتكبه.

ثانيا الفساد الأبيض: ويعني اتفاق الجمهور والموظفين العاملين ودلك تحكمهم مجموعة من القوانين والقيود التي تعاقب الذي يتجاوز القانون ومعاقبة مرتكبيه إلا انه ينظر إلي القيم الأساسية للمجتمع فانه بتالي الذي ستتبعها بالرفض.

ثالثا الفساد الرمادي: وهو الفساد الذي لا يتفق عليه أطراف معينة على القيام به ويري البعض إن ارتكبيه يبقي في الرأي المجتمع غامضا متردد في ذلك[1] .

كما يعتبر هذا المعيار من المعايير الحديثة وجاء للإزالة انتقادات التي وجهت إلي تعريف سابقة ومن اجل الوصول إلي تعريف محدد للفساد الإداري يجب معرفية مجموعة من مضامين وهي كالأتي :

- سلوك غير سوي ومخالف للقانون واللوائح والنظام والتعليمات غير منسجم مع القيم الأخلاقية السائدة في المجتمع .
- إن الفاعل الموظف العام بالحكومة أو الشريكات قطاع الأعمال .
- إن العمل ناتج عن سوء استخدام المنصب العام أو استغلاله بهدف خدمة أغ ارض خاص ةأو تحقيق منافع شخصية مادية ومعنوية .
- إن الفساد الإداري من الممكن إن يحصل على مستوي الفرد كما يمكن إن يحصل على مستوي الجماعة .

[1]– محمود محمد المعابر، مرجع سابق، ص 97.

- خطر الفساد الإداري يؤدي إلى الحلق الضرر بالمصلحة العامة .

ووفقا لهذا يمكن تعريف الفساد الإداري حسب الرأي العام بأنه السلوك ينحرف فيه الموظف العام ومن كلف بخدمة عامة وفي حكمها عن معايير وأخلاقيات الوظيفية العامة والقيم الاجتماعية الهدف الحصول على المنفعة الذاتية على حساب المصلحة العامة .

المطلب الرابع :مظاهر الفساد الإداري.

تتعدد مظاهر الفساد الإداري في الجزائر و يمكن حصرها فيما يلي:

الرشوة :تعني اتجار الموظف العام بإعمال الوظيفة أو الخدمة التي يعهد إليه بالقيام بها للصالح العام ودلك تحقيق مصلحة خاصة له ونجد من صور الرشوة في الجزائر قضية 26مليار دولار في الفضيحة التي هزت كيان المجتمع الجزائري بداية التسعينات[1] .

جريمة الاختلاس وجريمة التبديد :

الاختلاس هو أخد الأموال الموضوعية تحت يد الجاني بنية تملكها أو حصول على أموال الدولة والتصرف بها من غير وجه حق بشكل سري تحت مسميات مختلفة...جريمة **التبديد** :هو التصرف في الشيء بأي وجه من أوجه التصرفات كاستخدام السيارات الحكومية للأغراض الخاصة ومن صور الاختلاس والتبديد في الجزائر قصية الخليفة والتي سميت بفصيحة القرن فضيحة البنك التجاري والصناعي فالعبث بالمال العام قد تجاوز كل المستويات وأصبح يهدد كل شيء بما في ذلك النظام السياسي.

الوساطة و المحسوبية :

[1]– فارس رشيد البياني، **الفساد المالي والإداري في مؤسسات الإنتاجية و الخدمية في علم الاجتماع الانحراف و الجريمة** ، دراسة ميدانية، الاسكندرية، المكتب العربي الحديث، ص 201.

يتمثل الجانب الايجابي في كونه نوع من التعاون والتآزر بقصد تحقيق مطلب مشروع، أما وجهها السلبي فتمثل أبشع أنواع التميز والطبقة والعنصرية، وتكون بالتوسيط بمقابل قصد الوصول إلى حق من اجل تجاوز حقوق الآخرين على حساب الخدمة العامة، وترجع إلي الهياكل القبائلية والنظام العشائري[1] .

استغلال النفوذ :

استغلال النفوذ يوحي إلي صاحب الحاجة إن السلطات العامة لا يتصرف وفق القانون، وإنما يتصرف تحت سطوة ماله من نفوذ فهو يستعمل نفوذه لشراء الغير المشروع، وهي الجريمة الرشوة إلا إن جريمة الرشوة تتحقق من طلب الموظف أو استجابة لغرض مقابل قيامه بعمل من أعمال وظيفته، في حين جريمة استغلال النفوذ حيث يستغل الشخص نفوذه لدي احدي المصالح العمومية لتمكين غيرة من حصول على الفائدة .

الابتزاز :

الحصول على أموال من طرف معين في المجتمع مقابل تنفيذ مصالح مرتبطة بوظيفته الشخص المتصف بالفساد[2] .

المبحث الثاني :أبعاد الفساد الإداري.

يعد الفساد الإداري من اكبر المشكلات التي تواجه حكومات الدول النامية و المتقدمة على حد سواء و تقف عائقا في تحقيق تنميتها المستدامة و يعبر كذلك عن انتهاك الواجبات الوظيفية و ممارسة خاطئة تعلى من شان المنفعة الشخصية على حساب المصلحة العامة و يتميز بخصائص

المطلب الأول :خصائص الفساد الإداري.

[1]– أبو دية أحمد، مرجع سابق، ص 44.

[2]- سمير التنير، **الفقر و الفساد في العالم العربي**، بيروت، دار الساقي، ط1، 2009، ص 26.

أولا:السرية:

تتصف أعمال الفساد الإداري بالسرية بشكل عام و ذلك لما يتضمنه النشاط عن **ممارسة غير مشروعة من جهة القانون أو المجتمع أو الاثنين معا.**

إذ معظم الوسائل و الأساليب التي يتستر الفساد الإداري بها تبعا للجهة التي تمارسه فالقيادات غالبا تستر فسادها باسم المصلحة العامة و تغلفه باعتبارات أمنية و التظاهر بأنه تنفذ توجيهات عليها يتعذر الكشف عنها و إنما غايتها التزوير و التدليس و التغرير و انتهاز الفرص و الظروف الاستثنائية لتمرير فسادها بعيدا عن أنظار العاملين الصالحين و عند محاولة الكشف عن حالات الفساد فانه لا يتم عادة ألا إلى كشف عن جزء عن الحقيقة التي يجب تعلمها أو معرفتها[1].

ثانيا : اشتراك أكثر من طرف من الفساد:

قد يقع الفساد الإداري من شخص واحد ، ولكن عادة ما يشترك في السلوك الفاسد أكثر من شخص و ذلك بسبب العلاقات التبادلية للمنافع و الالتزامات بين أطراف العملية إذ أن الفساد تعبير عن اتفاق إرادة صانع القرار و مؤثر بتكيفه مع إرادة أولئك الذين يحتاجون إلى قرارات محددة تخدم مصالحهم الفردية أولا و أخيرا.

إن ممارسة تتم غالبا عبر وسطاء مجهولين يلعبون الدور الرئيسي في تسهيل مهمة الطرفين دون إن يعرف احدهم الأخر أو دون أن يتقابلا وجها لوجه و مع تقدم الزمن يصبح للفساد الإداري و وكلاء محترفون يتوزعون على المناطق الجغرافية و القطاعات الإدارية ليخدم بعضها البعض بالطرق المباشرة أو من خلال الوسطاء.

[1]– حسين توفيق إبراهيم، **الاقتصاد السياسي لاصلاح الاقتصاد**، القاهرة، مركز الدراسات السياسية و الاستراتيجية، 1999، ص 25.

ثالثا :التخلف الإداري:

يترافق الفساد الإداري أحيانا كثيرة ببعض مظاهر التخلف الإداري مثل : تأخير المعاملات و التغيب عن العمل و سوء استغلال الوقت و العصبية ضد المتعاملين مع الجهاز الإداري و غيرها من المشاكل الإدارية مما يؤدي إلى ظهور شعور عام لدى العناصر الصالحة في النظام أو الجهاز الإداري بعدم الراحة و فقدان الحافز على العمل الجاد و خدمتهم مما أدى العناصر الفاسدة خاصة إذ كانوا من أصحاب القرار في الجهاز الإداري مما يؤثر ذلك مصلحة المجتمع بأكمله.

رابعا : سرعة الانتشار:

يتميز الفساد بخاصية سرعة الانتشار و خاصة عندما يكون الفساد ناتجا عن المسئولين فتزداد سلطة الفاسدين و نفوذهم مما يعطيهم القوة للضغط على باقي الجهاز الإداري للسير على خطاهم طوعا أو كرها ، كما أن خاصية انتشار الفساد لا يقتصر على حدود الجهاز الإداري في الدولة الواحدة ، بل إن الفساد قابل للانتقال من دولة إلى أخرى خصوصا في ظل العولمة و السوق المفتوحة ، فلم تعد جرائم الفساد الإداري قاصرة على الشأن المحلي و إنما أصبحت من الجرائم عبر الوطنية[1].

و قد بين لنا القران الكريم إن الفساد سريع الانتشار بين الناس و ذلك حينما تحدث عن خبر امرأة العزيز مع يوسف عليه الصلاة و السلام ، إذ اخبرنا الله تعالى أن خبر يوسف و امرأة العزيز قد شاع في المدينة و لم يكتم حتى يحدث به الناس

قال الله تعالى ﴿وَقَالَ نِسْوَةٌ فِي الْمَدِينَةِ امْرَأَةُ الْعَزِيزِ تُرَاوِدُ فَتَاهَا عَنْ نَفْسِهِ قَدْ شَغَفَهَا حُبًّا ۖ إِنَّا لَنَرَاهَا فِي ضَلَالٍ مُبِينٍ﴾[2]

[1]- محمود محمد معابر، مرجع سابق، ص 100.

[2]– سورة يوسف، الآية 30.

المطلب الثاني :أنواع الفساد الإداري.

ينقسم الفساد الإداري إلي أربع عناصر و هي كالأتي :

أولا: الانحرافات التنظيمية:

وهي تلك المخالفات التي تصدر عن الموظف في أثناء تأديته لمهمات وظيفته والتي تتعلق بصفة أساسية بالعمل ومن أهمها :

- عدم احترام العمل و من صور دلك التأخر في الحضور صباحا الخروج في الوقت مبكر عن وقت الدوام الرسمي .
- امتناع الموظف عن أداء العمل المطلوب منه ومن صور دلك رفض الموظف أداء العمل المكلف به عدم القيام بالعمل على وجه الصحيح التأخر في أداء العمل[1] .
- التاريخي ومن دلك الكسل الرغبة في الحصول على اكبر اجر مقابل اقل جهد تنفيذ الحد الأدنى من العمل .
- عدم التزام بأوامر وتعليمات الرؤساء مثالا العدوانية نحو الرئيس عدم الطاعة أوامر الرئيس البحث عن المنافذ والأعذار لعدم تنفيذ أوامر الرئيس .
- السلمية من حيث اللامبالاة عدم إبداء الرأي عدم الميل إلي التجديد والتطوير والابتكار العزوف عن المشاركة في اتخاذ القرارات الانعزالية عدم الرغبة في التعاون عدم التشجيع الممل الجماعي تجنيب الاتصال بالأفراد .
- عدم تحمل المسؤولية ومن حيث دلك تحويل الأوراق من المستوي إداري وأخر التهرب من الإمضاءات والتوقيعات لعدم تحمل المسؤولية .
- إفشاء أسرار العمل .

[1]– – حسين توفيق ابراهيم، المرجع السابق، ص 26.

ثانيا :الانحرافات السلوكية .

يقصد بها تلك المخلفات الإدارية التي يرتكبها الموظف وتتعلق بمكسبه الشخصي وتصرفه ومن أهمها :

- عدم المحافظة على كرامة الوظيفة ومن حيث دلك ارتكاب الموظف بفعل مخل بالحياء في العمل كاستعمال المخدرات أو التوريط من الجرائم أخلاقية .
- سوء استعمال السلطة من صور دلك كتقديم الخدمات الشخصية و تسهيل الأمور وتجاوز اعتبارات العدالة الموضوعية في منح أقارب أو معارف المسئولين ما يطلب منهم [1].
- المحسوبية ويترتب على انتشار ظاهرة المحسوبية شغل الوظائف العامة بأشخاص غير مؤهلين مما يؤثر على انخفاض كفاءة الإدارة في تقديم الخدمات وزيادة الإنتاج .
- الوساطة فيستمل بعض الموظفين الوساطة شكلا من أشكال تبادل المصالح .

ثالثا :الانحرافات المالية .

يقصد بها تلك المخلفات المالية والإدارية التي تصل بسير العم المنوط بالموظف وتنحصر هذه المخلفات كالتالي :

- مخالفة القواعد والأحكام المالية المنصوص عليها داخل المنظمة .

[1]– هاشم محمد رضا، **الاصلاح الإداري**،، عمان دار الراية للنشر و التوزيع ، ط 1، 2011، ص 90.

- فرض الغارمات وتعني قيام الموظف بتسخير سلطة وظيفته الانتفاع من الأعمال الموكلة إليه – .

- الإسراف في استخدام المال العام من صوره تبديد الأموال العامة في الإنفاق على الأبنية والأثاث والمبالغة في استخدام المقتنيات العامة في الأمور الشخصية، إقامة الحفلات والدعايات بدمج على الدعاية والإعلان والنشر في الصحف والمجالات في مناسبات التهاني والتعازي والتوديع[1].

المطلب الثالث :أثار الفساد الإداري وطرق مكافحته في ظل الإدارة الالكترونية.

للفساد الإداري بجميع أنواعه أثار مدمرة ليس فقط على الجوانب الأخلاقية , بل يصيب بشكل مباشر الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية , التي تؤدي إلى إبعاد الجهاز الإداري عن أهدافه الحقيقة , وقد تحولت قضية الفساد إلى قضية تحظى باهتمام الدوائر السياسية والحكومية للحد منه والقليل من أثارة وسنتعرض فيما يلي إلى أثار الفساد الإداري كفرع أول , ثم إلى طرق معالجتها في الفرع الثاني.

الفرع الأول : أثار الفساد الإداري.

سنحاول عرض أهم الآثار التي تنجم عن الفساد الإداري فيما يلي:

أولا : الآثار السياسية.

للفساد الإداري مضار سياسية متعددة من أهمها فقدان النظام السياسي إلى شرعيته , وتشويه المناخ الديمقراطي في المجتمع , ويمكن أن نلخص أهم الآثار السياسية للفساد في العناصر الآتية[2]:

[1]– هاشم محمد رضا، مرجع سابق، ص 91.

[2] – محمود محمد معابر، مرجع سابق، ص 119

1- فقدان الشرعية السياسية للحكومات والنظم الحاكمة.

حيث يؤدي الفساد إلى زوال شرعية النظام الحاكم و أب ا رز فضائحه والتخلص منه خاصة في النظم السياسية الديمقراطية الحرة القائمة على التعددية , وأبرز مثال على هذا فضيحة) وتغيرت (التي أطاحت بنظام حكم الرئيس الأمريكي نيكسون والحزب الجمهوري ثم فضيحة الرئيس الأمريكي) كلينتون (والتي أدت إلى عودة الحزب الجمهوري بقيادة الرئيس) بوش الأب (ثم) بوش الابن. (

وقد حدث كذلك عندما عصف الفساد بنظام شاه إي ا رن , حيث قامت الثورة الإيرانية بقيادة) الإمام الخميني , (كما يمكن أن نضيف أمثلة أخرى كنظام) ماركوس (في الفلبين , و)بناظير وتو(في باكستان , وغيرها من أمثلة لنظم سياسية فقدت مصداقيتها بسبب فضائح الفساد المختلفة .

ويمثل الفساد في كثير من الأحيان وسيلة لتحقيق أهداف سياسية في الدول النامية , بحيث قد تتحول إلى آليةا لشراء الولاء السياسي , وهذا يؤدي إلى عدم تقدم واستقرار هذه الدول.

2- تشوه العمل السياسي في المجتمع.

ويحدث هذا عندما ينتشر الفساد ويختفي في الصور متعددة كغسيل الأموال واستخدام عائداتها في شراء الأصوات أثناء الانتخابات , ودخول العناصر الفاسدة إلى البرلمان لشراء الحصانة السياسية والاستمرار في أعمال الفساد من أجل الثراء , لهذا فالأعمال الفاسدة تؤدي إلى إفساد الحياة السياسية , مع الإشارة كذلك إلى تمويل الأحزاب السياسية والحملات الانتخابية , وقد أثبتت الكثير من الوقائع ذلك ومثال ذلك التهم التي وجهت إلى الرئيس الفرنسي الأسبق) ساركوزي(بقبول تمويل حملته الانتخابية التي وصل من خلالها للحكم بأموال تلقها من الزعيم الليبي الراحل)معمر ألقذافي , (ولعل هذا أحد أسباب فشله في الانتخابات الرئاسية الفرنسية التي جرت في 1مايو2002 وهذا يحاصر

الفساد كافة المؤسسات السياسية والبرلمانية , وأصبح العمل السياسي والديمقراطية مجرد ظاهرة شكلية لحماية الفساد و رموزه.

ثانيا الآثار الاقتصادية:

يؤدي الفساد الإداري إلى أثار اقتصادية نذكر أهمها فيما يلي[1]:

- يؤدي الفساد الإداري في بروز ظاهرة الاستخدام الغير المثل للموارد وضياع الأموال العامة , وعدم استغلالها بصفة جيدة نتيجة انتشار السرقة و الابتزاز والرشوة وتوظيف موارد الدولة لتحقيق أهداف خاصة و هذا يؤثر سلبا على معد الدخل القومي لأن الفساد يؤدي إلى ت ا رجع معدلات الادخار و الاستثمار و من عدم زيادة القيمة المضافة على الدخل القومي.
- كما يؤدي الفساد الإداري إلى ارتفاع الأسعار ذلك لأن الرشاوى والعملات تمثل من وجهة نظر الجهات المقدمة لها نوعا من التكلفة , وبهذا يتم إضافة قيمة على هذه الرشاوى والعملات إلى تكلفة السلع والخدمات التي تقدمها هذه الجهات , و بالتالي إلى أسعارها بحيث يتحملها المستهلك في نهاية الأمر .
- تحمل الاقتصاد الوطني لأعباء مكافحة الفساد مثل علاج مرضى الإدمان أو استرد أدوية لعلاج أو مكافحة الأضرار التي قد تلحق بالبيئة.
- يؤدي الفساد إلى زيادة التكاليف الإدارية بسبب خسارة في العائدات الحكومية, وزيادة المدفوعات للأثمان الموارد , كما أنه يزيد من الصعوبات الإدارية حيث يخلق مستوى أخر من السلطة موازيا للمستوى الرسمي لها مما ينعكس بالتالي على ضعف السلطة الرسمية.[2].

[1]– هاشم محمد رضا، مرجع سابق، ص 92

[2]– نفسه، ص 95.

ثالثا : الأثار الإجتماعية.

يترتب على الفساد نتائج اجتماعية سلبية تتمثل فيما يلي:

انتشار مظاهر الفساد في أجهزة الدولة له انعكاساته في عملية تنشئة الأطفال والشباب فعندما يلاحظ هؤلاء أن الأف ا رد الفاسدين يعيشون في وضع مادي أفضل من الأفراد ذوي السلوك المستقيم بسب , الرشاوى والعمولات أو غيرها فإن ذلك يشكل دافعا وحافزا السلوك الفاسد ويعطي انطباعا أن الفساد مردود يستحق المخاطرة وقد يصل الأمر إلى أضعاف القيم و اهتمام معاير المجتمع فيقبل السلوك الفاسد عدم تحقيق العدالة الاجتماعية فتسرب الفساد في الجهاز الضريبي يؤدي إلى تحمل ذوي الدخول البسيطة نسبينا عبئ الضرائب بينما يتمكن دافعوا الرشاوى من التهرب من دفع الضرائب وهذا يؤدي تعميق الفجوة بين طبقات المجتمع.

- كما يعتبر الفساد مشكلة أخلاقية في استمراره يؤدي إلى قيام نظام قيمي منحرف وثقافة الفساد تهدد ليس فقط أسس الحكومة و إنما أيضا ثقافة المجتمع.
- المساس بالأمن و الصحة العامة وانتشار الفقر والصراعات داخل المجتمع.

ثانيا : طرق مكافحة الفساد الإداري

لقد أصبحت قضية الفساد في الدول النامية و المتقدمة تحظى باهتمام الدوائر السياسية والحكومية و أخذت تشغل حيز مهما في سلم أولويات الحكومية , نظرا لما يترتب على هذه الظاهرة من أثار سلبية بالغة [1] , وقد وجدت المؤسسات والحكومات والهيئات الاجتماعية المحلية والمنظمات والمؤسسات الدولية أن علاج هذه الظاهرة والقضاء عليها و محاصرتها والحد منها على الأقل لا يمكن أن يحدث بدون اعتماد إستراتيجية متعددة الجوانب تأخذ بعين الاعتبار الأسباب التي أدت إلى ظهوره ولأن المعالجة يجب أن

[1]– علي بقشيش، **الإشكالية تأثير فساد الإداري على برامج التنمية و تطبيق آليات الحكم الراشد في بلدان النامية مع إشارة إلى حالة الجزائر**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، العلوم السياسية و علاقات الدولية، جامعة الجزائر3، 2012-2013، ص 54.

تنصب على الأسباب المؤدية للفساد وعليه للحد من ظاهرة الفساد الإداري يجب أتباع عدة إجراءات نذكر منها:

-الاعتماد على مبدأ المساءلة حيث يشكل هذا المبدأ قيدا على سلوك القائمين على الشأن العام , و يلومهم باحت ا رم حقوق المواطنين , وهذا المبدأ أصيل في الأنظمة الديمقراطية و هذا بإتباع إجراءات منها منح رواتب مناسبة للموظفين تتناسب والمستوى الاقتصادي السائد وهذا كحماية لهم للابتعاد عن الفساد والرشوة نتيجة العوز والفقر وارتفاع مستوى المعيشة ,وكذلك تبسيط القوانين واللوائح والإجراءات حتى لا تحتمل التأويلات الخاطئة أو تزيد من تعقد الإجراءات البيروقراطية مما يفتح المجال للسلوكيات الفاسدة.

-إقامة دورات تدريب للموظفين والتركيز أثناء التدريب على أخلاقيات الوظيفة العامة والمسؤولية العمومية , حيث نلاحظ في الدول النامية أن الموظف ناد ا ر ما يتحصل على تدريب بعد التوظيف ,وإن استفاد من ذلك فإن محتوى التدريب مركز على الجوانب الفنية أكثر من تكوين موظف عمومي متشبع بقيم وشرف الوظيفة العامة

-إعادة تفعيل وتجديد النظام الاجتماعي المبني على قيم الأخلاق والنزاهة وشرف الوظيفة ومحاربة الآثار السلبية للعولمة التي جلبت قيما جلبت قيما جديدة مبنية على المنافسة الشرسة بين النصائح بعيدة عن القيم والأخلاق , وهذا يتم من خلال تفعيل دور المؤسسات.

التنشئة الاجتماعية والسياسية كالأسرة والمدرسة والمسجد والجامعة والجمعيات والنقابات والنوادي والأحزاب السياسية.

-أعطاء دورا رائد لوسائل الإعلام والصحافة في التشهير برموز الفساد وخاصة أصحاب النفوذ والسلطة , وهذا لا يأتي إلا بحماية الصحفيين وِ إعطائهم الحرية الكاملة بذلك[1].

-ضرورة إقامة أجهزة وهيئات متخصصة في مكافحة الفساد وهذا ما قامت به الجزائر بحيث أنشأت الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته قصد تنفيذ الإستراتجية الوطنية

[1]- هاشم محمد رضا، مرجع سابق، ص 95.

لمكافحة الفساد وهي سلطة إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي نص عليها القانون 01- 06 المتعلق بمكافحة الفساد وتم إنشاؤها بموجب المرسوم-06 413الصادر بتاريخ 22 نوفمبر , 2006 ولقد كلفت هذه الهيئة بمجموعة من المهام التي تضمنتها المادة 20 من القانون 01- 06 وذلك على النحو التالي:

-اقتراح سياسية شاملة للوقاية من الفساد ,وتجسيد دولة القانون ,وتكريس مبدأ الشفافية.

-تقديم التوجيهات واقتراح التدبير ذات الطابع التنظيمي والتشريعي التي ترمي للوقاية من الفساد ,وكذلك تتعاون الهيئة منع القطاعات المعينة والخاصة في إعداد قواعد أخلاقيات المهنة.

إعداد برامج لتوعية وتحسين المواطن بأضرار الفساد وجمع واستغلال كل المعلومات التي يمكن أن تساهم في الكشف عن أعمال الفساد والوقاية منها ,و البحث عن عوامل الفساد وأسبابه وتقديم تدابير لإزالتها والقضاء عليها.

-تلقى التصريحات بالممتلكات الخاصة للموظفين العموميين بصفة دورية ودراسة واستغلال المعلومات الواردة فيها والسهر على حفظها.

-ضمان تنسيق و متابعة النشاطات والأعمال المباشرة ميدانيا على أساس التقرير الدورية والسهر على تعزيز التنسيق مابين القطاعات وعلى التعاون بين هيئات مكافحة الفساد على الصعيد الوطني و الدولي[1] .

كما أن باقي الدول العربية سعت جاهدة للقضاء على ظاهرة الفساد الإداري نأخذ على سبيل المثال دولة الأردن التي قامت بعدة إصلاحات للوقاية من الظاهرة ومحاربتها, حيث اتجهت إلى إحداث تنمية إدارية بالمملكة منذ 1996 تستهدف مجموعة من الأعراض منها تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وزيادة قدرة الجهاز الحكومي على مواجهة التغيرات والمستجدات وتخفيض كلفة التشغيل للجهاز الحكومي , وتطوير التشريعات ووضعها في قوالب قانونية محكمة وتنمية القوى البشرية , وتوفير التجهيزات الإدارية من قبيل الحوافز , واختيار أفضل القيادات وتحقيق مبدأ المسائلة القانونية وتعزيز الموضوعية

[1]- هاشم محمد رضا، مرجع سابق، ص 96..

في الاختيار الوظيفي والقيادي وغيرها من الإجراءات التي اتخذت للحد من ظاهرة الفساد الإداري .

إذن أن هذه التدابير التي اتخذت تتضمن جوانب سياسية و اجتماعية وقانونية لكن نجاحها في الحد من تفشي الفساد وانتشاره يتوقف على درجة الوعي المجتمعي بخطورة الإستمرار في التعايش مع هذه الظاهرة التي ستتحول شيئا فشيئا إلى خطر داهم يزلزل كيان النظام الاجتماعي ويفقد الثقة في مؤسسات الدولة لدى المواطن[1].

المبحث الثالث: أساليب مكافحة الفساد الإداري الكترونيا.

تحتل الوظيفة الإدارية في المجتمع والدولة مكانة وحيوية حيث أنها الإدارة التنفيذية والقانونية والإجرائية اللازمة لتطبيق وتجسيد كافة الإستراتجية والسياسيات العامة والبرامج السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية.

ولطالما عرفت الوظيفة الإدارية مجموعة من السلوكيات التي تفتقد إلى النزاهة و الشفافية في القطاع العام عبر العديد من دول العالم ولمدة طويلة تتمثل في انحراف الموظفين في الإدارة عموما باستغلالهم السيئ للوظيفة الإدارية واحتكار الناصب الإدارية من أجل تحقيق المصلحة الخاصة , و هذا ما يعرف بالفساد الإداري الذي يعتبر من التحديات التي تواجهها الدول والشعوب لكثرة انتشار مظاهره داخل الإدارة[2].

وانطلاقا من أهمية وحتمية حماية الوظيفة العامة من مخاطر الفساد الإداري واعتباره آفة خطيرة تزعزع ثقة المواطن بالدولة وأجهزتها الإدارية لذلك ,اتجهت معظم الدول ومن بينها الجزائر إلى بلورة استراتجيات جديدة للحد من هذه الظاهرة من خلال مواكبة التطورات الدولية في مجال عصرنه الإدارة تماشيا مع التطورات التكنولوجية الحديثة وتطبيقها في

[1]– مرجع نفسه، ص 96.

[2] - محمد سعداوي، **انعكاسات تطبيق الخدمة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسير تخصص إدارة أعمال جامعة الجزائر 2009 ص 30

الإدارة الجزائرية الخروج من الإدارة التقليدية القائمة على الورق و كثرة الأخطاء والتوجه نحو إدارة إلكترونية ترتكز على الوسائل التكنولوجية التي من شانها تسهيل كافة المعاملات سوءا بين أثر كثير في محاربة الفساد الإداري وهذا محور دراستنا في هذا الفصل و سوف نقسمه إلى ثلاث مباحث في المبحث الأولى نتناول دور الخدمات الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري و دور التشفير و التوقيع والرقابة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري كمبحث ثاني , وفي المبحث الثالث نعرج على بعض التطبيقات في مجال الإدارة الإلكترونية في بعض الدول العربية والغربية.

المطلب الأول :مفهوم الخدمات الإلكترونية

من الأمور المتفق عليه أن شبكة الانترنت قد كان لها إسهام بالغ في تغير العديد من جوانب الحياة وخصوصا ميدان الأعمال , حيث شهد هذا الأخير تغيرات جوهرية في كيفية أداء الأعمال وتنفيذها و أصبحت الكثير من المؤسسات باختلاف أنواعها تستخدم الشبكة للاتصال والتواصل مع المواطنين و شركائها و أصبحت تعتمد على الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات العامة والربط بين نظمها الخاصة , وأداء مختلف تعاملاتها الخاصة والتي تنصهر كلها في بوتقة الخدمات الإلكترونية لهذا سنقسم هذا المطلب إلى ثلاثة فروع في الفرع الأول نتناول تعريف الخدمة الإلكترونية , ثم إلى متطلبات توفير الخدمة الإلكترونية في الفرع الثاني و في الفرع الثالث نتناول بوابة الخدمات الإلكترونية.

الفرع الأول :تعريف الخدمات الإلكترونية

تعرف الخدمات الإلكترونية أنها تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها وهي أيضا تعرف في إطارها الواسع على أنها " تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية كالانترنت. " وشبكة الانترنت قد تخطت حدود الأعمال الإلكترونية إلى مرحلة انتقالية ونوعية جديدة ,حيث صار بالإمكان تزويد

المؤسسات والأفراد بخدمات أعمال مبتكرة باستخدام الشبكة , ولم تعد الانترنت مجرد أداة تجارة , بل تحولت إلى بوابة لأداء الأعمال وطريقة مثلى لخدمة المواطنين ورعايتهم[1].

كما تطورت الانترنت بشكل تصاعدي لتشمل اليوم مجموعة من القدرات الإلكترونية التي تسمى الخدمات الإلكترونية وتعرف هذه الخيرة على أنها خدمات إلكترونية قياسية ورشيقة تؤدي عملا وتحقق مهام معينة ,وتنجز تعاملات حيث يصبح أي برنامج تطبيق أو مصدر معلومات بمنزلة نقاط إلى مثل هذه الخدمات .

وينظر مصطلح الخدمات الإلكترونية إلى مثل هذه الخدمات على أنها متأصلة ومشيدة و متضمنة في السيارات والأجهزة المربوطة شبكيا و في كل شكل تقريبا يحتوي على رقائق إلكترونية , وهكذا فإن المصطلح لا يقتصر على المعدات والأجهزة اللاسلكية , وإنما يتجاوز ذلك ليغطي كل الأجهزة السلكية واللاسلكية . وتلك تتضمن في تركيبها رقائق إلكترونية [2].

وهناك ثلاث اتجاهات تتعلق بالخدمات الإلكترونية و تتمثل في:

–تنامي انتشار التطبيقات الجاهزة لتنظيم التسويات المحاسبية والشراء وتخطيط موارد المؤسسة.

– ازدياد أعداد موقع بوابات شبكة الانترنت التخصصية في خدمات السفر و المتخصصة في خدمات التدبير.

– اتساع نطاق نشاط تلبية طلبات الخدمة على المستوى العالمي ,الأمر الذي يتطلب قيام

مؤسسة مجتمعة بتلبية هذه الطلبات على وجه السرعة فنظم الخدمات الإلكترونية المتكاملة

[1]- محمد سعداوي، مرجع سابق، ص32

[2] - محمد سعداوي، المرجع السابق، ص 33.

هي الأسلوب الأمثل و الأسرع للاستجابة لمثل هذه الطلبات المتنامية , وخصوصا عندما تكون الخدمة غير متوفرة كلها لدى مزود منفرد.

يقوم مفهوم الخدمات الإلكترونية على عدد من المبادئ الإرشادية منها:

- ينبغي لأي خدمة إلكترونية جديدة أن ترتقي بالبنية التحتية والمعايير المقبولة إلى مستوى

أعلى.

- ينبغي للبنية التحتية أن تكون مفتوحة و قياسية.
- ضرورة توفر خوادم الحاشية عندما تلتقي الشبكة العمومية (الانترنت) بالشبكة المحلية .
- ينبغي تنفيذ الخدمات وانجازها بوصفها تطبيقات موزعة[1].

الفرع الثاني : متطلبات توفير الخدمة الإلكترونية

تشكل عملية التوجه بالمواطن وتحقيق أعلى مستويات الرضا لديه من خلال تزويده بخدمات ذات قيمة مضافة و ذات نوعية عالية , الجوهر و الأساس في مفهوم الخدمة الإلكترونية المتكاملة بشكل خاص ومفهوم التسويق الحديث بشكل عام.

و تأسيسا على ما تقدم وبغية توفير خدمة إلكترونية ستفيدين ,ينبغي لمزودي الخدمات جعل المسائل الآتية محل اهتمامهم:

1- وصف الخدمة الإلكترونية:

يجب وصف الخدمة الإلكترونية وتطبيقها وحتى استخدمها بحيث تكون مرئية للمستفيد أي واضحة ودقيقة قدر المستطاع ,وهذا لا يتحقق من وصف دقيق وشامل للخدمة الإلكترونية,

يكون المستفيد قادرا على فهمه واستيعابه.

[1] - مرجع نفسه، ص 34.

2- الإعلان عن الخدمة الإلكترونية:

يستطيع مزودو الخدمة الإلكترونية الإعلان عن خدماتهم والتعريف بأدق مواصفات كل خدمة معروضة لتمكين المستفيدين من اكتشافها و الوصول إليها والانتفاع بها.

3- اكتشاف الخدمة الإلكترونية و انتقائها:

ينبغي لمزودي الخدمة تعريف المستفيد بكيفية اكتشاف الخدمة الإلكترونية التي تلبي احتياجاتهم بأفضل صورة ممكنة , وهنا يلعب مزود الخدمة دور المسوق الخدمي الذي يعرف حاجات المستفيد ورغباته و يعمل باتجاه إشباعها وتحقيق أعلى مستويات الرضا لدى المستفيد.

4- تركيبة الخدمة الإلكترونية:

تعني كيفية دمج الخدمات الإلكترونية لتكوين خدمات ذات قيمة مضافة ودرجة ثقة عالية بالإضافة إلى تحديد النماذج و اللغات القادرة على تحقيق تكامل خدمي ,مع أتمتة عمليات الأعمال عبر التنظيم أيضا.

5- تقديم الخدمة الإلكترونية وتسليمها:

تعد عملية الخدمة الإلكترونية وتسليمها من عناصر تحقيق الميزة التنافسية و الأساس المرتكز عليه في مجال القيمة المضافة ,حيث تشمل التعريف بكيفية تقديم الخدمة الإلكترونية للمستفيد ,والأهم من ذلك الكفاءة , السرعة والاعتيادية أثناء تسليم الخدمة في الوقت الحقيقي بما يفوق توقعات المستفيد وهنا تتحقق حالة الرضا المنشود لدى هؤلاء المستفيدين من الخدمة الإلكترونية ,اللائقة والسريعة و ذات الثقة العالية والتي تحمل بالإضافة إلى ذلك قيما مضافة أخرى.[1]

[1] - محمد سعداوي، مرجع سابق، ص 39.

6- المتابعة المراقبة والتحليل للخدمة الإلكترونية:

ويعني ذلك كيفية الم ا رقبة والمتابعة والمراقبة لعمليات تنفيذ الخدمات الإلكترونية و كيفية متابعة عمليات تحليل البيانات المتعلقة بجميع جوانبها ,بهدف تحسين كفاءة الخدمة وجودتها ,فمع تنامي أعداد حالات تعقد الخدمات الإلكترونية وتنوعها , تزداد الحاجة إلى استخدام أساليب إدارية نوعية من شأنها العمل على توفير الخدمات الإلكترونية في الزمان والمكان المحددين, مع التركيز بشكل أساسي على ضمان مستويات جودة الخدمة.

7- عقود الخدمة الإلكترونية:

تعني العقود كيفية الاتفاق و أداء العقود القانونية بين مزودي الخدمة الإلكترونية عقود قانونية خاصة لتجنب المنازعات في المستقبل.

8- تقديرات الخدمة الإلكترونية

تعني التقديرات كيفية التثبت من حقوق المطالبة بالخدمة , وتقييم عنصر الجودة لدى مختلف مزودي الخدمات.

الفرع الثالث :بوابة الخدمات الإلكترونية

البوابة الإلكترونية هي عبارة عن مدخل موحد لمجموعة كبيرة من الخدمات الإلكترونية أو لتطبيقات تشترك في نطاق قطاعي محدد, أو الهادفة إلى خدمة الجمهور ,و هي أيضا الحل

الذي يسمح بتجميع المحتوى من مصادر مختلفة وينطوي على التواصل الفعال بين الجهات الفاعلة المسئولة عن توفير وتحديث البيانات و المعلومات على أساس إقليمي واسع يستند على منطق المشاركة والتواصل[1] .

[1] - يوسف محمد أبو أمونة ، **واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية** ، قطاع غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة أعمال، جامعة غزة، فلسطين،2009 ، ص60

إن بناء بوابة إلكترونية يعني الأخذ بالحسبان كل ما تمارسه الإدارة العمومية في العالم الواقعي سواء في علاقتها ببعضها البعض أو علاقتها بجهات الأعمال والخارجية أنما هي إعادة اختراع أو هندسة لما هندسة لما هو قائم و وضعه في البيئة الرقمية الافتراضية.

وعادة ما يمكن من خلال هذه البوابة تجاوز عناء البحث عن معلومات متعلقة بخدمة معينة, وبالتالي تستطيع الإدارة الإلكترونية بناء بوابة للخدمات الإلكترونية من أجل مساعدة المستفيدين في إيجاد ضالتهم من الخدمات التي يردونها دون المرور بالبحث في العديد من موقع الوزارات والإدارات العمومية, كما يرغب معظم المواطنين أن تعكس ممتلكاتهم بعض اللمسات الشخصية عنهم , وينطبق الأمر على بوابة الإدارة الإلكترونية , فمن الواضح أن جمهور مستفيديها واسع وليس من الضروري أن يشترك أف ا رده في نفس دوق التصاميم كأولوية وأهمية المعلومات المعروضة وكذا نوعية الخدمات الأكثر استخداما , حيث يريد كمواطن أن تسلط الإدارة العمومية الضوء على المعلومات والخدمات التي ي ا رها ذات الأولوية القصوى و الإدارة العمومية و من غير المعقول أن تقوم الإدارة أن تقوم الإدارة العمومية بإرضاء كل الأذواق والحاجات الخدمية في نفس الوقت , و لكنها تستطيع تقنيا أن تفتح المجال أمام المواطن لكي يقوم بتخصيص البوابة الإلكترونية حسب حاجاتها الخاصة , حيث يقوم بتسجيل الدخول مرة ثانية في موقع البوابة فسوف يرى بوابته الإلكترونية بألوانها التي يريد ,و المعلومات والخدمات التي يراها مناسبة له .[1]

المطلب الثاني :دور الخدمة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري

نظراً لما تتميز به الإدارة الإلكترونية من نوعي الخدمات التي تقدمها للجمهور التي تتم بالجود والسرعة الفعلية بطرية الإلكترونية ,فإن هذا النوع من خدمات من شأنه الارتقاء بالعمل الإداري وتحسين أدائه وتحقيق شفافية وأبعده أن مختلف التلاعب التي يمكن أن

[1] - يوسف محمد أبو أمونة، مرجع سابق، ص 63

تصدر من طرف الموظف العام , كم أن هذا الطريقة في تقديم الخدمة العامة من شأنه القضاء على مختلف مظاهر الفساد الإداري من محسوبية ورشوة وتزوير محاباة ولذلك سنتطرق إلى دور الخدمة الإلكترونية في تحقيق المساواة أمام المرفق العام وإلى تحقيق سير المرفق بانتظام.

الفرع الأول :دور الخدمات الإلكترونية في تسيير المرفق العام

من أهم واجبات السلطة الإدارية أن تعمل على سير المرافق العامة بانتظام و اطراد بحيث يجد المنتفع من الخدمة المطلوبة متوافرة في الزمان والمكان المحدد لأدائها فيه.

ويتجلى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على دوام سير المرفق العام و تطويره إلى الأفضل من حيث أداء الرسوم اللازمة للانتظام بالخدمة العامة و استمرار أداء المرفق لخدماته أناء الليل و أطراف النهار.

و إن من شأن الإدارة العامة الإلكترونية أن تجعل مبدأ سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الإحكام ,حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها و إنما يعمل على مدار الساعة و لا يتوقف إلا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته.[1]

كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقلل من خطورة إضراب الموظفين و تحملهم لمسؤولياتهم الجنائية والمدنية و التأديبية , إذ يمكن للموظف من داخل بيته في غير أوقات العمل الرسمية , إذ يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكترونية للإدارة التي يعمل بها كما سيعمل على التقليل من العرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية و الذي يتولى الوظيفة دون استفاء شروطها القانونية , حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات و المعلومات التي تتزود بها الإدارة الحكومية , وكذلك فإن الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى القضاء على تعسف الموظفين و عدم احترامهم لأوقات العمل والقضاء

[1] - مرجع نفسه، ص 64

على التسيب الوظيفي والتطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام و بشكل تام من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماته على شبكة الانترنت على مدار 24 ساعة يوميا دون إجازات أو عطلات , دون ارتباط بساعات دوام العمل لمدة 08 أيام في الأسبوع و 365 يوم في العام.

كما يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية في التأثير الإيجابي في بعض النواحي الوظيفية حيث تتمكن الإدارة من التغلب على مشكلة تمارض الموظفين و الحصول على إجازات مرضية وغيرها من الإجازات التي تتجاوز الحدود القانونية المسموح بها , وحرصا من الإدارات الحكومية على استمرار الموظف في أداء عمله فترة من الوقت فقد عملت مثلا لجنة الإجازات المرضية في دولة الكويت على إعادة النظر في آليات الإجازات الخاصة بالمرضى , و انتهت إلى نماذج الإجازات المرضية في وضعها الحالي الإجازات الجديدة عن طريق الكومبيوتر لمنع تعسف الموظفين في الحصول على الإجازات دون مبرر أو سبب قانوني[1].

وبالتالي فإن طريقة تقديم الخدمة العامة للمواطنين في نظام الإدارة يؤدي إلى ضمان سير المرافق العامة في كل وقت والقضاء على الغياب المتكررة من طرف الموظفين وعدم احترام أوقات الدخول و الخروج من العمل التي تؤدي إلى الفساد داخل الإدارة و إضعاف ثقة المواطن للإدارة العامة وخدمتها.

الفرع الثاني : دور الخدمة الإلكترونية في تفعيل مبدأ المساواة

تقدم الم ا رفق العامة خدمات إلى من يطلبها من الأفراد أمام الإدارة العمامة المقررة لتقديم الخدمة دون تميز بينهم والمرفق العام يجب أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له ,بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الانتفاع , بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت.

[1] - يوسف محمد أبو أمونة، مرجع سابق، ص 68.

والمواطن يعلق أمال كبيرة في نظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرفق العام بصورة علمية , وذلك يؤدي إلى التقليل من التميز بين الأفراد على أساس الشخصية أو علاقات القرابة و الطائفية و الانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي تسبب الفساد داخل الإدارة و التي تمنعها مبدأ حياد الإدارة.

وقد أدركت بعض الوحدات المحلية في إحدى الدول على أثر الإدارة الإلكترونية في تفعيل المساواة أمام الإدارة في القضاء على التميز بين المتعالمين مع المرفق و تجاوز الخلافات السياسية على الرغم من صعوبة ذلك في التطبيق العلمي و تفاوته من مكان لأخر فقد حدثت في إحدى الوحدات أن عملت المعارضة السياسية فيها على الحيلولة بين المسئولين و بين الحصول على التمويل أو الدعم اللازم إقامة الموقع المناسب على الانترنت وفي وحدات محلية أخرى تم إنشاء موقع مشترك لعدة من الوحدات للتغلب على الخلافات والحواجز السياسية. من جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية أو الحياد الإلكترونية إلى التغلب و لو بشكل متدرج الوساطة والمحسوبية التي تخر سوسها في عظام الإدارة الحكومية[1].

على نحو أدى في كثير من الحيان إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري بها من رشوة وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام الإدارة .

إن التأثير الأهم للإدارة العامة الإلكترونية على مبدأ المساومة هو ما تضمنته القواعد التنظيمية عدم التفرقة بين العملاء و تحديد رسوم الاستخدام التي يتطلبها إنشاء بوابة إلكترونية.

وتنفرد الانترنت من بين وسائل الاتصال بعدم تحديد رسوم لها يعتمد على المسافات أو المدة أو الوقت أو حجم الرسالة , فالمكالمة الهاتفية من واشنطن إلى الجزائر , و من

[1]- بشير عباس، **العلاق ، الإدارة الرقمية المجالات و التطبيقات**، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، ط1، 2005، ص 175

باريس إلى القاهرة تخضع لتعريفة منظمة تعتمد على مدة المكالمة لكن الرسالة الإلكترونية أو حتى المكالمة الهاتفية التي تتم عبر الانترنت تقدم مجانا للمستخدم[1].

إذن نسير إلى أن المساواة النسبية سيظهر لها بعض التطبيقات مثلما تقوم به الشركة (hotmail)منسحب على جوائز لمن يستخدم الانترنت لمدة طويلة وإعفاء من يجيد استخدام التقنيات الإلكترونية من بعض الرسوم , ومنح بعض الرسوم ومنح بعض الم ا زيا دون أن يعد ذلك إخلالا بالمساواة.

وانطلاقا مما سبق نستنتج أن الإدارة العامة الإلكترونية بما تقدمه من خدمات إلكترونية تجعل مما جميع المتعاملين مع الم ا رفق العامة متساويين في إتباع إجراءات الحصول و الاستفادة من هذه الخدمات وكذلك يجعل الموظفين القائمين على هذه الم ا رفق يعلمون في حدود وظيفتهم دون الإخلال بها هذا من شأنه محاربة الفساد الإداري أو التقليل من مظاهرة داخل الأجهزة الإدارية في ظل نظام قائم على الوسائل التكنولوجية التي تسهل اكتشاف الفساد ومعاقبته مرتكبيه[2].

المطلب الثالث: الرقابة الإلكترونية والتوقيع كأسلوب لمحاربة الفساد الإداري.

الفرع الأول : الرقابة الإلكترونية كأسلوب لمحاربة الفساد الإداري

ازداد الاهتمام بشكل ملحوظ خلال السنوات الأخيرة باستخدام الحاسوب خاصة في مجال الأنشطة الإدارية , وأصبح العاملين في مختلف القطاعات يستخدمون الحاسوب بشكل يومي في كافة المجالات منه التخطيط والعمل الإداري البحث وغيرها ,لذا أضح من المهم أن تعمل الأجهزة الرقابية على ممارسة الأنشطة من خلال اعتماد البرامج الحاسوبية الرقابية , وأن العمل على تطبيق الرقابة الإلكترونية وإدخال ما يستجدا في مجال التكنولوجية المعلومات إلى بيئة العمل يهدف إلى رفع مستوى الأداء , وبالتالي لتطبيقات

[1] - أحمد هاشم الصقال, محمد حسن مهدي **سعيد** , **دور الرقابة الإلكترونية في محاربة الفساد** , وا زرة التجارة مكتب المفتش العام متوفر على الموقع www.nazaha.ipq 2018/03/22 الساعة 20:51 .

[2] - نفسه، ص32.

التكنولوجية المعلومات دور كبير في نجح عمليات تطوير الإداري للأجهزة الإدارية ومدى مساهمة الرقابة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري لهذا سنقسم هذا المطلب إلى ثلاث فروع في الفرع الأول نتناول تعريف الرقابة الإلكترونية ,ثم في الفرع الثاني نتطرق إلى أهم متطلبات إلى أهم تطبيق الرقابة الإلكترونية ثم في الفرع الثالث والأخير نعرج على دور الرقابة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري.

أولا:تعريف الرقابة الإلكترونية وخصائصها

تعريف الرقابة الإلكترونية

قبل التطرق تعريف الرقابة إلى الإلكترونية نشير إلى تعريف الرقابة بشكله التقليدي حيث تعرف بأنها : متابعة العمل وقياس الأداء و الانجاز الفعلي له ومقارنته بما هو مخطط باستخدام معيار رقابية , بحيث تحدد الانجازات الايجابية التي يجب تدعمه و الإنحرفات السلبية التي يجب معالجته وتفديه مستقبلا وبالتالي تحقيق الأهداف المطلوبة.[1]

ويهدف نظام الرقابة إلى عدم موجهة أي مفاجآت غير سارة في المستقبل , بحيث يكون المدير أو وضعوا الخطط على استعداد للاستجابة لأي متغير في الوقت المناسب ,و من ابرز الخصائص التي اتسمت بها الرقابة التقليدية أنها رقابة موجهة للماضي وهذا ما يظهر واضحا في كون الرقابة هي المرحلة التي تعد التخطيط والتنفيذ ويتم التصحيح لأي انحراف وبين ما هو مخطط وما هو فعلي بعد إن يتم انجاز ما هو فعلي ليس هذا و حسب بل هذه الرقابة لا يكون ممكن انجازها فور انجاز ما هو فعلي لان الرقابة بالعادة تتم بشكل دوري و تعتمد على نظام التقارير القائم على جمع البيانات و المعلومات من جهات متعددة ومن ثم جدولتها وتحليلها وكتابة التقرير النهائي الذي يرفع للمدير الأعلى وكل هذا يجعل التقرير الذي يقدم متآخ ا ر كثير عن التاريخ الذي يتحدث عنه[2] مضمون

[1]- أحمد هاشم الصقال, محمد حسن مهدي **سعيد، مرجع سابق.ص 33.**

[2] - أحمد هاشم الصقال، مرجع سابق، ص 69.

التقرير وهذه الفجوة الزمنية هي واحدا من الرقابة التقليدية وعليه نتيجة للتطوير الكبير في مجال التكنولوجي المعلومات أصبحت عملية الرقابة تتم بشكل جيد و كفء وبذلك أصبح يطلق عليها بالرقابة الالكترونية وتعرف بأنها هي متابعة العمل أو الرقابة بالحاسوب أي اعتماد النظام الرقابي على استخدام الحاسوب في ممارسة العملية الرقابية وفق برامج حاسوبية تعد خصيصا لهذا الغرض بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والكلفة في الوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر بدقة اكبر.كما أن الرقابة الالكترونية تسمح بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للمؤسسة ومن ثم تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه, كما أنها عملية مستمرة متجددة كشف الانحراف أولا بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين وهذا ما يزيد من قدرة الرقابة الالكترونية على توفير أمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات وتصحيح الأخطاء في كافة أنواع المؤسسات.

و بالتالي فان تطبيق الرقابة الالكترونية في داخل الإدارات والمرافق العامة يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية والولاء الالكتروني سوءا بين العاملين والإدارة, أو بين المستفيدين والإدارة, مما يعني أن الرقابة الالكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة.

خصائص الرقابة الإلكترونية.

تمتلك الرقابة الالكترونية مجموعة من الخصائص منها:

- قاعدة معلومات تحتوي على معلومات عن أداء و أنشطة التشكيلات التنفيذية لتكون جاهزة عند الإدارة العليا لاتخاذ القرار في مجال معين.
- القدرة على تحقيق توفيرات عالية في الوقت مقابل شمولية النتائج مقارنة بالنظام اليدوي.

- العمل عن بعدو هنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لانجاز العمل, أي أن العمل ينجز من دون احتكاك مع موظفي التشكيلات التنفيذية, فيمكن للمفتش والمراقب أن يؤدي عمله من أي مكان دون الحاجة إلى الحضور في موقع العمل وهذا يجنبه العديد من المخاطر.

- يمكن الاعتماد على البرامج الرقابية في تحديد الانحرافات و عطاء التنبيه بشكل الكتروني من خلال البرامج الرقابية دون الحاجة لتدخل المفتش في عمليات البحث والتحري

- تركز على الجوانب المهمة والحساسة المؤثرة على الأداء التشكيلات التنفيذية والتي تكون حاسمة في تحديد فشل ونجاح المنظمة.

– تحديد ما هو مرضي أو غير مرضي من النواحي المختلفة للوصول إلى حكم عام على أداء الموظفين ككل باستخدام مقاييس ومعايير لقياس الأداء[1].

ثانيا: متطلبات الرقابة لالكترونية.

تتمثل في القدرة على تحقيق التفاعل والدمج بين المكونات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق مشروع الرقابة الإلكترونية ,ويعتمد ذلك بشكل أساسي على تهيئة المتطلبات التقنية وبرمجيات معالجة البيانات وشبكات الربط الإلكترونية و قدرة قواعد البيانات ,و توفير وتهيئة أنظمة المعلومات الإدارية وبناء الأنظمة السائدة الأخرى إضافة إلى المستلزمات البشرية من مبرمجين و محللين و مهندسي نظم و تهيئة ,فضلا عن التدريب المستمر للقائمين على عمل هذه الأنظمة لتحقيق انسياب تسلسل المعلومات وتكوين ما يسمى بأنظمة دعم القرارات الإدارية.

[1] - مزهر شعبان العاني, شوقي ناجي جواد , **العملية الإدارية وتكنولوجية المعلومات**, الرياض، السعودية، مكتبة الجامعة ، الطبعة الأولى 2008 ص341

لذلك هناك العديد من المتطلبات التنظيمية و المتطلبات والمكونات التقنية للمنظومة الرقبة الإلكترونية التي تؤثر وتتأثر عند تطبيقها نذكرها فيما يلي:

المتطلبات التنظيمية:

إن انتشار استخدام الوسائل التقنية في كافة أشكالها المختلفة باعتبارها من العناصر والمستجدات التي تؤثر وتسهم بشكل أساسي في نجاح المنظمات و أداء المهام المنوط بها وأن كان الاهتمام بها يختلف من منظمة إلى أخرى و من بيئة إلى أخرى , لكن السؤال الذي يطرحه المهتمون بالأجهزة الرقابية و بتطوير عملها و الارتقاء بمستوى أدائها هو(هل إدخال الوسائل التقنية فقط يكفي لنجاح المنظمة ؟) الإجابة بلا شك بالنفي , لأن استخدام الوسائل التقنية في المنظمات والأجهزة الحكومية ومنها الأجهزة الرقابية يتطلب توفير:

1- بناء تنظيمي مناسب:

من العوامل المهمة و الأساسية في تسهيل استخدام التقنية بشكل مستمر و فعال هي الاهتمام بالبناء التنظيمي المناسب حيث أن وجود تقسيمات إدارية محددة بخارطة تنظيمية منعدمة و معلنة ومناسبة للعمل الإلكتروني ستكون ضرورية كونها ستحدد مهام الوحدات التنظيمات الفرعية وارتباطاتها وعلاقتها , و تحدد الوظائف وأوصافها بكل دقة و وضوح متطلبات تنظيمية محددة و واضحة, فاستخدام التقنية في ظل تنظيم إداري مناسب وواضح للعمل الإلكتروني لن يضمن النجاح المطلق للرقابة الإلكترونية واستمرارية الارتجال وسيكون ذلك النجاح أني ومحدود

2- الثقافة التنظيمية المناسبة:

إن السعي للوصول على جهاز رقابي حصري متماسكا يتطلب بناء الثقافة التنظيمية الملائمة

لانجاز العمل الرقابي الإلكتروني , فإن التخلف التنظيمي لا يمكن فقط بناء العناصر الاجتماعية والسيكولوجية أي بالثقافة التنظيمية[1].

3- وضوح أهداف الرقابة الإلكترونية

يجب أن تكون أهداف نظام الرقابة الإلكترونية واضحة وقادرة على تحقيق الأهداف الرقابية بتزويد الإدارة بمعلومات دقيقة و متكاملة عن كل المستويات الإدارية ممثلة بكافة جوانب أنشطتها و مواقع الفساد و إعطاء صورة حقيقة عن الوقائع والأحداث.

المكونات و المتطلبات التقنية لمنظومة الرقابة الإلكترونية

و يشكل هذا المحور الحجر الأساس لموضوع الرقابة الإلكترونية حيث نمثل الأجهزة والتقنيات

اللازمة لإنجاح الرقابة الإلكترونية و يتم من خلالها تمثيل المعلومات و نقلها إلكترونيا مع ضمان سريتها ودقتها وتنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية, وبالتالي فإن الرقابة الإلكترونية تعتمد على ثلاث مكونات أساسية و هي:

1- **البيئة التقنية** :و تتكون من:

- الحواسيب الآلية.
- شبكات الحاسب الآلي و تتكون من.
- الشبكة الداخلية للمنظمة الرقابية.
- الشبكة الخارجية للمنظمة Extranet (الربط بين شبكة الأجهزة الرقابية و شبكة الأجهزة التنفيذية).

[1] - مزهر شعبان العاني، مرجع سابق، ص 45.

2- التخزين:

ونعني به حفظ المعلومات الخاصة بالأجهزة الرقابية للحالات المختلفات في مخازن المعلومات خاصة في الحواسيب المستخدمة من خلال تحويل الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية صغيرة الحجم.

3- النقل:

وتعني القدرة على الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة كبيرة ومهما كانت كميتها و إجراء العمليات اللازمة عليها.

ثالثا: دور الرقابة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري.

إن المشكلة في العمل الرقابي التقليدي هو مدى قدرته على توفير المعلومات للنشاط الذي تعمل على ممارسة النشاط الرقابي عليه , وعلى سبيل المثال يتطلب العمل الرقابي توفير الآلاف من الوثائق ومراجعتها لتحديد الوثائق ذات العلاقة التي يمكن من خلالها تحديد الانحراف أو الخلل في العمل التنفيذي وغيرها[1] من مظاهر الفساد داخل الإدارة و إجراء العديد من أعمال التحري و إجراء المقابلات مع مختلف العاملين بالمستويات التنظيمية و بالتالي يعني ذلك الحاجة إلى من الموارد البشرية و المادية فضلا الوقت المطلوب دون التأكد من تحقيق نتائج مؤكدة و دقيقة .

إلا أن الرقابة الإلكترونية تهدف على الانتقال من العمل الرقابي التقليدي إلى استخدام تقنيات المعلومات بأشكالها المختلفة في عمليات الإطلاع على الوثائق و الاتصالات اللازمة للممارسة النشاط الرقابي و من أهمها شبكات الحاسب الآلي لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات وهذا ما سيفعل موضوع الشفافية للأجهزة التنفيذية وتصبح نشاطات هذه الأجهزة الرقابية, وبالتالي سيفعل عملها في تحديد مناطق الفساد الإداري والمالي , وإلى زيادة فاعلية أنظمة دعم القرار وتسهيل عمل الأجهزة الرقابية يؤدي بالتالي

[1] - مزهر شعبان العاني، مرجع سابق، ص 40.

للقضاء على مكامن الفساد , وتوفر البيانات المعلومات والبيانات من خلال قاعدة المعلومات و إمكانية الوصول إليها سيساعد بإزالة الغموض عن الكثير من القضايا ويمكن الرقباء والمفتشين من مرا جعة حالات الانحراف في حال وقوعها و اتخاذ التدبير اللازمة لحلها ومعاقبة مرتكبيها.

ومما لا شك فيه أن الرقابة الإلكترونية تحقق استخداما فعالا للأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الانترنت بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة أنية و اكتشاف الأخطاء و المخالفات في كب وقت وشاملة في كل مكان بكلفة ووقت محدودين , وهذا ما يمكن أن يحقق لهذه الرقابة مزايا عديدة يمكن تحديدها في النقاط التالية:[1]

– الحد الأدنى من المفاجآن الداخلية ,والحد من مظاهر الفساد الإداري التي تصدر من الموظفين وسهولة اكتشافها وتصحيحها بسب الرقابة المستمرة.

– تحفيز العلاقات القائمة على الثقة مما يقلل من تقاعس الموظفين في أداء مهامهم وضمان ولائهم للإدارة ,و التقليل من خيانة الموظفين وقيامهم بأعمال عير مشروعة تمس الإدارة.

–كما تساعد هذه الرقابة على انخراط الجميع في معرفة ما يوجد داخل الإدارة و بالتالي تطبيق الرقابة الإلكترونية داخل المرافق العامة وإدراك الموظفين وعلمهم بذلك يؤدي إلى ضمان قيام الموظفين بوظائفهم بطريقة مشروعة ,وعدم قيامهم بوظيفة تتنافى مع الوظيفة لإدراكهم أنهم تحت الرقابة الدائمة ولا مجال لتهربهم من المسؤولية و بالتالي فإن الرقابة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في محاربة الفساد الإداري.

وبما أن شبكة الانترنت أصبحت وسيلة لحرية التعبير و أدت إلى تحريض العاملين على التعبير عن أنفسهم سواء بأسلوب جاد أو مبتذل مما أدى إلى تزايد قلق المؤسسات العمومية والشركات من انتشار مظاهر الفساد داخل الإدارات, مما دفع الإدارة إلى تطبيق

[1] - مزهر شعبان العاني، مرجع سابق، ص 10.

الرقابة الإلكترونية كقيام المسئولين بمراقبة الرسائل الإلكترونية لموظفيهم و الزيارات التي يقومون بها لمواقع في شبكة الإنترنت من خلال برامج أعدت لتحقيق هذا الغرض ولتصد للأعمال الغير أللأقة و اكتشافها

ومن برامج الرقابة البرنامج الذي طبقته الإدارة الأمريكية وهو برنامج " بورنزويبر " الذي يقوم

بتفحص الصور المرفقة بالرسائل البريد الإلكتروني وملفات الصور بحثا عن أي شيء الشبهة

و قد اعتبرت جمعية حقوق الإنسان مثل البرنامج تعديا على خصوصيات الموظف التي لا يحق لأحد انتهاكها حتى و لو كان الرئيس أو المدير لأن قراءة رسائل الآخرين مخالفة للقانون البريطاني ,ولقد أثير جدل كبير في هذا الخصوص في الولايات المتحدة الأمريكية عقب الإعلان عن نتائج أجرتها جمعية إدارة الموارد البشرية الأمريكية بالتعاون مع مجموعة " ويست جروب " وأظهرت أن 74 بالمائة الموظفين تحت الم ا رقبة تفاديا لانخفاض أدائهم وللتعرف على التصرفات والأعمال الغير اللائقة التي تصدر منهم.

الفرع الثاني :التوقيع الإلكتروني كأسلوب لمحاربة الفساد الإداري

تقوم الإدارة بتقديم خدمات عامة للجمهور كما تقوم بنشاطات وأعمال وتصرفات في شكل مستندات أو مخرجات , ولكي تكون لهذه المستندات الفاعلية والضمان والحجية مفي الإثبات والصفة الرسمية فلا بد أن تحمل التوقيع الإلكتروني للمسئول أو مدير الإدارة وسنطرق فيما يلي إلى تعريف التوقيع الإلكتروني ثم إلى صدور التوقيع الإلكتروني وأخي ا ر نتناول دور التوقيع الإلكتروني في محاربة الفساد الإداري[1].

أولا :تعريف التوقيع الإلكتروني

[1]- بشير عباس، مرجع سابق، ص 177

يقصد بالتوقيع الإلكتروني أي رمز أو وسيلة بصرف النظر عن التقنية المستخدمة إذا ما تم نسبته إلى شخص يرغب في توقيع مستند.

ويقصد أيضا بالتوقيع الإلكتروني " مجموعة من البيانات قد تأخذ حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها مدرجة بشكل إلكتروني أو رقمي أو ضوئي أو أي وسيلة أخرى مستحدثة في رسالة بيانات أو مضافة عليه أو مرتبطة بها ارتباطا منطقيا وله طابع منفرد مما يسمح بتحديد شخصية الموقع ويميزه عن غيره وينسب إليه محررا بعينه.

و قد يعتبر التوقيع الإلكتروني مجموعة من عناصر التشفير الشخصية أو مجموعة من المعدات التي تمكن من التدقيق في الإمضاء الإلكتروني.

ثانيا : صور التوقيع الإلكتروني

يوجد للتوقيع الإلكتروني نوعان الأول رقمي أو كودي والثاني القلم الإلكتروني و سوف نتعرض لهما بشيء من التفصيل على النحو التالي:

(1التوقيع الرقمي أو الكودي:

وهو يقوم على فكرة الرموز السرية والمفاتيح غير المتناسقة (المفاتيح العامة و المفاتيح الخاصة ,(ويعتمد هذا التوقيع في الوصول إليه على فكرة المعادلات الرياضية المعقدة من

الناحية الفنية كإحدى وسائل الأمان القانوني بين الإدارة الإلكترونية والمتعامل معها.

وللتوقيع الرقمي فوائد عديدة منها أنه يسمح) إبرام التعاقدات و إصدار القرارات عن بعد دون حضور المتعاقدين بأنفسهم ,وهو بذلك دون حضور أحد الطرفان أمام الأخر.

(2التوقيع بالقلم الإلكتروني:

هو يقوم على فكرة استخدام قلم إلكتروني حسابي يمكن على طريقة الكتابة على شاشة الكمبيوتر :ويقوم هذا البرنامج بوظيفتين الأولى خدمة التقاط التوقيع والثانية خدمة التحقيق

من صحة التوقيع[1].

ويتم التحقق من صحة التوقيع بوسائل إلكترونية عديدة أهمها :

البصمة الشخصية أو مسح العين البشرية أو خواص اليد البشرية أو التوقيع الشخصي أو البطاقة الذكية .

ثالثا : دور التوقيع الإلكتروني في الحد من الفساد الإداري

بعد ما كانت الأعمال و التصرفات التي تقوم بها الإدارة تكتسب الحجية والرسمية عن طريق

التوقيع التقليدي عليها من طرف المدير أو الموظف المخول له قانونا ذلك , بحيث تكون الأعمال والتصرفات الإدارية قابلة للتلاعب فيها وتغيرها من قبل الموظفين داخل الإدارة بسهولة كبيرة فيصعب على المسئولين اكتشاف ذلك وبالتالي هذا الأمر ساعد على انتشار الفساد الإداري بمختلف أنواعها وتهرب المسئولين عنه من العقاب وتحمل مسؤولياتهم وبالتالي انتشار الرشوة والتزوير في الوثائق الإدارية فبخروج الإدارة من الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات وبهذا أعطى التوقيع الإلكتروني للمتعاملين مع الإدارة ثقة وأمان وضمان, فإذ كان الأصل أن التعامل عبر الشبكات الإلكترونية ,يثير قلق وخوف كثير من الناس الأمر الذي نوعا من انعدام الثقة بهذه الشبكات.

لذلك فإن اللجوء إلى تكنولوجيا التوقيع الإلكتروني يتم معه بعث الثقة ومستوى الأمن والخصوصية بالنسبة للمتعاملين على شبكة الانترنت مما يساعد على التقليل من مظاهر الفساد الإداري.

[1]- بشير عباس، مرجع سابق، ص 177

كما يمكن الحفاظ على سرية المعلومات بما فيها معلومات الحكومة الإلكترونية وسرية الرسائل المرسلة والمعلومات الصادرة من الإدارة وحمايتها من التزوير والتلاعب بها وإفشائها من قبل الموظفين.

كما لا يمكن لأي شخص مها كانت قدرته معرفة أو الإطلاع على الرسائل أو التعديل أو التحريف فيها سواء تعلقت بالمعلومات الإدارية أو الأعمال الإلكترونية الأخرى.

يمكن عن طريق التوقيع الإلكتروني تحديد هوية المرسل والمستقبل إلكترونيا والتأكد من مصداقية الأشخاص و المعلومات والقرارات وأنها نفس المعلومات الأصلية ,و أنه لم يتم العبث بها من قبل الأشخاص المحترفين أو الموظفين ,وكذلك الحفاظ على سرية المعلومات وعدم تداولها.

خلاصة واستنتاجات:

يعد الفساد الإداري من أكثر الظواهر الاجتماعية السلبية انتشارا، والأشد خطورة على المجتمع. إذ أصبحت الأجهزة الإدارية للدولة ومؤسساتها، وهيئاتها مرتبطة بهذه الظاهرة، وذلك بسبب تفشيها لدرجة اقتران مختلف الأجهزة الإدارية بموضوع الفساد والذي يتجلى في العديد من المظاهر منها الرشوة، الاختلاس، الوساطة، والمحسوبية. ومما ساعد على انتشار الفساد نجد عدة أسباب منها السياسة، الاقتصادية، الاجتماعية، والإدارية....

تمهيد:

في الفصلين السابقين حاولنا تقديم الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية و الفساد الإداري و في هذا الفصل سنبرز مدى تطبيق البلدية للإدارة الإلكترونية و ذلك من خلال التعرف على البلدية و التعرف على الرقمنة في الجزائر، و في الأخير قمنا بعرض ما جمعناه من خلال استمارة استبيان في جداول ثم تحليلها و تفسيرها و ذلك بناءا على المقابلة و الملاحظة الميدانية للحصول على النتائج المراد الوصول إليها و بلوغ الهدف الرئيسي.

المبحث الأول: واقع الإدارة الإلكترونية في ولاية سعيدة

ستعرف في هذا المبحث إلى ملحقة اولاد خالد رباحية و مدى اشباعها لرغبات و متطلبات المواطنين.

المطلب الأول: التطور التاريخي لبلدية أولاد خالد ومفهومها

أولا: التطور التاريخي للبلدية: بلدية أولا خالد هي إحدى البلديات الستة عشر لولاية سعيدة تأسست سنة 1962 تنتمي إداريا لدائرة سيدي بوبكر و تتكون من أربعة قرى وهي عين تغات – حمام ربي – العيون – عين الزرقاء مع المركز السكاني المعروف باسم الرباحية أو نزرق و الذي يضم أكبر عدد سكاني في البلدية بالإضافة إلى دوار خليل الميلود و ماثية.[1]

ثانيا: تعريف البلدية

عرف المشروع البلدية بموجب المادة الأول من القانون رقم (90 – 80) المؤرخ في 01 أفريل 1990 المتعلق بقانون البلدية عرفها على أنها الجماعة الإقليمية الأساسية التي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وعرفها قانون البلدية لسنة 1987 بأنها الجماعة المحلية الإقليمية السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية الأساسية ولا شك أن التعريف الثاني ويعكس الوظائف المثيرة للبلدية ومهامها المتنوع وهي الجزء الأصغر في التنظيم الإداري.

كما ان بلدية أولاد خالد كباقي البلديات ينظمها القانون 10/11 المؤرخ في 22 جوان 2011 وبها مجلس بلدي منتخب يتناول جميع قضايا المجلس وفقا للقانون وبها هيئة تنفيذية يشكلها رئيس المجلس الشعبي البلدي وإدارة ينشطها الأمين العام تحت إشراف رئيس المجلس الشعبي البلدي.

[1]– الوثائق مستخرج من طرف البلدية (أولاد خالد، سعيدة)

فهي بذلك تعد مكان ممارسة المواطنة و تشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العامة وتمارس البلدية صلاحياتها في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون و تساهم مع الدولة بصفة خاصة في الإدارة و تهيئة الإقليم و التنمية الاقتتصادية و الاجتماعية و الثقافية، والمن وكذا الحفظ على الإطار المعيشي للمواطنين و تحسينه، كما يجب عليها التأكد من توافر المواد الضرورية للتكفل بالأعباء و المهام المخولة.

فالبلدية هي مكان لممارسته الديمقراطية المحلية باعتبارها الخلية الأولى للامركزية الإدارية و نظرا لأهميتها، أشار المشرع الجزائري في كل الدساتير وأحدث لها قوانين تنظمها وميزها بخصائص نظرا للدور الذي تلعبه كموقع بين الإدارة و المواطن.[1]

ثالثا: تعريفها جغرافيا

تقع بلدية أولاد خالد وسط ولاية سعيدة تعد مساحتها حوالي 20491 هكتار (204.92 كلم^2) وتحيط بها سلاسل جبالية من الغرب و الجنوب و الشرق كما يقطعها واد سعيدة.

المناخ / الحدود / المساحة: مناخها قاري جاف يكون حار وجاف صيفا وباردا ممطر في شتاء كباقي مناخ ولاية سعيدة أما حدودها كالتالي:

في الشمال الشرقي بلدية سيدي أعمر (ولاية معسكر)

في الشرق بلدية عين السلطان

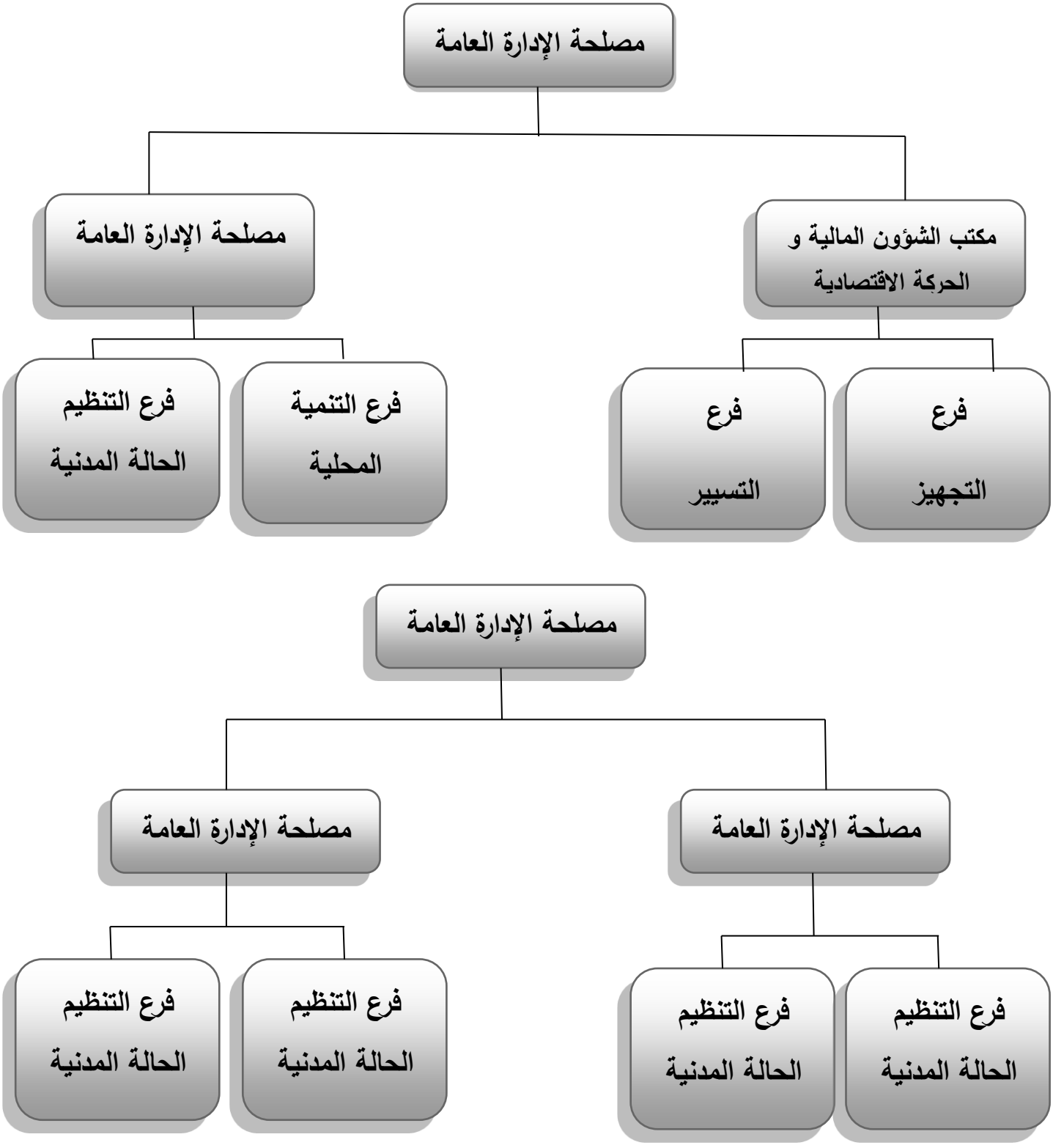
في الجنوب بلدية سعيدة

أما في الغرب بلدية ذوي ثابت

أما مساحتها حوالي 204.91كلم^2

[1]– الوثائق مستخرجة عن طرف البلدية (أولاد خالد، سعيدة)

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية أولاد خالد الرباحية



الشكل رقم 02: يوضح هيكل التنظيمي لبلدية ألاود خالد الرباحية

المبحث الثاني: الرقمنة في الجزائر

طبقت الجزائر الرقمنة الإلكترونية كالآتي:

المطلب الأول: بطاقة التعريف البيومترية

أولا: التعرف على المصلحة

تعريف مصلحة الوثائق البيومترية: هي مصلحة تابعة لمكتب التقنيين و الشؤون العامة، وضعت حيز الخدمة الأرضية تطبيقا لتعليمات وزير الداخلية و الجماعات المحلية

العزف المكونة لمصلحة الوثائق البيومترية بلدية أولاد خالد

- قاعة الانتظار نساء – رجال
- مراقبة البيانات
- حر البيانات
- المصادقة على البيانات
- اخذ البيانات البيومترية
- استلام الوثائق المنجزة
- مهندس الإعلام الآلي[1]
- غرفة الخام.

[1]– الوثائق مستخرج من طرف البلدية (أولاد خالد، سعيدة)

ثانيا: بطاقة التعريف الوطنية

منذ الفاتح أبريل 2008 وضعت المديرية العامة للأمن الوطني هي إشارة المواطنين بطاقة وطنية إلكترونية جديدة بمعايير أمان متطورة تمكن المواطن من كل تزوير أو انتحال محتمل لهويته.

مفهوم بطاقة التعريف البيومترية: عبارة عن وثيقة إدارية رسمية يتم اصدارها أو استخراجها من الدائرة و التي تتج للشخص الحامل لها إثبات هويته وجنسيته فهي تتضمن الاسم و اللقب وتاريخ ومكان وعنوانه الفرد وصورة الشخص ورقم بطاقة التعريف الوطنية تختلف من فرد الأخر فهو خاص.

يشرع المواطنون بداءا من جانفي 2015 في استخراج و استبدال بطاقات تعريفهم القديمة ببطاقة التعريف الوطنية البيومترية التي صادق على شكلها وكيفية استخراجها و استخدامها اجتماع الحكومة.

وتتيح البطاقة الجديدة للجزائريين استعمالها في التسجيل في الجامعات و المدارس و الضمان الاجتماعي و الاستغناء عن الملفات العادية.[1]

كما تحصلت الخبر على وثيقة تفصل في شكل بطاقة التعريف الوطنية البيومترية التي سيخرج عنها في مرسوم تنفيذي في الجريدة الرسمية و سيشرق على استخراج هذه البطاقة مركزان بحماية أمنية عالية، الأول في الجزائر العاصمة و الثاني في ولاية الأغواط و تتمثل اهميتها حسب الوثيقة من الاعتماد الكلي على الورق إلى الاعتماد على الميكانزم الإلكتروني، وأيضا امتلاك جهاز متطور في حماية معطيات هويات الجزائريين، وأيضا

[1]- الوثائق مستخرج من طرف البلدية (أولاد خالد، سعيدة)

محاربة التزوير و التقليد و الجريمة الإلكترونية و الإرهاب، وكذا وضع الجزائريين أمام كل مقاييس استعمال التكنولوجيا الحديثة.

حسب النموذج الذي اعتمده في اجتماع، فغن بطاقة التعريف البيومترية تكون صغيرة الحجم تتضمن شعار الجمهورية و الرغم لبطاقة كل مواطن وسلطة الإصدار (البلدية أو الدائرة) وتاريخ اصدار ورقم التعريف الوطني و اللقب و الاسم و تاريخ ومكان الميلاد و الجنس و فصيلة الدم و في ديار البطاقة صورة مكبرة لكل مواطن وفي ظهر البطاقة يحرر اللقب و الاسم بالفرنسية وامضاء صاحبها وصورة مصغرة له.

وتستخدم البطاقة البيومترية الجديدة في المراقبة الأمنية في المطارات و الموانئ و الهيئات الرسمية و الإدارات العمومية ولواحقها وتستبدل تذاكر النقل الحضري ولاستخراج وثائق الحالة المدنية وأثناء الإنتخابات ، وخضعت البطاقة البيومترية إلى قاعدة بيانات تكنولوجيا، حسب الوظيفة تسمح بتطبيقات متعددة والارسالات المتعددة كما سيتاح للجزائر عند إمتلاكم هذه البطاقة ابتداء من جانفي 2016 الولوج إلى كافة المصالح الخدماتية على النت وذلك بالاعتماد على تعريف الهوايات ضمن حماية عالية، بينما ستربط كافة الإدارات العمومية بشبكة رقمية تتيح لكافة المواطنين الولوج إليها، و++بوابة إلكترونية متعددة في القطاعات (كافة الوزارات) بغرض إيواء كل المعطيات و المعلومات والتأسيس لإطار قانوني بضبط كل التبادلات و التحويلات الإلكترونية، وسيتمكن كل قطاع وزاري او هيئة معنية من تحميل و تحسين وحذف التطبيقات التي تعني كل قطاع حماية الخصوصيات الجزائرية.[1]

[1] –https://macnibe.interieur.gov.dz/ 22/03/2018.

المطلب الثاني: بطاقة التعريف البيومترية للبكالويا

أكدت وزيرة التربية أن كافة الإجراءات تحدثت فيما يخص البطاقة البيومترية لصالح المترشحين الامتحانات الرسمية دورة جوان 2016، حيث ستكون الوثيقة الجديدة إلزامية من أجل الامتحان.

وحسب ما أفاد به التعليم العالي و البحث العلمي "الطاهر حجاز" لأن استخراج بطاقة التعريف البيومترية إجبارية على كل المرشحين لشهادة البكالوريا حيث يسمح لهم باختيار الامتحان، وعدم حيازتها قد بمنبع المترشح من الدخول إلى مركز الامتحان، وعدم حيازتها قد يمنع الترشح من الدخول إلى مركز الامتحان.

كما يتم استعمالها مستقبلا كبطاقة للطالب، كما يعمم استعمالها في مختلف الخدمات المقدمة بالجامعات و الإقامات كالنقل و الخدمات الصحية و المكتبات باتسعمالها في مجالات التعليم و البحث العلمي و مجالات أخرى.[1]

[1] – https://macnibe.interieur.gov.dz/

المطلب الثالث: تحليل الاستمارة حسب المعلومات الشخصية لمجتمع الدراسة:

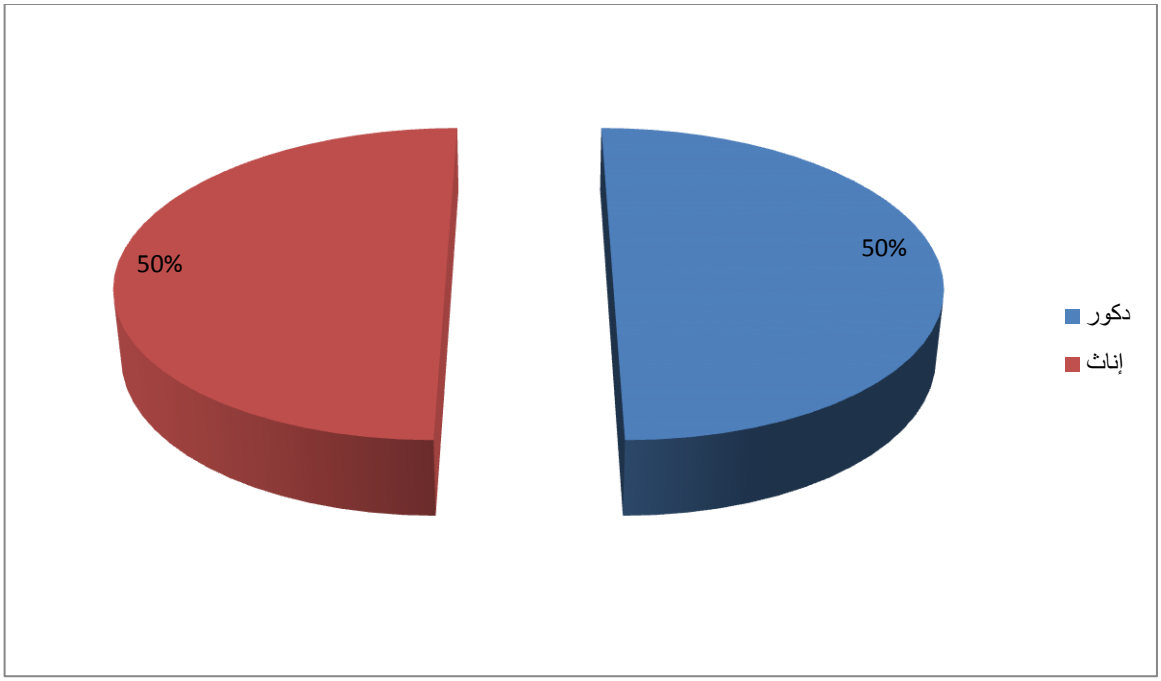
أ/- متغير الجنس

الجدول رقم 01: يوضح توزيع فئة الموظفين حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	09	%50
إناث	09	%50
المجموع	18	%100

من خلال الجدول يتبن أن فئة الذكور و الإناث متساوية في تمثيل عينة الدراسة و هذا ما يدل على أن موظفي البلدية متساوون من حيث الجنس بنسبة 50%

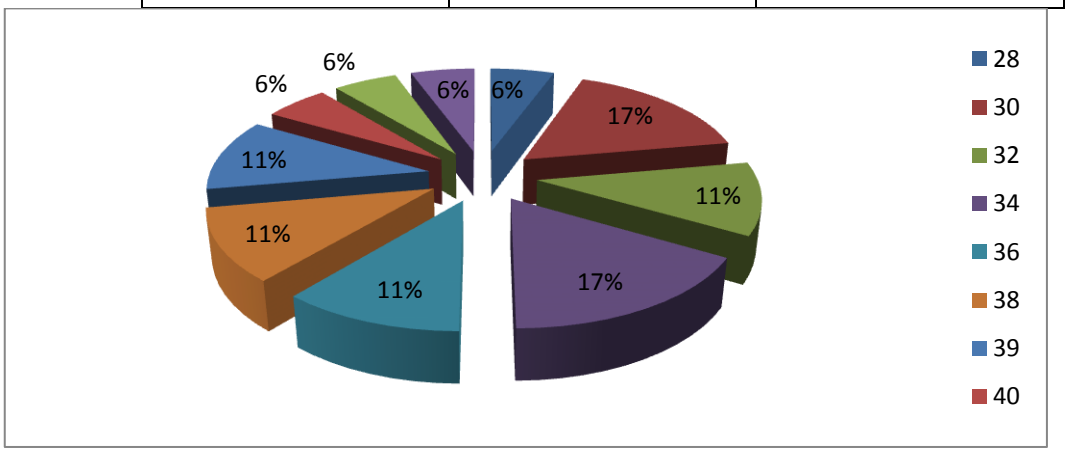
الشكل رقم 03: توزيع فئة الموظفين حسب متغير الجنس



ب/- متغير العمر:

الجدول رقم 02: يوضح متغير العمر[1]

العمر	التكرار	النسبة المئوية
28	01	5.55
30	03	16.67
32	02	11.11
34	03	16.67
36	02	11.11
38	02	11.11
39	02	11.11
40	01	5.55
42	01	5.55
47	01	5.55



الشكل رقم 04:متغير العمر

يتوضح انطلاقا من معطيات الجدول أن الفئة التي تتراوح سنها بين (30-34) هي الفئة الغالبة على موظفي البلدية بمعنى أن الإداريين شباب وذلك بنسبة 16.67% الأمر الذي

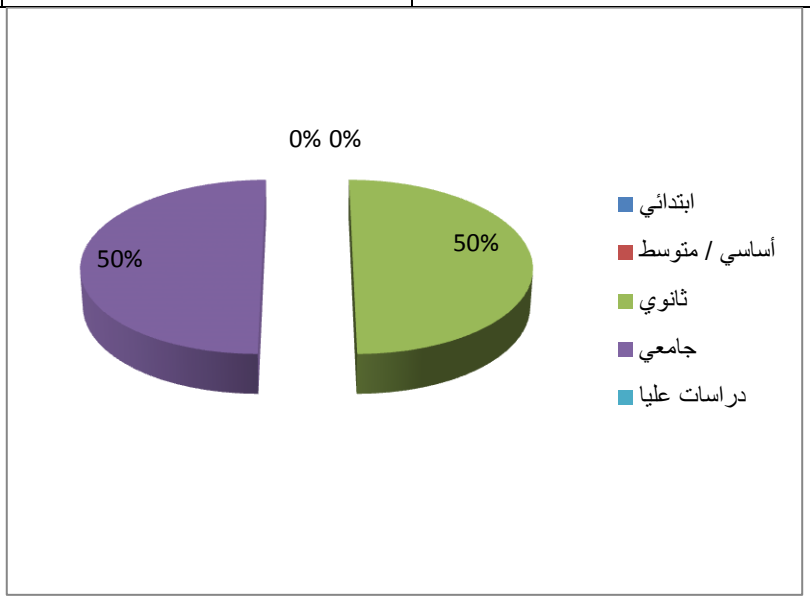
[1]- المصدر: من إعداد الطالبة

يعكس مدى استغلال البلدية لهذه ثقافة و طريقة تعامل راقية توفر للمواطن الراحة عند تعامله مع الموظف الإداري.[1]

ج/- متغير المستوى التعليمي[2]

الجدول رقم 03 : يوضح متغير المستوى التعليمي

المستوى	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	00	00
أساسي / متوسط	00	00
ثانوي	09	50
جامعي	09	50
دراسات عليا	00	00
المجموع	18	100



[1]- المصدر: من إعداد الطالبة

[2]- المصدر: من إعداد الطالبة

الشكل رقم 05: يوضح متغير المستوى التعليمي

بناءا على معطيات الجدول بأن المستوى العلمي للموظفين ينحصر ما بين المستوى الجامعي و كذا الثانوي بحكم أنه الأقرب من التعليم الجامعي بنسبة 50 لكلا المستويين العلمين وهذا ما يوضح بأن إدارة البلدية تعتمد على توظيفها للموظف على أساس مؤهلاته العلمية فمنهم خريجي الجامعة و ذلك بهدف الرفع من الكفاءة وزيادة الإنتاجية و المردودية على مستوى البلدية.[1]

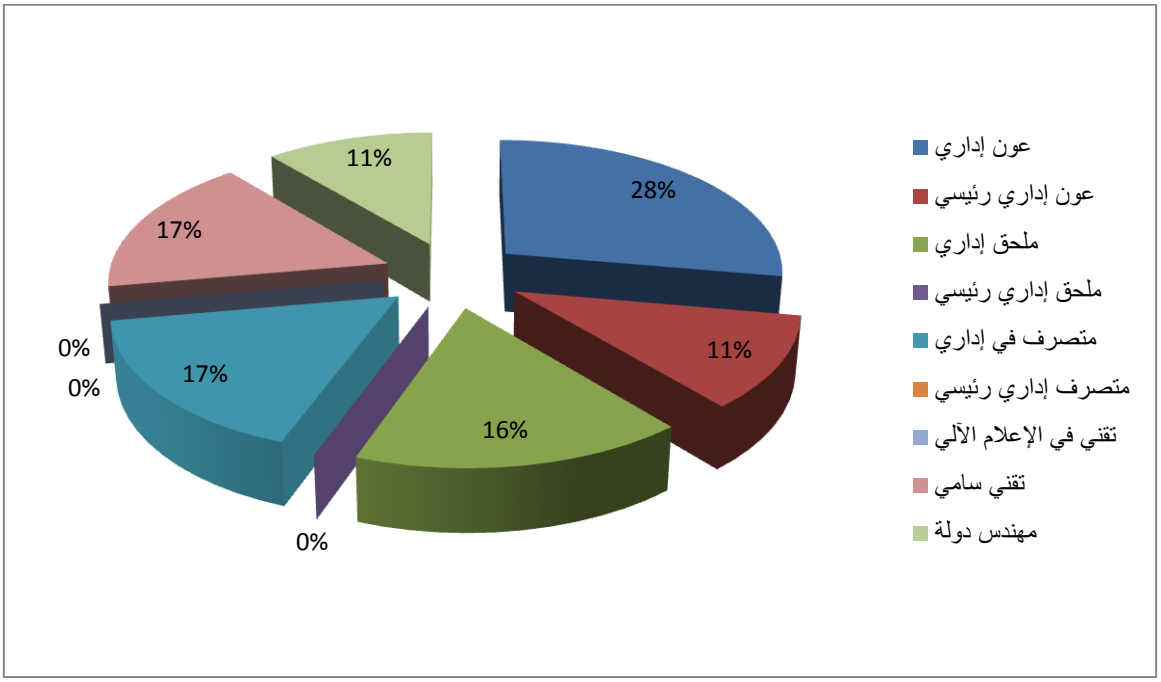
د/- متغير الرتبة الإدارية:

الجدول رقم 04 : يوضح متغير الرتبة الإدارية

الرتبة	التكرار	النسبة المئوية
عون إداري	05	27.78
عون إداري رئيسي	02	11.11
ملحق إداري	03	16.67
ملحق إداري رئيسي	00	00
متصرف في إداري	03	16.67
متصرف إداري رئيسي	00	00
تقني في الإعلام الآلي	00	00
تقني سامي	03	16.67
مهندس دولة	02	11.11
المجموع	18	100

[1]- المصدر: من إعداد الطالبة

الشكل رقم 06: يوضح متغير الرتبة الإدارية



بناءا على معطيات الجدول يبين أن الرتبة الغالبة وهي رتبة عون إداري وذلك بنسبة 27.78 وهذا ما يدل على أن البلدية تعتمد في إدارتها على أعوان الإدارة بحيث تقتصر إلى رتب عليا تكون ذات كفاءة عالية.[1]

[1]– المصدر: من إعداد الطالبة

1-2- تحليل الاستمارة حسب توزيع النتائج:

الجدول رقم 05، يوضح تحليل الإستمارة

رقم السؤال	نعم	لا	حققت	نوعا ما	لم تحقق
س 1	01		08	07	02
س 2	15	01			
س 3	17	01			
س 4	16	02			
س 5	10	08			
			جيدة	**متوسطة**	**ضعيفة**
س 6			05	10	02
س 7	03	14			
س 8		18			
س 9	15	03			

تحليل و تفسير النتائج أسئلة الاستبيان

السؤال الأول: تمت الإجابة على هذا السؤال نسبة 44 مفادها أن الإدارة الإلكترونية حققت عصر المصلحة التي ينتهي إليها الموظف و هذا ما يوضح أن الموظفين لديهم ميولات نحو الإدارة الإلكترونية.[1]

السؤال الثاني: وكانت الإجابة بنسبة 83 بنعم بأن الإدارة الإلكترونية حافظة على السرية في التعاملات الإدارية إذ أنها إصلاحي يخدم التسيير الإداري

[1]- المصدر: من إعداد الطالبة

السؤال الثالث: كانت الإجابة 94 إجابة بنعم مفادها أن الإدارة الإلكترونية حققت تسهيلات في أداء الخدمة العمومية وهو ما وافق عليه كافة موظفي البلدية وهذا بيان الإدارة الالكترونية عملت على إخراج الموظف من روتين الإدارة التقليدية وتعقيداتها .

السؤال الرابع:تمت الإجابة بنسبة 94/ بتعلم على أن الإدارة الالكترونية حققت سرعة في حركية شبابيك الانتظار وهذا ما اقر عليه معظم الموظفين في بلدية الشلالة وهذا إجراء ساهم في تخفيض الضغط عليهم وزيادة بنسبة و أنشطة الوظائف الإدارية.

السؤل الخامس :تحددت الإجابة على أن الإدارة الالكترونية ساهمت في التقليص من عدد العمال بنسبة 55/ بنعم وهذا ما يعني ان الاجراء قد تسبب في إشكالية أخرى قد يجعل البلدية تساهم في زيادة نسبة البطالة وهذا عامل يعيق مسار التنمية .

السؤل السادس: تمت الإجابة حول الإجابة حول مستوى تكوين الموظف في استخدامه للتطبيقات الالكترونية بنسبة 55/ إجابة متوسطة وهذا دليل على نسبة قليلة من الموظفين لهم مستوى تكوين جيدة يؤهلهم لاستخدام هذه التطبيقات مما يجعل البلدية لا ترتقي إلى مضاف البلدية الإلكترونية لأن عجز الموظف هو عجز البلدية كون التكوين عامل من عوامل نجاح الموظف و البلدية على حد سواء.[1]

السؤال السابع: تمثل الإجابة بنسبة 77 إجابة بـ "لا" حول استغراق الموظف لوقت طويل وهو يقوم باستخراج الوثائق الإدارية و هذا عامل بين أن الإدارة الإلكترونية سهلت و بشكل كبير مهمة الموظف و خففت من العبء مما يزيد في قابلية للعمل دون الملل أو الإهمال.

[1]– المصدر: من إعداد الطالبة

السؤال الثامن: تمثلت الإجابة على الاستخدام الإلكتروني يشهد تزويرا على مستوى الوثائق الإدارية بنسبة 100 أي أن كل مجتمع الدراسة يصرح بأن التعامل وفق الاستخدامات الإلكترونية يمنع الوقوع في مشاكل التزوير بل يزيد من إصلاحه.

السؤال التاسع: قدرت الإجابة على أن التعامل الإلكتروني يقضي على الفساد الإداري و البيروقراطية بغدد 15 إجابة تقول "نعم" و هذا راجع إلى كون التسيير الإداري أصبح يقوم على مبادئ الإدارة الإلكترونية و الخروج من جذور البيروقراطية و مظاهر تعقيداتها.

خلاصة الفصل:

إن بلدية أولاد خالد رياحية لم تطبق الإدارة الإلكترونية بمنظورها الكامل إلا أنها تحتمل على أثار ايجابية تتضح من خلال تطبيقها التدرجي للأساليب الإدارية المواكبة لتطورات العصر الحاصلة و يتجسد ذلك في تقديمها الخدمات العامة للمواطن في وقت وجيز وهذا ما يعمل على تحفيف الضغط على المواطن و تسهيل مهامه الإدارية من جهة و تلبية حاجيات المواطنين و رغباتهم بأقل التكاليف و الوصول إلى أرضاتهم و هذا من جهة ثانية كما تعمل الإدارة الإلكترونية على تقليص بعض مظاهر الفساد الإداري و البيروقراطية السلبية.

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة ، والمعدات، و برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتقدم حلولا للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي و الفساد مختلف الإدارات دول العالم . لذلك أصبح من الضروري على كل الحكومات الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية، والانطلاق مما تتيحه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، و تساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين، و ترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات العامة من أعمال، بما يتيح درجة عالية من الجودة، على وظائفها والتي في مقدمتها تقديم الخدمات العمومية . وبهذا مثلت الإدارة الالكترونية مطلبا هاما تفرضه التحولات الالكترونية ، وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي، والانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمؤسسات الخدمة العمومية ، الرامي إلى القضاء على التحديات البيروقراطية والقضاء على بؤور الفساد التي تعاني منه، الإدارة وتسهل مهمة طالب الخدمات العمومية فالخدمات العامة الإلكترونية نسق خدمي بديل يكرس الشفافية والنزاهة في الهمل ويمنع المحاباة و ، والرشوة والمحسوبية ، خاصة إذا كان التعامل يتم بشكل افتراضي الخاتمـــــة 82 وفق مقولة اتصل ولا تتنقل، وهو ما جعل الإدارة الالكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول لجميع الخدمة العامة، ولا سبيل لترشيد الخدمات إلا بالتحول للنموذج الالكتروني الخدمي منها ، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات ، ولما تضفيه من قيم الخدمة العامة النزيهة.

وبالتالي في ختام الدراسة نلخص على أن الفرصة الذهبية للحكومات الدول أن تطبق في الإدارات الحكومية إستخدام الوسائل الإلكترونية للوفاء بحاجات بعيدا عن الروتين والبيروقراطية والفساد من خلال الإعتماد على التقنيات الإلكترونية لحماية البيانات والمعلومات ومختلف الأعمال والتصرفات الإدارية من خلال تقنية التشفير لضمان عدم التلاعب فيها وتزويرها و إستخدام التوقيع الإلكتروني و اعتباره وسيلة مهمة في الإثبات وكذلك تطبيق الرقابة الإلكترونية داخل الإدارة لتسهيل على المدراء مراقبة الموظفين وأدائهم وهذا لتبديل الصورة السلبية للإدارة التقليدية

. وأن الضروري في هذا المجال الإشارة إلى تكنولوجية المعلومات و وسائل اللإتصالات أنها عناصر وأدوات تهداف على تحديث عمل الإدارة ولكن ليس طريقا سحريا لتحقي الشفافية الإدارية ٍ والقضاء على الفساد الإداري فور تطبيقه , لى الأبد كما أنها حدثا منفردا تغير وبصفة شاملة وا الواضع الإداري الرهن، و أنما هي أداة لتحقيق الإصلاح الإداري شيئا فشيئا يهدف جعل الإدارات الحكومية تحظى بثقة المتعاملين معها ورضاهم عن أدائها , وستشعر إدخال ما يستجد في مجال التكنولوجية وكذلك العمل على تطبيق الرقابة الإلكترونية وا المعلومات إلى بيئة العمل يهدف إلى رافع مستوى الأداء وتحقيق الدقة في نتائج وخفض درجة المخاطرة التي يتعرض لها الرقيب والمفتش من خلال الابتعاد عن الاحتكاك المباشر مع موظفي التشكيلات التنفيذية والمنافع التي يمكن تحقيقها من أختيار الرقابة بالحاسوب.

وما يلعبه من دوار في تطوير اللأجهزة الرقابية وهذا من شأنه أن يفعل موضوع الشفافية للإدارة وتكون نشاطات أجهزتها واضح للأجهزة الرقابية وبالتالي يفعل عمله في بؤور الفساد المالي لى زيادة فاعلية أنظمة داعم القرارات وتسهيل عمل الأجهزة الرقابية للقضاء على ٍ والإداري وا مكامن الفساد ويبقى المحك العملي هو المقياس

الذي يحكم على طريقة الأداء للخدمات من حيث جودته وتيسير الحصول عليه , وعلى المعلومات اللأزمة لإنجازها وما نلاحظه أنه وبالرغم من وجود تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الوطن العربي ويمكن القول أن البعض من الدول العربية حققت نجاح كبيرا في هذا المجال شأنه شأن الدول المتقدمة إلا أن سيرورة عمل التحول إلى الإدارة الإلكترونية في الجزائر لا زلت تسير بطريقة بطيئة

وعليه من خلال هذه الدراسات توصلنا إلى النتائج التالية :

برغم من تطبيق الإدارة الإلكترونية و الإستفادة من مزاياها فإن الفساد الإداري يبقى يغزو الجهاز الإداري لان القضاء على الفساد الإداري وبصفة نهائية أمر شبه مستحيل أن لم تقل مستحيل لأن في ظل الإدارة الإلكترونية يبقى الفساد قائما ولكن بصرة ماهر جديدة كالقراصنة والتزوير وغيرها من المخاطر التي تنتج عن إستخدام التكنولوجيا لا نجاز الأعمال الإدارية .

وعليه وانطلاقا لما سبقى ذكره وتدعيما لهذا الموضوع نبادر باقتراح التوصيات التالية:

– الاهتمام الكثير بكل ما يخدم عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية و استمرارها على المدى الطويل وذلك بتطوير نظام التعليم منذ المراحل الأولى لإعداد الأجيال بشكل يؤهلهم للتعامل مع التطورات العلمية والتكنولوجية

– الاهتمام بالإصلاح التشريعي في تطبيق الإدارة الالكترونية لان وجود قوانين و أنظمة تنظم المعاملات الإلكترونية يبعث بثقة والأمان للموظفين والمواطنين وبالتالي ضمان نجاح عملية التحول .

– واضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين بما يتلائم مع إستخدام الحديث وتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية .

– ضرورة القيام بالحملات التوعوية داخل المؤسسات والمرافق العامة لتعريف بمخاطر وآثار السلبية للفساد وضرورة نشار ثقافة التحلي بالأخلاق الوظيفية العامة لدى الموظفين .

– ضرورة تدريب فئة من الموظفين داخل المؤسسات والمرافق العامة على إستخدام تقنيات تشفير البيانات وفكه خاصة في الدول النامية التي يكثر فيه الفساد .

– التدرج في تغير أسلوب العمل للأنظمة الرقابية التقليدية إلى الرقابة الإلكترونية ووضع برامج توعوية وتثقيفية للقائمين على الأجهزة الرقابية

أولا :المصادر

القرآن الكريم

ثانيا :المراجع والكتب

1. أبو دية أحمد ، **الفساد وسيلة و آليات مكافحة**، منشورات الإلتلاف من أجل النزاهة ، فلسطين ، الطبعة1 ،.2014
2. لطفي حسن جاب الله أمل ، **أثر الوسائل الالكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية –دراسة مقارنة**، الطبعة1 ، الإسكندرية :دار الفكر الجامعي، 2013.
3. جلال ايهاب ، **الإدارة والتجارة الإلكترونية في ظل العولمة والتحديات الجديدة للعصر الحديث**، دون طبعة،2011 ، المكتب العربي الحديث.
4. القزاز بدر محمد ، **الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة العتاد الإداري**، الطبعة 1، الإسكندرية :دار الفكر الجامعي أمام كلية الحقوق،.2015
5. الوليد بشار يزيد، **المفاهيم الإدارية الحديثة**، دار الراية، عمان للنشر و التوزيع، الطبعة1، سنة 1430 هـ.2009 /
6. العلاق بشير عباس، **الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات**، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الإستراتيجية، أبو ظبي، الطبعة الأولى،. 2005
7. باز بشير علي، **دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني**، مصر :دار الكتب القانونية،.2009

8. بوكنز بوزيان وآخرون، **الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية**، مصر :دار الفاروق للنشر و التوزيع الجيزة، الطبعة الأولى،.2006

9. توفيق ابراهيم حسين، **الاقتصاد السياسي لاصلاح الاقتصاد**، القاهرة :مركز الدراسات السياسية و الاستراتيجية، .1999

10. الحسن حسين محمد ، **الإدارة الإلكتروزنية المفاهيم الخصائص المتطلبات**، الأردن :مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة1 ،.2001

11. زين الدين بلال أمين، **ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية**، الطبعة1 ، الاسكندرية :دار الفكر الجامعي،.2009

12. غالب ياسين سعد ، **الإدارة الإلكترونية**، الأردن :دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،.2010

13. شعبان حامد سعيد، **الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية**، الأزهر :بحث مرجعي، كلية التجارة جامعة،.2006

14. السيد علي الشتى، **الفساد الإداري و المجتمع**، الاسكندرية :المكتبة المصرية للطباعة و النشر،.2003

15. السالمي علاء عبد الرزاق، **الإدارة الإلكترونية**،عمان :دار وائل للنشر،.2006

16. الشيخ داود عماد، **الشفافية و المراقبة الفساد**، الطبعة1 ، بيروت :مركز الدراسات الوحدة العربية،.2006

17. البياني فارس رشيد ، **الفساد المالي والإداري في مؤسسات الإنتاجية و الخدمية في علم الاجتماع الانحراف و الجريمة، دراسة ميدانية،** الاسكندرية :المكتب العربي الحديث.

18. المعابر محمود محمد، **الفساد الإداري و علاجه في الشريعة الاسلامية،** عمان : دار الثقافة للنشر و التوزيع،.2011

19. العاني مزهر شعبان، شوقي ناجي جواد، **العملية الإدارية وتكنولوجية المعلومات،** الرياض :مكتبة الجامعة، الطبعة الأولى،.2008

20. عبد الفتاح مطر عصام، **الفساد الإداري ماهيته أسبابه مظاهره،** الاسكندرية :دار الجامعية للنشر و التوزيع،.2013

21. عبود نجم ، **الإدارة والمعرفة الإلكترونية،** عمان :دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،.1999

22. هاشم محمد رضا، **الاصلاح الإداري،** عمان :دار الراية للنشر و التوزيع، الطبعة 1، 2011.

23. سعد غالب ياسين، **الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية،** المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة،2005 ،.

24. سمير التنير، **الفقر والفساد في العالم العربي،** بيروت :دار الساقي، الطبعة1 ، 2009.

ثالثا :المذكرات

1. دارعو محمد أمين، **الإدارة الإلكترونية و دورها في ترشيد خدمة العمومية بالجزائر**، مذكرة ماستر العلوم السياسية، تخصص السياسات العامة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة أبوبكر بلقايد، تلمسان، دفعة 2016.

2. بن مرسلي رافيق ، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير و مفوقات التطبيق، مدكرة ماجستير علوم سياسية، تخصص تنظيمات سياسية و علاقات دولية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جاعية مولود معمري، تيزي وزو دفعة.2011

3. ربحي بركة، **دور المعاملات اللامركزية في تطوير الأداء الإدارية الحكومية**)دراسة حالة وزارة الاتصالات و التكنولوجيا، المعلومات قطاع غزة(، شهادة الماجستير في إدارة الدولة و الحكم الرشيد لإسماعيل، حمادة.

4. عاشور عبد الكريم ، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منشوري قسنطينة الجزائر(2009/2010)

5. بقشيش علي، **الإشكالية تأثير فساد الإداري على برامج التنمية و تطبيق آليات الحكم الراشد في بلدان النامية مع إشارة إلى حالة الجزائر**، أطرحة لنيل شهادة الدكتوراه، العلوم السياسية و علاقات الدولية، جامعة الجزائر3،.2013-2012

6. الكبسي كلثم محمد، **متطلبات الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في قطر**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية،.2008

7. سعداوي محمد، **انعكاسات تطبيق الخدمة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر

8. نائي مهدي محمد، **إدارة إلكترونية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، تخصص القانون المنازعات، كلية العلوم القانونية و الاقتصادية، جامعة المولى اسماعيل نكناس،.24/02/2012

9. أبو أمونة يوسف محمد، **واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية – قطاع غزة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة أعمال جامعة غزة فلسطين 2009

رابعا: المجلات

1. العربي بوعمامة وآخرون، **الاتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية**، مجلة الدراسات و البحو الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09 ديسمبر.2014

2. بن أعراب محمد، **تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة**، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد.2014-12- 19

خامسا: الملتقيات

1. بودليو سليم، **الوقاية من الفساد الإداري ومكافحته في القانون الجزائري**، اعمال الملتقى الدولي، حول الحكم الراشد في الفساد الإداري يومي 9-8 أفريل جامعة سطيف، 2007

2. صبحي منال، الحناوي محمد، **الإسترتجية الأمنية للحكومة الإلكترونية**، المؤتمر السادس لجمعية مكتبات والمعلومات السعودية حول بيئة المعلومات،المفاهيم والتشريعات والتطبيقات الرياض، يوم 7 افريل 2010 ،

سادسا: المواقع الإلكترونية

www.nazaha.ipq

جامعة الدكتور مولاي الطاهر – سعيدة –

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

استبيان

في إطار تحضير مذكرة الماستر تحت عنوان الإدارة الإلكترونية و دورها في مكافحة الفساد الإداري، دراسة حالة بلدية أولاد خالد بالرباحية سعيدة التمس منكم مشكورين ملئ هذه الإستمارة قصد المساهمة في إثراء هذا الموضوع مع العلم أن أجوبتكم سيتم التعامل معها في سرية تامة و يكون استخدامها فقط لأغراض البحث العلمي

الباحثة – مسعودي مسعودة –

أولا: استمارة خاصة بالموظفين:

يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة لأجوبتكم

أولا: المعلومات الشخصية

الجنس: ذكر انثى

السن:

المستوى التعليمي: ابتدائي أساسي متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا

الرتبة الإدارية: عون إداري عون إداري رئيسي ملحق ملحق رئيسي

متصرف متصرف رئيسي تقني في الإعلام الآلي

ثانيا: استمارة الخاصة بالاستبيان

س1: هل حقق الإدارة الإلكترونية عصرنة المصلحة التي تنتمي إليها؟

حققت نوعا ما لم تحقق

س2: الإدارة الإلكترونية حسب رأيك حافظت على السرية في التعاملات الإدارية؟

نعم لا

س3: هل حققت الإدارة الإلكتروية تسهيلات في أداء الخدمة العمومية؟

نعم لا

س4: حسب اعتقادك حققت الإدارة الإلكترونية سرعة في حركية شبابيك الإنتظار؟

نعم لا

إذا كان لا فما هي مبرراتك؟

س5: هل ساهمت الإدارة الإلكترونية في التقليص من عدد العمال؟

نعم لا

س6: مل هو مستوى تكوينك في استخدامك للتطبيقات الإلكترونية؟

جيدة متوسطة ضعيفة

س7: تستغرق وقت طويلا و انت تستخرج الوثائق الإدارية؟

نعم لا

إذا كان "نعم" فماهو السبب في رأيك

س8: هل الاستخدام الإلكتروني يشهد تزويرا على مستوى الوثائق الإدارية

نعم لا

س9: هل التعامل الإلكتروني يقضي على الفساد الإداري و البيروقراطية؟

نعم لا

فاتحة الإشهال

قائمة الأشكال

الرقم الشكل	العنوان	الصفحة
الشكل رقم 01	يوضح أبعاد التحول الإلكتروني الإدارة الإلكترونية	25
الشكل رقم 02	يوضح هيكل التنظيمي لبلدية أولاد خالد الرباحية	96
الشكل رقم 03	يوضح توزيع فئة الموظفين حسب متغير الجنس	101
الشكل رقم 04	يوضح متغير العمر	102
الشكل رقم 05	يوضح متغير المستوى التعليمي	103
الشكل رقم 06	يوضح متغير الرتبة الإدارية	105

قائمة الجداول

الرقم الجدول	العنوان	الصفحة
الجدول رقم 01	يوضح توزيع فئة الموظفين حسب متغير الجنس	101
الجدول رقم 02	يوضح متغير العمر	102
الجدول رقم 03	يوضح متغير المستوى التعليمي	103
الجدول رقم 04	يوضح متغير الرتبة الإدارية	104
الجدول رقم 05	يوضح تحليل الإستمارة	106

اهداء	
شكر	
مقدمة	**أ**
الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية	
تمهيد	**01**
المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية	**02**
المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية	**02**
المطلب الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية	**04**
المطلب الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية	**09**
المبحث الثاني : أهمية الإدارة الإلكترونية وخصائصها	**13**
المطلب الأوّل: الأهمية بالنسبة للقطاع الخاص.	**13**
المطلب الثاني: الأهمية بالنسبة للقطاع العام	**15**
المطلب الثالث خصائص الإدارة الإلكترونية	**18**
المبحث الثالث: مجالات الإدارة الإلكترونية و تحدياتها	**21**
المطلب الأول: مجالات الإدارة الإلكترونية	**21**
المطلب الثاني: تحديات الإدارة الإلكترونية	**24**
المطلب الثالث: معوقات الإدارة الإلكترونية	**30**
المطلب الأول: الفرق بين الإدارة الإلكترونية و الإدارة التقليدية	**32**
المطلب الثاني: الفرق بين الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية	**34**
المطلب الرابع : علاقة الإدارة الإلكترونية بالمفاهيم الأخرى	**36**
الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على الفساد الإداري	
تمهيد	**47**
المبحث الأول :ماهية الفساد الإداري.	**48**
المطلب الأول :مفهوم الفساد الإداري	**48**
المطلب الثاني :أسباب الفساد الإداري	**52**
المطلب الثالث :معايير الفساد الإداري.	**55**
المطلب الرابع :مظاهر الفساد الإداري.	**59**

المبحث الثاني :أبعاد الفساد الإداري.	**61**
المطلب الأول :خصائص الفساد الإداري	**61**
المطلب الثاني :أنواع الفساد الإداري	**63**
المطلب الثالث :أثار الفساد الإداري وطرق مكافحته في ظل الإدارة الالكترونية	**65**
المبحث الثالث: أساليب مكافحة الفساد الإداري الكترونيا.	**71**
المطلب الأول :مفهوم الخدمات الإلكترونية	**72**
المطلب الثاني :دور الخدمة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري	**77**
المطلب الثالث: الرقابة الإلكترونية والتوقيع كأسلوب لمحاربة الفساد الإداري.	**81**
خلاصة	**92**
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي لإدارة الإلكترونية	
تمهيد	**93**
المبحث الأول: واقع الإدارة الإلكترونية في ولاية سعيدة	**94**
المطلب الأول: التطور التاريخي لبلدية أولاد خالد ومفهومها	**94**
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية أولاد خالد الرباحية	**96**
المبحث الثاني: الرقمنة في الجزائر	**97**
المطلب الأول: بطاقة التعريف البيومترية	**97**
المطلب الثاني: بطاقة التعريف البيومترية للبكالويا	**99**
المطلب الثالث: تحليل الاستمارة حسب المعلومات الشخصية لمجتمع الدراسة	**101**
خلاصة الفصل	**109**
الخاتمة	**110**
قائمة المصادر و المراجع	**114**
الملاحق	
قائمة الأشكال	
قائمة الجداول	
قائمة المحتويات	
ملخص	

ملخص

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة ، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة ، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة ، والمعدات، و برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، لتقدم حلولا للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي و الفساد مختلف الإدارات دول العالم.

لذلك أصبح من الضروري على كل الحكومات، الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية، والانطلاق مما تتيحه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، و تساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين، و ترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات العامة من أعمال ، بما يتيح درجة عالية من الجودة، على وظائفها والتي في مقدمتها تقديم الخدمات العمومية.

وبهذا مثلت الإدارة الالكترونية مطلبا هاما تفرضه التحولات الالكترونية ، وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري ، كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي ، والانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني ، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمؤسسات الخدمة العمومية ، الرامي إلى القضاء على التحديات البيروقراطية والقضاء على بؤور الفساد التي تعاني منه، الإدارة وتسهل مهمة طالب الخدمات العمومية فالخدمات العامة الإلكترونية نسق خدمي بديل يكرس الشفافية والنزاهة في الهمل ويمنع المحاباة و ، والرشوة والمحسوبية ، خاصة إذا كان التعامل يتم بشكل افتراضي وفق مقولة اتصل ولا تتنقل ، وهو ما جعل الإدارة الالكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول لجميع الخدمة العامة ، ولا سبيل لترشيد الخدمات إلا بالتحول للنموذج الالكتروني الخدمي منها ، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات ، ولما تضفيه

Abstract

E-governance represents a critical stage in the transition to electronic public services and the shift from direct communication to citizens with public service organizations, to virtual communication across the various electronic networks, and from the optimal use of various devices, equipment and ICT programs to provide solutions to the complexities and bureaucratic problems that Public administration in its traditional form and corruption opposes the various departments of the world.

Therefore, it is necessary for all governments to enter into the stage of applying e-management and starting from the communication and information technology as a tool to upgrade the activities and functions of the public service institutions. It clearly contributes to the implementation of the reforms of the services provided to the citizens and increases the level of control of the individual Public organizations work, to a high degree of quality, on their functions, which are primarily the provision of public services.

In this way, electronic administration has represented an important demand imposed by electronic transformations and by administrative reform programs as a necessary stage in the digital age. The openness of global societies and human interaction is necessitated by the real development of public service institutions aimed at eliminating bureaucratic challenges and eradicating corruption. The Public Services Department provides an alternative service framework that promotes transparency and integrity in negligence and prevents favoritism, bribery and nepotism, especially if the transaction is done by default according to the saying, Which makes electronic management the first regulatory option for all public service, and the rationalization of services only shift to the electronic form of service, because of the privileges and facilities, and what to add