الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

المرجع : ...../2020

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في محاربة الفساد الإداري بالجامعة- دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص " إدارة أعمال "

إعـداد الطلبة:

- بلمهبول لبنى

إشراف:

د. إبراهيم عاشوري

لجنة المناقشة

اسم ولقب الأستاذ	الجامعة	الصفة
نصيرة بوعزة	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	رئيسا
إبراهيم عاشوري	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مشرفا ومقررا
جابر زيد	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

في البداية أشكر الله عز وجل الذي وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع

.....يشرفني أن اتقدم بعميق شكري وخالص تقديري إلى كل الكرام
وأخص بالذكر أستاذي الفاضل

الأستاذ المشرف : الدكتور عاشوري إبراهيم

الذي مد لي يد العون وعلى نصائحه وتوجيهاته القيمة أطال الله في عمره وجعله في ميزان حسناته . كما أتقدم بشكري لأساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والى كل من مد لي يد العون لإتمام هذا العمل

جزاهم الله كل خير

الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى :

رمز القوة والعطاء ، رمز الكفاح والحنان ....أبي الغالي.....حفضك الله وأدامك تاجا فوق رأسي .

إلى رمز الحب والعطاء ، فخري وعزتي وبلسم حياتي إلى أملي وبسمتي ،اليك يامن تحت قدميك الجنة ، حبيبة قلبي أمي الغالية .

إلى أخواتي

إلى من كان مشرفا على مذكرتي ومشجعا لعملي والى كل الاصدقاء والاحباب والى كل زملاء الدراسة

فهرس المحتويات	
شكر وعرفان.....	I
إهداء.....	II
ملخص الدراسة.....	III
قائمة المحتويات.....	V
قائمة الأشكال.....	IV
قائمة الجداول.....	IIV
مقدمة عامة.....	IIIV
الفصل الأول : أساسيات عامة حول الإدارة الالكترونية	أ
تمهيد.....	2
المبحث الأول : الإطار النظري للإدارة الالكترونية.....	3
المطلب الأول : مدخل مفاهيمي لنشأة الإدارة الالكترونية.....	3
أولا: مفهوم الإدارة الالكترونية.....	3
ثانيا: مبادئ و خصائص الإدارة الالكترونية	5
ثالثا: عناصر الإدارة الالكترونية.....	7
رابعا: أهداف الإدارة الالكترونية.....	9
المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية.....	11
	11

أولا: دواعي التحول نحو الإدارة الالكترونية.....	11
ثانيا: مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.....	11
ثالثا: : وظائف الإدارة الالكترونية.....	12
المبحث الثاني : اتجاهات الإدارة الالكترونية ,عوامل نجاحها ومعوقاتها.....	16
المطلب الأول : اتجاهات الإدارة الالكترونية.....	20
اولا: إدارة العلاقة مع الزبون CRM.....	20
ثانيا : إدارة سلسلة التوريد SCM.....	20
ثالثا: تخطيط موارد المؤسسة ERP.....	21
رابعا: ذكاء الإعمال BI.....	21
المطلب الثاني : عوامل نجاح الإدارة الالكترونية	22
أولا: الرؤية الإستراتيجية للإدارة الالكترونية.....	22
ثانيا: الدعم الحكومي للإدارة الالكترونية.....	22
ثالثا: الضغوط الخارجية.....	22
رابعا: ارتفاع توقعات المستفيدين للإدارة الالكترونية.....	23
خامسا: التحديث والعولمة للإدارة الالكترونية	23
المطلب الثالث : معوقات الإدارة الالكتروني.....	24
اولا : المعوقات الإدارية.....	24
	24
	24
	24

ثانيا: المعوقات السياسية والقانونية.....	25
ثالثا: المعوقات المالية والتقنية.....	25
رابعا: المعوقات البشرية.....	26
خامسا:التحديات الامنية.....	26
ملخص الفصل الاول.....	28
الفصل الثاني : الإطار ألمفاهيمي للفساد الإداري	
تمهيد.....	
المبحث الأول : عموميات حول للفساد.....	29
المطلب الأول : مدخل مفاهيمي الفساد	30
أولا: مفهوم ظاهرة الفساد..... ...	30
ثانيا : مظاهر الفساد.....	31
المطلب الثاني : مدخل مفاهيمي للفساد الإداري	33
اولا: مفهوم للفساد الإداري.....	33
ثانيا: الفساد في القانون الجزائري.....	34
المبحث الثاني : الفساد الإداري: المسببات، الأنواع و أثارها.....	36
المطلب الأول : أسباب الفساد الإداري ومظاهرها.....	36
أولا: أسباب الفساد الإداري.....	36

ثانيا : مظاهر الفساد الإداري.....	38
المطلب الثاني : أنواع الفساد الإداري.....	40
المطلب الثالث : آثارا الفساد الإداري وآليات مكافحته	42
أولا :آثار الفساد الإداري	42
ثانيا: آليات مكافحة الفساد الإداري.....	44
المبحث الثالث : الإدارة الالكترونية لمواجهة الفساد الإداري...	47
المطلب الأول : الخدمة الالكترونية كأسلوب لمحاربة الفساد الإداري	47
أولا: مفهوم الخدمات الالكترونية	47
ثانيا: دور الخدمة الالكترونية في محاربة الفساد الإداري.....	48
المطلب الثاني : الرقابة الالكترونية والتوقيع كأسلوب لمحاربة الفساد الإداري	50
أولا: الرقابة الالكترونية كأسلوب لمحاربة الفساد الإداري.....	50
ثانيا: التوقيع الالكتروني كأسلوب لمحاربة الفساد الإداري.....	51
ثالثا :واقع تطبيق الإدارة الالكترونية لمحاربة الفساد الإداري في الجزائر..	53
ملخص الفصل الثاني.....	57
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
تمهيد.....	57
المبحث الأول : تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	57
	58
	59

المطلب الأول: التعريف بالمركز الجامعي ميلة	59
أولا: مهام المركز الجامعي ميلة	59
ثانيا: الهيكل الإداري للمركز الجامعي.....	60
ثالثا: الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي.....	61
المطلب الثاني: منهج الدراسة وخصائص مجتمع الدراسة	61
أولا: منهج الدراسة	61
ثانيا: أدوات جمع و تحليل البيانات	62
ثالثا: الاختبارات الإحصائية لثبات صدق المقياس.....	65
المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.....	66
المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات المبحوثين حول نظرتهم للإدارة الالكترونية.....	66
أولا: عرض و تحليل بيانات بعد التكنولوجيا في العمل.....	67
ثانيا: عرض وتحليل بيانات بعد نظم المعلومات.....	68
ثالثا: عرض وتحليل بيانات بعد استخدام الشبكات الالكترونية.....	69
رابعا: عرض وتحليل بيانات بعد الفساد الإداري.....	70
المطلب الثاني : اختبار ومناقشة الفرضيات.....	72
أولا: تأثير تكنولوجيا العمل على مكافحة الفساد الإداري.....	73
ثانيا: تأثير نظم المعلومات على مكافحة الفساد الإداري.....	73
ثالثا: تأثير استخدام الشبكات الالكترونية على مكافحة الفساد الإداري.....	73
رابعا: تأثير استخدام الإدارة الالكترونية على مكافحة الفساد الإداري.....	74
خاتمة الفصل الثالث	75
خاتمة عامة.....	77
قائمة المصادر والمراجع.....	85
قائمة الملاحق.....	

فهرس الجداول

رقم	البيان	الصفحة
1	التحول من القواعد القديمة إلى الجديدة في التخطيط الالكتروني	16
2	التنفيذيون الرؤساء هم علامة السلالة الجديدة	19
3	المقياس المستخدم في الدراسة	63
4	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	64
5	توزيع أفراد المجتمع حسب السن	64
6	توزيع أفراد المجتمع حسب الخبرة	65
7	الاختبارات الإحصائية لثبات محور الإدارة الالكترونية	65
8	الاختبارات الإحصائية لثبات محور الفساد الإداري	66
9	استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس بيانات بعد التكنولوجيا في العمل	67
10	استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس نظم المعلومات في المؤسسة	68
11	استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس التدريب في المؤسسة	69
12	استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس الثقافة الداعمة في المؤسسة	70
13	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط	72

فهرس الأشكال

رقم	البيان	الصفحة
1	عناصر الإدارة الالكترونية	8
2	أهداف الإدارة الالكترونية	12
3	مراحل التقدم التقني	15
4	مراحل الانتقال إلى الأعمال الالكترونية	17
5	الرقابة التقليدية والالكترونية	21

مقدمة عامة

تمهيد:

مع بداية القرن الحادي والعشرين، حدثت طفرة هائلة في المجال التكنولوجي على المستوى العالمي، ترتب عليها ضرورة استخدام جميع المؤسسات لأنماط إدارية حديثة تواكب هذا التطور ، وبرز ما أصبح يعرف بالإدارة الإلكترونية التي تعتبر منظومة متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب ، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل تكلفة، فقد أدى تزايد التحول نحو هذه التكنولوجيا إلى انحسار المعاملات الورقية، والتخلي عن أساليب الإدارة التقليدية، وبذلك تزايدت الحاجة لإجراء تحولات شاملة في الأساليب والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، لإتاحة الفرص لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل دولة عصرية، تريد أن تواكب تطورات عصر الثورة الرقمية، ولا تتخلف عن نهضة المعلومات العالمية، وذلك لان لهذا النظام من الإيجابيات خاصة في مجال المرافق العامة ، و ما تقدمه من خدمات ، ما يجعل التحول إلى الإدارة الالكترونية يمثل بالأساس نموذجا جديدا, يطرح كبديل للإشكال التقليدية, خاصة فيما يتعلق بالخدمات التي تستهدف جمهور المواطنين , وهو ما سيضفي قدرا من الشفافية عل الأعمال والمهام , كخطوة هامة في تفعيل المساءلة والمحاسبة والرقابة الدورية .

إن الجزائر كغيرها من الدول سعت للدخول إلى معترك الفضاء الالكتروني , 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 انتشرت بكثرة داخل الأجهزة الإدارية بفعل عدم خضوع السلطات السياسية والإدارية لقوانين واضحة وضوابط معلنة من ممارسة الرقابة عليها , أو سبب جهل المواطنين وخوفهم , كما أن امتلاك السلطة يدفع أصحابها بأعمال تتنافى مع أخلاقيات الوظيفة العامة وغيرها من الأسباب التي ساعدت على انتشار الفساد الإداري .

I. إشكالية الدراسة:

تنحصر الإشكالية العامة للدراسة في التعرف على مدى تأثير تطبيق الإدارة الالكترونية على محاربة الفساد الإداري , من خلال استخدام الوسائل التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري للقضاء على النمط التقليدي البيروقراطي في تقديم الخدمات العامة والتحول إلى النمط الإلكتروني ,وبهدف معالجة هذا الموضوع , ومن خلال ما سبق ,فإننا نطرح الإشكالية التالية :

إلى أي مدى يمكن أن يُسهم تطبيق الإدارة الالكترونية في مكافحة الفساد الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بالوصوف ميلة ؟

انطلاقا من التساؤل الرئيسي أعلاه, يمكن أن نطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية كالتالي:

1 – ما هي المفاهيم المعاصرة للإدارة الالكترونية ؟

2 – ما هو الفساد الإداري وما هي ابرز مظاهره ؟

3 – ما هو دور الخدمة الالكترونية في مكافحة الفساد الإداري ؟

4 – كيف يساهم التوقيع في محاربة الفساد الإداري؟

II. فرضيات الدراسة :

تنطوي هذه الدراسة على الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى: الفساد الإداري ظاهرة معقدة متعددة الأشكال والأوجه.

الفرضية الثانية: التحول من الإدارة التقليدية للإدارة الالكترونية يتطلب المرور بمجموعة من المراحل تمر عبرها معظم المؤسسات.

الفرضية الثانية: تساهم الإدارة الالكترونية بشكل فعال في مكافحة الفساد الإداري بالجامعة.

III. أهمية الدراسة :

يكتسي موضوع الإدارة الالكترونية أهمية بالغة حيث أن التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية , وكذلك فان للإدارة الالكترونية دور كبير في محاربة الفساد الإداري الذي تعاني منه الكثير من الدول خاصة الدول المتخلفة وطريقة تقديم الخدمات العامة في ظل الإدارة الالكترونية هي بدورها تقلل من إعمال الفساد فتحقيق رضا المواطنين من الخدمات العامة التي تقدمها لهم وسهولة تقديمها من قبل الموظفين من شانه أن يبعث الثقة والأمان للإدارة والمواطن وكذلك تكثيف الرقابة على الموظفين وبصفة دائمة وعلمهم بهذه الرقابة باستخدام الوسائل التكنولوجية .

IV. أهداف الدراسة :

الغاية من القيام بهذه الدراسة هو الوصول إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، نذكر منها :

– إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية.

– التعرف على ظاهرة الفساد الإداري والتعرف على أسبابه ومظاهره .

– معرفة كيف تساهم الإدارة الالكترونية في محاربة الفساد الإداري في الجامعة.

V. مبررات اختيار موضوع الدراسة:

وتتمثل مبررات اختيارنا لهذه الدراسة في :

المبررات الذاتية : وتتمثل في الرغبة الذاتية للبحث في هذا المجال , بالإضافة إلى التخصص الدراسي كون الباحثة ذات تخصص إدارة الإعمال وهذا يدخل في ميدان الإدارة العامة والرغبة أيضا في معرفة تطبيق الإدارة الالكترونية والتي تعد الإدارة الأقرب للمواطن نظرا لتعامله الدائم معها .

المبررات الموضوعية: تتجلى أسباب اختيار هذا البحث إلى عوامل خارجة عن نطاق ذاتية الباحثة وإنما تدور حول الموضوع المتناول بالدراسة وماهيته, وذلك لحداثة موضوع الإدارة الالكترونية . كذلك بالنظر إلى الواقع العلمي نجد أن استخدام التكنولوجيا في تقديم وتسيير الإعمال في الجامعة من شانه التقليل من الفساد الإداري بالرغم من أننا لم نجد إلا بعض التطبيقات في هذا المجال أملا أن نرى المزيد منها مستقبلا .

VI. محددات الدراسة:

- تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من طلاب معهد الاقتصاد بالمركز الجامعي ميلة عند طريق توزيع استبيانا الكتروني.
- المتغيرات التي شملتها الدراسة ,متغيرات مستقلة لأبعاد الإدارة الالكترونية ,ومتغيرات تابعة تتعلق بالفساد الإداري .

VII. عرض وتحليل الدراسات السابقة:

فيما يخص الدراسات السابقة فلابد لكل دراسة حديثة أن تكون لها نماذج سابقة وهي أدبيات الدراسة المعتمدة في بناء البحث العلمي والأكاديمي والذي تميزه وتكون له خاصية تراكمية متتابعة مبنية على أعقاب الدراسات الأولى والتي تفتح باب النقاش والمجال لطرح إشكاليات جديدة تساهم في إثراء الموضوع محل الدراسة لتواصل مسيرة البحث العلمي واستلهام المعلومات حديثة الطرح سواء من حيث الزمان أو المكان .

1 - الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الإدارة الالكترونية :

- دراسة احمد محمد غنيم بعنوان "الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل " بتاريخ (2004) , والهدف من هذا المؤلف الحديث توضيح الإطارين العلمي والتطبيقي للإدارة الالكترونية وقد تناول الكاتب بالتفصيل مفهوم الإدارة الالكترونية ,وأهميتها ,ووظائفها ,ومجالاتها ,وطرقها ,ونظم تامين وحماية معاملاتها ,والتحديات المعاصرة ,وفعاليات التطبيق .

ويعد هذا المؤلف إضافة جديدة في هذا الميدان ,أفادنا الكاتب منه في الإطار النظري خاصة حين تعرض لمفهوم الإدارة الالكترونية ,ومتطلباتها وأهميتها ومزاياها.

- دراسة أمل لطفي حسن جاب الله بعنوان "اثر الوسائل الالكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية بالإسكندرية" عن دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع سنة (2013) حيث تهدف هذه الدراسة إلى إبراز كيف تؤثر الوسائل الالكترونية على عمل وسير الإدارات القانونية وكيف تحقق الإدارة الالكترونية أهدافها على مستوى أجهزة الدولة والتعامل معها .

- قام الدوسري (2007) بدراسة عنوانها : "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك فيصل، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس : دراسة ميدانية على كليتي الآداب والعلوم للبنات في الدمام ."

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك فيصل، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس على كليتي الآداب والعلوم للبنات في الدمام .وشملت العينة (300)عضو هيئة تدريس ذكورًا وإناثًا، و (146) عضوًا من كلية الآداب، و (154) عضوًا من كلية العلوم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة أداة الدراسة.

- الكتب التي قدمها سعد غالب ياسين بعنوان الإدارة الالكترونية بعمان الأردن عن دار اليازوري للنشر والتوزيع والذي قدم فيه تحليلا لأساسيات علم الإدارة الالكترونية من مفاهيم ومرحل تطويرها على مستوى المنظمة والأهمية التي تكتسبها لتطبيق مشروعيتها .
- دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي : (2011) مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، دراسة علمية منشورة في مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، العدد 09 ، وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات ، تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسسة التعليم العالي.
- دراسة محمد بن سعيد محمد ا لعريشي (2008): " إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة " رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية.
- قام "روسيل" Russell (2004) ,بدراسة عنوانها: " كيف يستطيع مرشدو المدارس الاستفادة من الحلول التي تقدمها الإدارة الإلكترونية : دراسة نوعية ."وهدفت هذه الدراسة إلى تعرف إسهامات الإدارة الإلكترونية في العمل، ومدى تأثيرها الإيجابي على مرشدي الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في أوهايو، والمعوقات التي تواجه استخدام الإدارة الإلك ترونية في المدارس، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الوثائقي، بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة
- دراسة الباحث Shivakumar Kolachalam بعنوان "نظرة عامة على الحكومة الالكترونية" من خلال هذا البحث حاول الباحث تقديم نظرة وعرض شامل لمتطلبات تطبيق ونجاح الحكومة الالكترونية , حيث اعتبر أن الحكومة الالكترونية هي أساس التسيير العمومي الحديث الذي يركز على تقديم أحسن الخدمات بأقل تكلفة ممكنة .

2- الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الفساد الإداري :

- دراسة الباحث خالد بن عبد الرحمان بن حسن بن عمر آل الشيخ ,بعنوان الفساد الإداري :أنماطه وأسبابه وسبل مكافحته –نحو بناء نموذج تنظيمي– دراسة تطبيقية على المدانين بممارسته

والمعنيين بمكافحته في المملكة العربية السعودية تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الأمنية بجامعة نايف للعلوم الأمنية ,ومن جملة ما تهدف إليه مايلي :

- التعرف على أنماط الفساد الإداري السائد في المملكة العربية السعودية.
- التعرف على أسباب الفساد الإداري في المملكة العربية السعودية .
- التعرف على سبل مكافحة الفساد الإداري في المملكة العربية السعودية .
- التعرف على المعوقات اللاتي تواجه جهود مكافحة الفساد الإداري في المملكة العربية السعودية.
- وضع نموذج مقترح لمكافحة الفساد الإداري .

- دراسة الدكتور منير الحمش بعنوان :الاقتصاد السياسي للفساد ,الإصلاح والتنمية ,الصادر بدمشق سنة 2006 عن اتحاد الكتاب العرب , يتناول الكاتب موضوع الفساد من وجهة نظر محلية وإقليمية تخص بلدان الشرق الأوسط وخاصة سوريا ,ويناقش الكاتب العبء الذي يمثله الفساد على التنمية ,ويلخص إلى انه يمكن محاربة الفساد من خلال إصلاح الإدارة والاقتصاد قبل استفحال ظاهرة الفساد ,وسيطرتها على الحياة العامة .
- دراسة الدكتور صلاح الدين فهمي محمود بعنوان الفساد الإداري كمعوق لعمليات التنمية الاجتماعية والاقتصادية الصادر بالرياض سنة 2004 ,ويتناول المؤلف الكتاب من حيث التكاليف الاقتصادية والاجتماعية لظاهرة الفساد وتأثيراتها على التنمية ,باعتبار الفساد هدرا للموارد والإمكانات المالية والمادية للمجتمع التي يجب أن تدار بصفة عقلانية ورشيدة لتحقيق أهداف المجتمع .
- دراسة كاليز توبير kalaus toper –الإدارة العامة في سنغافورة : تعظيم الفعالية ,وتقليص الفساد :وهي دراسة ركز فيها الباحث على تجربة سنغافورة في مكافحة الفساد ومختلف الآليات المعتمد في سبيل مكافحة الفساد عبر مقاربة النجاعة ,الشفافية ,المساءلة .
- دراسة الباحث :فارس بن علوش بن بادي السبيعي ,بعنوان دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية ,وهي أطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية ,المملكة العربية السعودية 2010 , حيث حاول الباحث من خلال هذه الدراسة معرفة دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية .

VIII. صعوبات الدراسة:

- يمكن حصرها في كون الموضوع حديث النشأة في الجزائر فنجد تداخل آراء الباحثين حول الإدارة الالكترونية واحتواء الكتب على نفس المعلومات فيما يتعلق بمفهوم الفساد الإداري كما يصعب تحليله والمناقشة فيه.

- من الصعوبات كذلك هي الجائحة التي مرت ببلادنا، حيث أثرت بشكل كبير في عملنا، سواء من ناحية البحث عن المراجع في الكتب.
- من ناحية التواصل مع الفئة المستهدفة من الدراسة، حيث صعبت الجائحة في عملنا خلال إجرائنا للدراسة التطبيقية.

IX. خطة الدراسة :

بهدف الإجابة عن إشكالية الدراسة المطروحة وأسئلتها الفرضية ,وكذا التحقق من الفرضيات المطروحة ,ومن اجل استيفاء الجوانب النظرية المتعلقة بالموضوع ,تم تقسيم الدراسة إلى فصلين إذ تناول الفصل الأول أساسيات عامة حول الإدارة الالكترونية وقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين : المبحث الأول بعنوان الإطار النظري للإدارة الالكترونية إما الفصل الثاني بعنوان اتجاهات الإدارة الالكترونية ,عوامل نجاحها ومعوقاتها ,

إما الفصل الثاني قد عنون بالإطار ألمفاهيمي للفساد الإداري وقد قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث : المبحث الأول بعنوان عموميات حول الفساد الإداري ,المبحث الثاني بعنوان الفساد الإداري , المسببات , الأنواع والآثار إما المبحث الثالث فقد كان بعنوان الإدارة الالكترونية كأسلوب لمحاربة الفساد الإداري .

الفصل الأول

أساسيات عامة حول الإدارة الالكترونية

المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تقود إلى عصر المعرفة ، فالطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير قوي على الطريقة التي يعمل ويتعامل بها الناس ، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون بها في مختلف أنحاء العالم . من خلال هذه المبحث سنحاول إبراز الأطر العامة التي تحدد ماهية الإدارة الالكترونية.

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي لنشأة الإدارة الإلكترونية

نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث ، فهي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن و المؤسسات ، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا ، كل هذا أدى إلى التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها .[1]

أولا: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

قبل تعريف الإدارة الإلكترونية، نشير إلى اللبس الحاصل في الأدبيات وأفكار المفكرين الكتّاب بشأن الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية, ويمكن الوقوف على وجهات نظر مختلفة بشأنهما, فهل هما مصطلحان مختلفان أو مترادفان.[2]

فبعض المفكرين والمهتمين يرى أن الإدارة الإلكترونية هي إ دارة وليست حكومة، ولدى هؤلاء أسبابهم، وبعضهم الآخر يرى أنها حكومة وليست إدارة ولدى هؤلاء أيضا أسبابهم ، وثم فريق ثالث يتعاط مع المفهوم بخلط واضح دون تمييز حين يستخدم أحد المصطلحين أو كليهما.[3]

ولقد تعددت مفاهيم مصطلح الإدارة الإلكترونية لعدة أسباب أهمها أن المصطلح من المفاهيم الحديثة المرتبطة ارتباطا وثيقا بعالم التكنولوجيا الذي يتميز بالتغير والتطور السريع.

حيث تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها :"تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبياناتEDI , والبريد الإلكترونيE-mail , وشاشات التكنولوجياEFT." [4]

---

[1] رافقي بن مرسلي ، الأساليب الحديثة للتعمية الإدارية بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق , دراسة حالة الجزائر 2001-2011 مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية -كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة مولود معمري – تيزي وزو , الجزائر 2011,ص123

[2] حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم-الخصائص-المتطلبات)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع , ط1,عمان2011,ص.ص.52-53

[3] بين النظرية والتطبيق , الناشر : المكتبة العصرية للنشر والتوزيع , المنصورة , مصر , ط1 , 2009 , ص26

[4] أحمد محمد غنيم , الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق , الناشر : المكتبة العصرية للنشر والتوزيع , المنصورة , مصر , ط1 , 2009 , ص26.

تعني الإدارة الإلكترونية :"إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمة العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا ,لانجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات .[1]

كما يمكن تعريف [2]الإدارة الإلكترونية بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة .[3]

وتعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة , وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة ,هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال ,والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية الحكومية الم وجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال ,أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة .[4]

وأيضا هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجية المعلومات وتحويل الخدمات العانة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجته حسب خطوة متسلسلة منفذة مسبقا .

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها :"أسلوب جديد للعمل الإداري باستخدام التقنية المتمثلة بالحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات "الانترنت", من أجل تحقيق الكفاية والفاعلية في أداء العمل التعليمي داخل المؤسسة التربوية ".[5]

بالإضافة إلى ذلك، تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها انجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية , كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين ,وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى .[6]

إجمالا، يمكن القول أن الإدارة الالكترونية أنه بديل جديد يعيد النظر في العلاقة بين الإدارة والمواطن, انطلاقا من التغير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة عن طريق التحويل من الشكل التقليدي البسيط إلى شكل يتركز أساسا على تقنيات الاتصال والمعلومات .

---

[1]عبد اللطيف بلغرسة وآخرون ,"الإدارة الإلكترونية أدارة لتطوير الأداء ورفع القدرة التنافسية للمؤسسات الخدمية في الدول النامية ,تثمين الفرص ومواجهة التحديات " ملتقى إستراتيجية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية ,جامعة بأجي مختار (عنابه) ,كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ,21 فيفري 2014.

[2]

[3]نجم نجم عبود،الإدارة الإلكترونية :نماذج معاصرة القاهرة :دار السحاب للنشر والتوزيع 2007,ص27 .

[4]ياسين سعد غالب, الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية ,المملكة العربية السعودية ,معهد الإدارة العامة ,2005,ص15.

[5]أحمد بن سعيد بن ناصر الحضرمي, الإدارة الإلكترونية في التعليم ومتطلبات تطبيقاتها , الطبعة الأولى القاهرة, مركز الغندور 2011, ص14

[6]سعد غالب ياسين ,الإدارة الإلكترونية ,الطبعة العربية عمان ,الأردن ,دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 2010,ص28.

ثانيا: مبادئ وخصائص الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الالكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين انجاز الإعمال من خلال شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الانترنت ,وهذا يكسبها القدرة على الابتكار والخلق للممارسين ممن يستخدمون هذه التكنولوجيا الجديدة , كما يحدث ذلك نتيجة للعناصر والمكونات التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية .

تمثل الإدارة الالكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات العصر الخاصة بالانترنت وكل متغيراته وحركة اتجاهاته , هده الاستجابة ناتجة عن الخصا ئص المميزة التي تتسم بها الإدارة الالكترونية ,التي تكسبها أهمية كبيرة إما على المؤسسات أو على المستوى الوطني ككل .

1/ مبادئ الإدارة الالكترونية:

تتمثل مبادئ الإدارة الالكترونية فيما يلي :

1 -إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى العاملين في الأسفل .

2 -إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة لإعادة بناء الأدوار والوظائف .

3 -إحلال الآلة محل العامل , واستخدام البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات , وانجاز الإعمال والصفقات رقميا عن بعد .

4 -تبادل البيانات الكترونيا لتغطي جميع العاملين في المؤسسة, وعلاقات المؤسسة مع الموردين والعملاء والمجموعة المشتركة من المؤسسات.

5 -التفاعل الآلي.

6 -تقديم أحسن الخدمات للمواطنين **Citizen Oriente** :

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات, تشخيصها, وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع, والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة, مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج , واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

7 – التركيز على النتائج Résulta oriente :

حيث ينصب اهتمام الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في ارض الواقع , وان تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف ,الغاز, لتسديد الرسوم ,والفواتير المطلوبة) .

8- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع :

أي إتاحة تقنيات الإدارة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل .

9- تخفيض التكاليف:

ويعني إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات , وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف .

10- التغير المستمر:

وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ماهر موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن, أو بقصد التفوق في التنافس.[1]

2/ خصائص الإدارة الالكترونية:

تتمتع الإدارة الالكترونية بعدد من الخصائص يمكن ذكرها فيما يلي:

1.2. تراجع بيروقراطية الإدارة : الكثير من المعوقات والعقبات الإدارية التي ترسخن وبقيت لسنوات في إطار الإدارة التقليدية بسبب البيروقراطية يمكن إن تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل تبني الإدارة الالكترونية ,هذه الأخيرة التي أتاحت الخدمة للمواطن 24/24 ساعة 7/7 أيام بكل شفافية .

2.2 الهيكل التنظيمي الشبكي : لا تقوم الإدارة الالكترونية على مثل تلك الهياكل التنظيمية الأفقية أو العمودية ولا حتى المصفوفة ,ولا تعرف التسلسل الوظيفي المعمول بت في الإدارات التقليدية ,بل تعمل في إطار الهيكل الشبكي الذي يهدف إلى ربط المصالح بشكل يسهل توريد الخدمة للمواطن في اقل وقت ممكن وبدقة عالية .

3.2 إدارة بدل الأرشفة : الإدارة الالكترونية تهتم بإدارة الملفات وليس بالاحتفاظ بها وتكديسها في الأرشيف .

4.2 إدارة بلا مكان ولا زمان : يمكن للمواطن الاستفادة من خدمات الإدارة الالكترونية يوميا بلا حدود زمنية والولوج من اي مكان مرتبط بالشبكة .

2.5 المرونة: الإدارة الالكترونية إدارة مرنة حيث تعمل من خلال تقنياتها وشبكاتها على الاستجابة السريعة للإحداث والتجاوب معها.[2]

ويمكن تلخيص أهم خصائص الإدارة الالكترونية في النقاط التالية :

- تتميز الإدارة الالكترونية بخاصية القدرة على تحسين الفعالية التشغيلية من خلال الاستثمار الأمثل لأرقى التقنيات المتاحة والعقول الرقمية المدربة والخبيرة .

[1] عمار بوحوش, نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون, دار العرب الإسلامي, بيروت، 2006, ص189.
[2] حسين محمد الحسن , لمرجع سابق ص.ص 77-78

– تتميز الإدارة الالكترونية بأنها الأسلوب الأكثر فعالية وكفاءة لتسيير العمل الافتراضي من حيث التخطيط والتنفيض والرقابة.

– القدرة على تحقيق اعلي درجات السرعة ورشاقة الحركة والمرونة العالية التي تتجسد بتوفير أي شيء وفي أي وقت ومكان وبأي طريقة .

– تمتلك الإدارة الالكترونية ثقافة راسخة تقوم على شفافية المعلومات والتنافسية بين العاملين.

– تتميز بقدرتها على تقليص التكاليف وتعزيز الأداء وتحسين مستويات جودة الخدمات المقدمة .[1]

إضافة إلى الإيقاع السريع حيث إن كل السمات السابقة تعبر عن منظومة متكاملة تتفاعل من خلالها كل أجزاء المنظمة الواحدة فيما بينها من ناحية وبينها وبين المنظمات المختلفة من ناحية ثانية لإحداث الفارق الجوهري في أداء الإدارة الالكترونية الذي يميزها عن الإدارة التقليدية وهو الإيقاع السريع والانجاز الباهر لنتائج غير عادية في السوق ولصالح جميع أصحاب المصلحة .[2]

فكل خاصية اكتسبتها الإدارة الالكترونية هي في واقع الأمر واحدة من المزايا الكثيرة التي تتسم بها.

ثالثا: عناصر الإدارة الالكترونية

تتكون الإدارة الالكترونية من ثلاث عناصر أساسية هي :

عتاد الحاسوب , البرمجيات , شبكة الاتصالات , ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية , والشكل الموالي يوضح ذلك :[3]

الشكل رقم (1): عناصر الإدارة الالكترونية

[1] العلاف بشير عباس ,الإدارة الرقمية (المجالات والتطبيقات)، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية ط 1,ابوظبي، الإمارات 2005,ص.ص20.21

[2] توفيق عبد الرحمان ,الإدارة الالكترونية وتحديات المستقبل ,مركز الخبرات المهنية للإدارة بم للإدارة ,القاهرة ,2005,الطبعة الثانية. ص136.

[3] سعد غالب ياسين الإدارة الالكترونية , دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ,عمان ,الأردن ,2010 ,ص30 .

أولا / عتاد الحاسوب : يشمل العتاد المكونات المادية للحاسوب والتي تنقسم إلى أربعة أقسام :

1 – وحدات إدخال : تستخدم هذه الوحدات لتعدية الحاسوب البيانات على اختلاف صورها ,منها لوحة المفاتيح ,المساحات الصوتية , والرقمية والفارة .

2 – وحدة المعالجة: تقوم بمعالجة وتنفيض العمليات الجنائية والمنطقية التي تصل من قبل المستخدمين على هيئة تعليمات للبرامج.[1]

3 – وحدة الذاكرة : تقوم بحفظ البيانات و الأوامر التي يحتاجها المعالج عند إجراء العمليات المختلفة عند الطلب .

4 – وحدات الإخراج: تستخدم هده الوحدات لإظهار البيانات والمعلومات للمستخدمين ومن أمثلتها شاشات العرض, الطابعات.[2]

ثانيا / البرمجيات: وهي المكونات غير المادية والتي تشتمل على النظم والبرمجيات الأساسية والمطلوبة لتشغيل نظم المعلومات الإدارية وهي:

نظم التشغيل(Operating Systems), البرمجيات المساندة (Auxiliaire programs), التطبيقات الجاهزة (Applications), وتطبيقات نظم المعلومات الإدارية Applications) (Mis, قد يتوفر لدى المنظمة أنظمة برمجية جزئية قديمة وحديثة وإمام المنظمة الخيارات التالية:

- تطوير المنظومة الحالية.
- البدء في إنشاء منظومة جديدة يقوم بتصميمها موظفو المنظمة .
- شراء المنظومة من موردين محليين أو عالميين.
- استئجار المنظومة في حال عدم تمكن المؤسسة من الشراء .[3]

ثالثا / شبكة الاتصال : هي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت , الاكسترانت , والانترانت التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الالكترونية .

رابعا / صناع المعرفة : وهو العنصر الأهم في الإدارة الالكترونية من القيادات الرقمية والمديرون والمحلفون للمواد المعرفية , ورأس المال الفكري في مؤسسة يتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الالكترونية من جهة وتغير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى .

ومنه فانه من غير الممكن في ظل الإدارة الالكترونية تطبيق عنصر دون الآخر لذلك النجاح في أداء الوظائف والأنشطة يقترن بمدى هذه العناصر والتحكم الجيد فيها.

[1] عبد الكريم عاشور , مرجع سابق، ص 16

[2] ياسين غالب , مرجع سابق . ص 19.

[3] إيمان فاضل ألسمرائي, هيثم محمد العبي, نظم المعلومات الإدارية, ط1 دار صفاء للنشر, عمان, الأردن, 2004, ص55

رابعا: أهداف الإدارة الالكترونية

جاءت الإدارة الالكترونية كمنظومة إدارية حديثة فرضتها التطورات العلمية المختلفة بمجموعة من الأهداف التي تسعى من خلالها لتحسين الخدمات المقدمة للإفراد والنهوض بأداء المنظمات, إن الهدف الأساسي من تطبيق الإدارة الالكترونية هو الاستفادة من المميزات التي تنتجها والتي تتمثل في:

1/ أهداف تتعلق بفائدة المستفيدين والعملاء الداخليين والخارجيين للمؤسسة، وهي:

- التقليل من التعقيدات الإدارية .
- تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمستفيدين والاستغلال الأمثل للموارد .
- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين .
- تحقيق الإفادة القصوى لعملاء المؤسسة .
- التعلم المستمر وبناء المعرفة.

2/ أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري، هي:

- تحسين مستوى الخدمات .
- تخفيض التكاليف.
- الانجاز السريع للإعمال واختصار زمن التنفيض في مختلف الإجراءات .
- الحد من استخدام الأوراق في الإعمال الإداري.
- استمرارية عمل المؤسسة على مدار الساعة وأداء العاملين له عن بعد.
- التقليل من الموارد البشرية الزائدة عن الحاجة في الإعمال الإداري وتحويلها إلى أداء المهام الأساسية للمؤسسة.

3/ أهداف تتعلق بزيادة الكفاءة والفعالية وترشيد اتحاد القرارات الإدارية وهي:

- المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبة بالعامل الإنساني .
- توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية للمستفيد .
- توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية وتسهيل الحصول على الخدمات في اي زمان ومكان وبشكل آلي .
- تجميع البيانات من مصادرها الأجنبية بأسلوب موحد .
- تقليل معوقات اتحاد القرار.

4/ أهداف تتعلق بزيادة قدرة المؤسسة التنافسية محليا وعالميا وهي:

- التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى العمل الالكتروني بقوة .
- تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات يختلف أنواعها.
- الحد من الفساد الإداري .

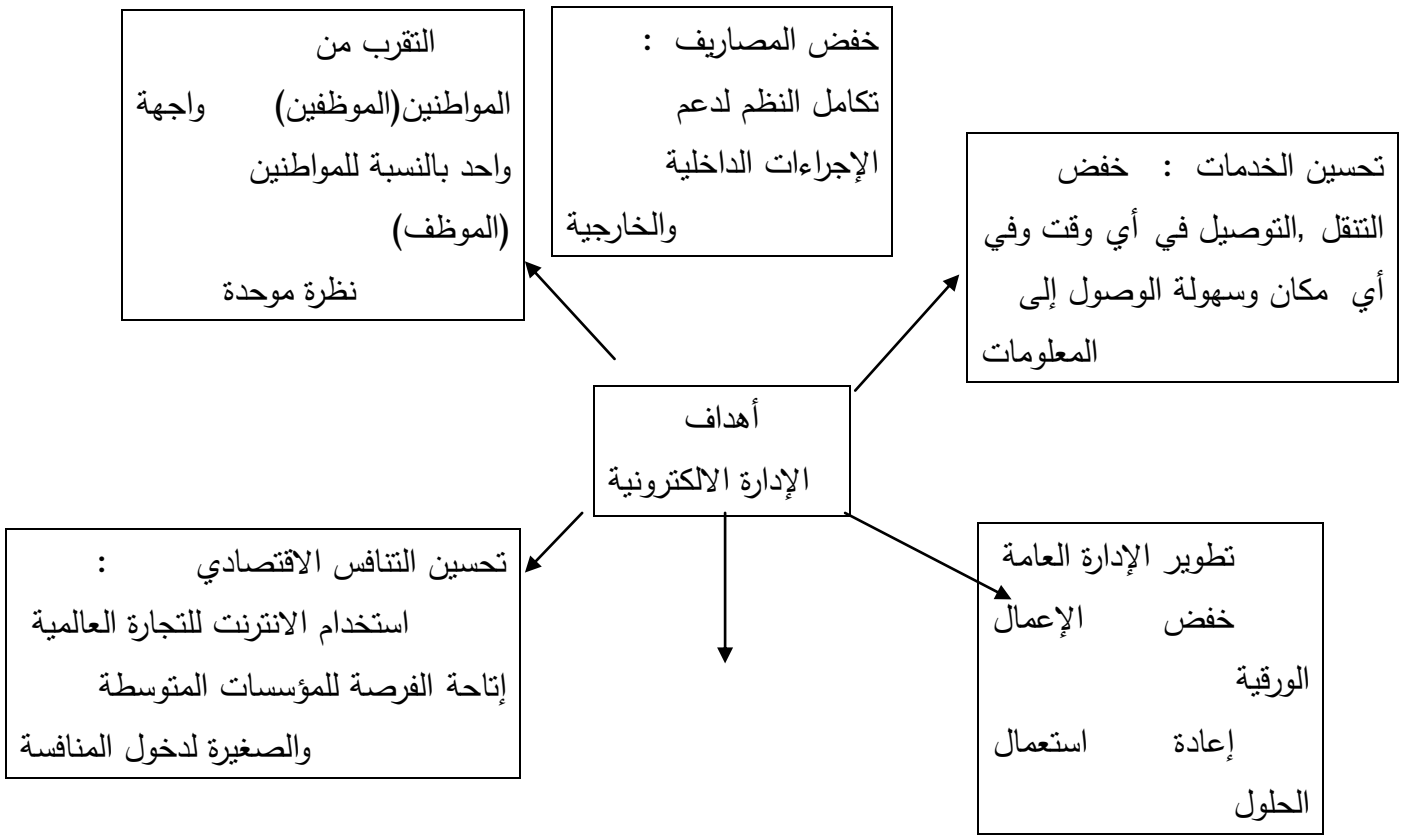
– تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المؤسسة بإتباعها أسلوبا موحدا في تقديم الخدمات مما يؤدي إلى التقليل من الوساطة والمحسوبية .

– تقليل تأثير العلاقات الشخصية على انجاز الإعمال .[1]

ومن ثم فالإدارة الالكترونية تعمل على تحويل الأيادي العاملة الزائدة على الحاجة إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيض مشاريع الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسات والاستغناء عن الموظفين الغير أكفاء الغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد وتقليل معوقات اتحاد القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بدوائر صناع القرار .[2]

بفضل البيئة الالكترونية يمكن الربط بين القطاعين ال عام والخاص, فالقطاع العام بحاجة للقطاع الخاص ليحصل على حاجيته من السلع والخدمات وهذا التواصل بين القطاعين يتم بطريقة الكترونية.[3] والشكل التالي يمثل أهداف الإدارة الالكترونية:

الشكل رقم (2): أهداف الإدارة الالكترونية



المصدر: مصطفى يوسف كافي, مرجع سابق, ص77.

[1] دمثان المخالي ,أسامة عبد المنعم التجارة الالكترونية ,دار وائل للنشر والتوزيع ,عمان ,الأردن ,ص. ص99-100

[2] عبد الكريم عاشور ,مرجع سابق ص16

[3] نصيرة مشريوب ,الإدارة البنكية الالكترونية في الجزائر ,رسالة ماجستير غير منشورة ,قسم علوم الإعلام والاتصال ,جامعة الجزائر 2012،ص49.

المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية

لا تعتبر الإدارة الالكترونية دربا من دروب الرفاهية , أو إحدى الكماليات وخيارا ثانويا يمكن للمنظمات تبنيه أو التغاضي عنه ,وإنما أصبحت الإدارة الالكترونية اليوم مفتاحا للبقاء وأساسا للتطور والنجاح , وذلك كنتيجة حتمية لسلسلة مترابطة من التراكمات التي مهدت لإطلاق مشروع الإدارة الالكترونية .

أولا : دواعي التحول نحو الإدارة الالكترونية :

كانت هناك عدة دوافع ساهمت في بعث وتغيير النظام من الإدارة التقليدية والتحول إلى الإدارة الالكترونية محلها إلا إن هذا التحول ليس مجرد تغير أو تلاعب في الألفاظ , بل كان لهذا التحول عدة أسباب ودواعي ولم تكن احتياجات الإدارات العمومية هي الدافع الوحيد ,بل لتطلعات المجتمعات الحديثة إلى خوض التجربة التكنولوجية في مجال المعلومات ,والاتصالات ,وسعيها إلى تحقيق مستوى أفضل من الخدمات ,[1] ولهذا نحاول التطرق إلى أهم دواعي التحول نحو الإدارة الالكترونية والمتمثلة في :

أ- أسباب تطور الاتصالات والمعلومات : عندما تسعى الإدارة إلى كسب سابق السرعة , وترجيح كفتها بعنصر الزمن , فإنها تجد نفسها إمام ضرورة الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ,بوصفها المطلب الأول لإلغاء أسباب بطئ الحركة ,من روتين ومعاملات يدوية وراءها والانطلاق إلى آفاق الإبداع التكنولوجي في مجال المعلومات والاتصالات الذي يقدم لها كل يوم حلولا جديدة ,لاختصار مزيدا من الزمن وتسير اتحاد قراراتها وتعميمها بالسرعة المطلوبة وانجاز معاملاتها في الوقت المناسب لوضعها في دائرة المنافسة .

ب- أسباب سياسية : كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من مستجدات اجتماعية وتطلعات شعبية احد العوامل الدافعة لكثير من الجهات الإدارية إلى تعميم تطبيقات تكنولوجية المعلومات والاتصالات على دوائرها , فقد ساهمت حركات فاعلة محلية وعالمية والتي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في توجه أنظمة الدول إلى إدخال التكنولوجيا إلى إدارتها, والتي تولد عنها رؤية جديدة للإدارات العمومية , مما دفعها إلى السعي لتحسين مستوى تقديم خدمتها والمشاركة الشعبية في القرارات التي تهمه وترسيخ مبدأ الشفافية الذي يعطي للمواطنين حق الرقابة والمساءلة ,تحقيقا لقيم العدالة وهذا جعل من الإدارة الالكترونية فرصة متميزة لتحقيق كل ذلك .

كل هذه الدوافع والواقع الجديد الذي لم يكن حلما أو خيالا في الماضي , فوضع العالم إمام فكرة الهيمنة عل جميع التفاصيل في كل مكان وفي الوقت نفسه ,دون بذل جهد يذكر فثمة نسخة

[1] عمار بوحوش , مرجع سابق، ص .183

أخرى طبق الأصل من العلم الحقيقي يمكن الإطلاع عليه والدخول إلى عالمها بكبسة زر أو نقرة على احد المفاتيح , وما تجسده فكرة العولمة .

ج- أسباب أزمات القطاع العمومي : أدى اجتهاد القطاع الخاص في الاعتماد على أساليب الإدارة الحديثة إلى تعميق الهوة والفرق الشاسع في الأداء بينه وبين القطاع العمومي , فقد بدا أداء هذا الأخير نمطا تقليديا لا يرقى إلى مستوى طموح المواطن بل حتى طموحات إدارات القطاعات الخاصة التي وضعت قدمها في ارض تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واعتمدها سبيلا لإحكام قبضتها على إعمالها والسيطرة على مواردها وضبط عجلة العمل بها على النحو الذي يجعل الإدارة مطمئنة تماما على أنها تسير في الطريق الصحيح , وان خدماتها تصل إلى عملائها والهذر في النفقات قد تقلص , مما يعطيها قرارات صحيحة لموارد الإدارة الفعلية .[1]

ثانيا : مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

إن التحول إلى الإدارة الالكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل بحقيق الأهداف المرجوة وحتى تتمكن كافة المنظمات والمؤسسات من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة واستثمارها الاستثمار الأفضل وتحويل تلك المنظمات إلى منظمات رقمية تتعامل بكافة وسائل التقنية الحديثة في انجاز معاملاتها وإجراءاتها الإدارية وهنالك عدة خطوات لإدخال أو حل الإدارة الالكترونية محل الإدارة التقليدية :

1 إعداد الدراسة الأولية : لإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتجديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا على بيئة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية حيث يصل الفريق إلى واحد من القرارات التالية :

2 -تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الالكترونية.

3 وجود تكنولوجيا معلومات سابقة ولكن تحتاج إلى تطوير .

4 -ينسجم من آخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لفرض تطبيق الإدارة الالكترونية .

5- عدم الحاجة إلى تطبيق الإدارة الالكترونية لأنها غير اقتصادية.

6- وضع خطة التقييم : عند إقرار توجيه الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة أو المؤسسة لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيض .

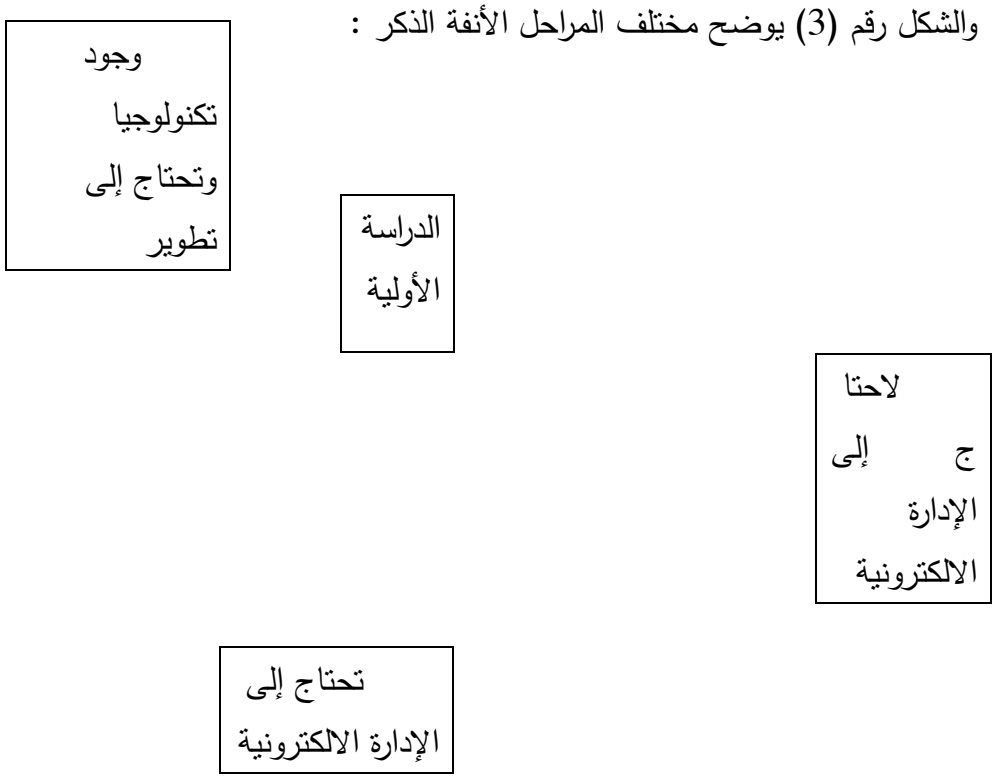
[1] عماد بوق لاشي , الإدارة الالكترونية دورها في تحسين الإدارات العمومية (دراسة حالة وزارة العدل مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة الجزائر 3الجزائر 2011/2010ص93

5 تحديد المصادر : والتي تدعم الخطة بشكل محدود وواضح ومن هذه المصادر الموارد البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيض والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة .

6 تحديد المسؤولية : إن تنفيض الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيضها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة .

7. متابعة التقدم التقني : نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية ولغرض مواكبة آخر الابتكارات في هذا المجال فان هناك مسؤولية مضافة عند تنفيض الخطة وهو العمل على الحصول على آخر هذه الابتكارات في كافة عناصر الإدارة الالكترونية من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة في تطبيق الإدارة الالكترونية.[1]

والشكل رقم (3) يوضح مختلف المراحل الأنفة الذكر :



[1] علاء عبد الرزاق السالم, تق:خالد إبراهيم ألسليطي, ص64.65

وهناك من يرى إن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الالكترونية مع استغلال امثل للوقت والمال والجهد هو بتقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الالكترونية إلى ثلاث مراحل , طبعا على إن يتم ذلك بعد القيام بإصلاح إداري شامل وتام للنظام الإداري التقليدي , إذ لئيمكن الانتقال من نظام إداري تقليدي متعفن وفاسد إلى نظام الكتروني هكذا دفعة واحدة وبدون مراحل تدريجية. [1] ويمكن ذكر المراحل على النحو التالي :

1 – مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة : في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنشيطها وتطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا وبشكل متوازي بتنفيض مشروع الإدارة الالكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو مماطلة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر الشكاك الإطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وإحداث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة .

2 – مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل : و تعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي ستأتي فيما بعد وفي هذ ه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتلفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل وخدمته معقولة التكلفة يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس وسهل ودون أي مشاكل وبحيث أنّه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق أو الاستمارات وغير ذلك وفي هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرّب نمط الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع كبار التّجار والإداريين والمتعاملين والقادرين في هذه المرحلة من إنجاز مـعاملاتهم عبر طريق الشبكة الإلكترونية لأن هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للانترنت متوسط كما من الطبيعي أن تكون التعرف في هذه المرحلة أكثر كلفة من الهاتف والفاكس لذلك فان الميسورين وما فوق هم الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا.

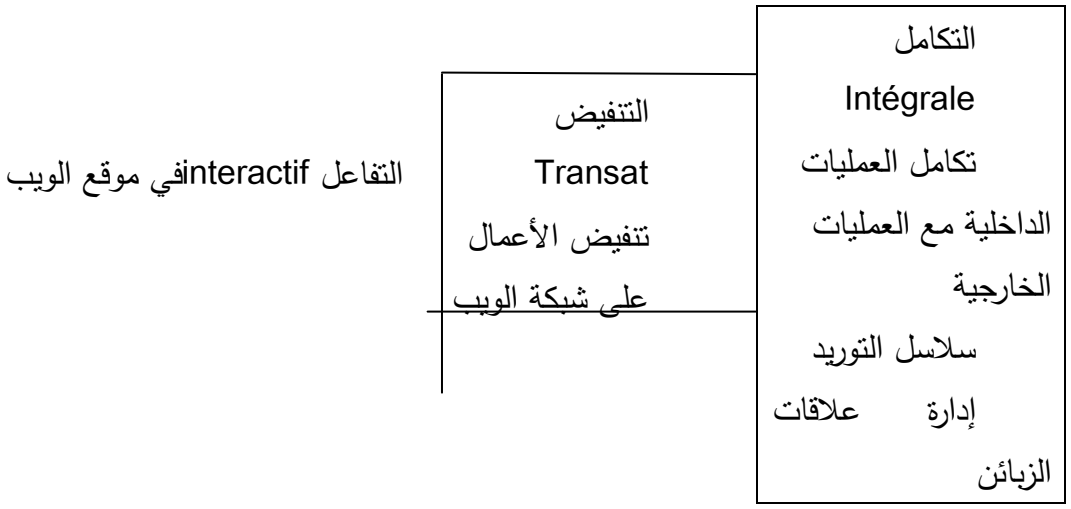
3 – مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة : و في هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى (حوالي 25–30% من عدد الشعب) عال وتوفرت الحواسب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكشاك أو في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ورخيصة ممّا يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب بأسرع وقت وأقل جهد وأقل كلفة ممكنة وبأكثر فعالية كمّية ونوعية (جودة) ويكون الرأي العام قد تفهّم الإدارة الإلكترونية وتقبّلها وتفاعل معها وتعلّم طرق استخدامها.

[1] خالد ممدوح إبراهيم, الإدارة الالكترونية, الدار الجامعية ط1, الإسكندرية، مصر،2010, ص ص58.57

و على العموم فانّ سلّم النجاح في التحول إلى حكومة الإلكترونية هي صعودا كما يلي:

- جدّية العمل الحكومي
- سلامة التطبيق العلمي
- تقويم الممارسة العملية
- الارتقاء بمستوى الأداء
- تقديم خدمة متميزة
- إرضاء المجتمع[1]

الشكل رقم (4): مراحل الانتقال إلى الأعمال الالكترونية



ثالثا: وظائف الإدارة الالكترونية

تقوم الإدارة الالكترونية بانجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتحاد القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المؤسسة من ناحية , كما تقوم بعمليات ربط المؤسسة بفئة المؤثرين (موردين ,ومشترين ,عملاء ,منافسين ,أجهزة وهيئات حكومية) وذلك بهدف تطوير علاقات المؤسسة مع بيئتها من ناحية أخرى .

تعتبر الإدارة الالكترونية حزمة متكاملة من العمليات المترابطة, للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة واتحاد القرارات وفقا للمتطلبات والاستخدام المناسب لتقنيات المعلومات.

[1] محمود القدوة ,الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة ,دار أسامة للنشر والتوزيع ط1 ,عمان الأردن, 2010ص.ص113.112

1 – التخطيط الالكتروني E-Planning : إن التخطيط الالكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة المرنة ,الآنية القصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطوير المستمر , حيث نجد إن أساس التخطيط الالكتروني ليس الخطة وإنما هو تفاعل العاملين مع الأسواق الموجودة في الشبكة العالمية والزبائن وحاجاتهم الدائمة التغير , وذلك من خلال ارتباط العاملين شبكيا عن طريق الانترانت و الاكسترانت .

كما يعتبر التخطيط الالكتروني مدخلا للجميع وفي كل الاتجاهات والتي تنتجها شبكات الإعمال وعليه فان التخطيط الالكتروني لابد من إن يتحول من الخطط والقواعد القديمة إلى الخطط والقواعد الجديدة وفق الجدول التالي:

جدول رقم (1) : التحول من القواعد القديمة إلى الجديدة في التخطيط الالكتروني

القواعد القديمة في التخطيط الالكتروني	**القواعد الجديدة في التخطيط الالكتروني**
خطة واحدة توجه إعمال واتجاه المنظمة	خطط متعددة حسب الظروف المختلفة
خطة طويلة, متوسطة, وقصيرة المدى (لأتقل عن سنة)	خطط آنية وقصيرة (أيام ,أسابيع ,أشهر)
الخطة تحدد أهداف مراحل ووسائل التنفيض	الخطة قواعد بسيطة مبدأ واحد, يرشد الاتجاه ولا يفيده
الالتزام بالخطة ضروري للجميع بغرض التنسيق	الخطة مرنة جدا للاستجابة للتغيرات
الخطة ترتكز على قدرات المنظمة	الخطة ترتكز على الأسواق المتغيرة الزبائن وحاجاتهم الآنية والمحتملة
المخاطرة تأتي من عدم الالتزام بتنفيض الخطة	المخاطرة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة
الابتكار ضروري من اجل وضع الخطة الأفضل	الابتكار ضروري عند التنفيض من اجل الاستجابة للمتغيرات
المدير ومنهم المخططون والعمال منفضين (مدخل اعلي–أسفل	المخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين (مدخل الجميع وفي كل الاتجاهات)
الأهداف محددة, واضحة ,قابلة للقياس	الأهداف عامة , غامضة ,احتمالية بدرجة عالية

الوسائل محددة الدقة لضمان النجاح	الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق والزبائن
معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء	الثقة هي الأداة الرئيسية في ماهر مطلوب اتجاهه من اجل المنظمة

المصدر :نجم عبود, الإدارة الالكترونية ,دار المريخ للنشر ,الرياض, 2004,ص243.

2 – التنظيم الالكتروني : هو الإطار الواسع لتوزيع السلطة والمهام والعلاقات الشبكية ,التي تحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من اجل انجاز الهدف المشترك لإطراف التنظيم حيث انه يتعامل مع عاملين ومديرين (الكترونيين) داخل المنظمة وزبائن وموردين (الكترونيين) خارج المنظمة , فهو يعتمد على البريد الالكتروني ,مستودع البيانات المشتركة وإدارة علاقات الموردين والزبائن عبر الشبكة الخارجية .

3 – القيادة الالكترونية: تعبر القيادة الالكترونية على الأبعاد التالية:

أ)– القيادة الالكترونية الصلبة : هي قيادة تقوم على استخدام تكنولوجيا الانترنت من اجل إدارة إعمالها وعلاقاتها المختلفة ولابد إن تتسم هذه القيادة ب :

– أنها قيادة حس التكنولوجيا :Sensé Technologie فالتغير التكنولوجي المتصارع في مجال تكنولوجيا الانترنت (أجهزة, شبكات, برمجيات), تجعل القائد الالكتروني ذو قدرة على تحسين إبعاد هذا التطور, والعمل على توظيف مزايا لصالح المنظمة.

– أنها قيادة حس الوقت على الانترنت :فالقائد الالكتروني هو قائد زمني سريع الحركة والاستجابة والمبادرة ,وذلك لاعتماده على الانترنت , والذي يوفر القدرة على تصريف الإعمال في أي وقت ومن أي مكان .

حيث إن حس الوقت على الانترنت لابد إن يتجاوز الأفكار حول الإجراءات العمل التعاقبي إلى إجراءات العمل ألتزامني , والانتقال إلى التفاعل الآني وتبادل المعلومات الكترونيا , واتحاد القرار الكترونيا .

– أنها قيادة حس الطوارئ : إن القائد الذي كان عليه إن يلعب ادوار اتحاد القرار حسب Müntzer الريادي , ومعالج الاضطرابات , وبفتحة عين (90 ° إلى 180 °) فان عليه الآن وبشكل مضاعف إن يفتح عينه بحدود (360°) ,وهذا ما تم تسميته بحس الطوارئ , وذلك لان بيئة الإعمال أصبحت سريعة التغير وبمعدلات غير مسبوقة ,ومع الانترنت فان نماذج الإعمال الناضجة تعمل وفق ا عتقاد إن الرابح يأخذ كل شيء ,لذا وجب على القائد الالكتروني إن يكون له حس التبرؤ بالإخطار .

ب)– القيادة البشرية الناعمة: إن القيادة الالكترونية القائمة على العنصر البشري تتسم ب:

– القائد ألزبوني : هو الأكثر ارتباطا بالبحث عن قنوات ومجالات مشاركة الزبائن و إنشاء المنافع والمزايا ,وهذا ما يحولهم بشكل متزايد إلى زبائن دوي ولاء , حيث نجد إن بعض المنظمات أصبحت تعامل زبائنها كعاملين وذلك من خلال الدفع لهم مقابل تقديم اقتراحاتهم وملاحظاتهم ,وفي النهاية تحصل هذه المنظمة على ولائهم .

– قائد عمال ومهني المعرفة : فكما إن القائد ألزبوني يجد تسهيلات ومنافع ومزايا للزبون ذي الولاء خارج المنظمة ,وبالتالي الحفاظ على المعرفة والخبرة والقدرات الذاتية لهم .

– القائد التنافسي: إن القائد التنافسي مطلوب منه بالقدرة على الأداء التنافسي وكذلك بان يكون:

* الأسرع في الوصول إلى السوق من المنافسين .
* الأفضل في خدمة شركائه, موردون, زبائن, من المنافسين.
* أكثر قدرة على التقليد ألابتكاري كما يسميه دراكر بالسطو الخلاق بتحسين ما يأتي من المنافسين .
* أكثر قدرة على الابتكار (خدمات, أساليب, منتجات جديدات) من المنافسين.

– القائد الالكتروني ذو الخصائص الأكثر ملائم: أن قادة المنظمات اليوم أصبحوا يظهرون سمات ملائمة وتنسجم مع الإعمال الالكترونية, والجدول التالي يبين هذه السمات بالمقارنة مع القادة التقليديين:

جدول رقم (2) التنفيذيون الرؤساء هم علامة السلالة الجديدة

القائد التقليدي	القائد الالكتروني
– شجاع ,متيقظ. – ودي. – شبه متعلم بتكنولوجيا المعلومات. – واضح التركيز . سريع الحركة. – يكره الغموض . – نموذج في الحكم الذاتي . – العمر 57 سنة .	– مبشر, مرتاب. – صريح بقوة. – متعلم على الأقل بتكنولوجيا المعلومات . – كثيف التركيز. – الأسرع حركة . – يحب الغموض . – نموذج في الحكم الجيد . – العمر 38 سنة .

المصدر : نجم عبود نجم مرجع سابق ص. 266.

يمكن ملاحظة من خلال الجدول إن القائد الالكتروني مطلوب منه إن يتحد قرارات سريعة وفورية وفي أي وقت ومكان , وفي مثل هذه الفورية ليخضع لها القائد التقليدي الذي اعتاد على إيجاد فسحة زمنية لجمع المعلومات , ولابد من الإشارة إلى إن القائد الالكتروني بحاجة إلى تحقيق قدر

عالي من التوازن بين حس التكنولوجيا الذي يمثل في قواعد البيانات , البرامج ,المعرفة الصريحة ,والحس البشري وما يرتبط بت من تفاعل أنساني بمجموع التجارب والخبرات والمعرفة الضمنية .

4 – الرقابة الالكترونية : هي الاستخدام الفعال لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الانترنت بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية (في كل وقت), وشاملة (في اي مكان وبتكلفة ووقت محدودين) , لذا فهي تتسم بالمزايا الآتية :

– تحقيق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية ,مايو لد تدفق مستمر للمعلومات الرقابية .

– تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة على الماضي, فهي رقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير.

– إن الرقابة الالكترونية تساعد على أخراط الجميع في معرفة مايو جد في المنظمة, فهي نمط الرقابة الذي يمكن وصفه (الكل يعرف ماذا هناك) ويوضح الشكل التالي الفرق بين الرقابة التقليدية و الالكترونية:

شكل رقم (4) الرقابة التقليدية والالكترونية

الرقابة التقليدية

الرقابة الالكترونية

المبحث الثاني: اتجاهات الإدارة الالكترونية, عوامل نجاحها ومعوقاتها

للإدارة الالكترونية العديد من الاتجاهات, كما أنها تتمتع بالعديد من المزايا وفي المقابل تواجهها العديد من المعوقات. وفي هذا المبحث سنحاول تجلية الاتجاهات وتحديد عوامل ومعوقات نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية.

المطلب الأول: اتجاهات الإدارة الالكترونية

تركز الإدارة الالكترونية على مجموعة من الاتجاهات، هذه الاتجاهات تختلف وتتباين بسبب تباين الزوايا التي ينظر إليها للإدارة الالكترونية.

أولا :اتجاه إدارة العلاقة مع الزبون CRM

وذلك من خلال قنوات متعددة مع تبني مفهوم شخصنه العلاقة بالتعرف على تفضيل الزبائن واتجاهاتهم , ومشاكلهم واحتياجاتهم والتعامل مع كل زبون كمحور اهتمام , وتعمل إدارة العلاقة مع الزبون على جدب أحسن الزبائن وإرضائهم والحفاظ على ولائهم ووفائهم , ولتحقيق هذه الأهداف فهي توفر حلولا تكنولوجية متكاملة , وهي تغطي كل من وظيفة البيع , وظيفة التسويق ووظيفة خدمات ما بعد البيع , وتسمح ب:

- أتمتة قوة المبيعات.
- أتمتة المكالمات الهاتفية مع الزبائن .
- الشخصنة أو التسويق واحد لواحد .
- أتمتة التسويق.

ثانيا: اتجاه إدارة سلسلة التوريد SCM

من خلال إدارة علاقة المنظمة مع الموردين الذين يمدونها بالمواد الأولية , أو المنتجات التي ستبيعها بدورها , بما يحقق لها تدفق الإمدادات بسرعة وكفاءة وبأقل تكلفة , وتعرف إدارة سلسلة التوريد بأنها "الأدوات والطرق التي ترمي إلى تحسين وأتمتة التموين من خلال تقليص المخزونان وآجال التسليم" , وترتكز أدوات إدارة سلسلة التوريد على المعلومات المرتبطة بالقدرة على الإنتاج بمستوى المخزونان وبمتابعة المبيعات المتوفرة بقاعدة بيانات نظام معلومات المنظمة ,وعلى المنظمة إن تفكر في تبني إدارة سلسلة التوريد التي تعتمد على تكنولوجيا الانترنت ل تصل إلى علا فعالة مع شركائها وموردیها , ولكي تتمكن من تخفيض التكلفة وتحقيق ميزة تنافسية تسمح لها بالفوز بالزبائن وضمان ولائهم .

ثالثا:اتجاه تخطيط موارد المؤسسة ERP

يهدف هذا النظام إلى الربط بين مختلف وظائف ونشاطات المنظمة , بغرض تنسيق ومزامنة عملها , وهو يشمل عادة أدوات تكامل نظام معلوماتها لكونه يسمح بتغطية جميع نشاطاتها العملية , ويرتكز على قاعدة بيانات واحدة ومتكاملة , وتجدر الإشارة إلى إن برمجيات تخطيط موارد المؤسسة هي عبارة عن برمجيات تصمم من قبل شركات عالمية كبيرة وهي ذات أنواع مختلفة , وبان سوق هذا النوع من البرمجيات في ازدهار مستمر.

ومن أبرز مزايا برمجية تخطيط موارد المؤسسة مايلي :

- تقليصا عدد المستخدمين.
- تقليص عمليات الجرد.
- تحسين الإنتاجية .
- تحسين دورة طلبيه الزبون .
- تقليص تكاليف التموين.
- تقليص مدة التسليم.
- تقليص تكاليف النقل والتوريد.

رابعا: اتجاه ذكاء الإعمال BI

إن المؤسسة مجبرة على خدمة الزبون , وعرض السلع والخدمات بالجودة والسعر المطلوبين , وذلك لتتفوق على نظيراتها , وبالتالي كسب الزبون , ومن ثم كسب الميزة التنافسية , ولكسب هذه الميزة لابد للمنظمة إن تولي أهمية كبرى للقرارات في مجال تسييرها , ومن هنا تظهر الأهمية البالغة لعملية اتخاذ القرار .

ونظرا الأهمية الذي تلعبه المعلومات في نمو وتطوير المنظمات لكونها تعتبر القاعدة التي يتم على أساسها اتحاذ مختلف القرارات الإدارية ولمواجهة الحجم الكبير والمتزايد للمعلومات المتداولة داخل المنظمة وخارجها , أصبح من الضروري عليه ا تكييف نظام معلوماتها مع الواقع الجديد المفروض عليها, يكفل لها السيطرة على هذا الحجم الضخم , تخزينا ومعالجة ونشرا , وبما يكفل توافر البيانات والمعلومات لمختلف المستويات الإدارية حتى تستطيع أداء مهامها الإدارية بنخاعة اكبر .[1]

المطلب الثاني : عوامل نجاح الإدارة الالكترونية

ذكر الكتاب والباحثين العديد من العوامل التي تساعد على نجاح الإدارة الالكترونية ومن هذه العوامل هي:

1 – الرؤية الإستراتيجية للإدارة الالكترونية : "إن توفر رؤية على المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات يساعد المنظمة في تصور مكانتها المستقبلية , وهده الرؤية يجب إن تهتم بكل ما يخص تنمية الموارد

[1] نوفيا حديد ,تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي – دراسة حالة المؤسسة الجزائرية – ,أطروحة دكتوراه دولة في علوم التسيير , جامعة الجزائر ,2007 ,ص ص146-156

البشرية وطرق وأساليب تقديمها لمنتجاتها وعلاقتها ببيئتها المحيطة ,ويجب إن تتضمن الرؤية اعتماد المنظمة على إستراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي تعترض عملية التغيير ."[1]

ولتحقيق هده الرؤية لابد لإدارات المنظمات تبسيط عملياتها من خلال التفاعل والتكامل ما بين الموجودات المادية ورأس المال البشري المتوفر لديها باستخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة , إذ إن القيمة الحقيقية التي تضيفها الإدارة الالكترونية تندرج تحت توليفة متنوعة من الخدمات الالكترونية التي تسمح للمنظمة بتوسيع مجالها وإيجاد نوع من العلاقة الدائمة والفورية من المستفيدين , والى جانب ضرورة وجود رؤية إستراتيجية واضحة يعبر عنها باستراتيجيات مستقبلية ومسارات عمل أساسية لابد من وجود قيادات إدارية تستطيع إدارة وقياس قدرات الناس المشاركة في الاقتصاد الرقمي وتحديد الفرص المتاحة للمنافسة محليا وعالميا .[2]

2 – الدعم الحكومي للإدارة الالكترونية :" إن من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية ضعف الدعم السياسي والمالي , لدا لابد من إن يدعم المشروع سياسيا من قبل القيادات العليا ويدعم ماليا ليؤمن له فرصة له فرصة الاستمرار والتطور ."[3]

وهذه الخطوات لابد إن تحظى بدعم الإدارة العليا في المنظمة فتبني الإدارة العليا عنصر النجاح الأول الذي يجعل التطبيق أسهل وأسرع ,ليكون قادرا على تجاوز العقبات والمصاعب التي تعترض طريق تطبيق الإدارة الالكترونية .[4]

كما إن توفر الإرادة السياسية بحيث يكون هناك مسئول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيض.[5]

3 – الضغوط الخارجية : "وتشمل المخاطر المتوقعة التي من الممكن إن تؤثر على مسار العمل في حال حدوثها مثل عدم استجابة المتعاملين للمتغيرات التي ستقدمها مشاريع التعاملات الالكترونية

---

[1] المغربي, عبد الحميد عبد الفتاح , متطلبات الإدارة الالكترونية لتقديم الخدمات واتجاهات العاملين نحوها دراسة تطبيقية على ميناء دمياط , جامعة المنصورة قسم إدارة الإعمال كلية التجارة, رسالة ماجستير غير منشورة 2004, ص7 .

[2] صادق درمان سليمان ,عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الالكترونية دراسة ميدانية في عينة من المنظمات التكنولوجية في مدينة الموصل ,العراق بحث مقدم من قبل كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة دهوك –العراق رسالة ماجستير غير منشورة 2009,ص11.

[3] جبر محمد صدام ,الموجة الالكترونية القادمة :الحكومة الالكترونية ,مسقط معهد الإدارة العامة 2002ص20.

[4] القطاني ,شائع بن سعد مبارك ,مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية :دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية ,رسالة ماجستير ,كلية الدراسات العليا /قسم العلوم الإدارية جامعة نافي العربية للعلوم الأمنية ,الرياض 2006,ص26.

[5] الكبيس, كلثم محمد, متطلبات الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر , رسالة ماجستير في إدارة الإعمال, الجامعة الافتراضية الدولية 2008, ص37.

الحكومية "[1]ورفضهم الطرق الحديثة مما سيؤثر سلبا على نجاح هذه المشاريع ", وقد ذكرت عدة متطلبات لحماية نظم المعلومات أو الإدارة الالكترونية وهي :

- وضع سياسة حماية عامة لأنظمة المعلومات تتحدد حسب طبيعة عمل وتطبيقات المنشاة.
- يجب على الإدارة العليا في المؤسسة دعم امن نظم المعلومات .
- يجب إن توكل مسؤولية امن نظم المعلومات إلى أشخاص محددين .
- تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة .
- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن .
- تامان استمراريان عمل وجاهزة نظم المعلومات خاصة في حالة الأزمات ومواجهة المخاطر.[2]

4 – ارتفاع توقعات المستفيدين للإدارة الالكترونية : عرف التوقع بأنه "اعتقاد المتعلق المستفيد بالمنتج قبل عملية الشراء ,وبالاعتماد على معايير وعناصر مرجعية يقوم بمقارنة أداء المنتج [3]" إذ تتشكل توقعات المستهلكين أو الزبائن على أساس انطباعاتهم التي حصلوا عليها من خبراتهم الشرائية والاستهلاكية السابقة والأصدقاء أو الزملاء ومن المعلومات التسويقية عن سل ع المنافسين ووعودهم ومع هذا تقوم أكثر الشركات الناجحة اليوم برفع مستوى التوقعات وتقدم السلع والخدمات التي تتوافق مع هذه التوقعات إذ تسترشد بمبدأ الرضا الشامل للزبون أو المستهلك .[4]

5 –التحديث والعولمة للإدارة الالكترونية : حيث ساهمت التوجهات العالمية المتزا يدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة في نشوء ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة وهي عبارة عن جعل العالم قرية واحدة مترابطة عن طريق شبكات عالمية موحدة في جميع المجالات السياسية والاقتصادية والإدارية , ولتقدم الثورة التكنولوجية أدوات معرفية وتقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق إغراضها وترجمتها إلى واقع ملموس ,حيث يتم الربط الفعال بين المجتمعات الإنسانية من خلال شبكات الانترنت والاتصال الفضائي ,مما أسهمت في التطورات السريعة في مجال الحاسب الآلي والاتصال وخدمات الانترنت .[5]

---

[1]ألعريشي–محمد بن سعيد محمد ,إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين ,رسالة ماجستير ,جامعة أم القرى ,قسم الإدارة التربوية والتخطيط ,المملكة العربية السعودية 2008,ص31.

[2]أبو تلبخ, آلاء كامل محمد, واقع الإدارة الالكترونية في التعليم المستمر بمؤسسات التعليم العالي في محافظات غزة وعلاقته ببرامج التدريب , جامعة الأزهر كلية التربية, رسالة ماجستير غير منشورة 2014, ص40.

[3]نور الدين ,وبعنان, جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة الابتدائية بسكيكدة ,جامعة محمد بمضياف المسيلة, رسالة ماجستير غير منشورة 2007 ,ص104.

[4]جواد ,عباس حسين ,سحر عباس ,اثر التخطيط الاستراتيجي في رضا الزبون وفق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ,دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكيماوية ,مجلة أهل البيت,ع3, 2005,ص58.

[5]العوامل, نائل عبد الحفيظ, الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة, دراسة منشورة, مجلة دراسات المجلد 29 عمان 2001, ص33

المطلب الثالث : معوقات الإدارة الالكترونية:

يجابه تطبيق الإدارة الالكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر ,تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة ,وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض اغلب برامج الإدارة الالكترونية فيما يلي :

أولا: المعوقات الإدارية

تتجه بعض الدراسات إلى تحديد، ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الحكومة الالكترونية، وترجعها إلى الأسباب الآتية :

-ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية .

-عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات ،وتدفق العمل بينها.

-غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية

-المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.

-مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف الع املين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي[1] .

ثانيا: المعوقات السياسية والقانونية :

تشمل هذه المعوقات ما يلي :

-غياب الإرادة السياسية الفاعلة في الدول النامية، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الأجهزة الحكومية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي .

-غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي، و تنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزة الالكترونية وترقيته .

-عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الإدارة الالكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها. إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الالكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الالكترونية، و صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع

[1] حمد ,قبل آل فطيحي ,"دور الإدارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية ,رسالة ماجستير غير منشورة ,جامعة نافي العربية للعلوم الأمنية ,الرياض ,2008,ص.ص42 -43.

قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية، والسرية في التعاملات الالكترونية. [1]

ثالثا: المعوقات المالية والتقنية: حيث تتمحور في النقاط التالية:

-ارتفاع تكاليف تجهيز البني التحتية للإدارة الالكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني في الدول النامية بسبب ضعف التمويل إضافة إلى التخلف التقني .

-قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذلك كفاءة عالي ة.

-ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية

-صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد وتدني دخل الفرد في الدول النامية مقارنة بالدول المتقدمة

-معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

رابعا: المعوقات البشرية: ويمكن تحديدها في الآتي :

-الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة .

-غياب الدورات التكوينية، وركلة موظفي الهيئات الحكومية، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الالكترونية .

-الفقر وانخفاض الدخل الفردي، أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية .

-تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه إلى فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها، أدى إلى ازدياد حدة الفوارق، وأضعف مشاريع الإدارة الالكترونية.

- إشكالات البطالة المتنامية في المجتمعات المتخلفة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الالكترونية وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الالكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه.

خامسا التحديات الأمنية: تتمثل هذه التحديات في الآتي :

-التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية، خوفا عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية ويمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية، مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات الم الية عن طريق بطاقات الائتمان، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها.

[1] حمد قبلة آل فطيحي نفس المرجع السابق, ص44.

وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن hالمعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:

- العنصر المادي : من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات
- العنصر التقني : باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات .

-العنصر البشري : بالعمل على تنمية مهارا ت، ورفع قدرات، و خبرات العاملين في هذا المجال .

لكن الإشكال الذي يحتاج إلى نقاش هو كيف يمكن تحقيق التنسيق، والانسجام بين هذه العناصر، في ظل التباين بين محددات كل عنصر منها، خاصة أمام مشكل الفجوة الرقمية، وضعف مؤشرات الجاهزة وتباين مستوى التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية.

وأيضا من بين المعوقات التي قد تصاحب الإدارة الالكترونية مكايلي:

- ارتفاع الكلفة المادية لإنشاء شبكة المعلومات الدولية ، فهي تحتاج إلى شبكة اتصال جيدة وأجهزة حاسوب، وهذا يرتبط بالقدرة على تمويل المبالغ اللازمة لذلك
- وجود الحاجة إلى تدريب الموظفين على استخدام شبكة المعلومات الدولية بكفاءة وفعالية ، وفي ضوء الأهداف المطلوبة .
- إن معظم البحوث والمقالات العلمية في شبكة المعلومات الدولية ، تكون باللغة الانجليزية ، وهذا يشكل عائقا إمام استخدامها بفعالية .
- وجود العديد من الفيروسات والتي تتناقل بين أجهزة الحاسوب من خلال شبكة المعلومات الدولية .
- وجود بعض الاتجاهات السلبية من قبل بعض المدراء والموظفين نحو استخدام التقنيات الحديثة ومنها شبكة المعلومات الدولية
- عدم استقرار وثبات المواقع التي تربط بينها في شبكة المعلومات الدولية فما نجده في وقت معين ، قد انجده في وقت أخر.
- عدم دقة وصحة جميع المعلومات الموجودة في شبكة المعلومات الدولية، فقد توجد مواقع غير معروفة أو مشبوهة.
- وجود بعض المواقع الممنوعة و الأخلاقية في شبكة المعلومات الدولية، ومن الصعوبة حصرها وتحديدها، ومنع الموظفين من الدخول إليها.
- قد لا يكون هناك ترابط كبير بين ماهر مطبق في دولة ما وما هو مطبق في دولتنا.

خلاصة الفصل :

في نهاية هذا الفصل وبعدما حددنا مفهوم الإدارة الإلكترونية وأبرزنا أهم العوامل الداعية إلى التحول إلى هذا النمط الإداري الجديد وبينا أهمية ذلك ، نخلص في الأخير إلى القول أن الإدارة الالكترونية هي منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني

وبشكل أدق تعني الانتقال من العمل التقليد ي إلى تطبيقات معلوماتية مستخدمة في ذلك شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجا ز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن ،كما تجدر بنا الإشارة إلى أنه ورغم الطابع التكنولوجي الذي تتميز به الإدارة الإلكترونية واعتمادها الواسع على تكنولوجيا المعلومات والإتصال إلا أنها تبقى نمط إداري جديد أو كما قيل أحدث المدارس الإدارية القائمة على عصرنة الإدارة وتطوير مخرجاتها من خلال توظيف التكنولوجيا المتاحة لتحقيق أهداف المنظمة

الفصل الثاني:

الإطار المفاهيمي للفساد الإداري

تمهيد:

إن الفساد ليس بظاهرة حديثة النشأة , بل هي ظاهرة قديمة عرفها المجتمع البشري منذ القدم , لكن تزايد الاهتمام بها مع نهاية القرن العشرين وقد كانت العامل الأساسي في انهيار وسقوط أغلب الحضارات والإمبراطوريات والأنظمة ومحرك للثورات والانتفاضات قديما وحديثا , وهي ظا هرة لا تعترف بالحدود الزمنية كما رأينا ولا بالحدود المكانية، حيث وجودها لا يقتصر على مجتمع ما أو دولة دون أخرى ,ووجدت في الماضي كما توجد في الحاضر والمستقبل , فلا يوجد على وجه الأرض ذلك المجتمع الفاصل الذي يخلو من الفساد والمفسدين .

والفساد الإداري هو أخطر أنواع الفساد على الإطلاق، لأنه يصيب الإدارة بالشلل ويجعلها غير قادرة على النهوض بالمهام المطلوبة منها , وتعتبر المشكلات المرتبطة بالفساد الإداري ذات طبيعة أخطبوطية مشبعة ' فهي ينظر إليها من ناحية على أنها مرتبطة بمدى نزاهة وأخلاقيات القائمين على الإدارة ,وان الانحراف في سلوكهم نتيجة الفساد الإداري يؤثر على نظم الإدارة , ومن ناحية أخرى يؤدي إلى ضياع الموارد العامة وضياع الموارد ذات النفع العام المخصصة لتحسين أحوال الطبقات الفقيرة ,من خلال العدالة في شغل الوظائف العامة , وتوزيع الخدمات العامة على المناطق المختلفة بالتساوي وليس على أساس الانتماءات السياسية والاعتبارات الإقليمية ,وبالتالي يؤثر الفساد الإداري على مسيرة التنمية الاقتصادية التي تمثل مطمح جميع الشعوب ,متقدمة كانت أو متخلفة ,وبالتالي فان سعي الشعوب والحكومات في مكافحة مظاهر الفساد الإداري المختلفة يمثل نقطة البداية والنهاية لتقوية أهم المقومات التي تقوم عليها التنمية الاقتصادية .

المبحث الأول: عموميات عامة حول الفساد

يعد الفساد من المفاهيم المركبة والتي لها أبعاد متعددة ويختلف تعريفه باختلاف الزاوية التي ينظر إليه منها، ويختلف كذلك من ناحية التخصص الذي ينظر إليه، من خلال هذه المبحث سنتناول عموميات حول الفساد.

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للفساد

يعتبر الفساد من الظواهر التي تناولها الباحثون بكثير من الإسهاب، نظرا للأضرار التي تلحق بسبب وجود الفساد، سواء كان ضررا اقتصاديا، اجتماعيا، صحيا و معنويا ، كل هذا يؤدي بنا إلى ضرورة توضيح مفهوم الفساد.

أولا : مفهوم ظاهرة الفساد

الفساد لغة : كلمة الفساد مشتقة من لفظ فسد , فسد الشيء (يفسد) بضم السين (فسادا) فهو (فاسد) .و(فسد) بضم السين أيضا فهو (فسد) و (أفسده ففسد) والمفسدة ضد المصلحة, وفسد الشيء يعني تلفه وعدمت صلاحيته.[1]

الفساد اصطلاحا: هناك توجهات متنوعة في تعريف الفساد, لذلك ليس هناك تعريف شامل مس كل أبعاد الفساد.

حيث عرف الفساد بأنه:"خروج عن القانون والنظام (عدم الالتزام يهما)أو استغلال غيابهما من اجل تحقيق مصالح سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية للفرد أو لجماعة معينة, فهو سلوك مخالف للواجبات الرسمية للمنصب العام تطلعا لمكاسب خاصة مادية أو معنوية".[2]

كما عرف على انه "الاستخدام غير القانوني للسلطة الرسمية أو النفوذ من جانب مسؤول في الحكومة إما لإثراء نفسه أو زيادة مساره / أو أي شخص آخر على حساب الجمهور , في انتهاك يمين منصبه /أو مخالفا للاتفاقيات أو القوانين السارية".[3]

وتعرف موسوعة العلوم الاجتماعية الفساد على انه "سوء استخدام النفوذ العام لتحقيق أرباح خاصة " ولذلك كان التعريف شاملا لرشاوى المسئولين المحليين أو الوطنيين أو السياسيين مستبعدة رشاوى القطاع الخاص".[4]

---

[1] محمد صادق اسماعيل , الفساد الإداري في العالم العربي , مفاهيمه وابعاده المختلفة , المجموعة العربية للتدريب والنشر 2014 ,مصر 2014 ,ص. 15 .

[2] محمد صادق إسماعيل ,مرجع سابق ,ص17

[3] IYANDA DAVIDO (2012) corruption :definition ;theories and conce pts .arabian journal of business and management review(oman chapter)vol.2 ;no.4.p38

[4] بلال خلف السكارنة , الفساد الإداري دار وائل للنشر والتوزيع ,عمان الأردن الطبعة الأولى 2011,ص ص 18-19 .

كما عرف بأنه:"مجموعة من الإعمال المخالفة للقوانين, والهادفة إلى التأثير بسير الإدارة العامة أو قراراتها أو أنشطتها, بهدف الاستفادة المادية المباشرة, أو الانتفاع غير المباشر ".[1]

أيضا، يمكن تعريف الفساد على انه "الاستغلال السلبي أو الايجابي من قبل الموظف سواء العمومي أو في القطاع الخاص لمنصبه الوظيفي ,أو الشخص المستنفد باستغلال مركزه الاجتماعي لتحقيق مصالح أو مكاسب خاصة لمصلحته الشخصية أو لمصلحة المقربين إليه أو للغير ".[2]

بالإضافة إلى ذلك،يعرف يتو تانزي vito tanzi (1990) على أنه "عدم الامتثال المتعمد لمبدأ البعد عن الشبهات والتحفظ في العلاقات التي تقضي بان العلاقات الشخصية أو العائلية ينبغي إلا يكون لها دور في القرارات الاقتصادية التي يتحدها المشتغلون بالاقتصاد من القطاع الخاص أو المسئولين الحكوميين ".[3]

ثانيا : مظاهر الفساد

يأخذ الفساد أشكالا وأنماطا متعددة نظرا لتشابك العوامل المساهمة في بروزه وتتمثل أهم مظاهر الفساد في :

- الفساد السياسي : يتعلق بمجمل الانحرافات المالية ومخالفات القواعد والأحكام التي تنظم عمل النسق السياسي (المؤسسات السياسية) في الدولة وتتمثل مظاهر الفساد السياسي في : فقدان الديمقراطية ,فقدان المشاركة ,وسيطرة نظام حكم الدولة على الاقتصاد وتفشي المحسوبية .

كما عرفت منظمة الشفافية الدولية الفساد السياسي بأنه :"إساءة استخدام سلطة م ؤتمنة من قبل مسئولين سياسيين من اجل مكاسب خاصة بهدف زيادة السلطة أو الثروة ولا يشترط تبادلا للمال فقد يتخذ شكل تبادل النقود أو منح تفضيل معين.

- الفساد المالي : يتعلق بمجمل الانحرافات المالية ومخالفات القواعد والأحكام المالية التي تنظم تسيير العمل الإداري والمالي في الدولة ومؤسساتها ومخالفة التعليمات الخاصة بأجهزة الرقابة المالية ,ويمكن ملاحظة مظاهر الفساد المالي في : الرشاوى ,الاختلاس ,التهريب الضريبي ,تخصيص الأراضي ,المحاباة والمحسوبية في التعيينات الوظيفية .
- الفساد الأخلاقي : والمتمثل بمجمل الانحرافات الأخلاقية والسلوكية المتعلقة بالإنسان والموظف خاصة ,القيام بأعمال مخلة بالحياء في أماكن العمل أو بين الوظيفة وأعمال أخرى خارجية دون إذن

---

[1] سلامة بن سالم الرفاعي , الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد ودورها في محاربة الفساد المالي – دراسة مقارنة ,مكتبة القانون والاقتصاد , الطبعة الأولى الرياض , المملكة العربية السعودية ,2015 ,ص45.

[2] كايد كريم الركبيات ,الفساد الإداري والمالي – مفهومه آثاره وطرق قياسه وجهود مكافحته – دار الأيام للنشر والتوزيع ,عمان ,الأردن 2015,ص24 .

[3] عبد الرحمان احمد هيجات ,الفساد وأثره في الجهاز الحكومي ,أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ,أبحاث المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد ,الرياض 2003 ,ص 542 .

من إدارته ,وان يمارس المحسوبية لتحقيق مكاسب شخصية له على حساب المصلحة العامة وان يمارس المحسوبية بشكلها الاجتماعي الذي يسمى (المحاباة الشخصية) دون النظر إلى اعتبارات الكفاءة والجدارة .

- الفساد الإداري: ويتعلق بمظاهر الفساد والانحرافات الإدارية والوظيفية أو التنظيمية, وتلك المخالفات التي تصدر عن الموظف العام أثناء تأديته لمهام وظيفته في منظومة التشريعات والقوانين.[1]

وكذلك من أبرز مظاهر الفساد المنشر في العالم العربي هي:

– الرشوة : أي الحصول على أموال أو أية منافع أخرى من اجل تنفيض عمل مخالف لأصول المهنة ,وهي منتشرة في كثير من الدول الغربية والدول النامية .

– المحسوبية :أي تنفيذ أعمال لصالح فرد أو جهة ينتمي لها الشخص ,مثل :حزب أو عائلة أو منطقة ,دون إن يكونوا مستحقين لها ,وهي منتشرة في الدول العربية بشكل عام .

– المحاباة : أي تفضيل جهة على أخرى في الخدمة ,بغير حق للحصول على مصالح معينة.

– الواسطة : التدخل لصالح فرد ما أو جماعة دون الالتزام بأصول العمل والكفاءة اللازمة مثل : تعيين شخص في منصب معين لأسباب تتعلق بالقرابة أو الانتماء رغم كونه غير كفء وهي منتشرة كثيرا في العالم العربي .

– نهب المال العام : أي الحصول على أموال من طرف معين في المجتمع مقابل تنفيض مصالح مرتبطة بوظيفة الشخص المتصف بالفساد .

– غسيل الأموال : هي عملية إخفاء المصدر غير القانوني لهذه الأموال وتحويلها أو دمجها في الاقتصاد المشروع .[2]

وقد اظهر التقرير الأخير الذي نشرته منظمة الشفافية العالمية التي تتخذ من العاصمة الألمانية برلين مقرا لها – إن جميع الدول الأعضاء في جامعة الدول العربية والبالغ عددها 21 دولة ,لاختزال تحافظ على ترتيبها في سلم الفساد العالمي وجاءت نتائج معظم الدول العربية في المؤشر مخيبة للآمال ,حيث حصلت على تقدير متوسط 35 درجة من درجات المؤشر البالغة 100 درجة ,حيث تمثل هذه النتائج تحذيرا من إساءة استخدام السلطة والتعاملات السرية والرشوة .

يظل الفساد بشتى أطيافه احد عوامل الهدم التي تواجه عمليات التنمية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية ولهذا فأحسن وسيلة لمحاربة الفساد هو إن تكون هنالك خطة إستراتيجية شاملة لإعادة العدل بمختلف صوره في المجتمع من القمة إلى القاعدة ,ومن القاعدة إلى القمة ,وإنهاء الظلم وإشكال الاستغلال في كل المجتمعات من خلال ربط المسؤولية بالمحاسبة .

---

[1] محمد حليم لمام ,ظاهرة الفساد السياسي في الجزائر (دراسة وصفية تحليلية) مذكرة ليسانس ,كلية العلوم السياسية والإعلام ,جامعة الجزائر ,2002 ص16 .

[2] احمد أبو دية ،الفساد ,أسبابه وطرق مكافحته ,منشورات الائتلاف من اجل التزامه والمسائلة –أمان 2004، ص3.

المطلب الثاني: مدخل مفاهيمي للفساد الإداري

يعتبر الفساد الإداري جزء من أنواع الفساد المختلفة، وهو نوع مؤثر في جميع المجالات نظرا لارتباطه بمجالات مختلفة، من خلال هذا المطلب سنحاول توضيح المفهوم.

أولا: مفهوم الفساد الإداري

يعد الفساد الإداري من أنواع الفساد المشهورة والمنتشرة وخاصة في الدول النامية والدول غير الديمقراطية ,كما يعد احد ابرز الأسباب التي تعيق عجلة التنمية في هذه الدول.

إذا ما أردنا تعريف الفساد الإداري في أبسط معانيه تستطيع القول بأنه: "سوء استعمال الوظيفية في سبيل تحقيق مآرب خاصة."[1]

ويعرف الفساد الإداري من قبل البنك الدولي ومنظمة الشفافية الدولية بأنه: "إساءة استخدام السلطات الإدارية منا اجل الحصول على منافع شخصية (خاصة) «.[2]وهو لا يقتصر على قطاع معين ,بل قد يمتد إلى أبعد من ذلك ,فيشمل كافة قطاعات الدولة والقطاع الخاص .

وأيضا من ضمن التعارف التي أعطيت للفساد الإداري من قبل بعض المفكرين نذكر تعريف صموا هشغتون : حيث يعرفه بأنه :"سلوك الموظف العام عندما ينحرف عن المعايير المتفق عليها لتحقيق أهداف وغايات خاضه".[3]

كما عرفه اديلهرتز وهو من أوائل الفقهاء الذين قدموا تعريفا للفساد الإداري بأنه :"فعل قانوني أو صورة من الأفعال غير القانونية التي تم ارتكابها بأساليب غير مادية خلال أساليب سرية تتسم بالخداع القانوني والاجتماعي وذلك للحصول على أموال أو ممتلكات أو تحقيق مزايا شخصية".

إضافة إلى ما تقدم، نجد إن جوزيف ناي يعرف الفساد الإداري بأنه :"سلوك مخالف للواجب الرسمي بسبب المصلحة الشخصية مثل العائلة أو القرابة أو الصداقة أو الاستفادة المادية واستغلال المراكز , ومخالفة التعليمات بغرض ممارسة النفوذ والتأثير الشخصي ,ويدفع هذا السلوك إلى استعمال الرشوة أو المكافأة لمنع عدالة أو موضوعية شخص معين في مركز محترم وكذا يشمل على سوء استخدام المال العام مثل التوزيع الغير قانوني للموارد العامة من اجل الاستفادة الخاصة ".[4]

كما عرف الفساد الإداري بأنه :"استغلال الوظيفة العامة والمصادر العامة لتحقيق منافع شخصية أو جماعية بشكل مناف لشرع والأنظمة الرسمية ,سواء كان هذا الاستغلال بدافع شخصي من الموظف

---

[1] احمد عمي بالتمر ,عمر موسى هبري ,الفساد الإداري : مظاهره وآليات إصلاحه ,ورقة عمل مقدمة لمؤتمر تحديات التنمية وتحديث الإدارة في الوطن العربي ,ليبيا ,15-17 مارس 2014 ,ص2.

[2] Samie é, d.m.§ ehsani,a.(2013).administrative corruption :why and how ?,international journal of advanced studies in humanities and social science ,1(12),2567-p2569

[3] نقماري سفيان ,مداخلة بعنوان : الإطار الفلسفي والتنظيمي للفساد الإداري والمالي "(ملتقى وطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد الإداري والمالي) الجزائر جامعة البليدة 6-7ماي 2012,ص 04.

[4] نقماري سفيان ,نفس المرجع السابق، ص. 5.

بذاته أو نتيجة للضغوط التي يمارسها عليه الإفراد من خارج الجهاز الحكومي ,سواء كان هذا السلوك تم بشكل فردي أو بشكل جماعي ".[1]

من خلال التعارف السابقة نشير إلى إن الفساد بمفهومه العام أوسع واشمل من الفساد الإداري , والفساد بمفهومه يشمل على أفعال يمارسها على اي شخص إما الفساد الإداري فشرطه إن يكون الفاعل عاملا في الدولة (مواطن) .

ويمكن إعطاء تعريف إجرائي للفساد الإداري على النحو التالي : الفساد الإداري يعني الانحراف عن تطبيق متطلبات الوظيفة, على نحو يضر بحقوق إطراف ذات علاقة من أصحاب المصالح, لغرض الانتفاع واستغلال الموقع الوظيفي.

ثانيا : الفساد في القانون الجزائري

لقد صادقت الجزائر على الاتفاقية الدولية لمكافحة الفساد [2], وكذا اتفاقية الاتحاد الإفريقي لمنع الفساد ومحاربته [3] , المعتمدة في 12 جويلية 2003 بمابوتو , وهو الأمر الذي دفع بالمشرع الجزائري إلى استحداث قانون خاص بجرائم الفساد أطلق عليه تسمية " قانون الوقاية من الفساد ومكافحته "الصادر في 20 فيفري 2006 [4], ويخدر التنبيه إلى إن هذا القانون مستمد في جوهره من إحكام اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد [5],وقد جاء تعريف الفساد في هذا القانون (06-01)على شاكلة ما جاء في اتفاقية يريدا ,حيث اكتفت المادة 02 من هذا القانون في تعريفها للفساد بنصها في الفقرة "أ" على إن الفساد : "كل الجرائم المنصوص عليها في الباب الرابع من هذا القانون " , ثم اعتمدت في الفقرة "ب" وما بعدها من ذات المادة على تعريف الموظف العام الوطني , الأجنبي , الدولي .

وبالرجوع إلى الباب الرابع من قانون الوقاية من الفساد ومكافحته, نجد بان المشرع الجزائري قد نص على تجريم مجموعة من الأفعال, واعتبرها جرائم فساد وصلت إلى أكثر من عشرين جريمة وهي:

- جريمة رشوة الموظفين العموميين .
- جريمة اختلاس الممتلكات من قبل موظف عمومي واستعمالها على نحو غير شرعي.
- جريمة الغدر.

---

[1] أمين سيد فضيل ,"رقابة القضاء على إعمال الإدارة في الجزائر "(مذكرة الليسانس ,كلية العلوم القانونية والإدارية ,جامعة معسكر 2001-2002)،ص10.

[2] المرسوم الرئاسي رقم 04-128المؤرخ في 19 أفريل 2004 الجريدة الرسمية العدد 2004.26

[3] المرسوم الرئاسي رقم 06-137المؤرخ في 10 أفريل 2006 الجريدة الرسمية العدد 2004.26

[4] القانون رقم 01.06 المؤرخ في 20 فيفري 2006 ,المتضمن قانون الوقاية من الفساد ومكافحته , الجريدة الرسمية رقم 14 ,المؤرخة في 08 مارس 2006 .

[5] خالف عقيلة ,"الحماية الجنائية للوظيفة الإدارية من مخاطر الفساد ", مجلة الفكر البرلماني , الجزائر مجلس الأمة ,العدد 13 ,جوان 2006 ,ص ص:67.68 .

- جريمة الإعفاء أو التخفيض غير القانوني في الضريبة والرسم.
- جريمة استغلال النفوذ.
- جريمة إساءة استغلال الوظيفة.
- جريمة التلاعب في الصفقات العمومية .
- جريمة اخذ الفوائد بصفة غير قانونية.
- جريمة عدم التصريح أو التصريح الكاذب بالممتلكات.
- جريمة الإثراء غير المشروع.
- جريمة تلقي الهدايا أو المزايا غير المستحقة .
- جريمة التمويل الخفي للأحزاب السياسية .
- جريمة الرشوة في القطاع الخاص .
- جريمة اختلاس الممتلكات في القطاع الخاص .
- جريمة تبييض العائدات الإجرامية.
- جريمة إخفاء العائدات الإجرامية.
- جريمة إعاقة السير الحسن للعدالة .
- جريمة الاعتداء على الشهود والخبراء والمبلغين والضحايا.
- جريمة البلاغ الكيدي .
- جريمة عدم الإبلاغ عن الجرائم .

والملاحظ هنا أن المشرع الجزائري ومن خلال ها الجرائم كلها , قد أحسن تفصيل اتفاقية يريدا لمكافحة الفساد , ويكون بذلك قد كفل عدم التعارض بين القانون الدولي والقانون الداخلي , كما ضمن عدم تغطية أي جريمة من جرائم الفساد .[1]

[1] خالف عقيلة ,مرجع سابق . ص68.

المبحث الثاني: الفساد الإداري, المسببات, الأنواع والآثار

بعد ما تم تناوله في المبحث الأول حول الفساد والفساد الإداري، سنحاول في هذا المبحث إبراز أهم مسببات الصراع، وكذلك أنواع والآثار الناجمة عن وجود الفساد في أي مجتمع.

المطلب الأول : أسباب الفساد الإداري ومظاهره

لكل ظاهرة من الظواهر سواء كانت سلبية أم ايجابية أسبابها التي تنشئها أو تطورها، فالفساد الإداري له مجموعة من الأسباب والمظاهر التي تحدد هذه الظاهرة.

أولا: أسباب الفساد الإداري

تتعدد أسباب الفساد الإداري وتختلف باختلاف الأفراد والمنظمات والبلاد التي تقع فيها ظاهرة الفساد الإداري، ويمكن تحديد أسباب الفساد الإداري في ثلاث مجموعات هي: [1]

أ-الأسباب الفردية :

تعود إلى طبيعة الفرد وقيمه الأخلاقية، التي اكتسبها من المجتمع الذي يحيط بت، أو من العادات والتقاليد التي نشأ عليها، أو من تربيته الأخلاقية في البيت، كالطمع مثلا، فهو سبب فردي بحت، وتدفع الفرد إلى ممارسات بعض السلوكيات التي ينحرف فيها عن الأخلاقيات المثالية العامة، وقد تتدخل بعض العوامل الفردية في هذه الأسباب، منها : العمر والجنس والتحصيل الدراسي والبيئة المحيطة.

ب- الأسباب التنظيمية :

تعود بعض أسباب الفساد الإداري إلى الأسباب التنظيمية الراجعة إلى الإدارة العليا لمنظمة ما، ومن هذه الأسباب: أن يتم وضع بعض استراتيجيات المؤسسة وسياستها لخدمة فتة معينة من داخل أو خارج المؤسسة وخدمة أغراض شخصية لهم، ومنها عدم اتخاذ المؤسسة إجراءات رقابية لحمايتها من أنواع الفساد المختلفة، أو إجراءات داعمة لديمومتها، ومنها وجود خلل في الأنظمة والقوانين التي تدعم حالات الفساد، ووضع الأشخاص غير المناسبين في مناصب قيادية في المؤسسة، ودخول عنصر المحاباة في توظيف الموظفين، واختيار أحد الموظفين غير المؤهلين ولا يمتلكون الكفاءة اللازمة للقيام بوظيفة ما خارج ضوابطها الأهلية.

ج-الأسباب البيئية :

تعدّ الأسباب البيئية من أسباب الفساد الإداري، والتي تتشكل من ثلاثة عوامل رئيسة، وهي : العوامل الاقتصادية التي يتدنى فيها مستوى دخل الفرد عن المستوى المعيشي، نتيجة عدم تدخل حكومات الدولة في هيكلة الأجور والرواتب في الدولة، وعدم تحقيق العدالة في توزيع الناتج القومي

[1] هاشم الصقال ,محمد سعيد ظاهرة الفساد الإداري :هل أصبحت جزءا من المجتمع ؟ صفحة 8-11.

فيها، مما يدفع بعض الأفراد إلى الاتجاه إلى وسائل غير شرعية لتحقيق الكسب الفردي . ومنها العوامل الاجتماعية والدينية، فقد أكدت بعض الدراسات أن الوازع الأخلاقي والديني سببان مهمان لحضور أسباب الفساد الإداري في المؤسسة أو غيابه . وهناك العوامل السياسية؛ و ذلك عندما تقوم الانتماءات السياسية والولايات للأقليات بالتأثير على القرارات الإدارية فئوية على حساب المصلحة العامة.

فقد أكد منظري وباحثي علم الإدارة والسلوك التنظيمي على وجود ثلاث فئات حددت هذه الأسباب والتي هي:

- أسباب الفساد الإداري حسب رأي الفئة الأولى :

–الأسباب الحضرية : وتعني إن سبب بروز ظاهرة الفساد الإداري هو وجود فجوة كبيرة بين القيم الحضرية السائدة في المجتمع وبين قيم وقواعد العمل الرسمية المطبقة في أجهزة الدولة لذلك ستكون هناك حالات مخالفة لقيم وقواعد العمل الرسمية تعد استجابة طبيعية للنظام ألقيمي الحضري. كما أنها تبدو تحركا طبيعيا لتقليص الفجوة بين قيم المجتمع وقيم قواعد العمل الرسمية .

–الأسباب السياسية : إن محدودية قنوات التأثير غير الرسمية على القرارات الإدارية إضافة إلى ضعف العلاقة ما بين الإدارة والجمهور وانتشار الولايات الجزئية. كل هذه الحالات من شأنها أن تؤدي إلى بروز الفساد الإداري .

- أسباب الفساد الإداري حسب رأي الفئة الثانية :

يوضح أهم أسباب الفساد الإداري في كتابه (الفساد في الحكومة) والتي هي :

– أسباب هيكلية : وتعزى الأسباب الهيكلية إلى وجود هياكل قديمة للأجهزة الإدارية لم تتغير على الرغم من التطور الكبير والتغير في قيم وطموحات الأفراد، وهذا له أثره الكبير في دفع العاملين إلى اتخاذ مسالك وطرق تعمل تحت ستار الفساد الإداري بغية تجاوز محدودبات الهياكل القديمة وما ينشأ عنها من مشاكل تتعلق بالإجراءات وتضخم الأجهزة الإدارية المركزية .

– أسباب قيمة : إن الفساد الإداري يحدث نتيجة لانهيار النظام ألقيمي للفرد أو المجموعة .

– أسباب اقتصادية : لعل من أهم هذه الأسباب هو عدم العدالة في توزيع الثروة في المجتمع والذي من شأنه أن يولد فئات ذات ثراء كبير وأخرى محرومة.

- أسباب الفساد الإداري حسب رأي الفئة الثالثة: إن من أهم أسباب الفساد الإداري هي :

– أسباب بايكولوجية و فسيولوجية :وهي جميع الأسباب التي دافعها الأولي والأساسي هو ما اكتسبه الفرد عن طريق الوراثة وكل ما يتعلق بالخلفية السابقة من حياته وما تركته من آثار على سلوكياته وتصرفاته.

- أسباب اجتماعية :وهي جميع الأسباب التي تنشأ نتيجة للتأثيرات البيئية وا لاجتماعية.
- أسباب مركبة :وهي جميع الأسباب التي تظهر نتيجة لتفاعل المجموعتين السابقتين من الأسباب .[1]

ويمكن إجمال مجموعة من الأسباب العامة لهذه الظاهرة وهي :

* انتشار الفقر والجهل ونقص المعرفة بالحقوق الفردية، وسيادة القيم التقليدية والروابط القائمة على النسب والقرابة .

*عدم الالتزام بمبدأ الفصل المتوازن بين السلطات الثلاث التنفيذية والتشريعية و القضائية في النظام السياسي وطغيان السلطة التنفيذية على السلطة التشريعية وهو ما يؤدي إلى ا لإخلال بمبدأ الرقابة المتبادلة، كما إن ضعف الجهاز القضائي وغياب استقلاليته ونزاهته يعتبر سببا مشجعا على الفساد .

*ضعف أجهزة الرقابة في الدولة وعدم استقلاليتها .

*تزداد الفرص لممارسة الفساد في المراحل الانتقالية والفترات التي تشهد تحولا ت سياسية واقتصادية واجتماعية ويساعد على ذلك حداثة أو عدم اكتمال البناء المؤسسي والإطار القانوني التي توفر بيئة مناسبة للفاسدين مستغلين ضعف الجهاز الرقابي على الوظائف العامة في هذه المراحل.

*ضعف وانحسار المرافق والخدمات والمؤسسات العامة التي تخدم المواطنين .

*غياب قواعد العمل والإجراءات المكتوبة ومدونات السلوك للموظفين في قطاعات العمل العام والخاص، وهو ما يفتح المجال لممارسة الفساد .

*غياب حرية الإعلام وعدم السماح لها أو للمواطنين بالوصول إلى المعلومات والسجلات العامة، مما يحول دون ممارستهم لدورهم الرقا بي على أعمال الوزارات والمؤسسات العامة *ضعف دور مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الخاصة في الرقابة على الأداء الحكومي أو عدم تمتعها بالحيادية في عملها.

*الأسباب الخارجية للفساد، وهي تنتج عن وجود مصالح وعلاقات تجارية مع شركاء خارجيين أو منتجين من دول أخرى، واستخدام وسائل غير قانونية من قبل شركات خارجية للحصول على امتيازات واحتكارات داخل الدولة.

ثانيا : مظاهر الفساد الإداري :

ينتشر الفساد الإداري بشكل كبير في المجتمعات الرأسمالية التي تستحوذ فيها فئة من الأشخاص على معظم الخيرات والموارد المتوفرة والمتاحة في المنظمات والمجتمعات وتتمثل ابرز مظاهرها فيما يلي:

- غياب مبدأ تكافؤ الفرص بين الأفراد.

[1] http ;//hrdiscussion.com/hr123408.html . le (15/04/2020 ;15.00)

– الخروج عن القوانين.

– التحيّز والتمييز بين الموظفين.

– شيوع البطالة، وقلة فرص العمل، وشبه انعدامها، وخاصة في الدول النامية التي نجد فيها انتشار أكبر لهذه الظاهرة، في ظلّ غياب الرقابة والمتابعة والإشراف، وفي ظلّ ضعف تطبيق القوانين والتشريعات الخاصة بمحاربة الفساد، ومكافحة كافّة أشكاله، وكذلك في ظل غياب الأجهزة الرقيبة التي تشرف على سير الأعمال المختلفة وتمنع كافة الممارسات اللاأخلاقية.

– المحسوبية والواسطة، بحيث يشرع المسئولون في المناصب المختلفة وخاصة العليا منها في توظيف المعارف والأصدقاء، مقابل تهميش الفئات الأخرى، وفي المقابل نجد تجاهلاً لكافّة الأسس، والمعايير الإدارية، والمهنيّة في الاختيار والتوظيف على أساس الخبرات، والكفاءات العلمية، والوظيفية المختلفة.

– تدني معدّلات الرفاهة الاجتماعية في الدول.

– انتشار المرشوات التالية: المباشرة مقابل قيام الأشخاص بوظائفهم وواجباتهم الرسميّة، بحيث تكون المرشوات على شكل مبالغ نقدية مدفوعة، أو مقابل خدمات مختلفة. [1]

إضافة إلى المظاهر التالية :

1 – الرشوة : Béribérie : وتعني حصول شخص على منفعة تكون مالية في الغالب لتمرير أو تنفيذ إعمال لخلاف التشريع أو لأصول المهنة وقد أخذت مفاهيم وتفسيرات عدة فمنهم من يسميها مساعدة ومنهم من يسميها إكرامية والكل يعني أنها رشوة مهما اختلفت التسميات , وهي ليست ظاهرة عابرة أو عرضية إنما ظاهرة مؤثرة من الناحية الاقتصادية ونتائجها مؤدية , ويتحمل المجتمع من جرائها كلفة إضافية تتمثل في تكاليف تداول السلعة أو الخدمة على نحو يؤدي إلى تخصيص الموارد وتدهور مستويات الكفاءة الإنتاجية والتوزيعية .[2]

2 – المحسوبية : Népotisme : تعتبر من أكثر مظاهر الفساد خطورة والأصعب علاجا , فهي تنجم عن استغلال المنصب الحكومي للاستفادة الشخصية لمصلحة الفرد ومحاسبيه دون وجه حق .[3]

3 – المحاباة : Favoritisme : اي تفضيل جهة على جهة أخرى بغير وجه حق وبذلك تشغل المناصب من قبل أشخاص غير مؤهلين مما يؤدي إلى تراكم ثروات هائلة لدى بعض الإفراد , فتنشأ آثارا سلبية تنعكس على حياة المجتمعات نتيجة هذه الدراسات .[4]

---

[1] https ;//mawdoo3.com/ Le (25/03/2020 ;10.00).

[2] Inge amundsen , tone .sissener , tina soreide,res earch on corruption ,a policy oriented survey,chr,michelsen institute(cmi)§ novwegien institute of international offairs(napi), december .2000,p ;15

[3] هاشم الشمري, أثار الفساد الإداري والمالي وآثاره الاقتصادية والاجتماعية، دار اليازوري، ط1 ،عمان 2011، ص.350 .

[4] عنترة بن مرزوق , عبدو مصطفى معضلة الفساد في الجزائر – دراسة في الجذور الأسباب والحلول، دار النشر جيطلي، برج بوعريريج الجزائر، 2009 ,ص 45 .

4 – الوساطة : أي تدخل شخص ذا مركز وظيفي أو تنظيم سياسي لصالح من لاستحق التعيين أو إحالة العقد أو إشغال المنصب , وتغيير المجتمعات النامية أكثر تأثيرا بها وبممارستها من المجتمعات المتقدمة , وذلك لبيئتها الحضارية والاجتماعية القائمة على استمرار العلاقات الأولية التقليدية وما يرتبط بها من قيم ومعايير ثقافية وعمق مشاكلها الاجتماعية والاقتصادية والإدارية .[1]

5 – الابتزاز والتزوير: :black mailingلفرض الحصول على المال من الأشخاص مستغلا موقفه الوظيفي بتبريرات قانونية أو إدارية أو إخفاء التعليمات النافذة على الأشخاص المعنيين كما يحدث في الدوائر الضريبية أو تزوير الشهادة الدراسية أو تزوير المال.

6 – النهب العام emezzlement : ويعد من ابرز العوامل التي تقود إلى تبديد الثروة القومية , ويتمثل في منح التراخيص والإعفاءات الجمركية والضريبية لأشخاص أو شركات غير كفئة وبدون وجه حق وبشكل غير نزيه وغير عادل هدفه إرضاء من هم في السلطة أو تحقيق مصالح متبادلة .[2]

المطلب الثاني : أنواع الفساد الإداري

يقسم الفساد الإداري إلى أربع مجموعات , وهي:

1– الانحرافات التنظيمية : ويقصد بها تلك المخالفات التي تصدر عن الموظف في أثناء تأديته لمهمات وظيفته والتي تتعلق بصفة أساسية بالعمل , ومن أهمها :

·عدم احترام العمل : ومن صور ذلك : (التأخر في الحضور صباحا – الخروج في وقت مبكر عن وقت الدوام الرسمي – النظر إلى الزمن المتبقي من العمل بدون النظر إلى مقدار إنتاجيته – قراءة الجرائد واستقبال الزوار – التنقل من مكتب إلى آخر .

·امتناع الموظف عن أداء العمل المطلوب منه : ومن صور ذلك : (رفض الموظف أداء العمل المكلف بت – عدم القيام بالعمل على الوجه الصحيح – التأخير في أداء العمل ...

·التراخي : ومن صور ذلك : (الكسل – الرغبة في الحصول على أكبر اجر مقابل أقل جهد – تنفيذ الحد الأدنى من العمل ...).

·عدم الالتزام بأوامر وتعليمات الرؤساء : ومن صور ذلك : (العدوانية نحو الرئيس – عدم إطاعة أوامر الرئيس – البحث عن المنافذ والأعذار لعدم تنفيذ أوامر الرئيس ...)

·السلبية : ومن صور ذلك : (اللامبالاة – عدم إبداء الرأي – عدم الميل إلى التجديد والتطوير والابتكار – العزوف عن المشاركة في اتخاذ القرارات – الانعزالية – عدم الرغبة في التعاون – عدم تشجيع العمل الجماعي – تجنب الاتصال بالأفراد .....)

·عدم تحمل المسؤولية : ومن صور ذلك : (تحويل الأوراق من مستوى إداري إلى آخر – التهرب من الإمضاءات والتوقيعات لعدم تحمل المسؤولية ....).

[1] بلال خلف السكارنة , مرجع سابق، ص 284 .

[2] نقماري سفيان ,مرجع سابق، ص. 08.

2- الانحرافات السلوكية : ويقصد بها تلك المخالفات الإدارية التي يرتكبها الموظف وتتعلق بمسلكه الشخصي وتصرفه, ومن أهمها:

· عدم المحافظة على كرامة الوظيفة : ومن صور ذلك : (ارتكاب الموظف لفعل مخل بالحياء في العمل كاستعمال المخدرات أو التورط في جرائم أخلاقية).

سوء استعمال السلطة : ومن صور ذلك : (كتقديم الخدمات الشخصية وتسهيل الأمور و تجاوز اعتبارات العدالة الموضوعية في منح أقارب أو معارف المسئولين ما يطلب منهم).

· المحسوبية : ويترتب على انتشار ظاهرة المحسوبية شغل الوظائف العامة بأشخاص غير مؤهلين مما يؤثر على انخفاض كفاءة الإدارة في تقديم الخدمات وزيادة الإنتاج.

· الوساطة : فيستعمل بعض الموظفين الوساطة شكلا من أشكال تبادل المصالح.

3- الانحرافات المالية :ويقصد بها المخالفات المالية والإدارية التي تتصل بسير العمل المنوط بالموظف, وتتمثل هذه المخالفات فيما يلي:

- مخالفة القواعد والأحكام المالية المنصوص عليها داخل المنظمة

- فرض المغار: وتعني قيام الموظف بتسخير سلطة وظيفته للانتفاع من الأعمال الموكلة إليه في فرض الإتاوة على بعض الأشخاص أو استخدام القوة البشرية الحكومية من العمال والموظفين في الأمور الشخصية في غير الأعمال الرسمية المخصصة لهم .

- الإسراف في استخدام المال العام : ومن صوره : (تبديد الأموال العامة في الإنفاق على الأبنية والأثاث - المبالغة في استخدام المقتنيات العامة في الأمور الشخصية - إقامة الحفلات والدعايات ببذخ على الدعاية والإعلان والنشر في الصحف والمجلات في مناسبات التهاني والتعازي والتأييد والتوديع.

4- الانحرافات الجنائية: ومن أكثرها ما يلي:

· الرشوة.

· اختلاس المال العام

· التزوير[1].

ولا يخفى فان اخطر أنواع الفساد الإداري هو ذلك النوع المنظم والمدار من السلطة وان كانت جميع الأنواع المتقدمة تحدث آثارا ضارة وانعكاسات سلبية على المجتمع.

وإجمالا فان القاسم المشترك بين هذه التقسيمات هو (وحدة الهدف المتمثل بتحقيق أقصى المنافع الخاصة من الوظيفة العامة وبطرق غير مشروعة).

[1] الشميمري أحمد بن عبد الرحمن ، مظاهر الانحراف الوظيفي , " مجلة التدريب والتقنية , العدد 57 , 2018 ص. ص 26 - 28

المطلب الثالث : آثار الفساد الإداري وآليات مكافحته

للفساد الإداري مجموعة من الآثار على الاقتصاد والمجتمع والفرد على حد سواء، كما أن هناك أساليب لمواجهة الفساد بهدف التقليل منها أو التقليل منها.

أولا:آثار الفساد الإداري

إن للفساد بصورة عامة مجموعة من الآثار السلبية لعل من أهمها:

– حالات الفقر وتراجع العدالة الاجتماعية وانعدام ظاهرة التكافؤ الاجتماعي والاقتصادي وتدني المستوى المعيشي لطبقات كثيرة في المجتمع نتيجة تركز الثروات والسلطات في أيدي فئة الأقلية التي تملك المال والسلطة على حساب فئة الأكثرية وهم عامة الشعب .

– ضياع أموال الدولة التي يمكن استغلالها في إقامة المشاريع التي تخدم المواطنين بسبب سرقتها أو تبذيرها على مصالح شخصية، وما لذلك من آثار سلبية جداً على الفئات المهمشة .

– كما تظهر آثار الفساد بشكل واضح على المتمشين، فبسبب هذا الفساد الواسع يحدث فقدان الثقة في النظام الاجتماعي السياسي، وبالتالي فقدان شعور المواطنة والانتماء القائم على علاقة تعاقدية بين الفرد والدولة، إلى جانب هجرة العقول والكفاءات والتي تفقد الأمل في الحصول على موقع يتلاءم مع قدراتها ،مما يدفعها للبحث عن فرص عمل ونجاح في الخارج، وهذا له تأثير على اقتصاد وتنمية المجتمع عموماً.

أما بالنسبة لآثار الفساد الإداري فقد تعددت آراء كتاب علم الإدارة ومنظريها حول آثار ذلك فمنهم من يوضح أن للفساد الإداري آثار سلبية فقط مثل (Carin) أما القسم الآخر منهم يوضح أن للفساد الإداري آثار سلبية وايجابية مثل (Oosterzele) أما بالنسبة للباحث فهو من مؤيدي الرأي الأول لان للفساد نتائج مكلفة على مختلف نواحي الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية، ويمكن إجمال أهم هذه النتائج على النحو التالي :

1– أثر الفساد على النواحي الاجتماعية : يؤدي الفساد إلى خلخلة القيم الأخلاقية والى الإ حباط وانتشار اللامبالاة والسلبية بين أفراد المجتمع، وبروز التعصب والتطرف في الآراء وانتشار الجريمة كرد فعل لانهيار القيم وعدم تكافؤ الفرص .

كما يؤدي الفساد إلى عدم المهنية وفقدان قيمة العمل والتقبل النفسي لفكرة التفريط في معايير أداء الواجب الوظيفي والرقابي وتراجع الاهتمام بالحق العام . والشعور بالظلم لدى الغالبية مما يؤدي إلى الاحتقان الاجتماعي وانتشار الحقد بين شرائح المجتمع وانتشار الفقر وزيادة حجم المجموعات المهشمة والمتضررة وبشكل خاص النساء والأطفال والشباب .

2– تأثير الفساد على التنمية الاقتصادية : يقود الفساد إلى العديد من النتائج السلبية على التنمية الاقتصادية منها

- الفشل في جذب الاستثمارات الخارجية ، وهروب رؤوس الأموال المحلية .
- هدر الموارد بسبب تداخل المصالح الشخصية بالمشاريع التنموية العامة، والكلفة المادية الكبيرة للفساد على الخزينة العامة كنتيجة لهدر الإيرادات العامة.
- الفشل في الحصول على المساعدات الأجنبية ، كنتيجة لسوء سمعة النظام السياسي .
- هجرة الكفاءات الاقتصادية نظرا لغياب التقدير وبروز المحسوبية والمحاباة في إشغال المناصب .

3- تأثير الفساد على النظام السياسي : يترك الفساد آثاراً سلبية على النظام السياسي برمته سواء من حيث شرعيته أو استقراره أو سمعته ، وكما يلي:

- يؤثر على مدى تمتع النظام بالديمقراطية وقدرته على احترام حقوق المواطنين الأساسية وفي مقدمتها الحق في المساواة وتكافؤ الفرص , كما يحد من شفافية النظام وانفتاحه .
- يؤدي إلى حالة يتم فيها اتخاذ القرارات حتى المصيرية منها طبقا لمصالح شخصية ودون مراعاة للمصالح العامة .
- يقود إلى الصراعات الكبيرة إذا ما تعارضت المصالح بين مجموعات مختلفة .
- يؤدي إلى خلق جو من النفاق السياسي كنتيجة لشراء الولايات السياسية.
- يؤدي إلى ضعف المؤسسات العامة ومؤسسات المجتمع المدني ويعزز دور المؤسسات التقليدية .

-يسيء إلى سمعة النظام السياسي وعلاقاته الخارجية خاصة مع الدول التي يمكن أن تقدم الدعم المادي له, وبشكل يجعل هذه الدول تضع شروطا قد تمس بسيادة الدولة لمنح مساعداتها

-يضعف المشاركة السياسية نتيجة لغياب الثقة بالمؤسسات العامة وأجهزة الرقابة والمساءلة .[1]

كما أثبتت بعض الدراسات إن تأثير الفساد على النمو الاقتصادي كبيرة جداً , إذ تم اختبار مجموعة من المتغيرات لتحليل العلاقة بين الفساد وهيكل الإنفاق الحكومي , وأستنتج بأن الفساد يخفض الاستثمار والنمو الاقتصادي ويغير من هيكل الإنفاق الحكومي ويؤدي إلى تخفيض معدل الإنفاق على الخدمات العامة.

وكذلك إن الفساد الإداري له آثار كبيرة على الدولة في عدد من مناحيها , يمكن إدراجها على النحو التالي :

*أثر الفساد الإداري على الإيرادات الحكومية :

تخسر الحكومات مبالغ كبيرة من الإيرادات المستحقة عندما تتم رشوة موظفي الدولة حتى يتجاهلوا جزءا من الإنتاج والدخل والواردات في تقويمهم للضرائب المستحقة على هذه النشاطات الاقتصادية , بالإضافة إلى ذلك تهدر الحكومات كثيرا من مواردها عندما يتم تقديم الدعم إلى فئ ات غير مستحقة ولكنها تتمكن من الحصول عليه برشوة أو نفوذ أو أي وسيلة أخرى , وهذا المر يؤثر

[1] الفطافطة محمود ,الفساد: الصورة الأخرى للهلاك، 2007 , عل الموقع www.aman-palestine.org le (25/04/2020,11.00)

بدوره على الأداء الاقتصادي للدولة .

*أثر الفساد الإداري على النمو الاقتصادي :

تشير كثير من ا لدراسات النظرية والتطبيقية بأن الفساد الإداري والمالي له آثارا سلبية على النمو الاقتصادي , حيث أن خفض معدلات الاستثمار ومن ثم خفض حجم الطلب الكلي سيؤدي إلى تخفيض معدل النمو الاقتصادي .

*أثر الفساد الإداري على مستوى الفقر وتوزيع الد خل :

يؤدي الفساد الإداري إلى توسيع الفجوة بين الأغنياء والفقراء , وهذا الأثر يتم عبر عدة طرق أهمها:

–تراجع مستويات المعيشة يؤدي إلى تراجع معدلات النمو الاقتصادي وهذا الأمر يساعد على تراجع المستويات المعيشية .

–قد يتهرب الأغنياء من دفع الضرائب ويمارسون سبلا ملتوية للتهرب كالرشوة , وهذا يساعد على تعميق الفجوة بين الأغنياء والفقراء .

–يؤدي الفساد إلى زيادة كلفة الخدمات الحكومية مثل : التعليم والسكن وغيرها من الخدمات الأساسية , وهذا بدوره يقلل من حجم هذه الخدمات وجودتها مما ينعكس سلبا على الفئات الأكثر حاجة إلى هذه الخدمات[1].

ثانيا: آليات مكافحة الفساد الإداري:

إن تعقد ظاهرة الفساد الإداري وإمكانية تغلغلها في كافة جوانب الحياة ونتيجة لآثارها السلبية على كافة مفاصل الحياة، فقد وضعت عدة آليات لمكافحة هذه الظاهرة ولعل من أهمها هي :

1. المحاسبة : هي خضوع الأشخاص الذين يتولون المناصب العامة للمساءلة القانونية والإ دارية والأخلاقية عن نتائج أعمالهم، أي أن يكون الموظفين الحكوميين مسئولين أمام رؤسائهم (الذين هم في الغالب يشغلون قمة الهرم في المؤسسة أي الوزراء ومن هم في مراتبهم) الذين يكونون مسئولين بدورهم أمام السلطة التشريعية التي تتولى الرقابة على أعمال السلطة الت نفيذية.
2. المساءلة : هي واجب المسئولين عن الوظائف العامة، سواء كانوا منتخبين أو معينين، تقديم تقارير دورية عن نتائج أعمالهم ومدى نجاحهم في تنفيذها، وحق المواطنين في الحصول على المعلومات اللازمة عن أعمال الإدارات العامة (أعمال النواب والوزراء والموظفين العموميين) حتى يتم التأكد من أن عمل هؤلا ء يتفق مع القيم الديمقراطية ومع تعريف القانون لوظائفهم ومهامهم، وهو ما يشكل أساساً لاستمرار اكتسابهم للشرعية والدعم من الشعب .
3. الشفافية : هي وضوح ما تقوم بت المؤسسة ووضوح علاقتها مع الموظفين (المنتفعين من الخدمة

[1] https://hrdiscussion.com/hr116321.html le (25/04/2020;14.00)

أو ممولیها) وعلنية الإجراءات والغايات والأهداف، وهو ما ينطبق على أعمال الحكومة كما ينطبق على أعمال المؤسسات الأخرى غير الحكومية.

4.النزاهة : هي منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص والمهنية في العمل، وبالرغم من التقارب بين مفهومي الشفافية والنزاهة إلا أن الثاني يتصل بقيم أخلاقية معنوية بينما يتصل الأول بنظم وإجراءات عملية .[1]

وان آليات المكافحة السابقة تشكل عناصر أساسية في إستراتيجية مكافحة الفساد الإداري وتمثل الإستراتيجية كافة الإجراءات التي تتخذ في المنظمة بهدف إحراز أداء أعلى، كذلك وتعتبر الإستراتيجية نشاطا مستمرا يأخذ بنظر الاعتبار القيم الإدارية والبيئية . لذلك فأن اغ لب مؤسسات مكافحة الفساد الإداري تضع إستراتيجية معينة لمكافحة حالات الفساد الموجود وتبنى هذه الإستراتيجية على الشمولية والتكامل لمكافحة هذه الظاهرة . وينبغي الإشارة إلى أن القضاء على الفساد الإداري يتطلب صحوة ثقافية تبين مخاطره السياسية والاقتصادية والاجتماع ية (التي تم ذكرها مسبقا)، كما ينبغي توفر الإرادة الجادة و الحقيقية من قبل القيادة السياسية لمحاربة الفساد الإداري حتى يكون ذلك على مستوى الدولة والمجتمع أو على الأقل بأن لا تصطدم توجهات مكافحة الفساد الإداري مع السلطة السياسية وان أي إستراتيجية لمحاربة الف ساد تتطلب استخدام وسائل شاملة تدعمها الإرادة السابقة وعلى النحو التالي :

1.تبني نظام ديمقراطي يقوم على مبدأ فصل السلطات، وسيادة القانون، من خلال خضوع الجميع للقانون واحترامه والمساواة أمامه وتنفيذ أحكامه من جميع الأطراف، نظا م يقوم على الشفافية والمساءلة.

2.بناء جهاز قضائي مستقل وقوي ونزيه، وتحريره من كل المؤثرات التي يمكن أن تضعف عمله، والالتزام من قبل السلطة التنفيذية على احترام أحكامه.

3. تفعيل القوانين المتعلقة بمكافحة الفساد على جميع المستويات، كقانون الإفصاح عن الذمم المالية لذوي المناصب العليا، وقانون الكسب غير المشروع، وقانون حرية الوصول إلى المعلومات، وتشديد الأحكام المتعلقة بمكافحة الرشوة والمحسوبية واستغلال الوظيفة العامة في قانون العقوبات.

-4تطوير دور الرقابة والمساءلة للهيئات التشريعية من خلال الأدوات البرلمانية المختلفة في هذا المجال مثل الأسئلة الموجهة للوزراء وطرح المواضيع للنقاش العلني، وإجراءات التحقيق والاستجواب وطرح الثقة بالحكومة.

5.تعزيز دور هيئات الرقابة العامة كمراقب الدولة أو دواوين الرقابة المالية والإدارية أو دواوين المظالم، التي تتابع حالات سوء الإدارة في مؤسسات الدولة والتعسف في استخدام السلطة، وعدم

[1] بلال خلف السكارنة. أخلاقيات العمل،: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط.1، الأردن،2009 , ص.ص 293.294.

الالتزام المالي والإداري، وغياب الشفافية في الإجراءات المتعلقة بمما رسة الوظيفة العامة.

.6 التركيز على البعد الأخلاقي وبناء الإنسان في محاربة الفساد في قطاعات العمل العام والخاص وذلك من خلال التركيز على دعوة كل الأديان إلى محاربة الفساد بأشكاله المختلفة, وكذلك من خلال قوانين الخدمة المدنية أو الأنظمة والمواثيق المتعلقة بشر ف ممارسة الوظيفة (مدونات السلوك.(

.7 إعطاء الحرية للصحافة وتمكينها من الوصول إلى المعلومات ومنح الحصانة للصحفيين للقيام بدورهم في نشر المعلومات وعمل التحقيقات التي تكشف عن قضايا الفساد ومرتكبيها –8 .تنمية الدور الجماهيري في مكافحة الفساد من خلال برامج التو عية بهذه الآفة ومخاطرها وتكلفتها الباهظة على الوطن والمواطن، وتعزيز دور مؤسسات المجتمع المدني والجامعات والمعاهد التعليمية والمثقفين في محاربة الفساد والقيام بدور التوعية القطاعية والجماهيرية.

وقد تم تحديد اتجاهين أساسيين لمكافحة الفساد الإداري هما :

أ/ الاتجاه الأول :

العمل بالإصلاحات الإدارية والترتيبات الوقائية، ويشمل هذا التوجه الطرق والأساليب الوقائية بهدف منع حدوث حالات الانحراف

ب/ الاتجاه الثاني:

ويشمل هذا التوجه استخدام كافة الطرق والأساليب العلاجية بهدف معالجة حالات الانحراف مقاضاة المخالفين والضرب بيد من حديد على الرؤوس الفاسدة داخل الجهاز الإداري .

كذلك فإن التوجهين السابقين لا يعتبر احدهما بديلا عن الآخر، لكن احدهما مكملا للآخر وباجتماعهما يكونان منظومة متكاملة يطلق عليها منظومة احتواء الفساد ، هدفها الأساسي احتواء ظاهرة الفساد وتحجيمها ومن ثم القضاء عليها . وان هذه المنظومة تعمل باتجاهين وكل اتجاه له خططه وسياساته التي تحول دون وقوع حالات الانحراف أو معالجتها.

المبحث الثالث: الإدارة الالكترونية في محاربة الفساد الإداري

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.

المطلب الأول: الخدمة الالكترونية كأسلوب لمحاربة الفساد الإداري

الإدارة الإلكترونية تمثل 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.

أولا : مفهوم الخدمات الالكترونية

إن مفهوم الخدمات الإلكترونية بصفة عامة يتمثل في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات ، ومن الصعب إيجاد تعريف دقيق نظراً إلى وُجود عدة تعارفي مختلفة من قبل الباحثين لمفهوم الخدمات الإلكترونية، ولكن على الرغم من هذا الاختلاف إلا أنهم متفقون على دور التكنولوجيا في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية .

وقد توصل البعض إلى تعريف أدق لمعنى الخدمات الإلكترونية، ويَتمثَّل في أن الخدمات الإلكترونية هي عبارة عن "أفعال وجُهود وأداء يُنقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويَشمل خدمات البيع وخدمة العملاء وخدمات التوصيل". وهذا التعريف يَعكس ثلاث عناصر رئيسية لمفهوم الخدمات الإلكترونية, وهي :

1. تقديم الخدمة.
2. استلام الخدمة.
3. خدمة التوصيل.

وعلى سبيل المثال، تُعتبر الركلات الحكومية التي تقوم بتقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين والشركات مقدمة للخدمة، بينما يُعتبرُ المواطنون والشركات مستلمين لهذه الخدمة، وطريقة توصيل هذه الخدمة هيَ العنصر الثالث للخدمات الإلكترونية . ويعتبر الإنترنت حالياً الوسيلة الرئيسية

والأكثر أهمية في نقل الخدمات الإلكترونية، بينما لا زالت الوسائل الأخرى كالهاتف والجوال والتلفاز ومراكز الاتصال ومكاتب الاستقبال تُستَعمل.[1]

وتعرف في إطارها الواسع على أنها "تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية كالانترنت".

فلم تعد الانترنت مجرد أداة تجارة , بل تحولت إلى بوابة لأداء الإعمال وطريقة مثلى لخدمة المواطنين ورعايتهم , وشبكة الانترنت قد تخطت كذلك حدود الإعمال الالكترونية إلى مرحلة انتقالية ونوعية جديدة ,حيث صار بالإمكان تزويد المؤسسات والإفراد بخدمات إعمال مبتكرة باستخدام الشبكة.

كما تطورت الانترنت بشكل تصاعدي لتشمل اليوم مجموعة من القدرات الالكترونية التي تسمى الخدمات الالكترونية وتعرف هذه الخدمة على أنها خدمات الكترونية قياسية ورشيقة تؤدي عملا وتحقق مهام معينة , وتنجز تعاملات حيث يصبح أي برنامج تطبيق أو مصدر معلومات بمنزلة نقاط إلى مثل هذه الخدمات .[2]

وهناك ثلاث اتجاهات تتعلق بالخدمات الالكترونية وتتمثل في :

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

– ازدياد إعداد موقع بوابات شبكة الانترنت التخصصية في خدمات السفر والمتخصصة 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 الالكترونية المتكاملة هي الأسلوب الأمثل والأسرع للاستجابة لمثل هذه الطلبات المتنامية ,وخصوصا عندما تكون الخدمة غير متوفرة كلها لدى مزود منفرد .

حيث يقوم مفهوم الخدمات الالكترونية على عدد من المبادئ الإرشادية منها:

– ينبغي لأي خدمة الكترونية جديدة إن ترتقي بالبنية التحتية والمعايير المقبولة إلى مستوى اعلي .

– ينبغي للبنية التحتية إن تكون مفتوحة وقياسية .

– ضرورة توفر وخادم الحاشية عندما تلتقي الشبكة العمومية (الانترنت) بالشبكة المحلية.

– ينبغي تنفيض الخدمات وانجازها بوصفها تطبيقات موزعة .

ثانيا : دور الخدمة الالكترونية في محاربة الفساد الإداري

نظرا لما تتميز بت الإدارة الالكترونية من نوعية الخدمات التي تقدمها للجمهور التي تتم بالجودة والسرعة الفعلية بطريقة الكترونية , وهذه الطريقة في تقديم الخدمة العامة من شانه القضاء على

[1] http://ar.wikipedia.org/wiki/ le (29./06/2020 ;14.00)

[2] عماد بوقلاشي الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الإدارات العمومية (دراسة حالة وزارة العدل مذكرة لنيل شهادة ماجيستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3 ،الجزائر 2011/2010, ص 138.

مختلف مظاهر الفساد الإداري من محسوبية ورشوة وتزوير محاباة ولذلك سنتطرق إلى دور الخدمة الالكترونية في تحقيق المساواة إمام المرفق العام والى تحقيق سير المرفق بانتظام .

مبدأ المساواة أمام المرافق العمومية : إن المقصود بهذا المبدأ أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة دون تمييز بينها وبالتالي يفرض م بدأ المساواة أن يتمكن كل المترفقين من الاستفادة من خدمات الإدارة دون معاناة في ذلك أو استصغار بسب الوضعية الشخصية أو الاجتماعية وألا يكون هناك أي نوع من التمييز بين المترفقين.

ويتحقق مبدأ المساواة أمام المرافق العمومية بصورة عملية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية, حيث التقليل من المقابلة بين الموظف والمواطن وبالتالي وضع حد لتأثير العلاقات الشخصية وعلاقات القرابة والانتماء السياسي وغيرها من علاقات الزبانية التي يمنعها مبدأ حياد المرفق العام.

الاستمرارية أو الدوام : إن أي انقطاع محتمل لخدمة عمومية معينة سيؤدي حتما إلى التمييز بين الذين استفادوا من تلك الخدمة والذين لم حرموا منها مما يمثل خرقا صريحا لمبدأ المساواة بين المترفقين وبالتالي يكون المرفق لم يحقق الهدف الذي أُنشء من أجله إذا ما تم سد تل ك الحاجات بصفة وقتية وعلى نحو غير منتظم، ويظهر ذلك جليا من خلال الخدمات التي يقدمها مرفق النقل وتوريد المياه وغيرها، ولتفادي حصول انقطاع في الخدمات يتوجب على المرفق العمومي الاشتغال بطريقة منتظمة وبدون أي انقطاع .

إن من شأن الإدارة الإلكترونية أن تجعل مبدأ دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الأحسن حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة ولا يتوقف، اللهم إلا إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته.[1]

إن نظام الإدارة الإلكترونية سيساعد على تطبيق مبدأ استمرارية ودوام سير المرفق العام بصفة شبه تامة من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقوم بتقديم الخدمات على شبكة الانترنت على مدار 24ساعة وطيلة كل أيام السنة، وهذا ما يجنب الجمهور عناء الوقوف في طوابير للحصول على معلومة أو إنجاز معاملة .

[1] حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياس ية والإعلام، 2007، ص .72 .

المطلب الثاني : الرقابة الالكترونية والتوقيع كأسلوب لمحاربة الفساد الإداري

تعتبر الرقابة الالكترونية من بين الوسائل والأدوات المهمة في الوقت الحالي لمواجهة الفساد الالكتروني، نظرا للخصوصية التي تتمتع بها من ناحية القدرة علي الرقابة بشمل مستمر والتوقيت وغيرها

أولا : الرقابة الالكترونية كأسلوب لمحاربة الفساد الإداري

أ/ الرقابة الالكترونية : إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ ، فان الرقابة الالكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة الم ؤسسة أو الشركة الداخلية ، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين علمية اكتشاف الانحراف أو الخطأ ، وعملية تصحيحه كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول ، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين ، والموردين ، والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه ، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية ، والولاء الالكتروني ، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة ، مما يعني أن الرقابة الالكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة .[1]

ب/ الرقابة الالكترونية لمحاربة الفساد الإداري :

أن المشكلة في العمل الرقابي التقليدي هو مدى قدرته على توفير المعلومات 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 من مظاهر الفساد داخل الإدارة وإجراء العديد من إعمال التحري وإجراء المقابلات مع مختلف العاملين بالمستويات التنظيمية وبالتالي يعني ذلك الحاجة إلى الموارد البشرية والمادية فضلا الوقت المطلوب دون التأكد من تحقيق نتائج مؤكدة ودقيقة [2].

إلا إن الرقابة الالكترونية تهدف على الانتقال من العمل الرقابي التقليدي إلى استخدام تقنيات المعلومات بإشكالها المختلفة في عمليات الاطلاع على الوثائق والاتصالات اللازمة لممارسة النشاط الرقابي ومن 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 بؤر الفساد الإداري ,والى زيادة فاعلية أنظمة دعم القرار وتسهيل عمل الأجهزة الرقابية يؤدي بالتالي للقضاء على مكامن الفساد , وتوفر البيانات المعلومات م ن خلال قاعدة المعلومات وإمكانية

[1] عاشور عبد الكريم , دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو .م.أ والجزائر ، رسالة ماجيستير غير منشورة ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة)الجزائر) ، 2010. ص28 .

[2] احمد هاشم الصقال ,محمد حسين مهدي سعيد ,مرجع سابق ص.12.

الوصول إليها سيساعد بإزالة الغموض عن الكثير من القضايا ويمكن الرقباء والمفتشين من مراجعة حالات الانحراف في حال وقوعها واتحاد التدبير اللازمة لحلها ومعاقبة مرتكبيها .

ومما لاشك إن الرقابة الالكترونية تحقق استخداما فعالا للأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الانترنت بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة واكتشاف الأخطاء والمخالفات في كل مكان بكلفة ووقت محدودين ,وهذا ما يمكن إن يحقق لهذه الرقابة مزايا عديدة تتمثل في النقاط التالية :

– الحد الأدنى من المفاجأة الداخلية والحد من مظاهر الفساد الإداري التي تصدر من الموظفين وسهولة اكتشافها وتصحيحها بسبب الرقابة المستمرة.

– تحفيز العلاقات القائمة عل الثقة مما يقلل من تقاعس الموظفين في أداء مهامهم وضمان ولائهم للإدارة ,والتقليل من خيانة الموظفين و قيامهم بأعمال غير مشروعة تمس الإدارة .

كما تساعد هذه الرقابة على انخراط الجميع في معرفة ما يوجد داخل الإدارة وبالتالي تطبيق الرقابة الالكترونية 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 وبالتالي فان الرقابة الالكترونية تساهم بشكل كبير في محاربة الفساد الإداري .[1]

وبما إن شبكة الانترنت أصبحت وسيلة لحرية التعبير وأدت 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 الرقابة الالكترونية كقيام المسئولين بمرقبه الرسائل الالكترونية لموظفيهم والزيارات التي يقومون بها لمواقع في شبكة الانترنت من خلال برامج أعدت لتحقيق هذا الغرض ولتصد للإعمال الغير اللائقة واكتشافها .[2]

ثانيا : التوقيع الالكتروني كأسلوب لمحاربة الفساد الإداري

قد بدأت ملامح عصر التعاملات الإلكترونية بالظهور و الانتشار مؤخرا بعد الاعتراف بالتوقيع الإلكتروني قانونيا و بدأت الخطوات العملية لتعميم استخدامها لتكون أداة التعاملات المستقبلية بين الناس حيث أنها تسهل عليهم أعمالهم و مهماتهم بعد صدور قرارات و تشريعات هامة خاصة بالتوقيع الإلكتروني لإضفاء الشرعية و الصفة القانونية لها لتكون كالتوقيع اليدوي تماما في التعاملات المالية والتجارية.

[1] نجم عبود ,مرجع سابق ,ص60-61 .

[2] مصطفى محمد موسى ,المراقبة الالكترونية عبر شبكة الانترنت ,دار الكتب القانونية ,مصر 2005,ص210.

أ/ التوقيع الالكتروني:

هو ملف رقمي صغير(شهادة رقمية) تصدر عن أحد الهيئات المتخصصة و المستقلة و معترف بها من الحكومة تماما مثل كتابة العدل و في هذه الملف يتم تخزين اسمك و بعض المعلومات المهمة الأخرى مثل رقم التسلسل و تاريخ انتهاء الشهادة ومصدرها ، وهي تحتوي عند تسليمها لق على مفتاحين (المفتاح العام و المفتاح الخاص) و يعتبر المفتاح الخاص هو توقيعك الإلكتروني الذي يميزك عن بقية الناس أما المفتاح العام فيتم نشرة في الدليل وهو متاح للعامة من الناس .[1]

والتوقيع الالكتروني هو سلسلة بيانات ملحقة بالرسالة الالكترونية من أجل ضمان صحتها، وتحديد التوقيع، وربط المضمون بالموقع (وتحمي بذلك المتلقي من الغش الذي يقوم بت المرسل). ويوفر التوقيع الالكتروني وسائل فاعلة لضمان صحة ونزاهة أيّ مستند خلال فترة سريانه، وقد أكدت أهمية ذلك توصية لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا رقم 35 المنشئة للإطار القانوني للنافذة الواحدة للتجارة الدولية[2] .

وقد يعتبر التوقيع الالكتروني مجموعة من عناصر التشفير الشخصية أو مجموعة من المعدات التي تمكن من التدقيق في الإمضاء الالكتروني.[3]

ب/ دور التوقيع الالكتروني في الحد من الفساد الإداري :

ان التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي والروتين المميز للوظائف والأنشطة ، والتعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الإدارية ، وزيادة مستوياتها التنظيمية إلى نموذج الإدارة الالكترونية تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات وبهذا أعطى التوقيع الالكتروني للمتعاملين مع الإدارة ثقة وأمان وضمان ,فإذا كان الأصل إن التعامل عبر الشبكات الالكترونية ,يثير القلق وخوف كثيرون الناس الأمر الذي نوعا من انعدام الثقة بهذه الشبكات.

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

كما يمكن الحفاظ على سرية المعلومات بما فيها معلومات الحكومة الالكترونية وسرية الرسائل المرسلة والمعلومات الصادرة من الإدارة وحمايتها من التزوير والتلاعب بها وإفشائها من قبل الموظفين , ولا يمكن لأي شخص مهما كانت قدرته معرفة أو الاطلاع على الرسائل أو التعديل أو التحريف فيها سواء تعلقت بالمعلومات الإدارية أو الإعمال الالكترونية الأخرى .

---

[1] http://tfig.itcilo.org/AR/contents/e-signature.htm le (30/06/2020,15.00)

[2] http://www.ecipit.org.eg/Arabic/E_Signature_A.aspx (30/06/2020,15.30)

[3] علاء الطاهر الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق دار الراية للنشر والتوزيع الطبعة الأولى ,عمان الأردن ,2010 ص80.

والتوقيع الالكتروني يمكننا من تحديد هوية المرسل والمستقبل الكترونيا والتأكد من مصداقية الأشخاص والمعلومات والقرارات وإنها نفس المعلومات الأصلية ,وانه لم يتم العبث بها من قبل الأشخاص المحترفين أو الموظفين ,والحفاظ على سرية المعلومات وعدم تداولها .[1]

ثالثا : واقع تطبيق الإدارة الالكترونية لمحاربة الفساد الإداري في الجزائر

إن الإدارة الإلكترونية في الجزائر لازالت في مهدها ولازالت بذرتها الإدارية تنمو وبشكل بطيء مقارنة مع الدول العربية والأجنبية التي كانت السباقة في تبني مدخل الإدارة الإلكترونية ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية وتطوير الخدمات وتحسينها بشكل يرقى إلى مستوى طموحات المواطن ووفق ما تتطلبه حاجاته التي تتميز بالتغير المستمر ، لذا كان لزاما على الإدارات الجزائرية مواكبة تلك التغيرات المستمرة لحاجات المواطن بالشكل والكيفية التي تتماشى معها.

إن الجزائر تسعى جاهدة لمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي ,ولابد من توفر بعض المتطلبات والمقومات الأساسية والضرورية لنجاح تطبيق الإدارة الالكترونية أولا ,كما يجب إتباع استراتيجيات معينة حتى يمكن للإدارة الالكترونية الحد من ظاهرة الفساد الإداري ثانيا .

وقد جرم الفساد في الجزائر بموجب قانون الوقاية من الفساد ومكافحته [2], الذي صدر بعد مصادقة الجزائر على اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد في سنة 2004 [3], حيث إن هذا القانون جرم العديد من الأفعال التي تشكل خطر على إدارة المرافق العامة بصفة عامة وذلك بالنظر إلى الآثار السلبية التي يخلفها الفساد على تقدم الدول ,سواء كانت متقدمة أو متخلفة ,لذلك أصبحت الإدارة الالكترونية مطلب هام وضروري لمختلف الحكومات لما فيها من ايجابيات ومزا يا عديدة يمكن من خلالها تجاوز ظاهرة الفساد الإداري .

وقد توجهت الجزائر نحو تبني الإدارة الالكترونية من خلال مشروع الجزائر الالكترونية , وفي سبيل تحقيقها قامت بعدة جهود مست مختلف القطاعات والتي بدورها ساهمت في التخفيف من حدة الفساد من خلال التخفيف من الطوابير مقابل الحصول على الخدمة وسهولة الحصول على المعلومة دون مقابل وتقليل فرص إشكال الفساد والبيروقراطية كالرشوة وغيرها والحد من ظاهرة ا لوسطاء لتقديم الخدمات وفيما يلي أهم الخدمات الالكترونية حسب القطاعات :

- وزارة الداخلية والجماعات المحلية :

---

[1] علاء الظاهر , مرجع سابق ,ص 42.

[2] قانون رقم 06-01 مؤرخ في 20 فبراير 2006 ,يتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته ,جريدة رسمية عدد 14 ,صادر في 08مارس 2006 ,معدل ومتمم .

[3] بموجب المرسوم الرئاسي رقم 04-128 ,المؤرخ في 19 أفريل 2004 ,يتضمن التصديق ,بتحفظ على اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد ,المعتمدة من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة في 31 أكتوبر 2003 .

إنشاء صفحة الكترونية: بوابة المواطن عام 2010 تقدم معلومات وخدمات الكترونية تتعلق بالحياة اليومية للمواطن من خلال الموقع الالكتروني:Elmouwatin.Dz .

– التحول من البلدية التقليدية إلى البلدية الالكترونية من خلال استحداث قاعدة البيانات الالكترونية لوثائق الحالة المدنية وهو ما سهل على المواطن عملية استخراج وثائقهم بسهولة.

– إصدار بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري 2011.

– التسجيل الكترونيا لطالبي الترشح لأداء مناسك الحج ابتداء من عام 2016 .

– إصدار رخصة السياق الالكترونية جافني 2018 في أربع بلديات نموذجية المزودة بالشباك الالكتروني (الجزائر الوسطى , القبة , الدار البيضاء , بابا حسن).

➢ قطاع الاتصالات: وتتمثل في خدمات البريد, أين تم إطلاق خدمات الكترونية وهي كالتالي:

– الشباك الالكتروني: بتسخير الأجهزة الالكترونية لتسهيل عملية سحب الأموال آليا.

– بطاقة الدفع الالكتروني : أو البطاقة الذهبية التي أعلنت عنها مؤسسة بريد الجزائر في العاصمة اليوم الأربعاء 70 ديسمبر 2016 ,وتستعمل بطاقة الدفع الالكتروني للإغراض التالية :

* إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم مثل فاتورة الماء أو الانترنت .

* تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء .

* خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق فنطال.

* استخراج الأموال عبر الموزع الآلي GAB والشبابيك داخل المكاتب البريدية .

خدمة جديدة تتمثل في الإشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة ,ترسل إلى هاتف الزبون عند دخول الأموال لحسابه البريدي من خلال الموقع الالكتروني https://eccp.poste.dz

➢ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء :

– التصريح عن بعد : يوفر الصندوق لجميع المستخدمين إمكانية التصريح باشتراكات الضمان الاجتماعي عن بعد عبر بوابة "التصريح عن بعد" 24سا/24طيلة أيام الأسبوع مجانا وبكل أمان .

– الدفع الالكتروني : تسمح هذه الخدمة للمستخدمين بتسديد اشتراكات الضمان الاجتماعي عبر بوابة التصريح عن بعد بصفة فورية وبكل أمان 24 سؤ/24على مدار الأسبوع ,دون عناء التنقل ودون تقديم أي وثيقة عن طريق استعمال البطاقة البنكية .

– بطاقة الشفاء : شرع في استخدام البطاقة الالكترونية للضمان الاجتماعي بداية من عام 2007 .

➢ قطاع العدالة : استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم 3 وشهادة الجنسية عبر الانترنت بعد المصادقة على قانون عصرنه العدالة وصدوره في الجريدة الرسمية .

➢ الأمانة العامة للحكومة: قامت الأمانة العامة للحكومة الجزائرية بوضع الموقع الالكتروني باللغة العربية والفرنسية: www.joradp.dz تحت تصرف المواطن يتضمن :

– الإطلاع على الدستور .

- الإطلاع على الجريدة .
- إجراء بحث حسب المواضيع حول مجموعة النصوص المنشورة في الجريدة الرسمية .
- الاالتعليم:المنشورات التي أعدتها مصالح الأمانة العامة للحكومة .

➢ قطاع التعليم :

- التعليم عن بعد: وهو ما يوفره كل من الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد والمركز الوطني للتعليم المهني عن بعد.
- شبكة الإطلاع على نتائج امتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط .
- في قطاع التربية يتم توظيف الأساتذة من خلال الأرضية الرقمية : tawdif.education.gov.dz : بالتسجيل الأولي, وإعلان النتائج الكترونيا بإدخال الرقم السري الخاص بكل مرشح.
- إنشاء صفحة (مدونة التربية والتعليم) من خلال الموقع الالكتروني : www.edu-dz.com تعني بتقديم المعلومات المتعلقة بالتعليم بمختلف مستوياته بدءا بالتعليم الابتدائي وصولا إلى التعليم الجامعي.
- التعليم الالكتروني على مستوى الجامعات , والانطلاق في تجربة الماستر عن بعد عام 2016 في أربع جامعات وهي : جامعة الجزائر 1 ,وجامعة الجزائر 3 , وكذا جامعة البليدة 2 , بالعفر ون ,جامعة وهران إلى جانب جامعة قسنطينة .
- التسجيلات الجامعية : قامت الجامعات بتوفير التسجيل الكترونيا لفائدة الطلبة الجدد حاملي شهادة البكالوريا من خلال المواقع الالكترونية : www.mesrs.dzwww.orientation.ini.dzwww.ini.dz والتسجيل الالكتروني للماستر: progres.mesrs.dz/webinscription
- المكتبة الافتراضية
- قيام وزارة التعليم العالي والبحث العلمي باعتماد البوابة الجزائرية للمجلات العلمية من خلال الموقع الالكتروني (www.asjp.cerist.dz) للقضاء على الإجراءات البيروقراطية لقبول المقالات والحد من ظاهرة السرقة العلمية وبالتالي التخفيف من الفساد التعليمي.

➢ قطاع التجارة :

- استحداث السجل التجاري الالكتروني :منذ جوان 2014.
- الاتجاه نحو التجارة الالكترونية من خلال قانون 18-05 المؤرخ في 10 ماي 2018 , متطرقا إلى التجارة الالكترونية ,العقد الالكتروني ,المستهلك الالكتروني , المورد الالكتروني ,وسيلة الدفع الالكتروني ,الإشهار الالكتروني وغيرها .

- قطاع الأعمال : في عام 2017 تم إطلاق البوابة الالكترونية لإنشاء المؤسسات www.jecreemonentreprise.dz كوسيط عبر شبكة الانترنت لتبسيط إجراءات إنشاء المؤسسات من خلال توفير كافة المعلومات اللازمة من قبل الإدارات المعنية بتقديم خدمات إنشاء المؤسسة وهي الغرفة الوطنية للموثقين, المركز الوطني للسجل التجاري, الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الإجراء, المديرية العامة للضرائب.
- قطاع الأمن: في عام 2015 قام الإدراك الوطني بوضع موقع الكتروني ppgn.mdn.dz تحت تصرف المواكبين ويتضمن هذا الموقع الشكاوي المسبقة عن طريق الانترنت والتبليغ عن أية جريمة مهما كان نوعها .
- قطاع المالية : قامت وزارة المالية ابتداء من جافني 2018 باعتماد تطبيق الكتروني للتصريح الجبائي يتمثل في جبايتك : www.jibayatic.dz لتسهيل عملية دفع الضرائب والرسوم عن طريق الانترنت من خلال التسجيل بالموقع ثم الدفع عن طريق الدفع عن طريق الدفع البنكي الالكتروني E-Banking .

تمهيد

تعتبر الدراسة الميدانية من الجوانب المهمة في عملية المعرفة، حيث توضح مختلف العلاقات والآثار التي تنطلق منها كل دراسة، وهذا انطلاقا من الإشكالية المطروحة وفرضيات الموضوع وتساهم الدراسة التطبيقية كذلك في سرد الآراء حول التوجيهات العامة نحو موضوع ما، الأمر الذي يمكن من إبداء الاقتراحات والأفكار التي من شئنها حل المشكلة.

وهدفت دراستنا إلى تحقيق جملة من الأهداف على المستويين النظري والتطبيقي، فمن خلال الاستبيان الذي تم توجيهه لعينة من الأساتذة الجامعيين، تمت معرفة صحة الفرضيات التي تم الانطلاق منها لمعالجة الإشكالية المطروحة.

في المبحث السابق تم ذكر أهم ما كتب في موضوع الإدارة الالكترونية ، وكما تم التطرق إلى اثر تطبيق الإدارة الالكترونية في محاربة الفساد الإداري في هذا الفصل سنحاو ل دراسة أُثر الإدارة الالكترونية في محاربة الفساد الإداري في جامعة عبد الحفيظ بالوصوف بميلة، حيث سنحاول قسمنا هذا الفصل ث إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بالوصوف

- المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية.
- المبحث الثاني: مجال الدراسة.

المبحث الأول: تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

يعتبر المركز الجامعي عبد الحفيظ بالوصوف من المراكز الجامعية التي عرفت تطورا كبيرا في السنوات الاخيرة من الناحية الهياكل، الكوادر الطلبة، في هذا المبحث سنحاول تسليط الضوء على المركز الجامعي وكذا تحديد لنمط الدراسة الذي سنعتمده في هذه الدراسة

المطلب الأول: التعريف بالمركز الجامعي ميلة

المركز الجامعي لميلة هو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي ، تتمتع بالاستقلال المعنوي والمالي ويهدف إلى توفير تكوين علمي ونوعي للطلبة في ميادين مختلفة . تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-204 مؤرخ في 06 رجب عام 1429 الموافق لـ 09 يوليو سنة 2008.فتح أبوابه خلال الموسم الجامعي 2008-2009 لأكثر من 1000 طالب ليكون بذلك أول مؤسسة جامعية ينطلق بها قطاع التعليم العالي و البحث العلمي في الولاية.

يتوفر المركز الجامعي لميلة على نخبة من الكفاءات العلمية في تخصصات مختلفة تشرف على تأطير طلبته ومنحهم تكوينا حسب احتياجاتهم ووفق مساراتهم وتخصصاتهم . استقطب المركز العديد من الأساتذة حسب الميادين التي يتوفر عليها.

يقع المركز الجامعي لميلة على بعد خمس كيلومترات عن وسط المدينة على الطريق الرابط بين بلديتي ميلة و زغاية و يتربع على مساحة إجمالية قدرها87 هكتار[1].

أولا: مهام المركز الجامعي ميلة

في إطار مهام المرفق العمومي للتعليم العالي، يتولى المركز الجامعي مهام التكوين المالي والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، تتمثل المهام الأساسية للمركز الجامعي في مجال التكوين العالي على الخصوص فيمايلي:

- ✓ تكوين إطارات ضرورية للتنمية الاقتصادية ولاجتماعية والثقافية للبلاد.
- ✓ تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين عن طريق البحث.
- ✓ المساهمة في إنتاج ونشر العلم والمعرف وتحصيلها وتطويرها.
- ✓ المشاركة في التكوين المتواصل.

وتتمثل المهام الأساسية للمركز الجامعي في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي على الخصوص فيمايلي:

- ✓ المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- ✓ المساهمة في ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.
- ✓ تثمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني.

[1] http://www.centre-univ-mila.dz/ar/index.php (le: 01/06/2020 , 13.15).

✓ المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعرف وإثرائها.[1]

ثانيا: الهيكل الإداري للمركز الجامعي.

المركز الجامعي لولاية ميلة منظم كما يلي:

1) مكتب الأمين العام:

ويمثل هذا المكتب إحدى الهياكل الأساسية التي تكون المركز الجامعي ويتكون من:

- **المديرية الفرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية والرياضية،** وفيه 4 مصالح:
  - ✓ مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية.
  - ✓ مصلحة التكوين وتحسين المستوى.
  - ✓ مصلحة المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح.
  - ✓ مصلحة المستخدمين للأساتذة.
- **المصالح التقنية المشاركة،** تتكون من 4 مصالح عامة وهي:
  - ✓ مركز الأنظمة وشكة الإعلان والاتصال والتعليم عن بعد.
  - ✓ مركز الطبع والسمعي البصري.
  - ✓ مركز التعليم المكثف للغات.
  - ✓ مكتب الأمن الداخلي.
- **المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة والوسائل** ، تتكون من 4 مصالح هي:
  - ✓ مصلحة النظافة والصيانة.
  - ✓ مصلحة المحاسبة والجرد والأرشيف.
  - ✓ مصلحة المحاسبة ومراقبة التسيير والنفقات.
  - ✓ مصلحة الميزانية وتمويل نشاطات البحث.

2) المدير المساعد المكلف بالتنمية والإشراف، فيه 3 مصالح هي:

- ✓ مصلحة الإحصاء والاشراف.
- ✓ مصلحة الاعلام والتوجيه.
- ✓ مصلحة متابعة برامج البناء والتجهيز.[2]

3) المدير المساعد المكلف بالدراسات في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات ، بدوره يحتوي على 3 مصالح:

- ✓ مصلحة الشهادات والمعدلات.

[1] http://www.centre-univ-mila.dz/ar/index.php (le: 01/06/2020 , 15.00).
[2] http://www.centre-univ-mila.dz/ar/index.php (le: 02/06/2020 10.00).

- ✓ مصلحة التكوين المتواصل.
- ✓ مصلحة التعليم والتدابير والتقييم.

4) المعاهد: توجد ثلاث معاهد بالمركز الجامعي وهي:

- ✓ معهد العلوم والتكنولوجيا.
- ✓ معهد الآداب واللغات.
- ✓ معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

5) المكتبة المركزية: بها قاعتان تتسع لـ 400 مقعد.

6) العيادة: هي عيادة واسعة تهتم بالجانب الصحي للطلبة.[1]

ثالثا: الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي

من خلال الشكل الموالي الذي يمثل الهيكل الإداري للمركز الجامعي، يتكون المركز الجامعي من مجموعة من المديريات التي تندرج من تحتها مجموعة من المصالح كلها تسعى إلى إنجاح الموسم الدراسي الجامعي من خلال القيام بمختلف المهام الخاصة بالطلبة والأساتذة والموظفين والعاملين في المؤسسة والمكونات المادية للمركز.

المطلب الثاني: منهج الدراسة وخصائص مجتمع الدراسة[2]

يعتبر تحديد منهج الدراسة ومجتمع الدراسة من أهم التحديات والصعوبات التي تواجه الباحث أثناء إعداد دراسته، حيث يسمح تحديد المنهج ومجتمع الدراسة إلى الوصول إلى النتائج العلمية المنشودة.

أولا: منهج الدراسة:

يعرف المنهج العلمي على أنه : "مجموعة القواعد العامة التي يستخدمها الباحث للوصول إلى الحقيقة، فقد تكون هذه الحقيقة جديدة، أو أن الباحث يرغب بإيصالها للآخرين بلغة يفهمونها، فالهدف من المنهج هو الكشف عن الحقيقة العلمية ". ولغرض للوصول إلى معرفة الحقائق من طرف الباحث، وانطلاقا من طبيعة الدراسة، والمعلومات المراد للوصول إليها من طرف آراء عمال الصندوق، قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم كّ اختيار الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتحليلها و اختبار الفرضيات عليها.

إن هذا المنهج يعتمد على دراسة الظاهرة كم ا هي عليها في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفيا و كميا، فالتعبير النوعي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي

[1] http://www.centre-univ-mila.dz/ar/index.php (le: 02/06/2020 , 11.00).

وصفا رقميا يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، و سبب اعتماد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة هو توافقه مع طبيعة الموضوع المدروس، فالمنهج الوصفي التحليلي أسلوب يرتكز على الجمع بين الجانب الكمي والنوعي (تقارير ووثائق عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، الاستبيان) من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، و بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة، ثم تحليلها واستخراج النتائج العلمية المطلوبة وفق أساليب علمية، وباعتبار أهمية هذا المنهج المختار، ما هي أهم أدوات هذا المنهج؟.

ثانيا: أدوات جمع و تحليل البيانات.

بهدف الوصول إلى الأهداف المسطرة للدراسة كان من الضروري الاعتماد على أدوات تسمح بجمع البيانات بطرق مختلفة، وإجراء مختلف التحليلات الإحصائية على هذه البيانات.

أ- أدوات جمع البيانات

تم استخدام الاستمارة كأداة أساسية في جمع البيانات اللازمة للدراسة؛ فللاستبيان عبارة عن:" قائمة معيارية للأسئلة الهادفة لجمع المعلومات في موضوع معين، عادة ما يتم استخدامه في البحوث الكمية عندما تتطلب القياسات الإحصائية عينة كبيرة، ويمكن أن يتم عن طريق البريد، الانترنت أو وجها لوجه".

كما تعرف الاستمارة على أنها : "نموذج يضُم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع، أو مشكلة، أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة عن طريق المقابلة الشخصية أو ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد "؛ ويجب أن تتسم أسئلته بالوضوح والدقة والابتعاد عن الغموض واللبس.

وقد مر إعدا د استبيان هذه الدراسة بمراحل عديدة؛ حيث تضمنت المرحلة الأولى إعداد الاستبيان، و هذا اعتمادا على ما كتب في الفصلين السابقين من هذه الدراسة، كما تم الاستعانة بمجموعة من الاستبيانات التي تتقاطع مع مضمون موضوعنا، قد جاءت استمارة الدراسة في ثلاثة محاور رئيسة، هي:

المحور الأول: تضمن متغيرات تتعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة، هذه المتغيرات تتمثل في (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي).

المحور الثاني: تضمن 18 عبارة تتعلق بقياس درجة الإدارة الالكترونية في المؤسسة من وجهة نظر مجتمع الدراسة، و هدا انطلاقا من ثلاثة أبعاد هي:

- بُعد التكنولوجيا في العمل: يظم ثمانية عبارات؛
- نظم المعلومات: يظم أربعة عبارات؛
- استخدام الشبكات الالكترونية: يظم ستة عبارات.

المحور الثالث: تضمن 14عبارة تتعلق بقياس الفساد الإداري في المؤسسة من وجهة نظر مجتمع الدراسة

و قد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس إجابات الأفراد مجتمع الدراسة على أسئلة وفقرات الاستبانة، لكون هذا المقياس من المقاييس الشائعة في الدراسات، وذلك بأن يقابل كل عبارة من عبارات المحاور قائمة تحمل الاختيارات الآتية :(موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، كما تم إعطاء كل اختيار من الاختيارات السابقة درجات التَّرجيح لكي يتم معالجتها إحصائيا، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (02): المقياس المستخدم في الدراسة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	**2**	**3**	**4**	**5**

ب- أدوات تحليل البيانات

قصد الاستغلال الأمثل للبيانات التي تمّ جمعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي المشهور SPSS حيث تمّ حساب المقاييس الإحصائية التالية:

- معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستمارة؛
- التكرارات والنسب المئوية لكل من الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد مجتمع الدراسة، وكذلك توجهاتهم لمحاور الدراسة ؛
- اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات العينة؛
- المتوسط الحسابي وذلك من أجل تحديد إجابات الأفراد وفق نموذج ليكارت؛
- حساب الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد مجتمع الدراسة لكل عبارة من عبارات محاور الدراسة، والاستعانة بقيمة الانحراف المعياري من أجل ترتيب العبارات وفق المتوسط الحسابي في حالة ما إذا تساوى؛
- المتوسط الحسابي للعبارات؛
- اختبار تحليل التباين الأحادي، للتعرف على مدى إذا كانت هناك اختلافات ذات دلالة إحصا ئية بين اتجاهات عينة الدراسة، باختلاف متغيراتهم الشخصية و الوظيفية؛
- الارتباط البسيط لقياس العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

ثانيا: خصائص عينة الدراسة

من أجل التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لإفراد عينة الدراسة تم توزيعهم حسب : الجنس ، السن، الخبرة ،الرتبة العلمية والمؤسسة الجامعية .

1 . توزيع مفردات العينة حسب الجنس

يحدد الجدول التالي توزيع المجتمع حسب الجنس من خلال التكرارات والنسب المئوية

الجدول رقم () : توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس

	التكرار	النسبة
ذكر	23	50,0
أنثى	23	50,0
المجموع	46	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول رقم () أن (50,0) بالمائة من المجتمع هم ذكور و (50,0) بالمائة هم إناث.

2. توزيع مفردات المجتمع حسب السن

يحدد الجدول التالي توزيع المجتمع حسب السن من خلال التكرارات والنسب المئوية.

لجدول رقم (04): توزيع أفراد المجتمع حسب السن.

السن

	التكرار	النسبة
أقل من 29 سنة	1	10.5
من 30 سنة إلى 39	16	34,8
من 40سنة إلى 49	18	39,1
فأكثر سنة 50	5	10,9
المجموع	46	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS

يشير الجدول رقم (04) إلى أن أغلب مجتمع الدراسة ما بين (40-49) و(30-39) سنة حيث تمثل نسبتهم (39,1 و34,8) على التوالي.

3. توزيع مفردات المجتمع حسب الخبرة

يحدد الجدول التالي توزيع المجتمع حسب الخبرة من خلال التكرارات والنسب المئوية.

جدول رقم (05): توزيع أفراد المجتمع حسب الخبرة.

الخبرة

	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	12	26.6
من06 إلى سنوات10	23	50.5
من 11 سنة إلى15	02	2,2
16 سنة فأكثر	01	21,7
المجموع	46	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

يمكن أن نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن خبرة أغلبية أفراد المجتمع كانت(06 إلى 10) سنوات بنسبة 50.5بالمائة. تليها الخبرة أقل من 5 سنوات.

ثالثا: الاختبارات الإحصائية لثبات صدق المقياس.

نحاول في هذا الجانب معرفة صدق وثبات المقياس، من خلال استخدام معامل Alpha de cronbach، والذي يقيس قدرة ثبات الاستبيان على إعطاء نفس النتائج في حالة إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة وتحت نفس الشروط والظروف، ومجاله(أكبر من 0.9 ممتاز، 0.8 جيد، 0.7 مقبول، أكبر من 0.6 مشكوك فيه، 0.5 ضعيف، أقل من 0،5 غير مقبول).

وفيما يلي عرض لنتائج الاختبارات لمعامل Alpha de cronbach الخاصة بكل محور.

- **المحور الأول: الإدارة الالكترونية**

الجدول رقم (07): الاختبارات الإحصائية لثبات محور الإدارة الالكترونية

الرقم	الأبعاد	الفا كرونباخ	درجة المعنوية
1	**البعد الأول: التكنولوجيا في العمل**	0.80	0.00
2	**البعد الثاني: نظم المعلومات**	0.92	0.00
3	**البعد الثالث:استخدام الشبكات الالكترونية**	0.638	0.00
محور الإدارة الالكترونية ككل		**0.927**	0.00

من خلال الجدول رقم (07)، يتضح أف معامل Alpha de Cronbach بلغ (0.927) وهو مقياس جيد، والذي يعكس ثبات نتائج الدراسة ما يعني قبول عبارات محور الإدارة الالكترونية واعتماده في تحليل نتائج الدراسة.

- **المحور الثاني: الفساد الإداري**

الرقم	العبارة	الفا كرونباخ	درجة معنوية
	محور أداء فرق العمل	**0.933**	0.00

الجدول رقم (08): الاختبارات الإحصائية لثبات محور الفساد الإداري

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (08)، يتضح أف معامل Alpha de Cronbach بلغ (0.993) وهو مقياس جيد، والذي يعكس ثبات نتائج الدراسة ما يعني قبول عبارات محور الفساد الإداري واعتماده في تحليل نتائج الدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، واستعراض أبرز نتائج الإستبانه، التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة، ومحاولة دراستها بالتفصيل، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من إستبانه الدراسة من خلال برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية(SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا المبحث.

بهدف الوصول إلى الأهداف المسطرة لهذه الدراسة، والمتمثلة في معرفة آراء المستجوبين حول أثر الإدارة الالكترونية على مكافحة الفساد الإداري، فإننا في هذا المبحث سنقوم بعرض وتحليل مختلف إجابات آراء المبحوثين.

المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات المبحوثين حول نظرتهم للتمكين في المؤسسة

لمعرفة آراء أساتذة معهد الاقتصاد بجامعة عبد الحفيظ بوالصوف فإننا في هذا المطلب سنقوم بعرض إجاباتهم المختلفة، ولأجل تحقيق هذا الغرض سنقوم باستخدام التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، وترتيب إجابات المبحوثين وفقا لدرجة موافقتهم.

أولا: عرض و تحليل بيانات بعد التكنولوجيا في العمل

جدول رقم (09): استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس بيانات بعد التكنولوجيا في العمل

العبارات		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
تستخدم جهاز الحاسوب في أداء كافة أعمالك اليومية.	تك	14	28	1	1	2	1,89	0,900
	%	30,4	60,9	2,2	2,2	4,3		
تستخدم ذاكرة تخزين خارجية لحفظ البيانات الخاصة بعملك flach disque,cd,dvd .disque dur	تك	13	29	1	1	2	1,91	0,890
	%	28,3	63,0	2,2	2,2	4,3		
تستخدم جهاز الماسح الضوئي لإدخال الوثائق المختلفة للحاسوب	تك	11	21	6	6	2	2,28	1,190
	%	23,9	45,7	13,0	13,0	4,3		
يساعدك الحاسوب في استرجاع المعلومات المخزنة بسهولة	تك	16	20	6	3	1	1,98	0,977
	%	34,8	43,5	13,0	6,5	2,2		
تعطل جهاز الحاسوب الخاص بك يدفعك إلى التوقف تماما عن العمل	تك	7	22	6	8	3	2,52	1,150
	%	15,2	47,8	13,0,	17,4	6,5		

6/ تتم صيانة أجهزة الحواسيب في المؤسسة بشكل سريع عند الحاجة	تك	4	30	3	7	2	2,41	1,002
	%	8,7	65,2	6,5	15,2	4,3		
تستخدم البصمة البيوميترية (بصمة الأصبع،اليد،الوجه...)بشك ل يومي لإثبات الحضور	تك	8	27	5	5	1	2,22	0,941
	%	17,4	58,7	10,9	10,9	2,2		
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام **بعد التكنلوجيا في العمل**							**2,8315**	**1,03421**

ثانيا: عرض وتحليل بيانات بعد نظم المعلومات

جدول رقم (10): استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس نظم المعلومات في المؤسسة

العبارات		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
تمتلك المؤسسة أنظمة آلية متطورة لحماية البيانات .	تك	8	18	9	7	4	2,59	1,203
	%	17,4	39,1	19,6	15,2	8,7		
يتم صيانة و تحديث نظم المعلومات الخاصة بالمؤسسة بشكل سريع عند الحاجة لذلك	تك	4	25	5	8	4	2,63	1,142
	%	8,7	54,3	10,9	17,4	8,7		
تستخدم نظم المعلومات لإدخال	تك	2	10	14	14	6	3,26	1,084
	%	4,3	21,7	30,4	30,4	13,0		

وتحيين البيانات التي تحتاجها باقي المصالح والأقسام في المؤسسة								
استخدامك لنظم المعلومات في المؤسسة يؤدي إلى تقليل فرص الاتصال الشخصي بباقي العمال	تك	3	20	8	11	4	2,85	1,135
	%	6,5	43,5	17,4	23,9	8,7		
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام **نظم المعلومات**							**2,8315**	**1,03421**

ثالثا: عرض وتحليل بيانات بعد استخدام الشبكات الالكترونية

جدول رقم (11): استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس التدريب في المؤسسة

العبارات		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
تقوم بزيارة الموقع الالكتروني للمؤسسة على شبكة الانترنيت Site D INTERNET بشكل دوري للتعرف على أخبار المؤسسة	تك	13	23	6	2	2	2,07	0,998
	%	28,3	50,0	13,0	4,3	4,3		
البريد الالكتروني يشكل أداة اتصال رئيسية في عملك.	تك	7	18	15	3	3	2,50	1,049
	%	15,2	39,1	32,6	6,5	6,5		
المراسلات الالكترونية	تك	2	20	8	15	1	2,85	1,010

معتمدة رسميا في المؤسسة	%	4,3	43,5	17,4	32,6	2,2		
تدعم الشبكات الالكترونية (الانترنت، الانترانت) قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة.	تك	4	14	16	10	2	2,83	1,018
	%	8,7	30,4	34,8	21,7	4,3		
الاجتماعات المرئية عن بعد (Visioconference) تمثل وسيلة اتصال مباشرة مع الإدارة العليا	تك	18	9	7	4	8	2,07	0,998
	%	39,1	19,6	15,2	8,7	17,4		
تمتلك نقطة وصول لشبكة الانترنت في مكان عملك	16	20	6	3	1	16		
	348,	43,5	13,0	6,5	2,2	34,8	3,26	1,084
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام **استخدام الشبكات الالكترونية**							2,8315	1,03421

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

رابعا: عرض وتحليل بيانات بعد الفساد الإداري

جدول رقم (12): استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس الثقافة الداعمة في المؤسسة.

العبارات		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
يستغل الموظفين مواقعهم الوظيفية لتحقيق مصالحهم الشخصية.	تك	13	17	9	6	1	2,24	1,079
	%	28,3	37,0	19,6	13,0	2,2		
يقوم بعض	تك	27	15	1	3	2	1,57	0,834

الموظفين بتمرير أعمال غير قانونية بهدف تحقيق مصالحهم.	%	58,7	32,6	2,2	6,5	2		
وجود استعمال السلطة الوظيفية استغلال الصلاحيات لتحقيق أغراض شخصية	تك	9	26	6	5	1	2,15	0,868
	%	19,6	56,5	13.0	10,9	1		
هناك تراخي وإهمال من قبل الموظفين عند قيمامهم بأداء علهم.	تك	5	7	18	10	6	3,11	1,159
	%	10,9	15,2	39,1	21,7	13,0		
20/ تعمل الإدارة على الاهتمام بالأفراد الذين يقدمون أفكارا جديد,	تك	5	15	12	7	7	2,91	1,244
	%	10,9	32,6	26,1	15,2	15,2		
هناك عدم احترام لوقت العمل لبعض الموظفين	تك	4	25	5	8	4	2,63	0,868
	%	8,7	54,3	10,9	17,4	8,7		
هناك تقصير في أداء العمل بشكل عام.	تك	7	22	6	8	3	2,52	1,159
	%	47,8	13,0,	17,4	6,5	1,150		
هناك سوء استقبال من طرف الإدارة عند طلب خدمة إدارية	تك	7	18	10	6	5	3.22	1.025
	%	15,2	39,1	21,7	13,0	10,9		
عدم وجود الرادع القانوني بحق المخالفين للأنظمة والتعليمات المتبعة.	تك	8	18	9	7	4	3.02	0.985
	%	39,1	19,6	15,2	8,7	2,59		

المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام للفساد الإداري							**2,3957**	**0,71491**

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS

المطلب الثاني : اختبار ومناقشة الفرضيات

سنحاول في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة من خلال عرض وتحليل نتائج الانحدار البسيط والتأكد من صحة الفرضيات الموضوعة.

جدول رقم (16): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط

*يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستول معنوية($\alpha \leq 0.05$).

الرقم	العبارة	R معامل ارتباط	R2 معامل تحديد	F المحسوبة	DF درجة حرية	B معامل الانحدار	SIG مستوى الدلالة
1	**تأثير تكنولوجيا العمل على مكافحة الفساد الإداري**	0,704	0.495	43.136	441	0.755	0.00
2	**تأثير نظم المعلومات على مكافحة الفساد الإداري**	0,766	0.578	62.47	441	0.543	0.00
3	**تأثير استخدام الشبكات الالكترونية على مكافحة الفساد الإداري**	0,530	0.281	17.216	441	0.551	0.00
	أثر الإدارة الالكترونية على ككل على مكافحة الفساد الإداري	0.815	0.665	87.292	441	0.914	0.000

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS

أولا: تأثير تكنولوجيا العمل على مكافحة الفساد الإداري

من خلال استقراء للجدول (13) يتضح أنه يوجد تأثير بين المتغير المستقل الإدارة الالكترونية والمتغير التابع الفساد الإداري، بحيث بلغ معامل الارتباط لبعد **تأثير تكنولوجيا العمل على مكافحة الفساد الإداري (r=0,704)** عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) أما معامل التحديد **(r2=0.495)** والذي يعني أن نسبة **(49%)** من التغير في الفساد الإداري ناتج عن تكنولوجيا العمل، بحيث بلغت قيمة درجة التأثير **(β= 0.755)** مما يدل على أنه كلم ارتفع تكنولوجيا العمل بدرجة واحدة أدت إلى تغير في الفساد الإداري **(75%)** ويؤكد هذا التأثير نتيجة مستوى الدلالة **(sig=0.000)** وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد**($\alpha \leq 0.05$)**، مما يقتضي رفض فرضية العدم (h0) التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا العمل ومواجهة الفساد الإداري وقبول الفرضية البديلة (h1) التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا العمل ومواجهة الفساد الإداري.

ثانيا: تأثير نظم المعلومات على مكافحة الفساد الإداري

من خلال استقراء للجدول (13) يتضح أنه يوجد تأثير بين المتغير المستقل **نظم المعلومات** والمتغير التابع الفساد الإداري، بحيث بلغ معامل الارتباط لبعد **تأثير نظم المعلومات على مكافحة الفساد الإداري (r=0.766)** عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) أما معامل التحديد **(r2=0.578)** والذي يعني أن نسبة **(57%)** من التغير في الفساد الإداري ناتج عن **نظم المعلومات** ، بحيث بلغت قيمة درجة التأثير **(β= 0.543)** مما يدل على أنه كلم ارتفع **نظم المعلومات** بدرجة واحدة أدت إلى تغير في الفساد الإداري **(54%)** ويؤكد هذا التأثير نتيجة مستوى الدلالة **(sig=0.000)** وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد**($\alpha \leq 0.05$)**، مما يقتضي رفض فرضية العدم (h0) التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين **نظم المعلومات** ومواجهة الفساد الإداري وقبول الفرضية البديلة (h1) التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين **نظم المعلومات** ومواجهة الفساد الإداري.

ثالثا: تأثير استخدام الشبكات الالكترونية على مكافحة الفساد الإداري

من خلال استقراء للجدول (13) يتضح أنه يوجد تأثير بين المتغير المستقل **استخدام الشبكات الالكترونية** والمتغير التابع الفساد الإداري ، بحيث بلغ معامل الارتباط لبعد **تأثير استخدام الشبكات الالكترونية على مكافحة الفساد الإداري (r=,5300)** عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) أما معامل التحديد **(r2=0.581)** والذي يعني أن نسبة **(58%)** من التغير في الفساد الإداري ناتج عن **نظم المعلومات** ، بحيث بلغت قيمة درجة التأثير **(β= 0.551)** مما يدل على أنه كلم ارتفع **استخدام الشبكات الالكترونية** بدرجة واحدة أدت إلى تغير في الفساد الإداري **(54%)** ويؤكد هذا التأثير نتيجة مستوى

الدلالة(**sig=0.000**) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد (**α≤0.05**)، مما يقتضي رفض فرضية العدم (h0) التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين **استخدام الشبكات الالكترونية** ومواجهة الفساد الإداري وقبول الفرضية البديلة (h1) التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين **استخدام الشبكات الالكترونية** ومواجهة الفساد الإداري.

رابعا: تأثير استخدام الإدارة الالكترونية على مكافحة الفساد الإداري

من خلال استقراء للجدول (13) يتضح أنه يوجد تأثير بين المتغير المستقل **الإدارة الالكترونية** والمتغير التابع الفساد الإداري، بحيث بلغ معامل الارتباط لبعد **تأثير الإدارة الالكترونية على مكافحة الفساد الإداري** (**r**=815.) عند مستوى معنوية (α≤0.05) أما معامل التحديد (**r2=0.655**) والذي يعني أن نسبة (**65%**) من التغير في الفساد الإداري ناتج عن **الإدارة الالكترونية** ، بحيث بلغت قيمة درجة التأثير (**β=0.914**) مما يدل على أنه كلم ارتفع استخدام **الإدارة الالكترونية** بدرجة واحدة أدت إلى تغير في الفساد الإداري (**91%**) ويؤكد هذا التأثير نتيجة مستوى الدلالة (**sig=0.000**) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد(**α≤0.05**)، مما يقتضي رفض فرضية العدم (h0) التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين **الإدارة الالكترونية** ومواجهة الفساد الإداري وقبول الفرضية البديلة (h1) التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين **الإدارة الالكترونية** ومواجهة الفساد الإداري.

خاتمة الفصل الثالث:

تعتبر الدراسة الميدانية من الجوانب المهمة في عملية المعرفة، حيث توضح مختلف العلاقات والآثار التي تنطلق منها كل دراسة، وهذا انطلاقا من الإشكالية المطروحة وفرضيات الموضوع وتساهم الدراسة التطبيقية كذلك في سرد الآراء حول التوجيهات العامة نحو موضوع ما، الأمر الذي يمكن من إبداء الاقتراحات والأفكار التي من شئنها حل المشكلة.

يعتبر المركز الجامعي عبد الحفيظ بالوصوف من المراكز الجامعية التي عرفت تطورا كبيرا في السنوات الاخيرة من الناحية الهياكل، الكوادر الطلبة، في هذا المبحث سنحاول تسليط الضوء على المركز الجامعي وكذا تحديد لنمط الدراسة الذي سنعتمده في هذه الدراسة

من خلال نتائج الدراسة تبين وجود أثر للإد ارة الالكترونية على مواجهة الفساد الإداري، بحيث كلما كانت المؤسسة الجامعية تطبق الإدارة الالكترونية في جميع مستوياتها ووظائفها كلما أسهم ذلك في مواجهة أشكال الفساد الإداري.

1.ملخص الدراسة

إن الإدارة الالكترونية تمثل مفهوماً ونموذجاً فريداً للمعلومات والخدمات العامة وتعمل على سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات للزبائن ومؤسسات الأعمال والحكومات بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها ،وتعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي .

الإدارة الإلكترونية هي إدارة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للزبائن ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال الكترونياً عن بعد ,وقد أصبح هذا المفهوم قابل للتطبيق بفضل التقدم السريع والمذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها وحققت كثيراً من الدول المتقدمة تقدماً كبيراً في هذا الإطار.

يساهم تجسيد الإدارة الإلكترونية في المنظمات العمومية في مكافحة الفساد الإداري من خلال محاربة مظاهره السلبية من وساطة ورشوة ومحسوبية وروتين و غيرها من الانحرافات الإدارية والوظيفية والقانونية التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية، و تحرفها عن هدفها الأساسي و هو المصلحة العامة المجسدة في تقديم الخدمة العمومية التي تبقى المتضرر الأول من تدني مستوى العمل الإداري و انحراف سلوكياته . فالإدارة الإلكترونية كألية فعالة أصبحت مطلبا ملحا و ضرورة حتمية لمكافحة الفساد الإداري، من خلال استخدام الوسائل التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري للقضاء على النمط التقليدي البيروقراطي في تقديم الخدمات العامة والتحول إلى النمط الإلكتروني الذي يتميز بالمرونة والديناميكية و الفعالية بما يوفر الوقت والجهد والتكلفة من جهة، و يعزز الشفافية والمساءلة والمحاسبة والعدالة و يساهم في تفعيل الرقابة الإلكترونية للكشف عن كل الانحرافات والتجاوزات والممارسات غير القانونية . التي تعتبر أساس الإدارة العامة الرشيدة من جهة أخرى، وبالتالي تحقيق إدارة أكثر كفاءة وفعالية للمنظمات العمومية و تقليل المظاهر السلبية للفساد الإداري.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الحيوي الذي تلعبه الادارة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري ، وتوصلت هذه الأخيرة إلى وجود علاقة عكسية بين الإدارة الإلكترونية والفساد، وأن الادارة لإلكترونية تساهم في التخفيف من الفساد الإداري من خلال تقديم الخدمات العامة بجودة ومرونة من حيث الوقت والمكان وبعدالة وشفافية، كما توصلت الدراسة أيضا إلى أن مستوى الفساد مرتفع بالجزائر، وجهود الادارة الإلكترونية لا تزال محتشمة وتتسم بالتطور التدريجي خلال السنوات الأخيرة.

2. نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. الفساد الإداري ظاهرة معقدة متعددة الأشكال والأوجه ، فهي ظاهرة مرتبطة بالإنسان من ناحية تكوينه النفسي و الأخلاقي، وهي ظاهرة متعلقة بالجوانب القانونية التي تسيير مصلحة ما، فهي إذن ظاهرة متعددة الجوانب، وهذا ما يثبت صحة فرضيتنا الأولى.

2. التحول من الإدارة التقليدية للإدارة الالكترونية يتطلب المرور بمجموعة من ا لمراحل تمر عبرها معظم المؤسسات، لقد رأينا في الفصل الأول أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية يتطلب مجموعة من المراحل والمستويات، كل مرحلة تتطلب إمكانات ومضامين أساسية، وهذا يثبت صحة فرضيتنا الثانية.

3. تساهم الإدارة الالكترونية بشكل فعال في مكافحة الفساد الإداري بالجامعة، من خلال نتائج الدراسة وجدنا تأثير لأبعاد الإدارة الالكترونية في مكافحة الفساد الاداري، مما يثب صحتنا فرضيتنا الثالثة.

4. أنّ نجاح الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري ، مرهون بمدى توفر مقومات هذه الإدارة الحديثة كخطوة أولى، ثم معرفة الأساليب والطرق الفعّالة لهذه الآلية لمكافحة الفساد الإداري وكذلك العمل على تطبيق الرقابة الالكترونية وادخال ما يستجد في مجال التكنولوجية والمعلومات إلى بيئة العمل يهدف إلى رفع مستوى الاداء و تحقيق 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 اختيار الرقابة بالحاسوب .

5. بالرغم من تطبيق الإدارة الالكترونية والاستفادة من مزاياها فان الفساد الإداري يبقى يغزو الجهاز الإداري لان القضاء على الفساد الإداري وبصفة نهائية أمر شبه مستحيل ان لم تقل مستحيل لان في ظل الإدارة الالكترونية يبقى الفساد قائما كالقراصنة والتزوير وغيرها من المخاطر التي تنتج عن استخدام التكنولوجيا لانجاز الإعمال الإدارية .

3 **التوصيات :**

– وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين بما يتلائم مع استخدام الحديث وتطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية .

– الإدارة الالكترونية تعتبر قفزة نوعية تسعى من خلالها المنظمات إلى تبسيط الإجراءات ،واختصار الوقت، وأهم هدف هو تقليل التكاليف .

– التدرج في تغير أسلوب العمل للأنظمة الرقابية التقليدية إلى الرقابة الالكترونية ووضع برامج توعية وتثقيفية للقائمين على الأجهزة الرقابية .

– تتطلب ا لإدارة الالكترونية العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير ا لذي أفرزته الثقافة التقليدية للإ دارت، و خاصة أثناء التنفيذ لمشاريع الإدارة ا لالكترونية، لأن مقاومة التغيير من قبل العاملين في الجهاز البيروقراطي من شأنه أن يجعل ا لإدارة ا لالكترونية تسير و فق ثقافة الإدارة التقليدية .

– تدريب الموظفين بما يتلائم مع استخدام الحديث وتطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية وكذلك تدريبهم على استخدام تقنيات تشفير البيانات وفكها خاصة في الدول النامية التي يكثر فيها الفساد وضرورة القيام بحملات توعية داخل المؤسسات للتعريف بمخاطر الفساد .

جامعة عبد الحفيظ بوالصوف –ميلة-
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال

الاستبيان

الأخ الفاضل....، الأخت الفاضلة...،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...،

الإستبانة المرفقة عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان ": أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في محاربة الفساد الإداري ". وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة ماستر في إدارة أعمال .

ونظرا لأهمية رأيك في هذا المجال ، فأننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجابتكم ، لذلك نهيب بكم ان تولوا هذه الإستبانة اهتمامكم ، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساس من عوامل نجاحها . علما بأن المعلومات الواردة في هذه الاستبانة ستعامل بسرية تامة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام .

القسم الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (*) أمام الإجابة المناسبة :

1 -الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى

2 -العمر: ☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 – أقل من 40 سنة

☐ من 40 –أقل من 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر

3 -عدد سنوات الخبرة : ☐ اقل من 5 سنوات ☐ من 5 – اقل من 10 سنوات

☐ من 10 –اقل من 15 سنة ☐ 15 سنة فلكثر

4 -مجال الوظيفة الحالية : .....

المحور الأول: محور الإدارة الالكترونية في المؤسسة الجامعية.

الرقم	العبـــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
بُعد التكنولوجيا في العمل						
1.	تستخدم جهاز الحاسوب في أداء كافة أعمالك اليومية.					
2.	تحتفظ بالأعمال التي تنجزها في ذاكرة الحاسوب.					
3.	تستخدم ذاكرة تخزين خارجية لحفظ البيانات الخاصة بعملك flach disque,cd,dvd disque dur.					
4.	تستخدم جهاز الماسح الضوئي لإدخال الوثائق المختلفة للحاسوب					
5.	يساعدك الحاسوب في استرجاع المعلومات المخزنة بسهولة					
6.	تعطل جهاز الحاسوب الخاص بك يدفعك إلى التوقف تماما عن العمل					
7.	تتم صيانة أجهزة الحواسيب في المؤسسة بشكل سريع عند الحاجة					
8.	تستخدم البصمة البيوميترية (بصمة الأصبع،اليد،الوجه...)بشكل يومي لإثبات الحضور					
نظم المعلومات						
9.	تمتلك المؤسسة أنظمة آلية متطورة لحماية البيانات .					
10.	يتم صيانة و تحديث نظم المعلومات الخاصة بالمؤسسة بشكل سريع عند الحاجة لذلك					
11.	تستخدم نظم المعلومات لإدخال وتحيين البيانات					

	التي تحتاجها باقي المصالح والأقسام في المؤسسة					
12.	استخدامك لنظم المعلومات في المؤسسة يؤدي إلى تقليل فرص الاتصال الشخصي بباقي العمال					
استخدام الشبكات الالكترونية						
13.	تقوم بزيارة الموقع الالكتروني للمؤسسة على شبكة الانترنيت Site D INTERNET بشكل دوري للتعرف على أخبار المؤسسة					
14.	البريد الالكتروني يشكل أداة اتصال رئيسية في عملك.					
15.	المراسلات الالكترونية معتمدة رسميا في المؤسسة					
16.	تدعم الشبكات الالكترونية (الانترنت، الانترانت) قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة.					
17.	الاجتماعات المرئية عن بعد (Visioconference) تمثل وسيلة اتصال مباشرة مع الإدارة العليا					
18.	تمتلك نقطة وصول لشبكة الانترنت في مكان عملك					

المحور الثاني: ظاهرة الفساد الإداري في المؤسسة الجامعية، يرجى وضع علامة (*) أمام كل عبارة وفق ما ترونه مناسبا من بين الخيارات المتاحة:

الرقم	البيان	موافق جدا	موافق	موافق نسبيا أو محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا
19	يستغل الموظفين مواقعهم الوظيفية لتحقيق مصالحهم الشخصية.					
20	يقوم بعض الموظفين بتمرير أعمال غير قانونية بهدف تحقيق مصالحهم.					
21	وجود استعمال السلطة الوظيفية استغلال الصلاحيات لتحقيق أغراض شخصية					
22	هناك تراخي وإهمال من قبل الموظفين عند قيمامهم بأداء علهم.					
23	هناك عدم احترام لوقت العمل لبعض الموظفين					

24	هناك تقصير في أداء العمل بشكل عام.					
25	هناك سوء استقبال من طرف الإدارة عند طلب خدمة إدارية					
26	عدم وجود الرادع القانوني بحق المخالفين للأنظمة والتعليمات المتبعة					
27	عدم استقلالية المراجع الداخلي في المؤسسة					
28	تقييد نطاق عمليات المراجعة الخارجية من طرف الإدارة.					
29	لا تتخذ المؤسسة إجراءات صارمة تجاه الموظفين الذين يسئ استخدام العمل					
30	لا ترتبط المكافئات والترقيات في المؤسسة بنتائج تقييم الأداء للموظفين.					
31	عدم مراعاة سياسات المؤسسة وممارساتها للاعتبارات الأخلاقية					

قائمة المراجع باللغة العربية :

الكتب :

1- حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم-الخصائص-المتطلبات)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، ط1،عمان2011،

2 ¯ بين النظرية والتطبيق ، الناشر : المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، المنصورة ، مصر ، ط 1 ، 2009 ،

3- أحمد محمد غنيم ، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، الناشر : المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، المنصورة ، مصر ، ط1 ، 2009 ،.

4-نجم نجم عبود،الإدارة الإلكترونية :نماذج معاصرة القاهرة :دار السحاب للنشر والتوزيع 2007.

5-ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية ،المملكة العربية السعودية ،معهد الإدارة العامة ،2005..

6-أحمد بن سعيد بن ناصر الحضرمي، الإدارة الإلكترونية في التعليم ومتطل بات تطبيقاتها، الطبعة الأولى القاهرة، مركز الغندور2011.

7-سعد غالب ياسين ،الإدارة الإلكترونية ،الطبعة العربية عمان ،الأردن ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 2010.

8- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، دار العرب الإسلامي، بير وت، 2006..

9-العلاف بشير عباس ،الإدارة الرقمية (المجالات والتطبيقات)، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية ط1،ابوظبي، الإمارات 2005.

10-توفيق عبد الرحمان ،الإدارة الالكترونية وتحديات المستقبل ،مركز الخبرات المهنية للإدارة ،القاهرة ،2005،الطبعة الثانية

11- سعد غالب ياسين الإدارة الالكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،2010.

12- إيمان فاضل ألسمرائي، هيثم محمد العبي، نظم المعلومات الإدارية، ط 1 دار صفاء للنشر، عمان، الأردن، 2004.

13-دمثان المخالي ،أسامة عبد المنعم التجارة الالكترونية ،دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن .

14- علاء عبد الرزاق السالم، تق:خالد إبراهيم ألسليطي

15-خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الالكترونية، الدار الجامعية ط1، الإسكندرية، مصر،2010.

16-محمود القد وة ،الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة ،دار أسامة للنشر والتوزيع ط 1 ،عمان الأردن، 2010.

17-جبر محمد صدام ،الموجة الالكترونية القادمة :الحكومة الالكترونية ،مسقط معهد الإدارة العامة 2002.

18-محمد صادق اسماعيل , الفساد الإداري في العالم العربي , مفاهيمه وأبعاده المختلفة , المجموعة العربية للتدريب والنشر 2014 ,مصر 2014.

19- بلال خلف السكارنة , الفساد الإداري دار وائل للنشر والتوزيع ,عمان الأردن الطبعة الأولى 2011..

20-سلامة بن سالم الرفاعي , الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد ودورها في محاربة الفساد المالي – دراسة مقارنة ,مكتبة القانون والاقتصاد , الطبعة الاولى الرياض , المملكة العربية السعودية ,2015 ,.

21- كايد كريم الركبيات ,الفساد الإداري والمالي –مفهومه آثاره وطرق قياسه وجهود مكافحته – دار الايام للنشر والتوزيع ,عمان ,الاردن 2015.

22- عبد الرحمان احمد هيجات ,الفساد واثره في الجهاز الحكومي ,اكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية ,ابحاث المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد ,الرياض 2003 .

23-احمد ابو دية –الفساد ,اسبابه وطرق مكافحته ,منشورات الائتلاف من اجل التزامه والمسائلة –أمان 2004-.

24-خالف عقيلة ,"الحماية الجنائية للوظيفة الإدارية من مخاطر الفساد ", مجلة الفكر البرلماني , الجزائر مجلس الامة ,العدد 13 ,جوان 2006 .

25-أ ب ت هاشم الصقال ,محمد سعيد ظاهرة الفساد الإداري :هل أصبحت جزءا من المجتمع ؟

26-هاشم الشمري, اثيار الفتلي الفساد الإداري والمالي وآثاره الاقتصادية والاجتماعية ط 1(عمان دار اليازوري 2011) .

27- عنترة بن مرزوق , عبدو مصطفى معضلة الفساد في الجزائر – دراسة في الجدور الأسباب والحلول (برج بوعريريج الجزائر : دار النشر جيطلي , 2009 .) .

28 -الشميمري , أحمد بن عبد الرحمن . (1424 هـ " . (مظاهر الانحراف الوظيفي , " مجلة التدريب والتقنية , ع 57 ,

29- الفطافطة , محمود ,الفساد: الصورة الاخرى للهلاك :2007 , عل الموقع

30- بلال خلف السكارنة. اخلاقيات العمل- ط.1. - الاردن : دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ط1-2009 .

31-عماد بوقلاشي الإد ارة الالكترونية ودورها في تحسين الإدارات العمومية (دراسة حالة وزارة العدل مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في علوم التسيير جامعة الجزائر 3الجزائر 2011/2010.

32-حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والاعلام، 2007، .

33- مصطفى محمد موسى ,المراقبة الالكترونية عبر شبكة الانترنت ,دار الكتب القانونية ,مصر 2005.

34- علاء الطاهر الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق دار الراية للنشر والتوزيع الطبعة الاولى ,عمان الاردن ,2010

المذكرات والاطروحات :

35-رافقي بن مرسلي، الأساليب الحديثة للتعمية الإدارية بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق ، دراسة حالة الجزائر 2001-2011 مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية -كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة مولود معمري – تبزي وزو ، الجزائر 2011،

36-عبد اللطيف بلغرسة وآخرون ، "الإدارة الإلكترونية أدارة لتطوير الأداء ورفع القدرة التنافسية للمؤسسات الخدمية في الدول النامية ،تثمين الفـرص ومواجهة التحديات " ملتقى إستراتيجية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية ،جامعة بأجي مختار (عنابه) ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 21 فيفري 2014 .

37- نصيرة مشبوب ،الإدارة البنكية الالكترونية في الجزائر ،رسالة ماجستير غير منشورة ،قسم علوم الإعلام والاتصال ،جامعة الجزائر 2012

38-عماد بوق لاشي، الإدارة الالكترونية دورها في تحسين الإدارات العمومية (دراسة حالة وزارة العدل مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة الجزائر 3الجزائر 2011/2010

39-جواد ،عباس حسين ،سحر عباس ،اثر التخطيط الاستر اتيجي في رضا الزبون وفق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ،دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكيماوية ،مجلة أهل البيت،ع3، 2005.

40-نوفيا حديد ،تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي – دراسة حالة المؤسسة الجزائرية -،أطروحة دكتوراه دولة في علوم التسيير ، جامعة الجزائر ،2007

41- محمد حليم لمام ,ظاهرة الفساد السياسي في الجزائر (دراسة وصفية تحليلية) مذكرة ليسانس ,كلية العلوم السياسية والاعلام ,جامعة الجزائر 2002.

42-المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، متطلبات الإدارة الالكترونية لتقديم الخدمات واتجاهات العاملين نحوها دراسة تطبيقية على ميناء دمياط، جامعة المنصورة قسم إدارة الإعمال كلية التجارة، رسالة ماجستير غير منشورة 2004.

43-صادق درمان سليمان ،عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الالكترونية دراسة ميدانية في عينة من المنظمات التكنولوجية في مدينة الموصل ،العراق بحث مقدم من قبل كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة دهوك -العراق رسالة ماجستير غير منشورة 2009.

44-القطاني ،شائع بن سعد مبارك ،مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية :دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية ،رسالة ماجستير ،كلية الدراسات العليا /قسم العلوم الإدارية جامعة نافي العربية للعلوم الأمنية ،الرياض 2006.

45-الكبيس، كلثم محمد، متطلبات الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير في إدارة الإعمال، الجامعة الافتراضية الدولية 2008.

46-ألعريشي-محمد بن سعيد محمد ،إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين،رسالة ماجستير ،جامعة أم القرى ،قسم الإدارة التربوية والتخطيط ،المملكة العربية السعودية 2008.

47- أبو تلبخ، آلاء كامل محمد، واقع الإدارة الالكترونية في التعليم المستمر بمؤسسات التعليم العالي في محافظات غزة وعلاقته ببرامج التدريب، جامعة الأزهر كلية التربية، رسالة ماجستير غير منشورة 2014.

48-نور الدين ،وبعنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة الابتدائية بسكيكدة ،جامعة محمد بمضياف المسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة 2007 .

49-العوامل، نائل عبد الحفيظ، الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة، دراسة منشورة، مجلة دراسات المجلد 29 عمان 2001.

50-حمد ،قبل آل فطيحي ،"دور الإدارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية "،المملكة العربية السعودية ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة نافي العربية للعلوم الأمنية ،الرياض ،2008.

51-احمد عمي بالتمر ,عمر موسى هبري ,الفساد الإداري : مظاهره وآليات اصلاحه ,ورقة عمل مقدمة لمؤتمر تحديات التنمية وتحديث الإدارة في الوطن العربي ,ليبيا ,15-17 مارس 2014 .

52- نقماري سفيان ,مداخلة بعنوان : الإطار الفلسفي والتنظيمي للفساد الإداري والمالي "(ملتقى وطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد الإداري والمالي) الجزائر جامعة البليدة 6-7ماي 2012.

53 -امين سيد فضيل ,"رقابة القضاء على إعمال الإدارة في الجزائر "(مذكرة الليسانس ,كلية العلوم القانونية والإدارية ,جامعة معسكر 2001-2002).

54-عاشور عبد الكريم , دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو.م.أ والجزائر ، رسالة ماجيستير غير منشورة ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة)الجزائر) ، 2010.

المشورات والتقارير والقوانين :

55-المرسوم الرئاسي رقم 04-128المؤرخ في 19 افريل 2004 الجريدة الرسمية العدد 26.2004.

56- المرسوم الرئاسي رقم 06-137المؤرخ في 10 افريل 2006 الجريدة الرسمية العدد 2004.26.
57-القانون رقم 01.06 المؤرخ في 20 فيفري 2006 ,المتضمن قانون الوقاية من الفساد ومكافحته , الجريدة الرسمية رقم 14 ,المؤرخة في 08 مارس 2006 .
58-قانون رقم 06-01 مؤرخ في 20 فبراير 2006 ,يتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته ,جريدة رسمية عدد 14 ,صادر في 08مارس 2006 ,معدل ومتمم .
59- بموجب المرسوم الرئاسي رقم 04-128 ,المؤرخ في 19 افريل 2004 ,يتضمن التصديق ,بتحفظ على اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد ,المعتمدة من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة في 31 أكتوبر 2003.

المواقع والملفات الالكترونية:

60 - http ;//hrdiscussion.com/hr123408.html .
61-https ;//mawdoo3.com/. مظاهر الفساد – الإداري - والمالي
62- www.aman-palestine.org
63- https://hrdiscussion.com/hr116321.html
64- http://ar.wikipedia.org/wiki/خدمة_إلكترونية
65 -http://tfig.itcilo.org/AR/contents/e-signature.htm
66- http://www.ecipit.org.eg/Arabic/E_Signature_A.aspx

قائمة المراجع باللغة الاجنبية :

67- Inge amundsen , tone .sissener , tina soreide,res earch on corruption ,a policy oriented survey,chr,michelsen institute(cmi)§ novwegien institute of international offairs(napi), december .2000,
68- IYANDA DAVIDO (2012) corruption :definition ;theories and conce pts .arabian journal of business and management review(oman chapter)vol.2 ;no.4.
69- Samie é, d.m.§ ehsani,a.(2013).administrative corruption :why and how ?,international journal of advanced studies in humanities and social science ,1(12)