

الفصل الخامس: الإدارة الإلكترونية والسياسة العامة

تعمل الدول والحكومات من أجل أداء وظائفها السياسية والاقتصادية في الوقت المعاصر على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ولذلك قام المختصون في الحقل الإداري بتطوير مفهوم نظري اصطلح عليه بالإدارة الإلكترونية، ومحاولة إسقاطه ميدانيا في العمل الإداري والاقتصادي، وهو ما مكن الدول التي تسعى إلى الحوكمة وإضفاء الشفافية والمساءلة والمشاركة السياسية من الاستفادة من الإدارة الإلكترونية، كونها الأقدر على تحقيق هذا الهدف، ومع تزايد حدة الفساد الإداري وضعف سياسة الدولة الإستخراجية، راحت الحكومات تتبنى نهج ومبادئ الحوكمة، من أجل تحسين الحياة اليومية للمواطنين وبما ينعكس بصورة ايجابية على التنمية بجميع أبعادها.

المبحث الأول: دور الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد.

يؤكد الباحث "الطويل" دور الإدارة الإلكترونية في شفافية العمل الحكومي ومكافحة الفساد بأشكاله، بحيث أشار التقرير السنوي لمنظمة الشفافية الدولية لعام 2003 إلى دور الحكم الإلكتروني في التخفيف من أعمال الفساد وتؤدي إلى دور كبير من الشفافية والمحاسبة، من خلال سهولة الدخول على المعلومات، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والتعرف على متخذي القرارات ومحاسبتهم⁽¹⁾

ولو تمعنا في المزايا التي تتميز بها الإدارة الإلكترونية لتضح لنا أن لها دور ودور كبير في الحد من هذه الظواهر السلبية، فتقديم الخدمات يتم وفق برنامج منظما سلفا، فالمواطن يستطيع الحصول على الخدمات في أي وقت خلال 24 ساعة يوميا دون

¹ - فهد بن محمد الغنام، مدى فاعلية الأساليب في مكافحة الفساد الإداري من وجهة نظر أعضاء مجلس الشورى في المملكة العربية السعودية، (رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011)، ص 41، 42.

تدخل من جانب الموظفين وفي هذه الحالة لا مجال لدفع (الرشوة) إلى الموظفين والمسؤولين في الحكومة، ناهيك عن الشفافية في المعاملات دون التحيز بين المنتفعين بالخدمات العامة عن طريق إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام الإدارة الإلكترونية، أضف إلى ذلك مشاركة أفراد المجتمع في معالجة السلبيات عن طريق تيسير استطلاع رأى المواطنين في شئون الإدارة الإلكترونية، وتوفير نظام دقيق للمراجعة والمحاسبة، وبما أن "الواسطة" تعد نوعاً من أكثر أنواع الفساد انتشاراً، نجد أن استقطاب واختيار الموظفين بطريقة محايدة على أساس الكفاءة والخبرة في العمل دون اعتبارات شخصية (وهو ما تتميز به الإدارة الإلكترونية) من شأنه التقليل من آثار ظاهرة الفساد الإداري فالنظر إلى معايير كفاءة وخبرة الفرد وحاجته المجتمعية وليس طبقة الاجتماعية وخلفيته يجب أن يكون هو المعيار الفاصل في اختيار الموظف وهذا يؤدي إلى إفساح المجال أمام كفاءات كثيرة من أبناء الوطن لكي تبرز وتبدع وتعمل في حب الوطن. كما وأن وجود مثل هذه المعايير من شأنه أن يساعد على ظهور طبقات اجتماعية جديدة جلها من المبدعين والتكنوقراط الذين تميزوا وأبدعوا في كافة المجالات حين رأوا أن الأفق أمامهم مفتوح، وأنه لا حدود يمكن أن تعيق طموحهم، وهذا من شأنه الحد من مسألة الحصول على مواقع متقدمة للأبناء والأصهار والأقارب في الجهاز الوظيفي⁽¹⁾.

وقد توصلت إحدى الدراسات بهذا الصدد وبالتحديد في التجربة الأمريكية، أن تطبيق الإدارة الإلكترونية، تقدم حلاً لمشكلة الفساد، إذ تقلل من التعقيد البيروقراطي، وبالتالي تحد من الفرص السانحة لأعمال الرشوة والمحسوبية والمحاباة، والعلاقات الشخصية، كما تزيد فرص الكشف عن الفساد من خلال عرض المعلومات والبيانات على شبكة

¹ - أحمد سردار عارف، الحكومة الإلكترونية ودورها في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، من

موقع: <http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=249176>

الانترنت والاحتفاظ بمعلومات مفصلة بشأن الصفقات المالية مما يمكن من ملاحقة القائمين بأعمال الفساد، والربط بينهم وبين تصرفاتهم وأعمالهم الخاطئة، كما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ونماذج الخدمات الإلكترونية، كرسد ترشيد نفقات الخدمات العامة، والسرعة والفعالية في تقديم الخدمة، والشفافية، والنزاهة التي تضمنها تكنولوجيا المعلومات كآلية لتقديم الخدمة، والتي تمثل في مجملها شروط تبنى على أساسها الخدمة العامة الرشيدة، وتقضي على ظاهرة الفساد التي تطال منظمات الخدمة العمومية، كما وقد أظهرت العديد من الدراسات دعماً لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الإدارة الإلكترونية، لأنها تمثل نقلة نوعية، وتحولاً إيجابياً في المؤسسات، والارتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة، وتعزيز الرقابة والمسؤولية في أجهزة الدولة وتقضي على الفساد⁽¹⁾.

المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية كوسيلة لحوكمة السياسة العامة

تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً رئيساً، في تنفيذ القرارات بالسرعة المطلوبة والدقة والإيجاز المرغوب، وهذا ما يساعد الدول المقبلية على تطبيق آليات وقواعد الحوكمة من الاعتماد على الإدارة الإلكترونية كون هذه الأخيرة تساهم في تحقيق مبادئ الحوكمة القائمة على المساءلة والشفافية والمصداقية وتحقيق المشاركة السياسية، حيث أن هذه الآليات تساهم في الترشيد الاقتصادي واتخاذ القرارات العقلانية بأقل تكلفة وأقصر وقت بما ينعكس بصورة إيجابية على التنمية الاقتصادية ويقلل حالات الفساد الاقتصادي.

ومن أجل معالجة هذا المبحث ارتأينا أن نقسمه إلى نقطتين رئيسيتين على النحو الآتي:

¹ - عشور عبد الكريم، دور الحكم الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري، مجلة المفكر، العدد 11، 2014، ص 471.

أولاً/ دور الإدارة الالكترونية في تعزيز مبادئ الحوكمة:

تعتبر الإدارة الالكترونية من الوسائل الحديثة التي تستخدمها الدول والحكومات في عملها السياسي وترشيد قراراتها، لما لها من مزايا وإيجابيات في عقلنة الأداء الحكومي، لذلك يرى العديد من الخبراء والدارسين أن للإدارة الإلكترونية دورا بارزا في تعزيز آليات الحوكمة من المساءلة والرقابة والمصادقية، ويتضح هذا الدور من خلال النقاط التالية:

- إدخال الاستراتيجيات الإلكترونية الوطنية في تيار خطط العمل الوطنية وتنسيقها معها، بما في ذلك الاستراتيجيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستراتيجيات الالكترونية القطاعية، وذلك من خلال خطط العمل المحلية والوطنية، عن طريق اتخاذ التدابير ملزمة زمنيا.

- تعزيز العمل التطوعي في المجتمعات المحلية وتعزيز نفاذ المجتمعات المحلية إلى تكنولوجيا المعلومات والاستراتيجيات التنفيذية الالكترونية.

- تعزيز السياسات العامة التي تهدف إلى توفير إمكانية النفاذ بتكلفة محتملة إلى المعدات والبرمجيات، وتوفير التواصل، والبيئة التكنولوجية المتقاربة، وبناء القدرات وتوفير المحتوى المحلي.

- إعداد وتنفيذ تطبيقات للحكومة الالكترونية تركز على المعايير مفتوحة لتعزيز نمو أنظمة الحكومة الالكترونية وتشغيلها البيئي، على جميع المستويات، مما يساعد على دعم النفاذ إلى المعلومات وال خدمات الحكومية، ويسهم في بناء شبكات تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات وتنمية الخدمات المتاحة لكل فرد وبأى وسيلة في كل مكان وفي أي وقت⁽¹⁾.

وعليه فالإدارة الالكترونية تساهم في تحقيق السياسات العامة وترفع من الأداء الحكومي وتقلل من الفساد السياسي بمختلف أشكاله وصوره، من خلال وضع خطط واستراتيجيات على المدى البعيد تهدف الى تحقيق التنمية بمختلف أبعادها، وإشراك المواطن في عملية صنع القرارات، وتحقيق العقلانية في اتخاذ القرارات السياسية.

- بالإضافة إلى ذلك تعمل الإدارة الالكترونية على التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية: إذ تعمل الحكومة الالكترونية على مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن والمستفيد والوظائف التي يمكن أن تقدمها لهم، وهنا يجب أن تركز الحكومة على احتياجات الزبائن قبل كل شيء، ثم تعمل باتجاه تصميم نظم تساعد على تلبية هذه الاحتياجات.

- التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن: إذ يجب احترام حقوق الإنسان في الخصوصية عند التوجه نحو بيئة الحكومة الإلكترونية المفتوحة لتبادل ونشر وتوزيع المعلومات، ويمكن ضمان التوازن بين تحفيز أنشطة تبادل المعلومات بشفافية وانفتاح وحقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الالكترونية⁽²⁾. وعليه فالإدارة الالكترونية تساهم في تقريب الإدارة من المواطن وتحقيق الشفافية وهذا بدوره يؤدي إلى تعزيز آليات الحوكمة .

¹ - سعيد، محمد الزغبى، تطبيقات الحكومة الالكترونية في إطار برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (مصر أنموذجاً)، مصر: المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2009، ص 31-33.

² - عبد الكريم، عشور، مرجع سبق ذكره، ص 461.

- زيادة فاعلية كفاءة الحكومة: تعمل الحكومة الالكترونية على صعيد مستوى الاتصال والارتباط بين المؤسسات الحكومية، فضلا عن تحسين مستوى الاتصال بين الأفراد والمرؤوسين في هذه المؤسسات وبذلك يتم تحسين العمليات والنظم العمل فيها، ويتبع ذلك تحسين مستوى سرعة وجودة صنع القرار بسبب التدفق المريح للمعلومات وسهولة الوصول إلى قواعد البيانات فضلا عن ميسورية استخدام نظم دعم البيانات وأدواتها التحليلية وتحليل المشكلات المعقدة وابتكار حلول عقلانية بصددها ، كما ستؤدي الحكومة الالكترونية إلى تحقيق مبدأ المساءلة الشفافية والنزاهة الإدارية⁽¹⁾ وهي كلها مبادئ تساهم في تعزيز الحوكمة والرفع من أداء النظام السياسي، بما يحقق الاستقرار السياسي والتنمية السياسية، ويمنع حالات الفساد السياسي.

- تحسين مستوى الخدمات إن تنفيذ مفهوم الحكومة الالكترونية سيؤدي إلى تحسين الخدمات التي تقدمها الحكومة وسيتمكن المواطنون من الحصول على جودة أعلى وأوسع من الخدمات التي تلبى احتياجاتهم الشخصية⁽²⁾. وهذا ما سيؤدي إلى زيادة مصداقية الحكومة في عملها ويرفع من شرعيتها بما يؤدي إلى الاستقرار السياسي الذي يعتبر من أهم مبادئ الحوكمة وتمثل الصورة التالية الموقع الرسمي لدولة الامارات العربية المتحدة توضح مختلف الخدمات الالكترونية:

¹ - محمد الطعامنة، طارق العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن:

المنظمة العربية للتنمية، 2004، ص39.

² - المرجع نفسه، ص38.

معلومات وخدمات



المصدر: الموقع الرسمي لحكومة الامارات العربية المتحدة

- إن تطبيق الحكومة الالكترونية يرتبط بإحداث تغييرات جوهرية في إستراتيجية المنظمة الحكومية ورؤيتها وإعادة هيكلتها بما يتلاءم مع النظم الالكترونية والتركيز على إيجاد معايير يتم على أساسها قياس الأداء الكلي للمنظمة بما يحقق مفهومي الكفاءة والفاعلية، وبذلك يتحقق الجودة على مستوى التنظيم الإداري ككل⁽¹⁾.

وتأسيسا على ما سبق يمكن القول أن للإدارة الالكترونية دورا بارزا في تعزيز مبادئ ومرتكزات الحوكمة، من خلال تقريب الإدارة من المواطن وتحقيق الكفاءة الإدارية، والشفافية والمصادقية والمساءلة المحاسبية، كل هذه المبادئ تساهم في تحقيق التنمية بجميع أبعادها بما ينعكس بصورة ايجابية على استقرارية النظام السياسي والحد من ظاهرة الفساد بمختلف أشكاله.

¹ - إيمان عبد المحسن، زكي، الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل ، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009، ص36.

