الشفافية الإدارية في ظل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية

الطالبة: بتول ناصر **بإشراف أ.د. محمد السيد**

جامعة حلب ـ كلية الحقوق ـ قسم القانون العام

المستخلص:

تعتبر الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الجديدة التي أفرزتها الثورة التقنية الحاصلة، فهي أسلوب جديد للعمل الحكومي، يعتمد على استخدام المعلوماتية والالكترونيات وتقانة الاتصالات، في إدارة الأجهزة الحكومية وتيسير تقديم خدماتها للمستفيدين بشكل أفضل، وفي وقت قصير ومناسب، ورفع كفاءة أداء الخدمات من خلال التغيير في الجوانب الإدارية المختلفة، لما تتميز به التقنية من فعالية في رفع كفاءة الأداء وسرعة الإنجاز وخفض التكلفة. وإرساء وتكريس أسس ومفاهيم خاصة لم تكن موجودة في ظل الأسلوب التقليدي المتبع سابقاً كالشفافية الإدارية التي برزت كظاهرة إدارية حديثة تسعى الدول لتكريسها لحل ما يعتري أجهزتها الإدارية من المشكلات الإدارية كالسرية والغموض في نمط العمل الإداري . من خلال إتاحتها لحق الحصول على المعلومة والمشاركة في اتخاذ القرار الناتج عنها للجميع لذا كان من الواجب تعزيزه وتكريسه وجعل تفعيله أمر مسلم به داخل التنظيمات الإدارية واتخاذه كأسلوب حضاري في أداء المهام، وذلك لنبذ الفساد وتحقيق الإصلاح الإداري

الكلمات المفتاحية: الثورة التقنية ، الحكومة الإلكترونية، الشفافية الإدارية .

Abstract:

E-government is one of the new concepts that resulted from the technological revolution taking place, as it is a new method of government work, which depends on the use of informatics, electronics and communication technology, in managing government agencies and facilitating the provision of their services to beneficiaries in a better, in a short and appropriate time, and raising the efficiency of service performance through change in The various administrative aspects, due to the effectiveness of technology in raising the efficiency of performance, speed of completion and reducing costs. And laying down and dedicating special foundations and concepts that did not exist under the traditional method used previously, such as administrative transparency, which has emerged as a modern administrative phenomenon that countries seek to devote to solving administrative problems in their administrative bodies such as confidentiality and ambiguity in the pattern of administrative work. By making it available to the right Obtaining information and participating in decision-making resulting from it for all, so it was necessary to strengthen and devote it and make its activation a given within administrative organizations and take it as a civilized method in performing tasks, in order to reject corruption and achieve administrative reform

Keywords: technical revolution, e-government, administrative transparency

المقدمة

تعتبر التغيرات المتسارعة في العلوم والتكنولوجيا وكذلك التقنية الحديثة من أعظم ما تواجهه الأجهزة الإدارية، التي أوجبت عليها أن تسعى جاهدةً لإيجاد نوع من التوافق بينها وبين الحاجات الشديدة والسريعة التبدل من المجتمع، وأن تكون أكثر مرونة وقدرة على مواجهة المشكلات التنظيمية والإدارية كإساءة استعمال السلطة والتمسك بحرفية الإجراءات والتعقيدات الإدارية والمماطلة في إنجاز الأعمال وعدم وضوح التعليمات وانتشار الفساد الإداري.

لذلك كان هناك ضرورة ملحة لتبني آليات مرنة للكشف عن هذه المشكلات وتقديم الحلول المبتكرة لعلاجها بما يتناسب مع التطورات الحديثة في علم الإدارة قبل أن تتفاقم ويصعب حلها.

ومن المصطلحات التي استخدمت كوسائل لتجنيب المشكلات الإدارية الحاصلة في الأسلوب التقليدي المتبع سابقاً وأثبتت تأثيرها الإيجابي على المؤسسات والأجهزة الإدارية هو مفهوم

(الحكومة الإلكترونية) ، الذي اعتبر الأداة الحديثة لتحقيق الأداء المتميز لعمل الأجهزة الإدارية والمرافق العمومية، وذلك من خلال المبادئ التي يسعى إليها والتي يعد أهمها رفع مستوى وكفاءة نوعية الخدمات المقدمة للأفراد محققاً لهم وفر ملحوظاً في التكلفة والوقت، بصورة بعيدة عن مظاهر الفساد الإداري. إضافةً إلى التغييرات الأساسية في العلاقات بين المواطنين والأجهزة الإدارية واستحداث توجهات جديدة في تطوير وتقديم الخدمة وبناءها على أسس خاصة لم تكن موجودة في ظل الأسلوب التقليدي المتبع سابقاً كالشفافية الإدارية

التي تعد من المصطلحات الإدارية الحديثة التي ظهرت كمتطلب أساسي للإدارة الناجحة كونها تسهم في تنمية التنظيمات الإدارية، وتقودها إلى مواجهة التغيرات العالمية المتسارعة.

الإشكالية

تعاني مؤسسات الدولة من افتقار إدارتها للشفافية والإفصاح وعدم إظهار المعلومات والبيانات الحقيقية التي تعبر عن الأوضاع الجارية في هذه المؤسسات، مما دفعها إلى البحث عن أساليب إدارية حديثة مواكبة للمستجدات والتطورات التقنية الحاصلة .

وعلى هذا تبلورت الإشكالية من خلال الإجابة على الاسئلة التالية:

1. هل استطاع تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية تكريس مبدأ الشفافية الإدارية وتوفير متطلباتها؟

2. كيف تجلى أثر تفعيل الشفافية الإدارية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية على كل من الإدارة والأفراد؟

أهمية البحث:

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها وهو البحث في مفهوم الشفافية الإدارية ومدى تكريسها في ظل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة، التي ساهمت في نجاح معظم الحكومات التي أخذت على عاتقها تطبيق هذا المفهوم وذلك نظراً لما حققه تطبيقه من نتائج إيجابية تؤدي إلى تدني مستوى الفساد والترهل الإداري، وزيادة الكفاءة والفعالية في العمل.

أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. التعرف على مفهوم الشفافية الإدارية وأهمية تطبيقها في عمل الأجهزة الإدارية .
2. معرفة دور تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية كأسلوب عمل جديد للإدارة في تكريس مبدأ الشفافية الإدارية وتوفير متطلباتها.
3. دراسة أثر تفعيل الشفافية الإدارية على كل من الإدارة والمتعاملين معها

منهج البحث:

اعتمدت هذه الدراسة للإجابة على الإشكالية المطروحة على المنهج الوصفي وذلك لبيان مفهوم الحكومة الإلكترونية وأثر تطبيقها في تكريس مبدأ الشفافية الإدارية والنتائج المترتبة عنها.

خطة البحث:

تمثلت خطة البحث في مناقشة هذه الدراسة من خلال :

المطلب الأول: علاقة الحكومة الإلكترونية بمبدأ الشفافية الإدارية

المطلب الثاني: أثر تكريس الشفافية الإدارية في ظل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية

المطلب الأول

علاقة الحكومة الإلكترونية بتكريس مبدأ الشفافية الإدارية

دخل العالم بأسره مرحلة متطورة ضمن أفاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنيات المعلومات والاتصالات التي أصبحت معيار الأساسي الذي يقاس به تقدم الأمم، فقد أحدثت الثورة التقنية انقلاباً في المفاهيم وذلك من خلال خلق مفاهيم وأساليب حتى يوم قريب كانت من المستحيلات ، ومن أبرز هذه المفاهيم مفهوم الحكومة الالكترونية ، حيث اعتبر هذا المفهوم نهجاً جديداً وأسلوباً مختلفاً في إدارة أجهزة الدولة وعلاقتها مع الأفراد ، لذلك فإن دراسة أثر تطبيق مفهوم تقني حديث كالحكومة الالكترونية في تكريس مفهوم الشفافية الإدارية تستلزم منا بداية تبيان ما هو المقصود بمفهوم الحكومة الالكترونية و الشفافية الإدراية و من ثم بيان دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية الإدارية على ذلك قسم هذا المطلب إلى فرعين:

الفرع الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية والشفافية الإدارية

الفرع الثاني : دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية الإدارية

الفرع الأول

مفهوم الحكومة الالكترونية والشفافية الإدارية

يعد التعريف ضرورة منطقية لإيضاح وتحديد معنى الشيء أو اللفظ الذي يصل إليه المرء بغير واسطة، لإزالة اللبس فيه وتجنب الوقوع بالخطأ في التفكير للوصول إلى المعنى من خلال تحديد الشيء بخواص[1].وأن استخدام أي مصطلح على الصعيد الرسمي والقانوني

[1] محمود السقا ، دراسة في علم المنطق القانوني، دار النهضة العربية، القاهرة 1998، ص41

يجب أن يكون سليماً ومنضبطاً ودقيقاً يدل على معناه فقط، ولا يتعداه إلى معنى آخر بعيد[2]ولهذا يجب أن يكون المصطلح واضحا على نحو يزيل الغموض والالتباس .

أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية

أن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعد من المفاهيم التي استخدمت حديثاً في مجال تقنية المعلومات، لذا قد اختلفت التعاريف وتعددت حول وضع تعريف دقيق لذلك المفهوم

1: التعريف الدولي للحكومة الإلكترونية

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية تشكيلة من المجهودات الثورية التي يقصد منها استخدام التقنيات الحديثة في العمل الحكومي وأدائه، فالحكومة الإلكترونية ليست مجرد شراء حواسيب أو بناء موقع للمعلومات، لكنها عملية تحول للعلاقة بين الحكومة والجماهير من خلال تغيير شكل تقديم الخدمات عن طريق استخدام التقنيات الاتصال الحديثة.

ووفقاً لذلك في العام 2002عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها " استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين."[3]

وفي تعريف آخر قدمه البنك الدولي الذي يقضي بأن الحكومة الإلكترونية "هي استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة وكفاءة وفاعلية الحكومة ومسائلتها فيما تقدمه من خدمات للأفراد ، من خلال تمكنهم من الوصول إلى المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد"[4] .

2: **التعريف الفقهي للحكومة الإلكترونية**

تعددت تعاريف الحكومة الإلكترونية بين الباحثين في مجال الحكومة الإلكترونية فمنهم من نظر للحكومة الإلكترونية على أنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير خدمات إلكترونية من خلال التقنيات الحديثة فعرفت على الشكل التالي:

---

[2] علي السيد باز، الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية، بحث منشور ضمن أعمال المؤتمر العلمي الذي نظمته أكاديمية الشرطة في دبي ،2003، ص128

[3]]تقرير الأمم المتحدة متاح على الموقع التالي http://www.unpan.org تمت الزيارة في 2021/11/8

[4]]عبد اللطيف باري، الحكومة الإلكترونية بين الإطار النظري وتحديات التطبيق، الملتقى الدولي حول الحكومة الإلكترونية ودورها في إنجاح خطط التنمية، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم, 2010/4/19

" الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية" [5]
ومنهم من نظر إلى الحكومة الإلكترونية على أساس أن الحكومة الإلكترونية هي إعادة اختراع الحكومة من خلال إحداث تغييرات جوهرية في أساليب واستراتيجيات تفاعل الحكومة، وأن تكون خدمات الحكومة للأفراد مسندة على أسس العدالة والإنصاف والديمقراطية والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات .
فعرفت من قبل د. علاء فرج على أنها " مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية وتسيير النظام البيروقراطي أمام الأفراد من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية" [6].
مما سبق يستنتج الباحث، من جملة التعاريف السابقة ان الحكومة الإلكترونية هي: استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء داخل المؤسسات الحكومية ذاتها أو في تعاملها مع المواطنين بما يمكن تيسير إجراءات تقديم الخدمة بحيث تصبح أكثر كفاءة، بالإضافة إلى تقديم كافة الاحتياجات من المعلومات للمواطنين عن الخدمات والتشريعات والقوانين عبر شبكات الانترنت .
فالهدف الرئيسي الذي تسعى الحكومة الإلكترونية لتحقيقه هو الإنطلاق بالخدمات الحكومية والخروج بها من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها البشرية المحدودة وتوصيلها للمستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن والأرياف وبوقت قياسي على مدار الساعة وبأسس جديدة كالشفافية والمشاركة.

ثانياً: مفهوم الشفافية الإدارية

تعتبر الشفافية الإدارية من المفاهيم الحديثة التي تسعى لتطبيقها الدول الباحثة عن رفع مستوى الكفاءة في عمل أجهزتها الإدارية والارتقاء بخدماتها العامة المقدمة للمواطنين، لذلك تعددت التعاريف التي أوردها الفقه بخصوص ذلك المفهوم ونذكر منها:

[5]]فهد بن ناصر العبود ، الحكومة الإلكترونية التطبيق العملي لمشاريع التعاملات الحكومية ، العبيكان للنشر ، الطبعة الأولى ،2009،ص24

[6] علاء فرج، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الريان، عمان، 2009، ص95

عرفت الشفافية الإدارية من قبل د. محمد سامي الطوخي على أنها: (إلتزام الإدارة بإشراك المواطنين في إدارة الشؤون العامة التي تمارسها الدولة لصالح وحساب المواطنين، مع الالتزام بإتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي تضمن تزويد المواطنين بالبيانات والمعلومات الصادقة عن كافة خططها وأنشطتها وأعمالها ومشروعاتها وموازناتها ومدلولاتها، وإعلان الأسباب الواقعية والقانونية الدافعة لها، وتوضيح إجراءات مساءلة الإدارة، عن أوجه القصور والمخالفة، وإقرار حقاً عاماً بالاطلاع والوصول غير المكلف للمعلومات ووثائق الإدارة كأصل عام)[7] مماسبق يمكن القول بأن شفافية أنشطة وأعمال الإدارة، إنما تعني أن تعمل الإدارة العامة في بيت من زجاج كل مابه مكشوف للعاملين والجمهور .

ويعرفها البعض الآخر ومنهم د. منال دعبيس بأنها: الإفصاح والوضوح والمشاركة ، أي أن الشفافية هي حرية تدفق المعلومات بحيث تكون المؤسسات والعمليات والمعلومات في متناول المواطنين، والتأكيد على المواطنين من ملاحظة وفهم وتقييم قرارات وتصرفات المسؤولين، بحيث تسمح لهم بمواجهة الأعمال الحكومية التي يؤدونها وبالتاي الاحتجاج رسمياً على المسؤولين الذين قاموا بتلك الأعمال([8].)

كما عرفت أيضاً من قبل د. سعيد علي الراشدي بأنها" الوضوح التام في إتخاذ القرارات، ورسم الخطط والسياسات، وعرضها على الجهات المعنية، بمراقبة أداء الحكومة نيابة عن الشعب، وخضوع الممارسات الإدارية والسياسية للمحاسبة والرقابة المستمرة، وبمعنى آخر فإن الشفافية تعني توفير المعلومات اللازمة، ووضوحها وإعلان تداولها والتصرف بطريقة مكشوفة"([9])

انطلاقاً من التعريفات السابقة يستنتج الباحث، بأن الشفافية هي نقيض الغموض والتعتيم أو السرية في عمل الإدارة فهي العمل على تبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات، فهي

[7] سامي الطوخي، النظام القانوني للحكومة تحت ضوء الشمس، الشفافية في إدارة الشؤون العامة، الطريق للتنمية والإصلاح الإداري ص 317

[8] منال دعبيس، مدى تطبيق الشفافية في مراكز الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك ، لسنة 2004 ص 14

[9] سعيد علي الراشدي، الإدارة بالشفافية، الأردن، عمان دار كنوز المعرفة للنشر لعام 2007، ص 16

أداة ووسيلة لانفتاح الإدارة على العاملين والمتعاملين معها من خلال وضوح تشريعاتها وتسهيل فهمها وترابطها مع بعضها البعض وقابليتها لمسايرة التغييرات والتطورات، مما يولد الثقة بهذا الكيان لوضوح التعامل معه، وذلك سينعكس على مردودهم العملي لابتعادهم عن الخوض في التفسيرات والتأويلات للقوانين والقرارات التي تحكم علاقتهم وتحدد حقوقهم وواجباتهم.

أما في مواجهة الجمهور، فالشفافية هي إعطاء حقيقة الأمور بدون تضليل ولا تزييف والسماح لهم بالوصول للمعلومة التي تجعله على الاطلاع بواقع الأمور للإدارة الفاعلة، وتمكنه من التنبؤ بالمستقبل الذي تحدده تلك المعطيات الصحيحة والمشاركة والتخطيط في بناءه، من خلال تمكينه من مراقبة الأداء والمطالبة بتحديد المسؤولية وتوقيع الجزاءات.

وعليه فنخلص إلى أن الشفافية الإدارية تعني ممارسة الإدارة لنشاطها مع الإفصاح الدقيق والموضوعي عن المعلومات للأطراف التي تهمها وتبسيط الإجراءات والسماح لهم بالمساهمة في تكوين القرارات والعمل على تجسيد وتفعيل كل الأجهزة الرقابية.

وبعد التعريف بمفهوم الحكومة الإلكترونية والشفافية الإدارية ، لابد من البحث بدور تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية الإدارية على اعتبار أنه أصبح مطلباً حضارياً وإنسانياً في سبيل تحقيق الإصلاح الإداري والتنمية المستدامة، والقضاء على الفساد الإداري، فإن تطبيقه في مختلف الأطر المؤسسية يخدم الأهداف التنموية والنهوض بها، ويعزز الثقة في التعامل مابين الأفراد ومؤسسات الدولة

الفرع الثاني

دور الحكومة الالكترونية في تكريس الشفافية الإدارية

تحظى الشفافية في الوقت الحالي بأهمية عالمية بالغة تعنى بها المنظمات العالمية والوطنية وفي مقدمتها منظمة الشفافية الدولية، وذلك لدورها في تقليص الغموض والضبابية من جهة وإلغاء السرية في التعاملات الإدارية من جهة آخرى، كل ذلك في سبيل القضاء على الفساد وضمان سير المرافق العامة داخل المؤسسات الحكومية بالشكل السليم لتحقيق تنمية إدارية شاملة.

مما دفع الدول إثر كل ذلك للبحث والسعي لإيجاد آلية عمل وإتباع أساليب حديثة لتكريس ذلك المفهوم، وفي ظل تلك الثورة التقنية الحاصلة التي أحدثت تغييرات جذرية شملت الأفراد والمؤسسات ومنظمات الأعمال لم يكن أمام تلك الدول سوى الاستفادة من منجزات تلك الثورة التقنية التي لم تعد ضرباً من ضروب الرفاهية وتبني ما نتج عنها من مفاهيم في عمل أجهزتها الإدارية،و التي يعد أبرزها مفهوم الحكومة الإلكترونية ذلك المفهوم الذي شكل أسلوب عمل جديد للأجهزة الإدارية وغير من شكل العلاقة بين المواطن والأجهزة الحكومية وذلك من خلال الخصائص التي يتمتع بها والتي عد أبرزها تكريس الشفافية في عمل الأجهزة الإدارية باعتبار أنها أحد أهم خصائصه وتجلى ذلك من خلال:

1 نشر المعلومات والبيانات وجعلها في متناول الجمهور والمجتمع المدني من خلال المواقع الإلكترونية وذلك من شأنه توظيف الشفافية بمعناه الحقيقي التي تستند في جوهرها إلى التدفق الحر للمعلومات مما يتيح للمعنيين أن يطلعوا مباشرةً على العمليات والإجراءات والمعلومات المرتبطة بهذه المصالح ومراقبتها، ويسمح بإمكانية رصد مؤشرات الفساد

. نشر تقارير الأجهزة الرقابية على الجمهور، عبر وسائل وتقنيات الاتصال والصفحات الإلكترونية ليتمكنوا من الاطلاع عليها والتعرف إلى ما يجري بالمؤسسات الحكومية بسلبياته وإيجابياته [10]

ـ الاستعانة بوسائل التقنية في نشر الإعلانات عن المنافسات الحكومية الصفقات والتوريدات وتنفيذ الأعمال، واستقبال العروض والعطاءات، ونشر نتائج فحصها وتحليلها، كل ذلك من شأنه أن يبعد الشبهة عن الأعمال الحكومية[11]

[10]] الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة ، النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد ، رام الله ،الطبعة الرابعة لعام 2016 ص60

[11]]إسماعيل جمال حمادة، دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي، د راسة استكمالا لمتطلبات نيل درجة الماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسية للدراسات العليا جامعة الأقصى ، لعام 2017 ص 83

ـ استخدام وسائل تقنية في تحصيل الرسوم والمستحقات الحكومية، وإنهاء أي وسيلة ورقية تقليدية مستخدمة لذلك، بل وإنهاء العمل بالمدفوعات النقدية، وذلك من شأنه أن يحد من تداول النقود في أيدي الموظفين

. تطبيق المعاملات الإلكترونية في الخدمات الحكومية كبديل عن المعاملات التقليدية التي تعبأ باليد، وتقديمها بشكل إلكتروني، وتوفير إمكانية متابعتها ومعرفة مايتم عليها، معرفة أين تقع معاملته، وماهي المرحلة التي قطعتها وما إن كان هناك في معوقات في تنفيذها أم لا مما يقلل من فرص الفساد

. نشر متطلبات الحصول على الخدمة والقواعد واللوائح الخاصة بكل خدمة لتقليل التدخل من العاملين والمسؤولين

. إعطاء المواطنين إمكانية تتبع حالة الخدمات والمعلومات المتعلقة بها عبر بوابة الخدمات من خلا ل شبكة الانترنت بحيث تمكن كل ذي شأن من الدخول إلى مواقع الخدمات، باعتبار أنه ليس هناك ما يجب إخفاؤه، إلا إذ كان الأمر يتعلق بالحياة الخاصة أو العائلية لمقدم الطلب، أو كانت المعلومات يجب حجبها لأشخاص لا علاقة لهم بها لاعتبارات تتعلق بالسلامة والأمن[12]

مما سبق يستنتج الباحث، أن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية استطاع توفير متطلبات تكريس الشفافية وذلك من خلال جعل أسلوب العمل الإداري الجديد المتبع في ظل تطبيقه يتسم بالوضوح والعلانية ، بحيث أصبح للأجهزة الحكومية مواقع خاصة على الانترنت تضمن إتاحة كافة المعلومات التي تتعلق بعمل الأجهزة الإدارية وكافة المراحل والإجراءات التي تتعلق بالمعاملات الإدارية مما يبث الثقة في نفوس المتعاملين مع الأجهزة الإدارية العامة سواءً الأفراد أو العاملين فيها ...

المطلب الثاني

أثر تفعيل الشفافية الإدارية في ظل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية

تعد الشفافية الإدارية مبدأ مهم وفعال في أي عملية إصلاح إداري أو متزامنة معه، وغيابها حتماً يؤدي إلى غموض الإجراءات والتشريعات والأنظمة الإدارية، وخلق العراقيل

[12] ريم عبد العزيز الطوب، آليات مقترحة لتفعيل الشفافية في الجامعات الحكومية المملكة العربية السعودية ، المجلة العربية للعلوم والنشر الأبحاث ، مجلد3 عدد 23 لعام 2019 ص 5

والمعيقات الإدارية في سبيل تحقيق الهدف المنشود من وجود تلك التشريعات والمرافق العامة. لذلك تسعى الدول لجعل الشفافية حاضرة وفاعلة في كافة الأجهزة الإدارية وذلك من خلالها تبنيها مفاهيم حديثة كمفهوم(الحكومة الإلكترونية) الذي اعتبر تكريس الشفافية الإدارية من أهم خصائصه، لذلك ونظراً لحداثة ذلك المفهوم وما نتج في ظل تطبيقه من آثار كتفعيل الشفافية الإدارية، كان لابد من البحث في أثر تفعيل ذلك المبدأ الذي تكرس من خلال تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية والذي تجلى في نقاط إدارية مختلفة تعود بنتائج إيجابية على كلٌ من الإدارة والأفراد وعلى هذا قسم هذا المطلب إلى فرعين :

الفرع الأول : الحد من الفساد الإداري في الإدارة العامة

الفرع الثاني : تعزيز العلاقة بين الإدارة العامة والأفراد

الفرع الأول

الحد من الفساد الإداري في الإدارة العامة

تعتبر ظاهرة الفساد ظاهرة طبيعة منتشرة في معظم البلدان وبما فيها النامية، فالفساد آفة تنتج عن الضبابية التي تسود العمل الإداري وتغيب عنه الشفافية، لذلك ارتبط نشوء الشفافية مع ظهور الفساد في المجتمعات وأصبحت مرادفة للإصلاح والنزاهة فهي تعمل على الوقاية من الفساد وتقليل آثاره والقضاء عليه، فالشفافية تعد إحدى شروط المجتمع المثالي الفاضل ، وذلك من خلال دورها في تقليل الغموض والضبابية، ومساهمتها الفعالة في الحد من الفساد الإداري، المتخذ من الغموض الموجود في التشريعات والقوانين بيئة مناسبة لانتشاره ، نتيجة السماح للموظف أثر الغموض في القوانين واللوائح أن يأخذ على عاتقه تفسيرها ووضع المعوقات الإدارية بما تخدم مصالحه الشخصية. إلا أن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، والأسلوب الحديث في عمل الأجهزة الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية العامة للأفراد بشكل يتسم بالشفافية ساهم في الحد من الفساد الإداري بشكل كبير وذلك من خلال :

. ص11 مجلد 12 ملف 3

ـ مجلد 12 ملف

أولاً: توفير الوضوح بالنسبة للعاملين وتبسيط الإجراءات

إن إعلان الإدارة لخططها وسياستها للعاملين تولد لهم شعور بالمشاركة والانتماء، مما يولد لهم قابلية التغيير والتحديث والتطوير في مختلف الأمور، في حين أن وعند حجب القرارات والتغيرات عنهم ستكون محل رفض ومقاومة من طرفهم لشعورهم بأن مايخفى عنهم أمور سلبية تطالهم. كما أن وضوح الاختصاصات وحدود الصلاحيات للعاملين تجعلهم يراقبون نفسهم وبعضهم البعض أثناء أداء مهامهم ، بصفة تقلل من الرقابة السلمية والخارجية فهي بذلك اختصار للوقت والجهد ومحاربة للتهاون من الممارسات الإدارية الخاظئة[13] ص13**ض13 كجلد 12 ملف اسمو 36**

إضافةً إلى أن أسلوب العمل الإداري في ظل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية وجعل الخدمات للأفراد تتلقى من خلال البوابات الإلكترونية وإتاحة المعلومات التي تتعلق بالخدمة من تعليمات وقوانين متعلقة بها وأسعار التكلفة ومراحل إجراء المعاملة ستساعد في الحد من الفساد الإداري، بحيث لم يعد بمقدور الموظف العام التلاعب بطريقة تقديم الخدمات وإجراءات المعاملات الإدارية وذلك باعتبار أن الأفراد على إطلاع بكافة التعليمات والقوانين ، فإتاحة المعلومات ستقلل من أهم أسباب الفساد وهو الغموض واستغلال الموظف لجهل الأفراد بالأمور التي تتعلق بها معاملتهم ـ مجلد 12 ملف 3 ص

ثانياً: تفعيل المساءلة

إن الشفافية والمساءلة مفهومان مترابطان كل منهما يعزز الآخر، ومالم يكن هناك مساءلة فلن تكون للشفافية أية قيمة، ، فالشفافية توفر الشروط والمتطلبات الأساسية لوجود أنظمة مساءلة فعالة تحقق الهدف منها في إيجاد الحلول المناسبة للعديد من المشكلات الإدارة الحكومية، وتزيد من القدرة على مواجهة التحديات، ومواكبة التغيرات البيئة الداخلية منها والخارجية للإدارة. وبالتالي القضاء على ضعف الرقابة والمساءلة اللذان يساهمان في تشكيل بيئة مناسبة لانتشار الفساد الإداري بدون محاسبة ، فالمساءلة تعد أحد أهم الأدوات الفاعلة في الحد من الفساد الإداري ومظاهره من رشوة ومحسوبية

[13] نعيمة محمد حرب ، واقع الشفافية الإدارية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مقترح لدراسة استكمالاً لمتطلبات إعداد رسالةالماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلاميةغزة كلية التجارة فلسطين 2011 ص 10،

ومحاباة ،وهذا ما سعى لتحقيقه تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من خلال جعله للأجهزة الحكومية مواقع على شبكة الانترنت يتم تحديثها باستمرار وتعطي صورة صادقة وأمينة عما يجري بداخلها، وجعلها مستعدة لتقبل آراء مختلف الأفراد والفئات حول عملها وأنشطتها المختلفة، مما سيؤدي إلى توفير متطلبات ومعايير وجود الشفافية الإدارية من وضوح وعلانية ، كما سيساهم في توفير بيئة مناسبة لوضع أنظمة مساءلة إدارية على درجة عالية من الكفاءة ولديها القدرة لتقديم الحلول للعديد من المشكلات الإدارية[14]

وبالتالي يستنتج الباحث ،بأن الشفافية لا يمكن أن تكون هدفاً بحد ذاته دائما بل هي وسيلة من الوسائل التي تساعد في عملية المساءلة للوصول إلى الهدف الأساسي المنشود في القضاء على كل مظاهر الفساد، كما إن علاقة الشفافية بالمساءلة هي علاقة تبادلية إذ لا يمكن أن تتم مساءلة دون تكريس الشفافية لكون هذه الأخيرة هي التي توفر المعلومات التي تمكن المواطن من الدفاع عن حقوقه وتجعل الموظف أكثر حذراً وحرصاً خشيةً من المساءلة .

ثالثاً: تبسيط الإجراءات

إن الشفافية في القوانين والتشريعات ووضوح الأنظمة والتعليمات تساعد على إزالة العوائق البيروقراطية والروتينية كالتواقيع والتصديقات الكثيرة والغير ضرورية، كما تساعد على تبسيط الإجراءات والتوسع في اللامركزية مع وضوح خطوط السلطة وبساطة الهيكل التنظيمي للمؤسسات ، وسهولة إيصال المعلومات من القمة للقاعدة والتغذية العكسية كما أن وجود تشريعات واضحة يؤدي إلى تنمية الثقة بين العاملين والإدارة . [15]

إذ يعتبر الغموض وتعقيد الإجراءات الإدارية وغلبة الطابع البيروقراطي في النظام الإداري السابق أحد أهم انتشار ظاهرة الفساد الإداري ، وذلك من خلال السماح للموظف بالأخذ على عاتقه تفسير غموض التعليمات والأنظمة بما يخدم مصالحه الشخصية ، إلا أنه وفي ظل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية وتكريسها لمبدأ الشفافية الإدارية التي تقوم بنشر التعليمات والأنظمة بشكل مفصل وكل مايتعلق بالخدمات المتعلقة بالأفراد ، وتغيير

[14] اللوزي، موسى ، التنمية الإدارية المفاهيم والأسس التطبيقات ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر عمان ، الأردن ص 14

[15] خرابشة عبد ، الشفافية في الخدمة المدنية ص 23

شكل الخدمات المقدمة للأفراد من خلال جعلها تقدم عن طريق بوابات إلكترونية سيعتبر الغموض والتعقيد مجرد ميراث تاريخي للإدارة قديم لم يعد له وجود مما سيساهم بصورة واضحة في الحد من الفساد الإداري .

مما سبق يستنتج الباحث ، بأن الشفافية تعمل على إزالة الغموض والتعتيم وتضييق دائرة الفساد الإداري، فهي بذلك تعتبر وجه من أوجه الديمقراطية ومظهر من مظاهر التطور والرقي وآلية من آليات الرقابة، فهي بذلك تزيد من ثقة بين الرئيس والمرؤوسين وبين الإدارة والجمهور وترفع من درجة الرقابة الداخلية والذاتية ، كما تمكن من تبسيط فهم التشريعات و الإجراءات بصفة موحدة بعيداً عن التناقض والتصادم والتفسيرات الشخصية، كما ينتج عنها تحديد للمسؤوليات والواجبات ، إذ يمكن القول بأن مبدأ الشفافية يعد بمثابة حجر الزاوية في مجتمعنا فالشفافية تنطوي على وضع مدونة للسلوك ، كما أن علاقة الشفافية بالفساد الإداري هي علاقة عكسية فكلما قلت الشفافية زاد الفساد وكلما زادت معايير الشفافية في العمل الإداري الحكومي كلما قلت نسبة الفساد فالشفافية هي الخطوة الأولى في محاربة الفساد الإداري ولكنها تتطلب وسائل اتصال فعالة، وهذا ما استطاعت الحكومة الإلكترونية تحقيقه من خلال المعلومات المتدفقة بين المستويات وتغيير شكل التعامل مع المستفيدين عن طريق البوابات الخدمية الحكومية، ووضوح كيفية أداء وشروط حصول الخدمات والتعليمات الخاصة بها مما سيجعل الفرد بعيداً عن الحيرة وعدم الوضوح في النظام السابق الذي كان يضطرهم إلى الاجتهاد الشخصي والقيام بممارسات الفساد كالرشوة للحصول على الخدمات.

الفرع الثاني

تعزيز العلاقة بين المواطن والإدارة العامة

إن مسألة تحسين علاقة الإدارة بالمواطن إحدى أهم محاور الإصلاح لنقائص وعيوب الإدارة في تعاملاتها، وذلك في سبيل الحد من المشكلات الإدارية المتفشية بالأجهزة الإدارية ، واللحق بالركب الحضاري للدول المتقدمة في مجال الخدمات الإدارية، الذي أصبح لزاماً على الإدارات العامة وموجباً لها من أجل السعي لاعتماد آليات واستحداث مناهج من شأنها أن تجعل الإدارة أكثر فعالية وتأهيلاً لخدمة متعامليها ، وتلبية الحاجات المختلفة التي أضحت أكثر تطلباً من متعاملي بالأمس بشكل بعيد عن البيروقراطية

والغموض التي كانت تعتري النظام الإداري السابق ،وتؤدي إلى اختلال علاقة الإدارة والمواطن وتزيد الشرخ بينهما ، وذلك نظراً لما يشكله الأسلوب البيروقراطي من جفاف مرونة التعامل مع الإجراءات والنصوص القانونية المنظمة للعمل الإداري .وكان ذلك من خلال تبنيها لمفهوم الحكومة الإلكترونية الذي كرس أهم ما يتطلبه الأفراد في علاقتهم مع الإدارة العامة وهي الشفافية الإدارية التي ساهمت في تحقيق خطوات فعالة لتعزيز علاقة الإدارة العامة مع الأفراد وذلك من خلال :

أولاً : تحقيق مبدأ الحياد

اتسمت علاقة المواطن بالإدارة العامة في ظل النظام الإداري البيروقراطي بكثرة الوثائق والأوراق وتعقيد الإجراءات، وربط الحصول على الخدمة بالمصالح الشخصية للموظف الذي شكل اتباع النظام البيروقراطي وتعقيد الإجراءات والغموض بيئة مناسبة لممارسة نشاطات الفساد والحصول على رشاوى لتقديم الخدمة ، لذلك كان لابد من البحث لإيجاد حلول من أجل تحقيق المصداقية للأفراد ومواكبة تطلعاتهم في الحصول على خدمات بصورة بعيدة عن المشاكل التي تعتري الحصول عليها في ظل تطبيق النظام الإداري السابق، وتمثل ذلك بالسعي لتطبيق مفاهيم حديثة كمفهوم الحكومة الإلكترونية التي اعتبرت تكريس الشفافية أحد أهم أهدافها وخصائصها وتحقق ذلك بالنسبة للأفراد من خلال جعل المعلومات المتعلقة بالخدمة متاحة على بوابات الخدمات والحصول على الخدمة من خلال مواقع الحكومة الإلكترونية مما أدى إلى إلغاء الاتصال المباشر بين الموظف ومستقبل الخدمة واستبدال المعاملات الورقية بآخرى إلكترونية من خلال جعل الإدارة إدارة بلا أوراق وبلا زمان لصد الفساد الإداري . وإلغاء فكرة تقديم الخدمة بحضور طرفي المعاملة الإدارية واستمرارها لمدة 24 ساعة من أجل تقريب الخدمة للمواطن .

ثانياً: تفعيل المشاركة

يعد تفعيل مبدأ المشاركة من اهم المبادئ الدستورية التي تهدف السياسات العامة في الدولة الى بلوغه من خلال رقمنه ادارتها و التحول نحو الحكومة الالكترونية التي اعتبرت من أحدث الأساليب لتحقيق تفاعل الادارة العامة في علاقتها بالمواطن. وذلك من خلال إتاحة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية للمواطنين في الوقت نفسه، مما سيسمح للجميع بفرص متساوية في التعاملات الحكومية. فإن ما ستوفره الشفافية من

علانية للقرار وعدم حجب المعلومات عن المهتمين وذوي العلاقة ستؤكد على مصداقية الإدارة امام الرأي العام[16]، من خلال تحقيق حرية المواطن في الوصول إلى مصادر المعلومات والاطلاع عليها. وإتاحة المعلومات في ظل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على شبكة الانترنت في اطر من التفاعلية بين المرسل والمستقبل، وبناء علاقات جديدة بين الإدارة العامة والمستفيدين تتسم بتيسير استطلاع رأي المواطنين في شؤون المرافق العامة، بل وفي مختلف المشكلات العامة، ويمكن إجراء الاقتراع وإحصاء الأصوات بسرعة ودقة، كما يستطيع المواطنون دخول الاجتماعات العامة والاطلاع على جداول أعمالها ومحاضر جلساتها .فضلاً عن أنها تزيد من رضاء المحكومين عن حكومتهم بسبب سهولة حصولهم على الخدمات المرفقية المرجوة منها.

مما سبق يستنتج الباحث ، بأن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى توسيع نطاق الممارسة الديمقراطية وإتاحة قدر أكبر من مشاركة الأفراد في إدارة الشؤون العامة، من خلال إتاحة المعلومات التي تمكن المواطن من الاعتراض المبرر والموثق على أعمال الإدارة ، باعتبار أن العمل الشفاف في غالبيته سيكون مدروس من جميع الجوانب كما ستلزم الإدارة بالرد على جميع الانتقادات التي سوف توجه لذلك العمل. وتعمل من جهة آخرى على جعل الموظف أكثر حرصاً في أعماله خشية المساءلة من المواطنين مما يشعرهم بقدر أكبر من الرضا عن حكوماتهم، والاقتناع بأعمالها التي تتم في بيئة تتسم بالشفافية وتجعل الأفراد على دراية في الخيارات المتاحة، وتمكنهم من المشاركة والمطالبة بالتصحيح والتغيير، حيث أن هذا التدخل سيساهم في تقويم العمل الإداري وصنع نصوص تنظيمية وتشريعات متكاملة وعادلة.

نتائج البحث

خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج للإجابة على التساؤلات المثارة على إشكالية البحث ونوزها بما يلي:

[1616] ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة ، المؤتمر العلمي الاول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية منظم المؤتمر : أكاديمية شرطة دبي – مركز البحوث والدراسات رقم العدد : 4تاريخ الإنعقاد : 26 /2003/4تاريخ الإنتهاء : 2003/4/28الدولة : دبي – الأمارات العربية المتحدة ، ص 13.

1- إن توفير الشفافية الإدارية يعد أحد أهم استراتيجيات التي تتبعها الدول الساعية لرفع كفاءة عمل أجهزتها الإدارية والقضاء على المشكلات الإدارية التي تعتري عمل الأجهزة الإدارية كالفساد الإداري والترهل الوظيفي وذلك في سبيل تحقيق التنمية الإدارية ، فزيادة درجة الشفافية تساهم إلى حد بعيد في زيادة درجة الثقة التي يمنحها المواطنون للأفراد العاملين في القطاع الحكومي، وذلك من خلال ما توفره الشفافية من وضوح إجراءات العمل والابتعاد عن الروتين وتعقيد الإجراءات، إضافة إلى أنها تساعد على تسهيل حصول المواطنين على الخدمات التي يريدونها ، مما يترتب عليه إشباع الحاجات وتحقق الرضا وزيادة الإنتاجية .

2. إن تطبيق مفهوم الشفافية في عمل الأجهزة الإدارية سوف يؤدي إلى تمتع الأفراد العاملين في التنظيمات الإدارية باستقلالية أكثر أثناء قيامهم بواجباتهم الوظيفية، وهذا يعزز الرقابة الذاتية بدلاً من الرقابة الإدارية المستمرة.

3- إن للشفافية أهمية كبيرة ودور بارز في الحد والقضاء على المشكلات التي تعتري عمل الأجهزة الإدارية كالفساد الإداري، من خلال تفعيلها للمساءلة واعتماد إجراءات إدارية جديدة من عرض وكشف للمعلومات، إضافةً إلى المعايير الموضوعية التي ستتبع لتقييم الأداء في المؤسسات التابعة للقطاع العام.

4- إن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على عمل الأجهزة الإدارية ساهم بشكل كبير إلى توفير متطلبات الشفافية على اعتبار أن تكريس الشفافية الإدارية هي أحد أهم أهداف تطبيق ذلك المفهوم.

التوصيات

1. إن مفهوم الشفافية ودورها البارز في الحد من المشكلات التي تعتري عمل الأجهزة الإدارية ومنع التجاوزات دور جديد يحتاج إلى العناية به، وتهيئة الأجواء المناسبة لتفعيل دورها في التنمية ، لذلك لابد من العمل على تعزيز الشفافية في الإجراءات والأنظمة والقوانين والتشريعات وأساليب العمل، لما لهذه العملية من أهمية في منع الممارسات الإدارية الخاطئة، ومنع الفساد الإداري ، والحد من التجاوزات والتخفيف من آثارها السلبية.

2. إن تحقيق الهدف المرجو من تطبيق الشفافية يتطلب ضرورة العمل على توعية الأفراد و العاملين بأهمية هذا المفهوم ودوره في الحد من المشكلات والفساد الإداري، كذلك فإن التطوير الإداري هو شرط لازم ومسبق لتحقيق الشفافية، فتطوير الإجراءات والأساليب وتحديث الأنظمة والقوانين وتبسيط الإجراءات وجعلها واضحة ومفهومة وشفافة يساعد إلى حد كبير على تعزيز الشفافية الإدارية ويشجع على تطبيقها في كل الممارسات الإدارية ، ويعمل على زيادة الثقة في نظرة العاملين والمواطنين للتنظيم الإداري .

3. إن تطبيق الشفافية الإدارية يتطلب ضرورة التزام كل الإدارات بذلك وتعزيز الدور الرقابي الهادف إلى تحقيق الشفافية الإدارية، إضافة لذلك لابد من تكثيف الدورات التدريبية المتخصصة، والعمل على تقييم شفافية الأعمال من خلال التغذية العكسية، تلك التغذية التي تعكس مدى تقبل وتفهم المواطنين للخدمات من خلال مراجعتهم للدوائر والمؤسسات الحكومية وأجهزتها .

4. إن النجاح في تطبيق الشفافية الإدارية ، يتطلب تضافر الجهود المنظمة والمنسقة على مستوى الدولة والتعاون مع أصحاب الخبرة ، حتى يتعزز دور وفاعلية الشفافية الإدارية ، وأن الحصول على تعاون بين التنظيمات الإدارية بشكل تكاملي يعمل على تقوية دور الشفافية والتقليل من التجاوزات والمخالفات الإدارية ، إضافة إلى تحسين السلوكيات الوظيفية الأمر الذي يجعل الإقدام على ارتكاب التجاوزات الوظيفية جهداً عالي التكاليف، يتعارض مع القيم والأهداف والمبادئ، لذلك لابد من التنسيق وتكاثف الجهود كافة دوائر الدولة ومؤسسات المجتمع المدني في إظهار أهمية ودور الشفافية الإدارية في تحسين الأداء وتحقيق التنمية الإدارية الناجحة.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب العامة (مع حفظ الألقاب):

[1] **الجوهري** إسماعيل ، 2005 "**معجم الصحاح**" ، قاموس عربي عربي، دار المعرفة للطباعة والنشر، مصر لعام 2005

[2] **الطوخي**،محمد سامي ، 2006" **الإدارة بالشفافية الطريق للتنمية والإصلاح الإداري من السرية وتدني الأداء والفساد**"، دراسة مقارنة دار النهضة العربية القاهرة

[3] الراشدي سعيد علي ،**2007**" **الإدارة بالشفافية** " الأردن، عمان دار كنوز المعرفة للنشر

[4] السقا محمود ، 1998"**دراسة في علم المنطق القانوني**" ، دار النهضة العربية، القاهرة

[5] **العبود** فهد ، الحكومة الإلكترونية التطبيق العملي لمشاريع التعاملات الحكومية ، العبيكان للنشر ، الطبعة الأولى ،2009

[6] الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة ، 2016" **النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد**" ، رام الله ،الطبعة الرابعة

الرسائل العلمية:

[1] **دعيبس** منال ، 2004 "**مدى تطبيق الشفافية في مراكز الوزارات الأردنية**" ، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك .

[2] **الطوخي** محمد سامي ، 2006 " **الإدارة بالشفافية الطريق للتنمية والإصلاح الإداري من السرية وتدني الأداء والفساد**"، دراسة مقارنة دار النهضة العربية القاهرة .

[3] **حمادة** إسماعيل ، "**دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي**"، د راسة استكمالا لمتطلبات نيل درجة الماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسية للدراسات العليا جامعة الأقصى

[4] **ضيف الله** غازي فوزان ،2018 " **الإدارة العامة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرافق العامة** "دراسة مقارنة في النظام الأردني والكويتي، الأردن جامعة العلوم الإسلامية

مصادر الإنترنت

[1] تقرير الأمم المتحدة متاح على الموقع التالي http://www.unpan.org تمت الزيارة في 2021/11/8

الأبحاث المنشورة في الدوريات والمقالات:

[1] الطوب ريم عبد العزيز ،2019 " **آليات مقترحة لتفعيل الشفافية في الجامعات الحكومية المملكة العربية السعودية** "، المجلة العربية للعلوم والنشر الأبحاث ، مجلد3 عدد 23

[2] باري عبد اللطيف ، 2010 "**الحكومة الإلكترونية بين الإطار النظري وتحديات التطبيق**"، الملتقى الدولي حول الحكومة الإلكترونية ودورها في إنجاح خطط التنمية، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم, 2010/4/19