الحكومة الالكترونية ودورها في الحد من ظاهرة الفساد الإداري والمالي

"دراسة استطلاعية في دائرة المرور العامة (الإجازات)"

Electronic government and its effect in reducing Management Corruption

أ.م. سعاد عبد الفتاح محمد البيروتي
قسم التقنيات المالية والمصرفية

م. وفاء ا حمد محمد
قسم تقنيات المالية والمصرفية

م. رابحة صالح احمد
قسم تقنيات المالية والمصرفية

المستخلص:-

بالنظر إلى التطور الهائل والسريع الذي يشهده قطاع تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والذي شمل جميع أوجه الحياة في ظل ثورة المعلومات والاتصالات والانترنيت، بدأت الحكومات التقليدية تتجه إلى تبني مفهوم (الحكومة الالكترونية) لتوصيل المعلومات والخدمات وتسويق السلع للمستفيدين منها عبر شبكة الانترنيت وأجهزة الحاسوب المتطورة، وأصبحت الحكومة الالكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل دولة تريد أن تواكب التطورات والتكنولوجيا الحديثة، والحكومة الالكترونية ليست بديل للحكومة التقليدية وإنما هي سند لها تدعم عملها وتزيد من كفاءته عن طريق الابتعاد عن الروتين والتعقيدات البيروقراطية وتوفير الجهد وسرعة الانجاز وتخفيض التكاليف فضلاً عن تحقيق الشفافية الإدارية والنزاهة، البحث تضمن دراسة تطبيقية للحكومة الالكترونية في دائرة المرور العامة (الحصول على إجازة السوق) عن طريق الانترنيت.

ان هذه الدراسة استندت على أربعة محاور وكل محور يتعلق بفرضية من فرضيات الدراسة، ويضم مجموعة من الأسئلة التي من خلالها تم اختبار فرضيات الدراسة، ومن اجل الوصول إلى هدف هذه الدراسة تم تصميم استمارة تحتوي على 35 سؤال موزعة على محاور وفرضيات الدراسة، وزعت الاستبانة على مجموعة من المستفيدين من هذه الخدمة الكترونياً بواقع 130 استمارة ولقد تم الحصول على 105 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، ومن خلال معالجة البيانات إحصائياً كانت نتائج التحليل هي قبول الفرضيات الأربعة وهذا يشير إلى ان تطبيق الحكومة الالكترونية له الأثر الكبير في

انجاز المعاملات وان تطبيق الحكومة الالكترونية في دائرة المرور العامة (دائرة الإجازات) كان له الأثر الكبير في تقليل والحد من الفساد الإداري والمالي.

Abstract:-

In view of the huge and speedy development of the information and communications technology sectores which cover all the life aspects. The traditional government started to adopt the Electronic Government Concept to deliver the information, services and product marketing to the beneficiaries through the Internet and Computer system. The E-government became inevitable necessity that should be applied in every country wishes to face the Modern technical development.

E-government is not on alternative of the traditional government but a supporter which can increase its efficiency by keeping away from the routine and Beaurucratic complexity, this will save the efforts, increase achievement and reduce costs, in addition to Provide Management transparency and integrity. This research contain an application study of the E-government in the traffic office (department of driver's License) to get this permit through internet.

This research based on 4 axis, each ax concerns one hypothesis which contain a group of questions which examined the research hypothesis.

In order to get the research purposes, designed questionnaires contain 35 questions distributed on 130 beneficiaries.

We received 105 forms, good for statistical analysis. The conclusion is to accept the 4 hypothesis which indicate that the E-government has great influence in reducing time and efforts while the afflication of E-government in the traffic office department shows its great effect in the reduction of management corruption.

المقدمة

نظراً للتطور الهائل والمتسارع الذي يشهده قطاع تكنولوجيا المعلومات (Information Technology) وتكنولوجيا الاتصالات (Communication Technology) والتغيرات السريعة في جميع جوانب الحياة وخاصة في ظل ثورة المعلومات والاتصالات والانترنيت مما أدى إلى ظهور طرق وتقنيات متطورة في كيفية تنفيذ الإعمال في مختلف المنظمات الحكومية وغير الحكومية بشكل الكتروني ومتطور، ومن نتائج التطورات الأخيرة في مجال أنظمة الاتصالات والشبكات الالكترونية ظهور مفاهيم جديدة منها التجارة الالكترونية، الصيرفة الالكترونية الحكومة الالكترونية أو ما تسمى بحكومة الانترنيت والتي تعتمد على الركيزة الالكترونية وبشكل متطور، حالياً تتجه الحكومات التقليدية إلى تبني مفهوم (الحكومة الالكترونية e-government) لتقديم الخدمات للمواطنين ومساعدتهم في إنجاز الإعمال وبشكل متطور والقضاء على الروتين والاتصال بالمسؤولين من خلال توفير عملية اتصال مباشر من

خلال مواقعها الالكترونية (Websites). ونظراً لأهمية الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية (e-Services) والدور الذي تلعبه في تسهيل الإجراءات والإعمال وكذلك دورها في الحد من مظاهر الفساد الإداري والمالي، البحث يتضمن دراسة تطبيقية في دائرة المرور العامة (الإجازات) وتم تصميم استبانه تضمنت مجموعة من الأسئلة موزعة على أربعة محاور وأربعة فرضيات وزعت استبانة البحث على مجموعة من المستفيدين من هذه الخدمة الكترونياً.

ومن اجل التوصل إلى أهداف الدارسة عمد الباحثون على جمع المعلومات من المصادر الثانوية والأولية من خلال تطبيق استبانه على عينة من المستفيدين من الخدمة وتم استخدام الأوساط الحسابية والانحراف المعياري واختيار (T) لتحليل نتائج الدراسة واختيار الفرضيات.

قسم البحث إلى ثلاث أقسام وهي كالأتي:-

المبحث الأول (الجانب العلمي)، (مشكلة البحث، هدف البحث، أهمية البحث، فرضيات البحث، عينة البحث وأدوات البحث، منهجية البحث).

المبحث الثاني (الجانب النظري) تناول الحكومة الالكترونية والفساد الإداري والمالي.

المبحث الثالث (الجانب التطبيقي) تحليل النتائج (الاستبانة).

الاستنتاجات والتوصيات.

المراجع.

الملاحق.

واستبانة البحث.

المبحث الأول
(منهجية البحث)

اولا:- مشكلة البحث:-

تقوم الحكومة الالكترونية بتعزيز توصيل الخدمات إلى المواطنين عن طريق استخدام الوسائل الالكترونية المتطورة إلا ان مشكلة البحث تتحدد بالفساد الاداري والمالي وقلة المعرفة في استخدام الحكومة الالكترونية وكذلك ضعف البنية التحتية التي تعيق تقديم الخدمات الالكترونية إضافة إلى ذلك الأمية الالكترونية وضعف الوعي بأهمية ومزايا تطبيقات الحكومة الالكترونية.

ثانيا:- هدف البحث:-

يمكن تحديد هدف البحث بما يلي:-

1 . التعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية وأهدافها.

2 . توضح دور الحكومة الالكترونية بجوانبها المختلفة في الحد من ظاهرة الفساد الإداري.

3 . العمل على تطبيق مقومات الشفافية والمحاسبية لضمان جودة الخدمة الالكترونية.

ثالثا:- أهمية البحث:-

أهمية البحث تأتي من أهمية الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية للمواطنين وأهمية الدور الذي تلعبه هذه الخدمات في تسهيل انجاز الإعمال وتحسين مستوى الخدمات المقدمة وبشكل متطور وهذا التطور سينعكس على تطور المجتمع ويحقق الرضا للإفراد المستفيدين من هذه الخدمات وكذلك تسعى الحكومات في الوقت الحاضر إلى تحقيق التميز في تقديم الخدمات للإفراد وهذا التميز من الممكن تحقيقه من خلال تبني مفهوم الحكومة الالكترونية.

ويمكن ان نلخص أهمية البحث من خلال أسئلة وفرضيات البحث قسمت إلى أربعة محاور تضمنتها استبانة البحث (مرفقة ضمن ملاحق البحث).

1 . معرفة تأثير الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات المقدمة من قبل دائرة المرور العامة (الإجازات).
2 . معرفة مدى تحقيق الرضا للمستفيدين من خلال تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في انجاز المعاملات المرورية.
3 . معرفة وقت انجاز المعاملة الخاصة بتقديم الخدمة الكترونياً قياساً إلى الحكومة التقليدية.
4 . معرفة تأثير الحكومة الالكترونية في الحد أو التقليل من الفساد الإداري والمالي.

رابعا:- فرضيات البحث:-

1 . للحكومة الالكترونية دور كبير في تحسين الخدمات المقدمة من قبل دائرة المرور العامة (الإجازات).
2 . للحكومة الالكترونية دور كبير في تحقيق الرضا للمستفيدين في انجاز المعاملات المرورية.
3 . للحكومة الالكترونية دور كبير في تقليص الوقت المنجز للمعاملة قياساً إلى الحكومة التقليدية.
4 . للحكومة الالكترونية دور كبير في الحد أو التقليل من الفساد الإداري والمالي.

خامسا:- عينة البحث:-

تم اختيار عينة من المستفيدين من الخدمة والحاصلين على إجازة السوق حديثاً.

سادسا:- منهجية البحث:-

تم توزيع (130) استبانة على عينة البحث وتم الحصول على (105) استبانة صالحة.

تضمنت الاستبانة على (35) سؤال وزعت على أربعة محاور هي:-

المحور الأول:- للحكومة الالكترونية دور في تحسين الخدمات المقدمة من قبل دائرة المرور العامة (الأسئلة من 1←11).

المحور الثاني:- تحقيق الرضا للمستفيدين من الحكومة الالكترونية في انجاز المعاملات المرورية (الأسئلة من 12←20).

المحور الثالث:- وقت انجاز المعاملة الخاصة بتقديم الخدمة (الأسئلة من 21←25).

المحور الرابع:- تقليل الفساد في تقديم الخدمات المرورية (الأسئلة من 26←35).

مصادر جمع البيانات:-

1 . المصادر الأولية:- تم الحصول عليها من استبانه البحث.

2 . المصادر الثانوية:- الكتب والمراجع والبحوث المنشورة عبر الانترنيت.

الأساليب الإحصائية والرياضية:-

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختيار (One Sample T-test) مع استخدام المعامل الإحصائي (Cronbach alpha) لاختيار مدى مصداقية وموثوقية أسئلة البحث.

الدراسات السابقة:-

هناك العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الحكومة الالكترونية ولكن باتجاهات مختلفة، سنحاول إعطاء فكرة عن مجموعة من هذه الدراسات:-

1 . دراسة (المناصير 2011):-

(تقييم تجربة الحكومة الالكترونية الأردنية) ركزت هذه الدراسة على تقييم تجربة الحكومة الالكترونية الأردنية من خلال تقديم الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية وفوائدها وخطوات تطبيقها وأكدت الدراسة أن تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن كان ايجابياً وأكدت نتائج الدراسة إلى نجاح الحكومة الالكترونية في مواجهة معوقات تطبيقها في مختلف الدوائر الحكومية في الأردن وأكدت الدراسة أيضاً إلى ضرورة مشاركة جميع الإطراف وتعاونهم في جميع مراحل تصميم خدمات الحكومة الالكترونية وتنفيذها وضرورة وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب العاملين على استخدام الأجهزة والتكنولوجيا الحديثة المستخدمة في تنفيذ خدمات الحكومة الالكترونية.

2 . دراسة (Amitabh and others, 2007):-

(Amodel for impact e-government on Corruption: exploring theoretical foundation)

ركزت هذه الدراسة على أن الفساد في الإدارة العامة يثير القلق بشكل مستمر وعلى الأخص في الدول النامية على الرغم من وجود تفاؤل بقدرة الحكومة الالكترونية على الحد من هذا الفساد أو إزالته وقد توصل الباحثون إلى بناء أنموذج يمكن تبنيه لمساعدة الحكومة الالكترونية على تقليل الفساد الإداري من خلال تجاوز التسلسل الوظيفي ومتابعة الإجراءات والاتصال من خلال المواقع الحكومية على الشبكة والذي سوف يقلل من الروتين والفساد الإداري نتيجة لعدم التقاء الإفراد بالعاملين بشكل مباشر ويمكن الإفراد من نشر الشكاوي على المواقع الالكترونية.

3 . دراسة (Carolina and Mossberger 2006):-

(The effect of e-government on trust and Confidence in government Public administration)

ركزت هذه الدراسة على تحديد اثر الحكومة الالكترونية على زيادة ثقة المواطنين بالحكومة التقليدية وتحسين تقييمهم لها من خلال تحديد العلاقة ما بين تطبيق الحكومة الالكترونية ومواقف المواطنين منها وأثرها على زيادة الثقة بالحكومة التقليدية وأبرزت نتائج الدراسة إلى وجود ثقة من قبل المواطنين بمواقع الويب للحكومة المحلية وهذه الثقة لها الأثر الفعال في بناء مواقف ايجابية تجاه الحكومة التقليدية (الاتحادية والمحلية) وزيادة الثقة بالحكومة التقليدية من خلال تحسين عملية التفاعل مع المواطنين وتحسين الصورة الذهنية للحكومة التقليدية.

4 . دراسة (Norbert, Busson and Keravel, 2004):-

(Impact of e-government interoperability in Local governments)

ركزت هذه الدراسة على دور الحكومة الالكترونية في مساعدة الحكومات المحلية على انجاز إعمالها من خلال إجراء التغيرات بشكل تدريجي في عملية تطبيق الحكومة الالكترونية في العمليات الداخلية للحكومات المحلية وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك دور للحكومة الالكترونية في التأثير على العمليات الداخلية للحكومات المحلية من خلال التغيير الحاصل في العوامل الثقافية ومصادر الموارد البشرية وإعادة الهيكلية وفي نفس الوقت فان تبني إعمال الحكومة الالكترونية يؤثر بشكل مباشر على هذه العوامل.

5. دراسة (ريم 2002):-

هدف الدراسة بيان اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على نظام المحاسبة الحكومية كمصدر أساسي للمعلومات للمحاسبين في الوحدات الحكومية ومدى تأثير الحكومة الالكترونية على مقومات نظم المعلومات المحاسبية للحكومة الالكترونية.

وكيف ستلبي احتياجات الحكومة التقليدية في ظل الحكومة الالكترونية من معلومات محاسبية [المادية + البشرية] وكيفية تصميم هذه المعلومات لكي تعمل بها الحكومة التقليدية في ظل الحكومة الالكترونية وأكدت الدراسة إلى أن معوقات عمل الحكومة الالكترونية تتحدد بأربع وهي (الخدمات الالكترونية، الإدارة الالكترونية، والديمقراطية الالكترونية، التجارة الالكترونية).

من الدراسات السابقة تتضح أهمية الحكومات الالكترونية ودورها الفعال في إنجاح القطاع العام وسهولة توصيل الخدمة بأقل كلفة وجهد من خلال سهولة الاتصال بالمواقع الالكترونية ودورها في الحد من الفساد الإداري والمالي (موضوع البحث).

المبحث الثاني

الجانب النظري

اولا:- مفهوم الحكومة الالكترونية (Electronic government Concept)

هو نظام حديث تتبناه الحكومات التقليدية باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والانترنيت لربط المؤسسات مع بعضها البعض وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة وبالجمهور عموماً ومن ثم وضع المعلومات في متناول الإفراد لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة للارتقاء بجودة الأداء (ابو غزاله، 2004: ص15).

أن الحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة التقليدية مع فارق واضح حيث أن الأولى تعمل من خلال الشبكة العنكبوتية العالمية والانترنيت من خلال إنشاء مواقع لها على الشبكة بينما الثانية أي الحكومة التقليدية فهي موجودة في أماكن محددة والتي تتمثل بالوزارات والدوائر المختلفة التابعة للحكومة أي أنها ذات وجود حقيقي وملموس من قبل الناس.

يشير تعريف الحكومة الالكترونية إلى استعمال أجهزة وتقنيات المعلومات مثل (الشبكات الناطقة، الانترنيت والحاسبات النقالة والهواتف النقالة) والتي لها قدرة على إدارة العلاقات مع المواطنين والإعمال التجارية مع الحكومة الأخرى (The Word Bank group: P1-10 2010).

يشير تعريف الحكومة الالكترونية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل (مؤتمر منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية 2003).

فالحكومة الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والحوسبة وخدمات المحمول لرسم السياسات الحكومية وتطبيقها بشفافية ونزاهة ودرجة عالية من المساءلة بهدف إيصال الخدمات اللازمة للمواطن ومؤسسات الإعمال والأجهزة الحكومية وتسهيل مهمة الأجهزة الحكومية من خلال زيادة كفاءة هذه الأجهزة وتحسين أدائها مع تمكين المواطن ومؤسسات الإعمال للمشاركة العالمية المتصلة لتحقيق الديمقراطية والرفاه العام لكافة فئات المجتمع بغض النظر عن سنهم وجنسهم وتوزيعهم الجغرافي (د. ابو شنب، 2012).

يشير (د. المبيضن، 2003: ص13) هي انتقال الحكومات من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني التقليدي إلى الشكل الالكتروني عبر الانترنت.

ويشير (السالمي والسليطي، 2005: ص 87) (بان الحكومة الالكترونية هي في الواقع أسلوب جديد ومتطور، بل هي ثورة تقنية معلوماتية قادت إلى نقلة نوعية في تقدم الأجهزة الحكومية وأجهزة القطاع الخاص وغيره من القطاعات للمعلومات والخدمات وتسويق المنتجات للمستفيدين عن طريق شبكة الانترنت وأجهزة الحاسوب الآلي بدلاً من الأسلوب التقليدي الورقي البيروقراطي).

مما تقدم يتضح ان الحكومة الالكترونية تعتمد بدرجه كبيرة في تقديم الخدمات على الركائز (الدعائم) الالكترونية حيث تقوم بتقديم الخدمات المصرفية للمستفيد الكترونيا من خلال استخدام الوسائل الحديثة في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بأمان مطلق وبأقل كلفة وجهد.

ثانيا:- بدايات الحكومة الالكترونية

أن كلمة الحكومة الالكترونية وردت لأول مرة كفكرة في عام 1975 وبدأ استخدامها الفعلي عالمياً سنة 1995 حيث بدأت هيئة البريد الالكتروني في ولاية فلوريدا الأمريكية بتطبيقها على إدارتها، وقد كان الميلاد الرسمي للحكومة الالكترونية في مؤتمر الاتحاد الأوربي في مدينة لشبونة الاسبانية المنعقدة في آذار سنة 2000 ومن ذلك الوقت بدأ انتشار قيام وتنظيم الحكومات الالكترونية، وقد أصدرت الأمم المتحدة وبالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة (ASPA) تقريراً في نهاية 2001 أوضحت فيه مؤشرات ترتيب الدول على مستوى العالم في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية وكانت الولايات المتحدة الأمريكية المتصدرة لهذا الترتيب ثم تبعتها استراليا ونيوزلندة وسنغافورة والنرويج وكندا والمملكة المتحدة ثم تبعتها الدول العربية حيث أدركت أهمية بناء وإقامة الحكومة الالكترونية، إذا لجأت معظم الدول العربية في محاولة اللحاق بالمركب العالمي إلى تبني ثقافة المعلومات والاتصالات كمدخل لتقديم الخدمات وخلال المدة الممتدة من 2001-2008، حرصت الدول العربية على عقد سلسلة من اللقاءات والاجتماعات والمؤتمرات والندوات وشاركت في القمة العالمية لمجتمع المعلومات الذي عقد في جنيف كانون الأول 2003 وحضره ممثلو (18) دولة عربية بضمنها العراق إضافة إلى المؤتمرات العربية الأخرى مثل مؤتمر دبي المنعقد في تشرين الثاني 2004.

وكما يبدو أن هذه الاجتماعات والمؤتمرات قد مهدت السبيل امام الدول العربية لتبني إستراتيجية عربية عامة وموحدة تتولى تنظيم وتبادل المعلومات والخبرات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحول تطبيقات الحكومة الالكترونية، وفي إطار ذلك عقدت كثير من المنتديات الخاصة بالحكومة الالكترونية منها المنتدى (14) للحكومة الالكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي والمنعقد في دبي 2008 (د. عبد الله، 2008: ص3).

ثالثا:- أنواع الحكومات الالكترونية والمراحل الرئيسية لتنفيذ الحكومة الالكترونية

يمكن تقسيم الحكومة الالكترونية إلى ما يلي (المبيضين، 2003: ص14)

1 . (حكومة- حكومة) (G - G) داخل الجهات الحكومية نفسها.

2 . (حكومة- مواطن) (G - C) بين الحكومة والمواطن.

3 . (حكومة- إعمال) (G - B) بين المواطن ونظام الإعمال (البدر، 2003: ص14).

إما المراحل الرئيسية لتنفيذ الحكومة الالكترونية فهي:-

1. البنية التحتية حيث تمثل أدوات تنفيذ وتشكيل واستدامة الحكومة الالكترونية وهنا يجب أن تتوفر البنية التحتية اللازمة لدعم متطلبات الحكومة الالكترونية والتي تشتمل على بنية الشبكات وبنية الأمن وبنية تقنية المعلومات.
2. التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية (الشكل الآلي).
3. ضرورة تعاون القطاعين العام والخاص ومشاركتهم وإسهامهم في دعم التطبيقات المتعددة للحكومة الالكترونية.
4. ضرورة توفر المعلومات اللازمة لإنجاح عمل الحكومات التقليدية في توصيل الخدمات والسلع بالسرعة والدقة اللازمة عبر شبكات الاتصال المتطورة هنا تصبح الخدمة في متناول المواطن وبدقة وكفاءة عالية وبأقل جهد.

اما الخطوات العملية للبدء بمشاريع الحكومة ألالكترونية

1 . تحديد العوائق في طريق إنشاء الحكومة الالكترونية.
2. استقطاب رأي المواطن/ مؤسسات الإعمال والأجهزة الحكومية في المقترحات والخطوات ومحاولة التعديل أن أمكن.
3. عمل التحليلات اللازمة لمعرفة بيئة المشروع ومتطلباته لضمان نجاح المشروع.
4. المستوى التكنولوجي اللازم لتوفير البنية التحتية للحكومة الالكترونية.
5. التوجه الحكومي الجاد لمتابعة إنشاء مشاريع الحكومة الالكترونية (الإرادة السياسية اللازمة) هل نحن فعلاً بحاجه إلى الحكومة الالكترونية.
6. ما هي رؤية الحكومة الالكترونية وما هي أهدافها ورسالتها.
7. ما هو مستوى الخدمات والمرحلة المزمع الوصول لها.
8. التنسيق بين الدوائر الرسمية لتأسيس عمليات تطبيق الخدمات بصورة الكترونية.

رابعا:- أهداف الحكومة الالكترونية ومزاياها

يشير (العلاق، 2004: ص32) بأن الأهداف تتحدد بما يلي:-

1. تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع للإفراد وقطاع الإعمال.
2. توفير المناخ المشجع للاستثمار وتذليل العقبات امام المستثمر المحلي والأجنبي.
3. توفير معلومات دقيقة ومحدثة باستمرار سواء للمواطن أو مؤسسات الإعمال أو المؤسسات الحكومية الأخرى.
4. رفع كفاءة الجهاز الحكومي وأسلوب الرقابة والمتابعة.
5. توفير المال والوقت عن طريق اختصار المعاملات التقليدية أي سيكون هناك رقابة على المواطن والمؤسسات.
6. تفعيل دور المواطن في التنمية.

7. زيادة الشفافية والمصداقية في المعاملات الحكومية.

خامسا:- مزايا الحكومة الالكترونية:- (الرفاعي 2009،ص309)

لنظام الحكومة الالكترونية مزايا متعددة أهمها ما يلي:-

1. **سرعة الانجاز:-** انجاز المعاملة الكترونياً لايحتاج إلى وقت قياساً بانجاز المعاملة بالأسلوب التقليدي (الحكومة التقليدية).
2. **زيادة الإتقان:-** حيث الخدمة الكترونياً أكثر دقة وإتقان من الانجاز اليدوي في الحكومة التقليدية.
3. **تخفيض التكاليف:-** حيث أداء الخدمة الكترونياً تؤدي إلى تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة بالقياس إلى الحكومة التقليدية وكذلك من خلال اختصار الإجراءات ومراحل العمل والاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات.
4. **تبسيط الإجراءات:-** عن طريق الحكومة الالكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال، عن طريق الحكومة الالكترونية يتم تبسيط وتيسير الإجراءات عبر شبكة المعلومات وانجاز العمل بسرعة وسهولة وتوفير الوقت والجهد وتقليص النفقات.
5. **الشفافية الإدارية:-** عندما تنجز المعاملات بطريقة الكترونية دون الاتصال المباشر بين المواطن والموظف المختص مما يقلل حالات الرشوة والتلاعب والتزوير.

سلبيات الحكومة الالكترونية

رغم المزايا الكثيرة التي يحصل عليها المواطن من خلال الحكومة الالكترونية إلا أن تطبيقها لايخلو من السلبيات (د. ابو شنب، 2012).

1. سوء مستوى الخدمة حيث أن المواطن في حالات يفضل التعامل مع العنصر البشري.
2. التأثير الصحي المصاحب لاستعمال الحواسيب والجلوس إمامها والذي يسمى بالهندسة البشرية (ergonomics).
3. البطالة في قطاع العمالة المستبدل.
4. المخاطرة بخصوصية معلومات المواطن ومؤسسات الإعمال.
5. التأثير الاجتماعي للمقاومة على استخدام الانترنيت والحواسيب والذي يؤدي إلى الغربة والانعزال عن المجتمع (alienation).
6. المخاطر المرافقة للانترنت والحواسيب والتجارة الالكترونية مثل التحايل من خلال بطاقات الائتمان والسحوبات الالكترونية والتزوير وغيرها من السلبيات.

مفهوم الفساد الإداري والمالي

تعد ظاهرة الفساد الإداري والمالي من الظواهر الخطيرة التي تواجه البلدان وخاصة الدول النامية حيث أخذت تنخر في جسم مجتمعاتها وما تبعهُ من شلل في عملية البناء والتنمية الاقتصادية والتي تنطوي على تدمير الاقتصاد والقدرة المالية والإدارية وبالتالي عجز الدولة على مواجهة تحديات أعمار وبناء البنى التحتية اللازمة لنموها.

وقد لاقت مشكلة الفساد (Corruption) بشكل عام اهتمام الكثير من الباحثين والمهتمين واتفق على ضرورة وضع وتأسيس عمل مؤسسي الغرض منه تطويق المشكلة وعلاجها من خلال خطوات جدية ومحددة والعمل على مكافحة الفساد بكل صوره ومظاهره وفي كافة مجالات الحياة لتعجيل عملية التنمية الاقتصادية.

أن الفساد (Corruption) كمصطلح يتضمن معاني عديدة في طياته والفساد موجود في كافة القطاعات الحكومية منها والخاصة فهو موجود في أي تنظيم يكون فيه للشخص قوة مسيطرة أو قوة احتكار على سلعةً أو خدمة أو صاحب قرار.

فالفساد في معاجم اللغة (فسد) ضد (صلح) والفساد لغة البطلان فيقال فسد الشيء أي بطل واضمحل وقد وردت تعاريف عديدة للفساد اتفقت جميعها على مضمون واحد هو إساءة استعمال السلطة العامة أو الوظيفة العامة لتحقيق مكاسب شخصية أي استخدام النفوذ العام لتحقيق منافع خاصة فهناك الفساد السياسي والفساد الإداري والفساد المالي والفساد الاخلاقي والفساد القانوني.

وردت عدة تعاريف منها:-

-تعريف موسوعة العلوم الاجتماعية (الفساد هو سوء استخدام النفوذ العام لتحقيق إرباح خاصة).

-أما تعريف منظمة الشفافية فهو (إساءة استخدام السلطة العامة لتحقيق كسب خاص).

-أما تعريف صندوق النقد الدولي (IMF) (علاقة الأيدي الطويلة المعتمدة التي تهدف إلى استحصال الفوائد من هذا السلوك كشخص واحد أو مجموعة ذات علاقة بين الإفراد).

-ويعرف الفساد الإداري والمالي بأنه (http://www.ahewar.org/ debat/ show. Art. Asp.) وهو سوء استخدام السلطة العامة لتحقيق مكاسب خاصة وان صورة إشكاله كثيرة منها.

1. سوء استعمال السلطة.
2. المحسوبية.
3. الوساطة.
4. الإسراف في استخدام المال العام.
5. فرض المغارم أي قيام الموظف باستخدام سلطته للانتفاع من الإعمال الموكلة له.
6. الانحرافات المالية مثل الرشوة واختلاس المال العام (بيومي، 2003: ص25).

أسباب الفساد الإداري والمالي وإشكاله المختلفة

تتحدد أسباب الفساد الإداري بما يلي:-

1. أسباب بيئية واجتماعية:- تعود إلى التربية والسلوك أي عدم غرس القيم والأخلاق الدينية في نفوس الصغار مما يؤدي إلى سلوكيات غير حميدة منها قبول الرشوة وعدم المسؤولية وعدم احترام الإحكام والقوانين الشرعية.

2. أسباب اقتصادية:- تعود إلى سوء الوضع الاقتصادي والمعيشي فيعاني أكثر الموظفين من عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المعيشة فيجد لنفسه مبرراً لتقبل الرشوة من المواطنين ليسد النقص المادي الذي يعاني منه.

3. أسباب سياسية:- أن ضريبة عدم الاستقرار السياسي يهيئ المناخ والجو المناسب للفساد الإداري (2012 mntml: file).

أما إشكال الفساد المالي تتحدد بما يلي (الفطافطة: 2007):-

-**الرشوة (Bribery):-** أي الحصول على أموال أو أية منافع أخرى من اجل تنفيذ عمل أو الامتناع عن تنفيذه مخالفة للأصول.

-**المحسوبية والوساطة (Nepotism):-** أي تنفيذ إعمال لصالح فرد أو جهة ينتمي لها الشخص مثل حزب أو عائلة أو منطقة...الخ دون أن يكونوا مستحقين لها مثل تعين شخص في منصب معين لاسباب تتعلق بالقرابة او الانتماء الحزبي رغم كونه غير كفوء او غير مستحق.

-**المحاباة (Favoritism):-** الانحياز الغير موضوعي أي تفضيل جهة على أخرى في الخدمة بغير حق للحصول على مصلحة معينة.

-**نهب المال العام:-** أي الحصول على أموال الدولة والتصرف بها من غير وجه حق تحت مسميات مختلفة.

-**الابتزاز (Black Mailings):-** أي الحصول على أموال من طرف معين في المجتمع مقابل تنفيذ مصالح مرتبطة بوظيفة الشخص المتصف بالفساد.

علاقة الفساد الإداري والمالي بالحكومة الالكترونية

أن عملية بناء جهاز فوري عن طريق الحاسوب (الالكتروني) يتطلب أن تكون هناك قواعد وإجراءات مناسبة وان تكون هذه الإجراءات واضحة ومحددة للكشف عن الإعمال الخاطئة ويكون رادعاً عن القيام بإعمال الفساد.

وبالرغم من وجود جهات تدقيقية رقابية تكشف تأثير الحكومة الالكترونية على الفساد (موضوع البحث) فان هناك أبحاث ميدانية عديدة في البلدان النامية أثبتت وجود تأثير على إعمال الفساد، وأصبح من الضروري العمل على وضع مقومات توضع ضمن الأهداف التي من شأنها أن تؤدي إلى درجة اكبر من الشفافية وتطبيق القوانين وفق قرارات محددة والعمل على إيصال هذه القرارات والتطبيقات إلى

الموظفين المختصين، وليست العبرة في إيصال المعلومات والخدمات الكترونياً وإنما العمل على زيادة الشفافية والمحاسبة لكي يتم الحد من مظاهر الفساد عند استخدام الحكومة الالكترونية.

(والحكومة الالكترونية يتعين أن تكون وسيلة بناء اقتصادي قوي تساهم في حل مشكلات اقتصادية وتكون وسيلة خدمة اجتماعية تساهم في بناء مجتمع قوي ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وبكلف اقل وهي أيضاً وسيلة أداء باجتياز كل مظاهر التأخير والبطء والترهل في الجهاز الحكومي، وأن تكون أهم وسيلة للرقابة لما تتمتع به النظم التقنية من إمكانيات التحليل والمراجعة ألياً) (السالمي، 2005: ص103).

وهذا هو هدف بحثنا الحكومة الالكترونية وأثرها في الحد من مظاهر الفساد الإداري والمالي والذي سيتم ملاحظته من خلال القسم الثالث للبحث (الجانب التطبيقي) تحليل النتائج.

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي (تحليل النتائج)

تم تنظيم استبانة البحث المتضمنة على (35) سؤالاً موزعة على أربعة محاور لاختبار فرضيات البحث الأربعة المحددة وكما يلي:-

1. للحكومة الالكترونية دور كبير في تحسين الخدمات المقدمة من قبل دائرة المرور العامة (الإجازات).
2. للحكومة الالكترونية دور كبير في تحقيق الرضا للمستفيدين في انجاز المعاملات المرورية.
3. للحكومة الالكترونية دور كبير في تقليص الوقت المنجز للمعاملة قياساً إلى الحكومة التقليدية.
4. للحكومة الالكترونية دور كبير في الحد أو التقليل من الفساد الإداري.

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (One Sample t-test) عند درجة معنوية (5%) مع استخدام معامل (Cronbach alpha) لاختبار مدى مصداقية وموثوقية أسئلة البحث (35) سؤال موزعة على أربعة محاور والتي تغطي فرضيات البحث الأربعة وكما موضح في الجداول التالية:-

جدول رقم (1) درجة الثقة (reliability degree).

جدول رقم (2) نتائج التحليل الإحصائي الوصفي.

جدول رقم (3) اختبار الفرضية الأولى.

جدول رقم (4) اختبار الفرضية الثانية.

جدول رقم (5) اختبار الفرضية الثالثة.

جدول رقم (6) اختبار الفرضية الرابعة.

- عرض النتائج:-

1 . درجة الثقة (reliability degree):-

أن نتائج التحليل الإحصائي باستخدام (reliability analysis) كانت (92%) وهي اكبر من (60%) لذلك يعتبر البحث ذو درجة ثقة عالية.

وكما في الجدول (1)

Reliability Coefficients
N of Cases = 105.0 N of Items = 35
Alpha = .9272

2 . نتائج التحليل الإحصائي الوصفي:-

جدول (2) نتائج التحليل الإحصائي الوصفي

Descriptive Statistics

	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
Q1	3.38095	.72232
Q2	3.5667	.6175
Q3	3.4286	.7212
Q4	3.1190	1.0436
Q5	3.4786	.6130
Q6	3.6524	.6050
Q7	4.0952	.8029
Q8	3.3333	.9574
Q9	2.8762	1.0256
Q10	3.1286	.6670
Q11	3.4095	.9874
Q12	3.4095	.9677
Q13	3.1429	.8078
Q14	3.4762	1.1527
Q15	3.3548	.5820
Q16	3.6619	.5985
Q17	3.3952	.6862
Q18	3.9143	.7221
Q19	3.3619	.7524
Q20	3.4190	.7440
Q21	3.4738	.5936
Q22	3.3429	1.2621
Q23	3.3679	.5627
Q24	3.3714	1.0493
Q25	3.3821	.6520
Q26	3.2952	1.0554
Q27	3.6571	.4470
Q28	3.5238	.5775
Q29	3.5167	.5452
Q30	3.4857	.5674
Q31	3.5631	.4858
Q32	3.4095	.7683
Q33	3.5101	.4692
Q34	3.4857	.5861
Q35	3.9333	.5804

أن نتائج التحليل الإحصائي الوصفي تشير إلى أن اتجاهات إفراد عينة الدراسة نحو أسئلة الدراسة ايجابية لان متوسط قيمها اكبر من (3) باستثناء السؤال (9) حيث كان متوسطه اقل من متوسط أداة القياس (3). أن هذا السؤال يتعلق بالتخلص من ازدواجية الإجراءات والتضارب والتداخل.

3 . اختبار الفرضيات:-

المحور الأول: للحكومة الالكترونية دور في تحسين الخدمات المقدمة من قبل دائرة المرور.

جدول (3) اختبار الفرضية الأولى

المحور الأول (H1)	Test Value = 3			
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	SIG (N)
1 . تبسيط إجراءات انجاز المعاملات المرورية.	3.38095	.72232	5.404	.000
2 . تقليل الأخطاء في تقديم المعاملات المرورية.	3.5667	.6175	9.403	.000
3 . تقليل الوقت لانجاز المعاملات المرورية.	3.4286	.7212	6.089	.000
4 تحقيق الرضا للمستفيدين من الخدمة المرورية.	3.1190	1.0436	1.169	.245
5 . التقليل من عمليات التدقيق.	3.4786	.6130	8.000	.000
6 . عدم فقدان المعاملات.	3.6524	.6050	11.050	.000
7 . تلعب دور كبير في تقليل تكاليف انجاز المعاملات المرورية.	4.0952	.8029	13.977	.000
8 . الإجراءات أكثر وضوحاً ومرونة وانسيابية.	3.3333	.9574	3.568	.001
9 . التخلص من ازدواجية الإجراءات والتضارب والتداخل.	2.8762	1.0256	-1.237	.219
10. تطبيق نظام الحكومة الالكترونية يحقق جودة في الأداء ويوفر الجهد والوقت.	3.1286	.6670	1.975	.051
11. تطبيق نظام الحكومة الالكترونية يقلل من الزخم المروري لقلة متابعة المواطنين للمعاملات.	3.4095	.9874	4.250	.000
H1 الفرضية الأولى في المحور الأول	3.4063	.4723	8.815	.000

– (H1)– يوجد اثر ذا دلالة إحصائية بان للحكومة الالكترونية دور كبير في تحسين الخدمات المقدمة من قبل دائرة المرور العامة (الإجازات).

– أن نتائج التحليل الإحصائي المعروضة في جدول (2) تشير إلى أن قيمة الوسط الحسابي تساوي (3.40) وهي اكبر من متوسط وحد القياس (3) وان قيمة الانحراف المعياري (0.47). أن هذه القيم تم اختبارها من خلال تحليل (One Sample t-test) وبدرجة ثقة (95%) ولقد ظهر بان قيمة (t) المحسوبة لهذا المحور والمتعلق بالفرضية (H1) هو (8.815) وهو أعلى من قيمة (t) الجدولية (1.96) وهذا يشير إلى قبول الفرضية (H1) "**للحكومة الالكترونية دور كبير في تحسين الخدمات المقدمة من قبل دائرة المرور العامة (الإجازات)**".

المحور الثاني: تحقيق الرضا للمستفيد من خلال تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في انجاز المعاملات المرورية من قبل.

– (H2)– هنالك اثر ذا دلالة إحصائية على أن للحكومة الالكترونية دور جدول (4) اختبار الفرضية الثانية.

المحور الأول (H2)	Test Value = 3			
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	SIG (N)
12. تقديم خدمات ذات جودة مناسبة.	3.4095	.9677	4.336	.000
13. الإسراع في انجاز المعاملات وانجازها في الوقت المحدد.	3.1429	.8078	1.812	.073
14. مصداقية الإجراءات وتحقي العدالة في تقديمها.	3.4762	1.1527	4.233	.000
15. التخفيف من عبء استخدام الورق والقرطاسية.	3.3548	.5820	6.247	.000
16. توفير المعلومات الضرورية للمواطنين.	3.6619	.5985	11.333	.000
17. تقليل العناء على المواطنين من خلال تطبيق الحكومة الالكترونية.	3.3952	.6862	5.902	.000
18. يوفر للمواطنين سهولة متابعة سير المعاملات.	3.9143	.7221	12.974	.000
19. تطبيق نظام يقلل على المواطن عدد الزيارات لدائرة المرور.	3.3619	.7524	4.929	.000
20. سهولة وصول وحصول المواطنين على المعلومات المتعلقة بالخدمة.	3.4190	.7440	5.772	.000
H2 الفرضية الثانية في المحور الثاني	3.4595	.4587	10.265	.000

– كبير في تحقيق الرضا للمستفيدين من انجاز المعاملات المرورية.

– أن تحليل البيانات المتعلقة بهذا المحور والتي نتائجها معروضة في جدول (3) تشير إلى أن قيمة الوسط الحسابي المتعلق بهذا المحور تساوي (3.46) وهي اكبر من متوسط وحدة القياس (3) وقيمة الانحراف المعياري تساوي (.4587). أن اختبار هذه النتائج من خلال تحليل (One Sample t-test) وبدرجة ثقة (95%) ولقد ظهر بان قيمة (t) المحسوبة لهذا المحور والمتعلق بالفرضية (H2) هو (10.265) وهو أعلى من قيمة (t) الجدولية (1.96) وهذا يشير إلى قبول الفرضية (H2) وهذا يشير إلى أن "**للحكومة الالكترونية دور كبير في تحقيق الرضا للمستفيدين من انجاز المعاملات المرورية**".

المحور الثالث: وقت انجاز المعاملة الخاصة بتقديم الخدمة.

جدول (5) اختبار الفرضية الثالثة

المحور الأول (H3)	Test Value = 3			
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	SIG (N)
21. انجاز المعاملات حسب ترتيب الأولويات والوقت الذي قدمت فيه.	3.4738	.5936	8.179	.000
22. اختصار الوقت في انجاز المعاملة المرورية مقارنة مع الطريقة التقليدية.	3.3429	1.2621	2.784	.006
23. سهولة الجولة الزمنية المحددة لانجاز المعاملة المرورية.	3.3679	.5627	6.699	.000
24. الحصول على الخدمة في جميع الأوقات.	3.3714	1.0493	3.627	.000
25. توفير جميع المعلومات المتعلقة بالمعاملة للمواطنين.	3.3821	.6520	6.006	.000
H3 الفرضية الثالثة في المحور الثالث	3.3876	.5529	7.184	.000

– (H3)– هنالك اثر ذا دلالة إحصائية بان للحكومة الالكترونية دور كبير في تقليص الوقت المنجز للمعاملة قياساً بالطريقة التقليدية.

– أن نتائج تحليل البيانات المتعلقة بهذا المحور والمعروضة في جدول (4) تشير إلى أن قيمة الوسط الحسابي المتعلق بهذا المحور تساوي (3.38) وهي اكبر من متوسط وحدة القياس (3) وقيمة الانحراف المعياري تساوي (552.). أن اختبار هذه النتائج من خلال تحليل (One Sample t-test) وبدرجة ثقة (95%) اظهر بان قيمة (t) المحسوبة لهذا المحور والمتعلق بالفرضية (H3) هو 16.14 (7.184) وهو أعلى من قيمة (t) الجدولية (1.96) وهذا يشير قبول الفرضية (H3) وهذا يشير إلى أن "**للحكومة الالكترونية دور كبير في تقليص الوقت المنجز للمعاملة قياساً بالطريقة التقليدية**".

المحور الرابع: تقليل الفساد في تقديم الخدمة المرورية.

جدول (6) اختبار الفرضية الرابعة

المحور الأول (H4)	Test Value = 3			
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	SIG (N)
26. تجنب الدوافع الشخصية في مجال العمل.	3.2952	1.0554	2.866	.005
27. ضمان الموضوعية في الأداء وتحقيق امن المعلومة.	3.6571	.4470	15.064	.000
28. تطبيق مبدأ الشفافية في انجاز المعاملات المرورية.	3.5238	.5775	9.294	.000
29. القضاء على الروتين الوظيفي.	3.5167	.5452	9.711	.000
30. الوضوح في انجاز المعاملات.	3.4857	.5674	8.772	.000
31. عدم التقاء المواطن بالعاملين وجهاً لوجه يقلل من الضغوط عليهم.	3.5631	.4858	11.878	.000
32. تقديم الخدمات يتم وفق برنامج منظم سلفاً دون تدخل من جانب الموظفين.	3.4095	.7683	5.462	.000
33 . تقليل تأثير العلاقات الشخصية على انجاز	3.5101	.4692	11.140	.000

الإعمال.				
34 . القضاء على الرشوة والمحسوبية.	**3.4857**	**.5861**	**8.491**	**.000**
35 . تحقيق العدالة والمساواة في تقديم الخدمة على عكس الطريقة التقليدية.	**3.9333**	**.5804**	**16.478**	**.000**
H4 الفرضية الرابعة في المحور الرابع	**3.5380**	**.3966**	**13.903**	**.000**

– (H4)– هنالك اثر ذا دلالة إحصائية على أن للحكومة الالكترونية دور كبير في الحد أو تقليل الفساد الإداري في تقديم الخدمات المرورية.

– أن نتائج التحليل الإحصائي والمتعلقة باختبار الفرضية (H4) تشير إلى أن قيمة الوسط الحسابي هي (3.53) وهي اكبر من متوسط وحدة القياس (3) وقيمة الانحراف المعياري تساوي (.396). أن اختبار هذه النتائج من خلال تحليل (One Sample t-test) وبدرجة ثقة (95%) اظهر بان قيمة (t) المحسوبة لهذا المحور والمتعلق بالفرضية (H4) هو (13.903) وهو أعلى من قيمة (t) الجدولية (1.96) وهذا يشير إلى قبول الفرضية (H4) وهذا يشير إلى أن "**للحكومة الالكترونية دور كبير في الحد أو تقليل الفساد الإداري في تقديم الخدمات المرورية**".

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً:– الاستنتاجات:–

1. قبول فرضيات البحث الأربعة من خلال التحليل الإحصائي واحتساب قيمة الأوساط الحسابية والانحراف المعياري وبدرجة مصداقية مقدارها (92%) من خلال استخدام (One Sample t-test) حيث ظهر أن قيمة (t) المحسوبة والمتعلقة بفرضيات البحث الأربعة اكبر من (t) الجدولية البالغة (1.96) للفرضيات الأربعة المحددة (تحسين الخدمات، تحقيق الرضا للمستفيدين، تقليص الوقت المنجز للمعاملة، الحد أو تقليل الفساد الإداري والمالي).
2. من خلال ملء استمارة الاستبانة تبين ان هناك عدم إدراك الدور الذي تلعبه هذه الخدمات الالكترونية في تسهيل الإعمال ومساعدة المواطنين على الحصول على الخدمات الالكترونية بشكل جيد أي غياب الوعي بأهمية هذه الخدمات.
3. غياب التشريعات القانونية المناسبة الخاصة بالمعاملات الحكومية الالكترونية.

ثانياً:– التوصيات:–

1. ضرورة تطبيق تقديم الخدمات الالكترونية على كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية للتخلص من البيروقراطية والقضاء على الروتين وتحقيق الشفافية من خلال نظام ربط مركزي أمن بهدف ربط نظم المؤسسات الحكومية بعضها مع البعض لتبادل المعلومات اللازمة لإتمام المعاملات الحكومية الخاصة بالخدمات الالكترونية.
2. ضرورة تهيئة البنية التحتية القادرة على تقديم الخدمات الالكترونية بمستوى عالٍ من الأداء.

3. زيادة وعي المواطن بأهمية وخدمات الحكومة الالكترونية من خلال حملات التوعية وكذلك من خلال إعادة رسم السياسات التعليمية وثقافة المجتمع نحو ثقافة المعلومات بهدف تطوير الملاكات البشرية المناسبة.

4. ضرورة التزام جميع الوزارات والمؤسسات الحكومية بتخصيص الأموال اللازمة من ميزانياتها لتحسين أداء قطاع تكنولوجيا المعلومات لما له من تأثير مباشر على مستوى الخدمات المقدمة من خلال الحكومة الالكترونية.

5. ضرورة تغيير القواعد والإحكام القانونية لمواكبة ومسايرة التطور السريع في المعاملات والخدمات الالكترونية وضرورة صياغة التشريعات اللازمة لمواكبة التطور الالكتروني في تقديم الخدمات (الحكومة الالكترونية).

المراجع

أولاً:- المراجع العربية:-

1. المناصير/ علي، تقييم تجربة الحكومة الالكترونية الأردنية (2011) المؤتمر العلمي الدولي الثامن/ جامعة الزرقاء الخاصة 15-16 آذار 2011.

2. طه عقاب/ ريم (2002) اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في تطوير نظام المعلومات المحاسبية الحكومية، دراسة تحليلية جامعة البلقاء التطبيقية/ المؤتمر العلمي الدولي الثامن/ جامعة الزرقاء الخاصة 15-16 آذار 2011.

3. المؤتمر الدولي لتكنولوجيا المعلومات الرقمية للمدة 9-11 أكتوبر 2012 جامعة الزرقاء الأهلية/ الأردن/ ورشة عمل الحكومة الالكترونية/ محاضرة د. عماد احمد ابو شنب جامعة اليرموك (الإطار الاكاديمي للحكومة الالكترونية).

4. د. محي الدين عبد الله/ ذاكر (دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة دراسة تاريخية حتى عام 2008/ كلية الآداب/ جامعة الموصل/ بحث منشور/ عبر الانترنيت. www.egovconcepts.com

5. ابو غزاله/ طلال (الحكومة الالكترونية) محاضرة في دمشق/ 24 تشرين الأول 2011.

6. د. المبيضين/ صفوت (الحكومة الالكترونية/ النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية) دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان/ الأردن 2003.

7. د. عبد الرزاق محمد حسن السالمي علاء/ د. إبراهيم السليطي/ خالد/ الإدارة الالكترونية/ دار وائل للنشر/ عمان/ الأردن 2005.

8. البدر 2003 التجارة الالكترونية/ مجلة العلوم والتقنية العدد 65 مارس/ آذار 2003.

9. العلاق/ بشير/ الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق/ مدخل تسويقي استراتيجي 2004.

10. الحكومة الالكترونية/ حلم لن يتحقق مع ظاهرة الفساد 2012 . mhtml:File://H:l
11. الحكومة الالكترونية/ البطانة الفاسدة وعلاقتها بالفساد الإداري والحكومي المتغير/
.http//www.ahewar.org/deabat/show.art.asp?
12. حجازي/ بيومي النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية الكتاب الأول 2003/ القاهرة.
13. الفطافطة/ محمود/ الفساد: الصورة الأخرى للهلاك.
www.Aman-Palestine.Org2007
14. الرفاعي، سحر قدوري، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد7،الجامعة المستنصرية، بغداد– العراق 2009.

ثانياً:– المراجع الأجنبية:–

1. Amitabh Ojnal, Shailendra Patvia and Guptar m (2007- Amodel of impact e-government on Corrurtion exploring theoretical foundation (www.csi-sigegov-or).
2. Caroline, J Tolbert and Mossberger K, (2006) The effect of E-government on Trust and Confidence in Government Public Administration Review, P. 354-369.
3. Norbert, Benamou, Alain, Busson and Alain, Keravel, 2004. Impact of e-government Interoperability in local government, NorbertBenamou@business-flow.com France.
4. The world Bank group, 2010
httep://gworldbankltwt3upvG80
Information and Communication for Development (IC4D)

استبانه بحث

الحكومة الالكترونية وأثرها في الحد من الفساد الإداري/ دراسة تطبيقية في دائرة المرور العامة (إجازات السوق)

يرجى بيان مدى موافقتك عن العبارات التالية والتي تتعلق باعتماد الحكومة الالكترونية لانجاز إجازات السوق وتأثيرها في الحد من الفساد الإداري في دائرة المرور العامة...

يرجى وضع (✓) في المكان المناسب لإجابتك.

ت	محاور الاستبانه	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
	المحور الأول:- للحكومة الالكترونية دور في تحسين الخدمات المقدمة من قبل دائرة المرور من خلال:-					
1	تبسيط إجراءات انجاز المعاملات المرورية					
2	تقليل الأخطاء في تقديم الخدمات المرورية					
3	تقليل الوقت لانجاز المعاملات المرورية					
4	تحقيق الرضا للمستفيد من الخدمة المرورية					
5	التقليل من عمليات التدقيق					
6	عدم فقدان المعاملات					
7	تلعب دور كبير في تقليل تكاليف انجاز المعاملات المرورية					
8	يجعل الإجراءات أكثر وضوحاً ومرونة وانسيابية					
9	التخلص من ازدواجية الإجراءات والتضارب والتداخل					
10	تطبيق نظام الحكومة الالكترونية يحقق جودة في الأداء ويوفر الجهد والوقت					
11	تطبيق نظام الحكومة الالكترونية يقلل من الزخم المروري لقلة متابعة المواطنين للمعاملات					
	المحور الثاني:- تحقيق الرضا للمستفيد من خلال تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في انجاز المعاملات المرورية من خلال:-					
12	تقديم خدمات ذات جودة مناسبة					
13	الإسراع في انجاز المعاملات وانجازها في الوقت المحدد					
14	مصداقية الإجراءات وتحقيق العدالة في تقديمها					
15	التخفيف من عبء استخدام الورق والقرطاسية					
16	توفير المعلومات الضرورية للمواطنين					
17	تقليل العناء على المواطنين من خلال تطبيق الحكومة الالكترونية					
18	يوفر للمواطن سهولة متابعة سير المعاملات					
19	تطبيق النظام يقلل على المواطن عدد الزيارات لدائرة المرور					
20	سهولة وصول وحصول المواطنين على المعلومات المتعلقة بالمعاملات					
	المحور الثالث:- وقت انجاز المعاملة الخاصة					

	بتقديم الخدمة وذلك من خلال:-					
21	انجاز المعاملات حسب ترتيب الأولويات والوقت الذي قدمت فيه					
22	اختصار الوقت في انجاز المعاملة المرورية مقارنة مع الطريقة التقليدية					
23	سهولة الجدولة الزمنية المحددة لانجاز المعاملة المرورية					
24	الحصول على الخدمة في جميع الأوقات					
25	توفير جميع المعلومات المتعلقة بالمعاملة للمواطنين					
	المحور الرابع:- تقليل الفساد في تقديم الخدمات المرورية من خلال:-					
26	تجنب الدوافع الشخصية في مجال العمل					
27	ضمان الموضوعية في الأداء وتحقيق امن المعلومات					
28	تطبيق مبدأ الشفافية في انجاز المعاملات المرورية					
29	القضاء على الروتين الوظيفي					
30	الوضوح في انجاز المعاملات					
31	عدم التقاء المواطن بالعاملين وجها لوجه يقلل من ضغوطهم عليه					
32	تقديم الخدمات يتم وفق برنامج منظم سلفاً دون تدخل من جانب الموظفين					
33	تقليل تأثير العلاقات الشخصية على انجاز الإعمال					
34	القضاء على الرشوة والمحسوبية					
35	تحقيق العدالة والمساواة في تقديم الخدمة على عكس الطريقة التقليدية					