دور التحول الإلكتروني في الحد من الهدر والفساد وتعزيز الشفافية في القطاع العام

الباحث: باسم حميد شرقي
مدير عام الدّائرة الإداريّة والماليّة/ وزارة العمل والشّؤون الاجتماعيّة

د . محمّد يونس سلمان
معاون مدير عام دائرة الاستثمارات/ البنك المركزي العراقي

يهدف البحث إلى بيان دور التّحوّل الإلكترونيّ في الحدّ من الهدر والفساد في القطاع العام؛ إذ أُستخدمت مجموعة من الدّول العربيّة كعيّنة للبحث لعام (2022)، عبر استخدام المنهج التّحليليّ للوصول إلى النّتائج المطلوبة، وتوصّل البحث إلى أهمّ استنتاج، وهو من الطّعوبة -كمتوسط عالميّ- الحدّ من ظاهرة الهدر والفساد بسبب صعوبة نشر التّحوّل الإلكترونيّ في بلدان العالم كلّها، وأهمّ توصية كانت هي زيادة الوعي من، خلال الحملات التّرويجيّة بأهميّة استخدام التّحوّل الإلكترونيّ للحدّ من ظاهرة الفساد.

الكلمات المفتاحية: التّحول الرّقميّ، الهدر، مكافحة الفساد، القطاع العام.

The research aims to demonstrate the role of electronic transformation in reducing waste and corruption in the public sector. A group of Arab countries has been used as a sample for research for 2022. The analytical curriculum was used to arrive at the required results. Research has reached the most important conclusion that, as a global average, it is difficult to reduce waste and corruption because of the difficulty of disseminating electronic transformation in all the world's countries. The most important recommendation was to raise awareness through promotional campaigns of the importance of using electronic transformation to reduce the phenomenon of corruption.

Keywords: electronic transformation, waste, anti-corruption, public sector.

الاستلام	الارجاع	القبول
2024/8/6	2024/8/19	2024/9/2

المقدمة

يلعب التّحوّل الإلكترونيّ دورًا في توفير الشّفافية اللازمة لعمل المؤسسات، وتوفير المعلومات الدّقيقة لعملها، من أجل الحدّ من ظاهر الفساد في المؤسّسات المختلفة، للوصول إلى عمليّات وخدمات ماليّة إلكترونيّة تضمن سلامتها، وتعدّ الشّفافيّة من المهام الرّئيسة، التي تقع على عاتق إدارة المؤسّسات الحكوميّة، وتشكّل جزءًا مهمًّا من مسؤوليّاتهم، وتكون مسؤولة عن شفافيّة المعلومات، وصحّتها، وتوفّرها في الوقت المناسب، للمهتمين، والمشاركين، والجهات، التي تعمل فيها في مجال تقييم المعلومات ومخاطرها، وهي أساس المعاملات المثلى في مجال العمل الماليّ، وجوهر إدارة المخاطر في توفير المعلومات الصّحيحة في الوقت المناسب، وفي هذا البحث سيسلّط الضّوء على دور هذا التّحوّل في دعم مسألة الحدّ من مظاهر الفساد في المال.

أهمية البحث

تتمثّل أهميّة البحث بالآتي:

1. بيان الدّور الذي تلعبه أدوات وخدمات الدّفع الإلكترونيّ في شراء الاحتياجات من السّلع والخدمات، وسحب مبالغ نقديّة وفق منظومة متكاملة، وذلك نتيجة التّقدّم التّقنيّ، والتّزاوج الحاصل بين نظام وسائل الاتّصال، وثورة المعلومات على نحو أدّى إلى تقليل التّكاليف، وحقّق الفائدة إلى أطراف العمليّة كافّة.
2. إنّ نظام الدّفع الإلكترونيّ قام بطرح جيل جديد من أدوات الوفاء، ويتّسم استخدامه بالسّهولة والسّرعة في تسوية العمليّات التّجاريّة والإلكترونيّة، ويتلاءم وطبيعة التّجارة الإلكترونيّة، وضرورة بيان هذه الأدوات.
3. كما تأتي أهميّة البحث من أهميّة وسائل الدّفع الإلكترونيّ أحد أهم الاستراتيجيّات المتّبعة في مكافحة الفساد الإداري، وتقريب الإدارة من المواطن أكثر، وتحسين الخدمة، وتوفر الكثير من فرص النّجاح، والوضوح، والدّقّة، والجودة في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات.
4. أمّا الأهميّة الأخرى تتمثّل في دور الشّفافيّة لضمان حصول الحكومات على صورة دقيقة عن مواردها الماليّة حينما تصنع قراراتها الاقتصاديّة، بما فيها التّكاليف

والمنافع، التي تنشأ عن تغيير السّياسات والمخاطر المحتملة على مواردها العامّة.

أهداف البحث

1. بيان أهميّة التّحوّل الإلكترونيّ والدّور الذي يلعبه في تسهيل الأعمال الخاصّة بالمؤسّسات.
2. تسليط الضّوء على أهميّة الشّفافيّة، والإفصاح بين المصارف وشركات الدفع الإلكترونيّ والجهات الحكوميّة، وما بين الأفراد المستفيدين من وسائل الدّفع الإلكترونيّ، الأمر الذي يزيد من ثقتهم بهذه المؤسّسات.
3. بيان دور التّحوّل الإلكترونيّ في خدمة الشّفافية، وتعزيز المسألة في القطاع العام، والحدّ من مظاهر الفساد.

إشكالية البحث

أصبح الفساد مشكلة على مستوى العالم، سواء أكان هذا الفساد سياسيًّا، أم ماليًّا، أم في بعض الحالات تكون بيئة العمل مصدرًا للفساد، وفي أحيان اخرى تكون هي الضّحيّة فيؤدّي الفساد الى تفويض ثقة الشّعب في الحكومات، وفي شرعيّة كلّ من القطاعي العامّ والخاص، ولذلك فالفساد ضريبة آثارها مدّمرة على الاقتصاد الوطنيّ، ونظرًا للتّطوّر السّريع والهائل في مجال الاتّصالات وتكنلوجيا المعلومات أوجب ذلك على المؤسّسات الحكوميّة استخدام الأنظمة الحديثة لمواكبة التّطوّر، ومن ضمنها تقديم الخدمات الإلكترونيّة في مجال العمل الماليّ والإداريّ، ومن هنا تأتي مشكلة البحث المتمثّلة بالدّور الذي تلعبه الخدمات الإلكترونيّة في الحدّ من ظاهرة الفساد.

فرضية البحث

يستند البحث على فرضيّة رئيسة واحدة هي أنّ التّحوّل الإلكترونيّ يحدّ من ظاهر الفساد في القطاع العام.

المبحث الأول: الإطار النظري

أولاً: مفهوم التحول الإلكتروني

تعدّ عمليّة التّحوّل الرّقميّ عبارة عن عمليّة تحويل انموذج أعمال المؤسّسات والشّركات إلى انموذج يعتمد على التّقنيات الرّقميّة في تقديم الخدمات، وتصنيع المنتجات،

وتسيير الموارد البشريّة؛ إذ رُصدت الكثير من الاستثمارات والموارد، لتحقيق أهداف المؤسّسة الخاصّة بالتّحوّل الإلكترونيّ[1]، أمّا مفهوم الخدمات الإلكترونيّة فهي عبارة عن عمليّة ترجمة الأداء إلى أرقام خوارزميّة عبر الشّبكات والوسائل الإلكترونيّة، وتكون موجّهة نحو (العملاء)[2].

ثانياً: أهمية التحول الإلكتروني

تتمثّل أهميّة التّحوّل الإلكترونيّ عبر الآتي[3]:

1. إنجاز الأعمال بسرعة.
2. رفع مستوى الأداء داخل المؤسّسة .
3. تخفيض التّكاليف الإداريّة.
4. تقريب المسافات من حيث تجاوز مشكلة البعد الزّمنيّ والجغرافيّ.
5. زيادة مستوى كفاءة الموظّفين.
6. مواكبة التّطورات التّكنولوجيّة التي تتّسم بالتّغيّر السّريع.
7. التّحوّل التّكنولوجيّ يؤدّي إلى تسجيل البيانات على الحاسب الآلي، ممّا يسهّل استرجاعها إلى جانب التّأكّد من عدم تلفه أو فقدانه.

ثالثاً: وسائل التحول الإلكتروني في تحقيق الشفافية

تعمل الشّفافيّة على الإصلاح في مختلف مجالات الحياة، وطبّقت في كثير من المجالات، منها استخدام الشّفافيّة من إدارة المنظّمات على اختلاف تلك المنظّمات، من أجل تحقيق ما يلي [4]:

1. سهولة وفهم الإجراءات، ووضوحها، ومرونتها؛ ممّا يسهّل على الأفراد المراجعين إنجاز أعمالهم بيسر وسهولة.
2. تعزّز الشّفافيّة الرّقابة، وتزيد من كفاءتها، وفعاليّتها، من خلال دقّتها، ووضوحها للإجراءات، والممارسات الإداريّة المعمول بها.
3. تساعد على تبسيط الإجراءات في أجهزة الإدارة، وسرعة الإنجاز، وتعزيز مفهوم الثّقة والولاء بين أفراد التّنظيم وجمهور المراجعين.

5. تعزّز من قدرات الأجهزة الإداريّة على مواكبة المتغيّرات والمستجدات المحيطة من السّياسة، والاقتصاد، والاجتماع.
6. تساهم بشكل كبير في مكافحة الفساد الإداري بأشكالها المختلفة، والممارسات الإدارية الخاطئة، والعمل على دعم المسيرة لتحقيق التّنمية الإداريّة النّاجحة.

وتلعب أدوات الدّفع الإلكترونيّ في مجال الخدمات الماليّة دورًا كبيرًا في هذا المجال من خلال وسائلها المتمثّلة بالآتي:

1. البطاقات الائتمانيّة وبطاقات الخصـــم: تُعدّ البطاقات الائتمانيّة، وبطاقات الخصم من أكثر وسائل الدّفع الإلكترونيّ استخدامًا، ويتيح استخدام البطاقات الائتمانيّة إجراء معاملات بسرعة وسهولة، سواء عبر الإنترنت، أو في المتاجر الفعليّة.
2. محافظ إلكترونيّة (E-Wallets): تتيح محافظ إلكترونيّة للأفراد تخزين وإدارة أموالهم عبر الإنترنت. أمثلة على محافظ إلكترونيّة تشـــمل PayPal، وVenmo، وApple Pay، وGoogle Pay.
3. تحويل الأموال البنكي (Bank Transfers): يمكن للأفراد تحويل الأموال من حساب بنكي إلى آخر باستخدام خدمات تحويل الأموال البنكيّة عبر الإنترنت.
4. الدّفع عبر الهاتف المحمول: يمكن للأفراد استخدام هواتفهم المحمولة للدّفع عن طريق تطبيقات الدّفع الخاصّة، أو خدمات البنوك عبر الهاتف.
5. الدّفع باستخدام الباركود والتّقنيات اللاسلكيّة: تسمح بعض التّطبيقات وخدمات الدّفع بفحص باركود، أو اســـتخدام التّقنيات اللاســـلكيّة، مثل NFC لإجراء المعاملات.
6. عملات رقميّة (Cryptocurrencies): تشمل عملات، مثل بتكوين، وإيثيريوم، وغيرها، وتُستخدم لإجراء المعاملات الرّقميّة بشكل مستقلّ عن البنوك التّقليديّة.
7. الدّفع عبر الشّـبكات الاجتماعيّة: بعض منصـــات التّواصـــل الاجتماعيّ تقدّم خدمات الدّفع المباشر داخل التّطبيقات لتسهيل عمليّات التّسوّق عبر المنصات.
8. شيكات إلكترونيّة (E-Checks): يُمكن للأفراد إصدار شيكات إلكترونيّة عبر الإنترنت لتحويل الأموال بين الحسابات البنكيّة. وهذه مجرّد بعض الأمثلة على

وســـائل الدّفع الإلكترونيّ، وتظهر كيف يمكن اســـتخدام التّكنولوجيا لتســـهيل العمليّات الماليّة بشكل أسرع وأكثر فاعليّة.

رابعاً: مؤشّر نضوج الخدمات الإلكترونية الحكومية والنقالة (GEMS).

يهدف مؤشّـر GEMS إلى قياس مدى نضـج الخدمات الحكوميّة المقدّمة، من خلال البوابـات الإلكترونيّـة، وتطبيقـات الهـاتف المحمول في المنطقـة العربيّـة، وهي أداة تُمكّن صـانعي القرار، وصـانعي السّياسات من مراقبة برامج التّحوّل الرّقمي، وتسعى إلى سدّ الفجوة في معظم المؤشّـرات الدّوليّة، المتعلّقة بنضـج الخدمة، واسـتخدامها، ورضـا المسـتخدمين، ومدى وصولها إلى الجمهور.

شكل (1): أصناف الخدمات المشمولة بمؤشّر GEMS [5].

وتحقيقًا لهذه الغاية، حُدّدت 84 خدمة حكوميّة، ومن الضّروري أن تقوم كلّ دولة بتقديمها إلكترونيًّا للأفراد والشّركات، واعتُمد مبدأ دورة الحياة في اختيار الخدمة، ويحتاج أيّ فرد إلى هذه الخدمات في مختلف مراحل حياته، وكلّ شركة تحتاج إليها منذ تأسيسها وحتّى نهايتها، وهذه الخدمات تحدّث سنويًا بما يتماشى والاحتياجات المتطوّرة للأفراد والمؤسّسات. وتتوزّع الخدمات كما موضّح بالشّكل (1).

الجدول (1): الجهات الوطنيّة التي تؤدّي دور المنسق على المستوى الوطنيّ لقياس مؤشّر GEMS في العام 2022 [5].

الدولة	الجهة المسؤولة
الأردن	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
الإمارات العربية المتحدة	هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
تونس	وحدة الحكومة الإلكترونية – رئاسة الوزراء
الجزائر	وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية
الجمهورية العربية السورية	وزارة الاتصالات والتقانة
السودان	المركز القومي للمعلومات
الصومال	وزارة الاتصالات والتكنولوجيا
العراق	وزارة التخطيط
عُمان	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
دولة فلسطين	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
قطر	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
الكويت	الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات
لبنان	مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية
ليبيا	الهيئة العامة للمعلومات
المغرب	وكالة التنمية الرقمية
المملكة العربية السعودية	هيئة الحكومة الرقمية
موريتانيا	وزارة التحوّل الرقمي والابتكار وعصرنة الإدارة
اليمن	وزارة التخطيط والتعاون الدولي

خامساً: الجهات المسؤولة عن الحكومة الإلكترونية

يتّضح من الجدول (1) أنّ الجهة المسؤولة عن الحكومة الإلكترونيّة، والتّحوّل الإلكترونيّ في العراق، هي وزارة التّخطيط، بينما يتّضح من خلال الجدول، أنّ الدّول ذات التّحوّل الرّقميّ الكامل، أنشأت هيئات متخصّصة للإشراف على التّحوّل الإلكترونيّ نتيجة أهميّة هذا الموضوع، ودوره في تنظيم وتطوير القطاعات جميعًا.

أهمية أجهزة الدفع الإلكتروني في الحد من الفساد

الشّفافيّة التّنظيميّة أصبح لها الدّور الفاعل في عمليّة الإصلاح داخل المنظّمات، مهما اختلفت أهداف تلك المنظّمات، وأنّ أجهزة الدّفع الإلكترونيّ تشمل في مضمونها تبسيطًا وتقييمًا للأداء والرّقابة الآنيّة كإحدى وظائفها الرّئيسة؛ إذ إنّ أجهزة الدّفع الإلكترونيّ لم تأت بآليّات جديدة لمحاربة الفساد، بقدر ما عملت على تعزيز وتفعيل دور الشّفافيّة والمسائلة، وتبسيط الإجراءات، وتحقيق الرّقابة الإلكترونيّة، والمساواة أمام المرفق العام، ما قد يجعل منها استراتيجيّة شاملة لمواجهة الفساد على النّحو الآتي[6]، وينظر إلى[7]:

1. الشّفافيّة: إنّ تطبيق وسائل الدّفع الإلكترونيّة يسهّل من وضوح الأهداف، والغايات، والخطط، فضلًا عن المساعدة في وضوح الإجراءات، وسهولة تدفّق المعلومات، وتداول التّقارير الإداريّة والماليّة مع أصحاب المصلحة عبر الوسائل الإلكترونيّة.
2. المسائلة: إنّ تطبيق وسائل الدّفع الإلكترونيّة يوفّر هيكلًا تنظيميًّا مناسبًا للمنظّمة، ويسهّل مسائلة المستويات الإداريّة المختلفة، ويساعد الموظّفين في تقديم تقارير دوريّة منتظمة عن نتائج أعمالهم، ومدى نجاحاتهم في تنفيذها، ويساعد على توفير المعلومات اللازمة لتقييم البرامج، والمشاريع، والخطط، كما يساعد في انتظام الاجتماعات المختلفة داخل المنظّمة، بما تقدّمه من مزايا، تمكّن أعضاء هذه الاجتماعات من عقدها عن بعد، وتسهّل عمليّة استقبال الاقتراحات، والشّكاوى من الجمهور، أو العاملين عبر البريد الإلكترونيّ، أو صندوق الشّكاوى على الموقع الإلكترونيّ للمنظّمة.
3. تبسيط الإجراءات: إنّ تطبيق الإدارة الإلكترونيّة يتطلّب إعادة هندسة العمليّات الإداريّة، وتبسيط الإجراءات، واستكمال اللوائح والأنظمة، الأمر الذي سيقلّل من درجة السّلطة التّقديريّة المتاحة للعاملين في التّعامل مع الجمهور.
4. التّطهير: هناك استراتيجيّة للشّفافيّة من الأبعاد المهمّة؛ لأنّها تستوجب النّزول إلى أرض الواقع لتشخيص المشكلات وأسبابها بدقّة، حتّى يمكن توصيف علاجها المناسب، ومن ضمن أساليب العلاج إبعاد بعض الشّخصيّات، التي تعيق مسيرة العمل، ولا يقف التّطهير عند هذا الحدّ، بل يجب أن يمتدّ إلى الأدوات، والمعدات، والأساليب، والسّياسات، على الرّغم من أنّ التّغيير وسيلة للتّطهير خاصّة بعد

الأزمات والكوارث، إلّا أنّ أهمّ وسيلة للتّطوير المستمر، وعليه يجب أن يكون التّغيير أحد القيم الثّقافيّة اللازمة لمواجهة تحدّيات المستقبل.

5. القضاء على الهدر في الأنشطة والثّروات: ويهدف هذا البعد لتحقيق هدف إدخال قيمة السّرعة في ثقافة المنظّمة، وهناك أشكال كثيرة لإهدار الثّروات في المنظّمة، وقد يكون هذا الإهدار بهدف وضع المنظّمة في خدمة الإدارة، كما إنّ هناك رقابة مبالغ فيها أحيانًا على حركة العاملين، لا يتحقّق من ورائه سوى الخوف، والشّك، والتّردّد، والتّباطؤ، والتّعقيد، والتّعطّل، وقد يصل الهدر في بعض الأوقات إلى اتّخاذ بعض القرارات الرّتيبة في شهور عديدة؛ ممّا يعطّل مسيرة المنظّمة، ومصالح العاملين بها، ويدفع إلى بعض أشكال الفساد والإنفاق الإداريّ، ويستوجب القضاء على الهدر، ووضع الحدود بين الأساليب والأهداف، وتأكيد مفهوم الإدارة في خدمة المنظّمة، ومشاركة الآخرين في رؤية المستقبل.

6. الرّقابة الإلكترونيّة: تعدّ أكثر قدرة على معرفة المتغيّرات الحاصلة بالتّنفيذ أوّلًا بأوّل، من خلال رصد الانحرافات، خلال التنفيذ، وإطلاع الإدارة عليها، ما يمكنّها من التّعرّف على مواطن الخلل قبل وخلال التّنفيذ، واتّخاذ الإجراءات المناسبة لتصحيحها؛ وذلك لما تتوفّر عليه الرّقابة الإلكترونيّة من خصائص تساهم في محاربة الفساد الإداريّ، وكما يلي[3]:

- تستطيع الرّقابة الإلكترونيّة في الحدّ من المفاجآت، وتحديد الانحرافات بوقت حدوثها، وإعطاء التّنبيه بشكل إلكترونيّ من خلال البرامج الرّقابيّة المستخدمة دون الحاجة إلى تدخل بشريّ.
- توفّر الرّقابة الإلكترونيّة استخدامًا فعّالًا لأنظمة المعلومات، وتوفير قاعدة معلومات عن أداء وأنشطة الجهات التّنفيذيّة لتكون جاهزة عند حاجة الإدارة العليا لاتّخاذ قرار معيّن.
- الرّقابة الإلكترونيّة تفعّل موضوع الشّفافيّة للجهات التّنفيذيّة؛ ما يؤدّي إلى وضوح نشاطات الجهات الرّقابية نظرًا لما تتمتّع به الإدارة الإلكترونيّة من نوعيّة الخدمات، التي تقدّمها للجمهور، وتتّسم بالجودة، والسّرعة الفعليّة بطريقة إلكترونيّة؛ فإنّ هذا النّوع من الخدمات من شأنه الارتقاء بالعمل

الإداريّ، وتحسين أدائه، وتحقيق الشّفافيّة، وأبعاده عن مختلف التّلاعبات، التي يمكن أن تصدر من طرف الموظّف العام، كما إنّ هذه الطّريقة في تقديم الخدمة العامّة من شأنها القضاء على مختلف مظاهر الفساد الإداريّ من محسوبيّة، ورشوة، وتزوير.

المبحث الثاني: الجانب العملي

يوضّح جدول (2) الخريطة الحراريّة لمؤشّرات الأداء الرّئيسة، الذي أنشئ عام 1995 من قبل منظّمة الشّفافيّة الدّوليّة، وهو المنتج الرّئيس لهذه المنظّمة، والمؤشّر العالميّ الرّائد للفساد في القطاع العام؛ إذ يقدّم المؤشّر لمحة سنويّة عن الدّرجة النّسبيّة للفساد، حسب تصنيف البلدان والأقاليم من أنحاء العالم جميعًا، وفي عام 2012 قامت منظّمة الشّفافيّة الدّوليّة بمراجعة المنهجيّة المستخدمة لبناء المؤشّر للسّماح بمقارنة الدّرجات من سنة إلى أخرى.

إذا يتكوّن من مجموعة من القطاعات، أهمّها الاتّصالات والتّكنلوجيا؛ إذ يحوي على مجموعة من الألوان بشكل تدريجيّ تبدأ بالأخضر وتنتهي بالأحمر، ويدل اللون الأخضر على الاعتماد الكليّ على التّحوّل الإلكترونيّ، أمّا اللون الأحمر فيشير إلى اعتماد منخفض على التّحوّل الإلكترونيّ، ويتراوح المعيار المستخدم في الخريطة الحراريّة بين صفر في المائة، (الأحمر الدّاكن)، و 100 في المائة (الأخضر الدّاكن)، مع عدّ القيمة المتوسّطة هي 50 في المائة.

أُخذت مجموعة من الدّول العربيّة، تمثّلت بـ (20) دولة، حسب تقرير منظّمة الشّفافيّة الدّوليّة لعام (2022)، كما في الجدول (2) لوحظ أن أعلى مؤشّرات النّضج للدّول العربيّة ظهرت لبلدان عديدة، هي (المملكة العربيّة السّعوديّة، الإمارات العربيّة المتّحدة، قطر)، وهو ما يؤشّر مدى اعتماد هذه البلدان على التّحوّل الإلكترونيّ، إذ ظهرت هذه البلدان في مراكز متقدّمة في هذا التّقرير؛ إذ جاءت المملكة العربيّة السّعوديّة في المركز (54)، أمّا الإمارات العربيّة المتّحدة فقد جاءت في المركز (27)، أمّا قطر فقد جاءت في المركز (40)، أمّا أقل الدّول في النّضج من ناحية التّحوّل الإلكترونيّ، التي جاءت في المراتب الأخيرة في مستويات النّضج الإلكترونيّ هي (اليمن، الصّومال، السّودان، ليبيا، موريتانيا).

الجدول (2): الخريطة الحراريّة لمؤشّرات الاداء الرّئيسة بالنّسب المئويّة[8].

الدولة/مؤشر الأداء الرئيسي	توفر أدوات لدعم الأفراد	نسبة الخدمات الجديدة الموفقة بحملات تسويق	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	مستوى رضا المستخدم عبر المقال	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر المقال	مستوى الاستخدام عبر المقال	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	كمية تقديم البيانات المفتوحة	مستوى توفر البيانات المفتوحة	مستوى الأمن على القنوات	التدخل البشري بين القنوات	توفر خدماتي لذوي الإعاقة عبر المقال	توفر وسيلة لإدلاء المستخدم عبر المقال	توفر الملفات على التطبيقات المتنقلة	توفر خدماتي لذوي الاعاقة عبر البوابة الإلكترونية	توفر وسيلة لإدلاء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	توفر الملفات على البوابة الإلكترونية	توفر التطبيقات على الخدمات المتنقلة	مستوى توفر الخدمات المتنقلة	مستوى تطوّر الخدمات الحالية	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب الخاصة للمستخدمين	مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية
الجزائر	0.27	0.27	0.15	0.04	0.14	0.19	0.44	0.00	0.23	0.27	0.39	0.39	0.03	0.00	0.06	0.25	0.00	0.22	0.28	0.08	0.23	0.17	0.20	0.35
العراق	0.19	0.19	0.14	0.00	0.27	0.14	0.51	0.05	0.30	0.33	0.35	0.25	0.00	0.00	0.13	0.17	0.00	0.14	0.20	0.00	0.14	0.19	0.35	0.25
الأردن	0.62	0.60	0.57	0.49	0.76	0.37	0.87	0.30	0.73	0.66	0.86	0.76	0.79	0.05	0.27	0.58	0.09	0.58	0.64	0.21	0.56	0.38	0.90	0.86
الكويت	0.61	0.63	0.59	0.48	0.67	0.26	0.84	0.23	0.61	0.60	0.62	0.83	0.40	0.07	0.65	0.59	0.08	0.72	0.58	0.47	0.65	0.70	0.70	0.76
لبنان	0.07	0.03	0.00	0.01	0.05	0.05	0.15	0.03	0.05	0.12	0.11	0.10	0.00	0.00	0.04	0.04	0.00	0.04	0.04	0.01	0.03	0.04	0.15	0.04
ليبيا	0.04	0.02	0.04	0.01	0.00	0.05	0.02	0.01	0.01	0.05	0.03	0.07	0.00	0.00	0.07	0.05	0.01	0.07	0.05	0.01	0.05	0.01	0.05	0.01
موريتانيا	0.00	0.00	0.03	0.06	0.00	0.00	0.00	0.03	0.07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.08	0.00	0.01	0.08	0.04	0.08	0.05	0.00	0.07
المغرب	0.58	0.62	0.40	0.33	0.39	0.10	0.67	0.11	0.58	0.76	0.78	0.86	0.23	0.01	0.39	0.55	0.02	0.55	0.57	0.32	0.54	0.46	0.85	0.60
عُمان	0.61	0.55	0.95	0.56	0.84	0.15	0.77	0.47	0.74	0.71	0.79	0.87	0.61	0.95	0.95	0.95	0.07	0.78	0.78	0.39	0.66	0.82	0.75	0.93
دولة فلسطين	0.41	0.30	0.07	0.06	0.10	0.20	0.74	0.04	0.13	0.52	0.61	0.57	0.06	0.02	0.95	0.07	0.19	0.19	0.21	0.06	0.18	0.17	0.50	0.23
قطر	0.81	0.9	0.96	0.83	0.80	0.51	0.88	0.52	0.72	0.91	0.84	0.90	0.84	0.95	0.96	0.78	0.80	0.96	0.94	0.78	0.95	0.90	1.00	0.91
المملكة العربية السعودية	0.81	0.88	0.94	0.74	1.00	0.81	0.68	0.71	0.75	0.97	0.98	1.00	1.00	0.88	0.98	0.80	0.96	1.00	0.81	0.82	0.93	0.99	1.00	0.99
الصومال	0.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.05	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.01	0.01	0.00	0.01	0.00	0.05	0.02
السودان	0.09	0.03	0.00	0.01	0.01	0.09	0.11	0.01	0.01	0.01	0.06	0.10	0.01	0.01	0.00	0.00	0.01	0.01	0.01	0.01	0.02	0.02	0.10	0.02
الجمهورية العربية السورية	0.17	0.11	0.15	0.07	0.09	0.09	0.25	0.08	0.15	0.05	0.08	0.15	0.10	0.00	0.07	0.14	0.00	0.08	0.12	0.12	0.21	0.18	0.20	0.18
تونس	0.57	0.49	0.24	0.05	0.31	0.09	0.79	0.05	0.44	0.81	0.79	0.72	0.21	0.00	0.11	0.36	0.01	0.37	0.40	0.06	0.30	0.30	0.70	0.48
الإمارات العربية المتحدة	0.97	0.90	0.96	0.62	0.93	0.43	0.80	0.56	0.71	1.00	0.88	0.95	0.93	0.93	0.98	0.81	0.96	0.98	0.81	0.64	0.84	0.97	1.00	0.97
اليمن	0.08	0.05	0.02	0.00	0.02	0.00	0.06	0.00	0.02	0.09	0.09	0.11	0.00	0.00	0.03	0.05	0.00	0.07	0.05	0.00	0.05	0.03	0.15	0.09

مؤشّر مدركات الفساد

يُظهر مؤشّر مُدرَكات الفساد (CPI) لعام 2023، الذي أصدرته منظّمة الشّفافيّة الدّوليّة اليوم، أنّ معظم دول العالم لم تحقق تقدّمًا يُذكر في معالجة الفساد في القطاع العام. فلا يزال المتوسّط العالميّ لمؤشّر مُدرَكات الفساد دون تغيير عند 43 للعام الثّاني عشر على التّوالي، وسجّل ثُلثا البلدان درجاتٍ أقل من 50، ويشير ذلك إلى مشكلات خطيرة تتعلّق بالفساد، ويوضّح جدول (3) مستويات الشّفافيّة لمجموعة من الدّول المختارة عيّنة البحث.

إذا تأتي الإمارات في المرتبة (27) عالميًّا، والأوّل عربيًّا بـ (67) نقطة، ومن ثمّ قطر في المرتبة (40) عالميًّا، والثّاني عربيًّا بـ (58) نقطة، ومن ثمّ عُمان في المرتبة (44) عالميًّا، والثّالث عربيًّا بـ (69) نقطة، أمّا أقل الدّول شفافيّةً فكانت من نصيب (الصّومال، ليبيا، اليمن)، فكما موضّح من الجدول أنّ الصّومال احتلت المرتبة (180) عالميًّا، والأخير عربيًّا بـ (12) نقطة، وتأتي قبلها اليمن بالمرتبة (176)، ومن ثمّ ليبيا بالمرتبة (171) عالميًّا، لتكون هذه الدّول أقل الدّول اعتمادًا على التّحوّل الإلكترونيّ، وهو ما يؤشّر المستوى العاليّ لمستوى الفساد.

جدول (3): يبيّن مستويات الشّفافيّة لمجموعة من الدّول العربيّة المختارة من قبل منظّمة الشّفافيّة الدّوليّة[5].

الدّولة	النّقاط	المرتبة
العراق	23	157
الإمارات	67	27
السّعوديّة	51	54
موريتانيا	30	130
سوريا	13	178
المغرب	38	94
الكويت	42	77
قطر	58	40
البحرين	44	69
عُمان	69	44
الجزائر	30	116
تونس	40	85
اليمن	16	176
السّودان	22	162
الصّومال	12	180
ليبيا	17	171
لبنان	24	150

المبحث الثّالث: الاستنتاجات والتّوصيات

أوّلًا: الاستنتاجات

أدّى تطوّر تقنيات الاتّصال والمعلومات إلى ظهور أساليب جديدة في الإدارة؛ من أجل تحسين الخدمات للمواطن، والقضاء على الفساد، وتحسين مختلف الأعمال، من خلال دراستنا لواقع وسائل الدّفع الإلكترونيّ، وتوصّل إلى:

1. إنّ زيادة استخدام وسائل الدّفع الإلكترونيّ تسهم في تعزيز الشّفافيّة، ومكافحة الفساد المالي، من خلال تسجيل دقيق للمعاملات بشكل إلكترونيّ؛ ممّا يقلّل من فرص التّلاعب الماليّ غير المشروع.
2. تسهّل وسائل الدّفع الإلكترونيّ، والتّحوّل الإلكترونيّ، التّتبّع، وتوفّر إمكانيّات تتبّع دقيقة للمعاملات الإلكترونيّة؛ ممّا يقلّل من فرص التّلاعب، ويزيد من شفافيّة تدفّق الأموال.

3. يساهم التّحوّل الإلكترونيّ في تحسين الأمان، عبر إدراج تقنيات أمان متقدّمة تقلّل من مخاطر الاحتيال، وتزيد من ثقة المستخدمين في استخدام وسائل الدّفع الإلكترونيّ.
4. يلعب التّحول الإلكتروني دورًا مهمًا في تقليل الهدر المالي، وتحسين الكفاءة في عمليّات الدّفع، وتقليل النّقد يقلّل من فرص هدر الأموال، ويسهم في إدارة ماليّة أفضل.
5. تعزيز المساءلة وهنا يمكن أن يكون التّحوّل الإلكترونيّ وسيلة لتحقيق مستويات عالية من الشّفافيّة، كما ظهر في بلدان، مثل (المملكة العربيّة السّعوديّة، الإمارات العربيّة المتّحدة، قطر).
6. يعمل التّحوّل الإلكترونيّ على تعزيز الشّفافيّة في القطاع العام، كما يمكن أن يسهم في زيادة شفافيّة إنفاق الحكومة، وإدارة الموارد الماليّة بشكل فعّال.
7. قلّة استخدام الدّفع الإلكترونيّ، وأدوات التّحوّل الإلكترونيّ، تؤدّي إلى زيادة الفساد، وهدر الأموال، وصعوبة تتبّع المعاملات بشكل دقيق، وتحديد مصادر الأموال بشفافيّة، كما ظهر في بعض البلدان العربيّة.
8. لم يحقّق التّحوّل الإلكترونيّ المستويات المرضية في الحدّ من الفساد في العراق.

ثانياً: التوصيات

1. تعزيز التّوعية، من خلال توجيه حملات توعيّة للمستخدمين بشأن فوائد وأمان استخدام وسائل الدّفع الإلكترونيّ، بما في ذلك إجراءات الحماية، والاستخدام الأمن.
2. صياغة تشريعات وقوانين لتطوير وتعزيز الأمان والمساءلة في مجال التّحوّل الإلكترونيّ، مع فرض عقوبات صارمة على محاولات الاحتيال والفساد.
3. تعزيز الأمان، من خلال توفّر تكنلوجيا أمان متطوّرة، لضمان سريّة وسلامة المعاملات الإلكترونيّة، بما في ذلك تشفير البيانات، وحماية الهُويّة.
4. تحفيز الابتكار، ودعم التّطوير التّكنلوجيّ والابتكار في مجالات، مثل التّقنيات البايومتريّة، والذّكاء الاصطناعيّ لتعزيز الأمان والكفاءة.
5. التّعاون الدّوليّ لتطوير معايير دوليّة للدّفع الإلكترونيّ، ومكافحة الجريمة الماليّة العابرة للحدود.
6. توفير التّدريب والتّوعية، من خلال تنظيم حملات تثقيفيّة، وورش عمل للموظّفين والمستفيدين؛ لتعزيز فهمهم للنّظام الجديد، وتحسين مستوى التّوعية بفوائد التّحوّل

الإلكترونيّ، وكيف تسهم في مكافحة الهدر والفساد.

7. تحليل ومراقبة الأثر الاقتصادي، من خلال إجراء تقييمات دوريّة للأثر الاقتصاديّ، والاجتماعيّ للتّحوّل الإلكترونيّ، مع التّركيز على تقديم دليل لتحسين الكفاءة، وتقليل الفساد.

المصادر:

(1) Steiber، A.; Aleange، S. and Ghosh، S. (2020). "Digital transformation of industrial firms: an innovation diffusion perspective"، p22، European Journal of Innovation Management، Emerald Publishing Limited.

(2) Martin، Barbero، S. (2020). "Covid-19 has accelerated the digital transformation of higher education". Available at: http://www.wefourm .org/agenda/2020/07/covid-19-digital.

(3) Americo، A. and A. Antonio: (2020)، "Factory templates for digital factories framework. Robotics and Computer Integrated Manufacturing"، Robotics and Computer-Integrated Manufacturing.

(4) نصيره ربيع، دور الإدارة الإلكترونيّة في تفعيل مبدأ الشّفافية، جامعة البويرة الجزائر 2017

(5) https: //www.unesscwa.org

(6) Tomte، C.; Fossland، T.; Aamoted، P. and Degn، L. (2019). "Digitalization in higher education: map- ping institutional approaches for teaching and learning"، Quality in Higher Educational، Vol. 25، No.1، pp. 98-114

(7) Monostori. (2020). "Towards adaptive and digital manufacturing"، Ann. Reviews in Control، 1 (34)

(8) https://www.worldgovernmentsummit.org/observer/reports/2014/detail/government-electronic-and-mobile-services-al (gems)-maturity-index