جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية الحقوق و العلوم السياسية المرجع: .....

قسم : **القانون العام**

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر

الحكومة الإكترونية أحد محاور الإصلاح الإداري

ميدان الحقوق و العلوم السياسية

الشعبة: الحقوق التخصص: القانون الإداري

من إعداد الطالب : تحت إشراف الأستاذ :

بن درف نصرالدين – **الدكتور حساين محمد**

أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور ..... بن بدرة عفيف..... رئيسا

الدكتور..... حساين محمد.....مشرفا مقررا

الأستاذة .....حميدي فاطيمة..... مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

نوقشت يوم:2020/06/05

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى:

{....وَمَا أُوتِيتُم مِّنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا }

سورة الإسراء : الأية 85.

شكر وتقدير

الحمد الله رب العالمين على جلال فضله وعظيم نعمه

الحمد الله الذي أعطاني الصبر والعزيمة ويسر لي من الوقت والجهد لإتمام هذه المذكرة ، إنه على كل سيء قدير.

والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين.

إنطلاقا من قول النبي صل الله عليه وسلم:

" لا يشكر الله ومن لا يشكر الناس"

فإني أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم والإمتنان إلى الأستاذي الفاضل

الأستاذ الدكتور **حساين محمد**

لما كان له من سعة صدر وحرص تام في متابعة العمل من بدايته إلى ناهيته.

إلى أعضاء اللجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة

وعلى ما بذلوه من وقت وجهد في دراستها وتقويمها.

على الذين أنارو لي طريق العلم والمعرفة ، على الأساتذة الأفاضل الذين تلقيت العلم على أيديهم.

أخيرا إلى كل من ساعدني وقدم لي يد العون والمساعدة ولول بدعاء لإنجاز هذا العمل المتواضع

فجازي الله عني الجميع خيرا.

إهداء

أهدي ثمرة جهدي وعملي المتواضع هذا :

إلى أمي الحنونة مصدر الحب والحنان اطال الله في عمرها

إلى أبي العزيز أطال الله في عمره

إلى إخوتي محمد وتواتي

على أختي الكريمة حفظها الله ورعاها

إلى زوجها الكريم حفظه الله ورعاه

إلى البرعمين الصغيرين

إبن اختي مليود وإبنة أختي بشرى.

إلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة لإنجاز هذا العمل

إلى كل الأساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة مستغانم، دون أن ننسى الطاقم الإداري وعمال المكتبة.

مقدمة

مقدمة :

إن العام بأسره دخل مرحلة متطورة ضمن أفاق عصر المعلومات بهدف الإستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والإتصالات فأصبح المعايير الأساسي الذي تقاس بيه درجة تقديم الأمم في القرن الحادي والعشرين.

فمنذ وقت ليس بعيد ظهرت أهم الإختراعات البشرية وهو الحاسب الآلي ، ذلك الجهاز المعقد في تركبيه العظيم في إنجزاته البسيطة في تشغيله المتميز بالسرعة والدقو في تجميع المعلومات وتخزينها ومعالجتها.

مزايا الحاسب الآلي جعل تقبله كبيرا وكان إتساعه وإنتشاره مذهلا ، فقد تحول وخلال عشر سنوات فقد من ظهوره كجهاز تطبيق إلى محور العمل والحركة في العديد من النشاطات المختلفة سواء بالنسبة للأفراد أم بالنسبة للدولة بقيت الدولة متواضعة إلى حد ما في تعاملها مع الحاسب الآلي إلى أن أخذت الشبكة العالمية الإنترنت تتطور وتنتشر حيث أصبحت أداة عصرية لازمة لا غنى عنها في كل المجالات بل في كل بيت.

هذا التراوح الحاصل بين الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت من جهة والفرد العادي من جهة أخرى ، وإعتماد كل منهما على الأخر أدى بالدولة غلى الإستفادة من تقنيات نظيم المعلومات والإتصالات في الأعمال الحكومية فبرز حينها ما يعرف " بالحكومة الإليكترونية".

بمعنى بسيط تقديم الخدمات الحكومية من صيغة الورقية إلى صيغة الإلكترونية ، وذلك بإستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الإتصال والبرماجيات اللازمة لذلك ، يطلق على هذا التحول إسم " حكومة عصر المعلومات " أو الحكومة الذكية أو الرقمية " وأيضا " الإدارة العامة الإلكترونية " و "الإدارة الإلكترونية "[1].

[1] – بن قارة مصطفى عائشة، الحماية الجنائية للحكومة الإلكتروني ، دراسة مقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم ، تخصص قانون عام ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق ، جامعة تلمسان، 2018/2017،ص ص 1-2

لذى سعت مختلف الدول لتحقيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في الواقع وتطبيقا ، إلا أن مستوى الإستجابة في العمل الواقعي جاءت متفاوتة نظر لعوامل وظروف أهمها الدعم المادي وبالنظر إلى التكاليف الباهظة التي يتطلبها تطبيق الحكومة الإلكترونية لاسيما البنية التحتية وتأهيل الموارد البشرية .....وغيرها.

ولهذا كان التحول للحكومة الإلكترونية منحدرا ، يبدأ بأهم وأكثر القطاعات الحكومية خدمة ، ووفقا لخطط إستراتيجية تترسمها كل دولة.

فالتحول إذن إلى الحكومة الإلكترونية كأسلوب جديد لتقديم الخدمات توفير المعلومات مطلب ملح لمختلف الدول ، نظرا لأهميته في عالم اليوم ، ومن خلال ما توفره منن مزايا حيث اصبح الأداء الحكومي من خلال سرعة الخدمة وتقديمها من نافذة واحدة تساهم في توحيد أسلوب العمل الإداري وتحقيق العدالة وبالتالي القضاء على البيروقراطية والفساد الإداري.

لذلك سارعت العديد من الدول المتقدمة منها والنامية في تطبيقها نتيجة لإدراكها بأهميتها في العصر الرقمي ، ومن بين تلك الدول كانت الجزائر التي أولت إهتماما خاصا بتكنولوجيا الإعلام والإتصال دمجها في المؤسسات العمومية بهدف تطوير الإدارة وتحسين الخدمات المقدمة للموطنين[2].

أسباب إختيار الموضوع :

- القيمة العلمية للموضوع.

- حداثة الموضوع والأبحاث التي تعني بموضوع الحكومة الإلكترونية.

-التطرق إلى موضوع يتعلق بالإدارة العامة.

[2] - بن قارة مصطفى عائشة،، مرجع سابق،ص ص3-4.

– العجز الواضح للإدارة العامة عن تحقيق الأهداف الموضوعية لها وتدني مستوى الخدمات المقدمة مما يجعل من البحث عن سبل تطوير وتحسين أداء هذه الأخيرة ضرورة ملحة.

– البحث عن آليات تطوير الجانب الإداري التي من شأنها ان ترفع من مستوى الأداء في الإدارة مما يمكنها من مسايرة ومواكبة التحويلات والتطورات التي تعرفها الساحة الدولية والإلحاق بركب الدول المتقدمة.

– محاولة المساهمة في فهم موضوع الحكومة الإلكترونية كونها وسيلة فعالة في مكافحة الفساد الإداري وتحقيق الإصلاح الإداري.

– البحث عن آليات وطرق مكافحة الفساد الإداري والإصلاح الإدارة العامة.

– التعرف على الواقع الحكومة الإلكترونية في الدول الغربية والعربية والجزائر على وجه خصوص .

إشكالية الموضوع :

ومن هذا المنطلق يمكننا طرح الإشكال التالي :

إلى أي مدى يمكن أن تساهم الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الغداري وتحقيق الإصلاح الإداري؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

– ما هو مفهوم الحكومة الإلكترونية ؟

– ماهي مبادئ وأبعاد الحكومة الإلكترونية وخصائصها؟.

– ماهي متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية؟.

– ماهي التجارب الرائدة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية؟.

- ماهو المفهوم الفساد الإداري والإصلاح الإداري ؟.

- كيف تساهم الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري وتحقيق الإصلاح الإداري ؟

- ماهي ميكانيزمات الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري؟.

- ماهي ضمانات تحقيق الإصلاح الإداري عير تبني الحكومة الإلكترونية؟

أهداف الدراسة:

يحاول موضوع دراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية ونشأتها.

- إبراز مبادئ الحكومة الإلكترونية وأبعادها وخصائصها .

- تحديد متطلبات ومزايا وأهداف ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

- التعرف على مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول الغربية والعربية ومن ابرزها الجزائر.

- تحديد مفهوم الفساد الإداري وأنواعه وأسبابه.

- تحديد مفهوم الإصلاح الإداري وأهدافه.

- توضيح إستراتيجية وطرق مكافحة الفساد الإداري وتحقيق الإصلاح الإداري في ظل الحكومة الإلكترونية.

- التعرف على ميكانيزمات الحكومة الإلكترونية في المكافحة الفساد الإداري.

المنهج المتبع

حيث ان طبيعة الموضوع تعرض توظف المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية موضوعية يتجلى إعتمادنا على هذا المنهج من خلال سرد ووصف وتحليل أهم خصائص وعنصر الحكومة الإلكترونية وكذلك التطرق إلى مفهومها ومتطلباتها وأهدافها ومعوقاتها.

وكذلك التطرق لمفهوم الفساد الإداري وأنواعه وأسبابه وبالإضافة إلى الإصلاح الإداري وأهدافه.

كما إستخدمنا هذا المنهج من خلال عرض التجارب الرائدة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية وواقع التجربة الجزائرية.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى : الحكومة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها الإستراتيجية ، أطروحة دكتوراه للطالبة قوقة وداد،، كلية الحقوق والعلوم الإدارية ، جامعمة قسنطينة2018.

الدراسة الثانية: دوو مكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة ، أطروحة دكتوراه ، للطالب باري عبد اللطيف، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة بسكرة، 2014.

الدراسة الثالثة : دور الحكومة الإلكترونية ف تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر ، أطروحة دكتوراه للطالب العربي عطية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية ، جامعة بسكرة،2010.

الدراسة الرابعة : دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية وفي الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة ماجستير للطالب عاشور عبد الكريم، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قسنطينة 2010.

الدراسة الخامسة : دور الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري : الولايات المتحدة الأمريكية أنموذجا، مذكرة ماستر للطالب حسن ناجي ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة بسكرة،2018.

الدراسة السادسة : دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، مذكرة الماستر للطالبين برمان نور الدين و مرزق محمد الأمين ، كلية الحقوق والعلوم السياسة ، جامعة الجلفة،2017.

صعوبات الدراسة:

تكمن صعوبات الدراسة في قلة المراجع التي تتناول موضوع الحكومة الإلكترونية في الجزائر وهذا لحداثة الموضوع مما يضطر اللجوء إلى الأنترنت وتصفح المواقع الحكومية على المعلومات.

خطة الدراسة :

للإجابة على الإشكالية والتساؤلات المطروحة تتبع الخطة التالية:

الفصل الاول : مدخل إلى الحكومة الإلكترونية

المبحث الأول : الإطار النظري للحكومة الإلكترونية

المبحث الثاني : التجارب والممارسات الدولية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الفصل الثاني : دور الحكومة الإلكترونية ومكافحة الفساد الإداري وتحقيق الإصلاح الإداري.

المبحث الأول : ماهية الفساد الإداري والإصلاح الإداري .

المبحث الثاني : طرق مكافحة الفساد الإداري إلكترونيا وتحقيق الإصلاح الإداري

خاتمة

الفصل الأول
مدخل إلى الحكومة الإلكترونية

مع بزوغ القرن الحادي والعشرين والإنتشار الواسع لتقنية المعلومات وكثرة إستخدامها ، إنتقل العالم بشكل سريع من عصر الصناعة إلى العصر المعلومات، وكان من أثر ذلك إنتشار المصطلحات ومفاهيم فرضت نفسها في الحياة اليومية للأفراد ومن بينها : البريد الإلكتروني والتوقع الإلكتروني والحكومة الإلكترونية ، وغيرها من المسميات التي تدعى بالإلكترونية.

وإزاء ذلك سارع الحكومات الرشيدة إلى البحث تنفيذ نظام يغير من أسلوب تقديم وكيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارات الحكومية والمجالس البلدية أو المحلية وأجهزة الحكم عموما بصورة امثل تختصر الوقت والجهد والمال أيضا وتتسم في الوقت ذاته بحسن الأداء والكفاءة والفعالية.

وتجسيدا لهذا النظام شرعت الحكومات بالتوجه إيجابيا نحو الحكومة الإلكترونية بإعتبارها النظام الذي سيؤدي إلى تغيير الأسلوب التقليدي في التنظيم والإدارة الحكومة ، وسيجعل من الأخذ بأسباب العلم والتكنولوجيا مقياسا جديدا لتحديد مدى تحضر الدول والحكومات وهو بذلك الأمل الوحيد في التخلص من مساوئ وسلبيات الإدارة الحكومية[1].

وفي هذا الفصل سنتناول المفاهيم العامة للحكومة الإلكترونية من خلال مبحثين:

المبحث الأول : الإطار النظري للحكومة الإلكترونية

المبحث الثاني : التجارب والممارسات الدولية في المجال تطبيق الحكومة الإلكترونية.

[1] – قوقة وداد ، الحكومات الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها إستراتيجية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون العام ، قسم المؤسسات السياسية والإدارية ، كلية الحقوق والعلوم الإدارية ، قسم القانون العام ، 2018/2017،ص 11.

المبحث الأول : الإطار النظري للحكومة الإلكترونية :

نظرا للتطور الهائل والمتسارع الذي يشهده قطاع تكنولوجيا الإتصالات وتقنية المعلومات ، والتي باتت تلعب دورا حيويا ومباشرا في شتى من حتى الحياة الإقتصادية والتنموية والإجتماعية والثقافية ، كان لزاما على حكومات العام التفيكر في مواكبة التطورات لإستفادة من كل هذه الإمكانيات المتاحة في تطوير أداءها الحكومي ، ومن هنا ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الإلكترونية لكي تتغير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي لتتحول إلى أساليب ممكنة تستخدم التقنيات الحديثة التي تتطور دوما في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ، حتى يتم تقديم الخدمة العمومية في أسرع وقت ، وبأقل تكلفة ممكنة[1].

ونظرا لأهمية هذا الموضوع فقد قسمنا هذا المبحث إلى مطلبين

المطلب الأول : يطرق من خلاله إلى بوادر نشأة الحكومة الإلكترونية ،أما المطلب الثاني فسنتطرق من خلاله إلى متطلبات ومزايا وأهداف ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

المطلب الأول : بوادر نشأة الحكومة الإلكترونية :

بدأت الكثير من الدول تتبنى مفهوم الحكومة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو النامية ، على مستوى الحكومة المركزية أو الإدارة المحلية، وذلك من خلال عرض معلومات في غاية الأهمية على شبكات الأنترنت، كما أصبحت كثير من المعاملات الحكومية التجارية تتم عبر شبكة الأنترنت ، ومن ثم فقد أتاحت هذه الشبكة للحكومات ومواطنيها فرصا للتواصل بعيدا عن الإجراءات البيروقراطية العقيمة ، وربما نشأ هذا الحماس

[1] – عوني علال ، الحكومة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر عصرنة قطاع العدالة ، مجلس قضاء سعيدة نموذج ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في شعبة العلوم السياسية ، تخصص السياسيات العامة والتنمية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة سعيدة ، 2015 /2016،ص12.

في التعامل الإلكتروني من الإعتقادات بأن التكنولوجيا في مقدورها تبديل الصورة السلبية للحكومات ففي كثير من أنحاء العالم ينظر المواطنون إلى حكوماتهم بأنها تبدد المال العام مما يضعف الثقة بين الحكومات، وقد يتسبب بإنتشار التكنولوجيا والمعلومات والإتصالات في يتجديد الأمل في أن يصبح أكثر إهتماما بالموطنين ، ومن ثم فإن الحكومة الإلكترونية تعد وسيلة لتحسين الأداء الحكومة كي يصبح فعالا وذي كفاءة ، وإذا لم يتم إستعاب وفهم وتطبيق مبادرات الحكومة الإلكترونية جيدا فقد يكون ذلك سببا في إصدار الموارد والفشل في تقديم الخدمات المفيدة[1].

وهذا ما يدفعنا إلى التعرف أكثر على الحكومة الإلكترونية من خلال عرض نشأة وتطور الحكومة الإلكترونية ف الفرع الأول وكذلك عرض مفهوم الحكومة الإلكترونية ومبادئها وأبعادها وخصائصها في الفرع الثاني .

الفرع الأول : نشأة وتطور الحكومة الإلكترونية

يرجع السبب في بدء ظهور الحكومة الإلكترونية غلى ظهور الهرم والشيخوخة على الحكومات التقليدية ، حيث أصبحت تتخبط بين مستنداتها الورقية متبعة هرمه دون أن تلقي من شعوبها سوى التذمر وعدم التقدير نتيجة البيروقراطية وزحمة الدوائر والمؤسسات بينما تطورات الحكومات الإلكترونية بشكل ملحوظ حيث أن العالم بأكمله قد دخل مرحلة متطورة ضمن أفاق عصر المعلومات[2] ، الذي يهدف الإستفادة من التقنيات المتاحة في مجال النظم والتقنية المعلومات والإتصالات الذي أصبح المعيار الأساسي التي تقاس به درجة تقدم الأمم والحضارات في القرن الحالي ، ولذا تقوم الدول بتطور سياسيتها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد وبتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة لمتابعتها تنفيذا لتلك لسياسيات ، والإشراف على سير العم في الإدارات الحكومية ، كما أن التغيير من السنن الإلهية التي

[1] – سعدات جملية ، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري ، مذكرة نهاية الدراسة لنسل شهادة الماستر في الحقوق ، تخصص قانون عام معمق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة مستغانم 2014/2013،ص 10.

[2] – سعدات حليمة ، مرجع سابق ، ص ص 10-11.

أودعها الله تعالى في الكون مثل تقلب الليل والنهار وتغير الفصول الأربعة ، حيث قال الله عز وجل في كتابه العزيزي: "يُقَلِّبُ اللَّهُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ ۚ إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَعِبْرَةً لِأُولِي الْأَبْصَارِ[1] "وقال أيضا :".... كُلَّ يَوْمٍ هُوَ فِي شَأْنٍ"[2].

وقد فطر الله الكائن البشري على التغيير والإنتقال من حال إلى الأحوال الكثيرة وقد شهد التاريخ البشري تحولات كثيرة خاصة مجال المعلوماتية[3].

ومن أسباب التحول من الحكومة الكلاسيكية إلى الحكومة الإلكتروني جملة من الدوافع والأسباب والتي من ضمنها ما يلي :

الأسباب السياسية:

تمثلت أساسا في :

- دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية.

- ظهور مفهوم العولمة.

- تنفس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال لتقديم خدمات أسهل لاسيما في المجتمعات المتقدمة.

الأسباب التكنولوجية : وأهمها:

- ظهور شبكة الأنترنت.

- أصبحت أسعار عتاد المعلوماتية جد معقولة.

---

[1] – سورة النور ، الآية 44.

[2] – سورة الرحمن، الآية 29.

[3] – محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن،2010،ص 17.

- إبتكار تقنية الإمضاء الإلكتروني.

- تطوير مستويات عالية ومن تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمرا ممكنا.

الأسباب الإقتصادية : وأهمها :

- ظهور التجارة الإلكترونية .

- التوجه نحو مشاريع الخصخصة ومتطلباته ممن تواصل مع مختلف القطاعات.

- إستغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيات في خفض مستويات التكاليف[1] .

الأسباب الإجتماعية : وتتجلى في :

- زيادة الوعي العام بالتكنولوجيا والأنترنت.

- إرتفاع درجة معرفة الفرد بما يمكن تحقيقه تكنولوجيا.

- البحث الدائم عن وسائل الراحة ومن ضمنها إمكانية إجراء المعاملات مع الدولة دون عناء التنقل إلى المراكز الحكومية أو حتى ترك المنزل.

- إنتشار مفهوم أخدم نفسك Self Service للحد من الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ الأعمال[2].

وقد بدأت تجربة الحكومة الإلكترونية في أوسط الثمانينات في الدول الإسكندافية ، وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها إسم القرى الإلكترونية " Village Eléctronique" ويعد لارس Lars من جامعة أودنيس Aodeiss في الدانمارك رائد هذه التجربة وسماها مركز الخدمة عن بعد ، ومن رواد المشروع مايكل دل"Dill" صاحب شركة دال ، التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية وفي مملكة المتحدة بدأت عام 1989

[1] - عوني علال ، مرجع سابق،ص 19.

[2] - قوقة وداد، مرجع السابق،ص 32.

في مشروع مانشيستر ، وذلك بالإستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية ، وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991.

وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعدية في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع ، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الإتصالات البعدية التقنية" ، الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات ، وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبع ذاك محاولات عديدة في مختلف الدول[1].

والطريقة التي تمر بها الحكومة الإلكترونية من أجل تقديم الخدمات من جانب الحكومة للجمهور والمستفيدين بشكل عام تمر بمراحل عدة وهي :

المرحلة الأولى : مرحلة الميلاد (عصر الحاسوب):

تعود هذه المرحلة إلى بداية النصف الثاني من القرن العشرين حينما دخلت الحواسيب في مجال التطبيقات الإدارية المختلفة وفي هذه المرحلة تم تطوير أنظمة العمل داخل الإدارات المختلفة من خلال البرامج التي سهلت كثيرا عمل الموظف العادي وساعدته في سرعة إنجاز أعماله المختلفة.

المرحلة الثانية : مرحلة التصيعد (عصر أنظمة المعلومات)

وتعود هذه المرحلة إلى حقبة السبعينيات والثمانينيات وهي المرحلة التي تم فيها وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات التي تمر فيها الأجهزة المختلفة ، وفي المرحلة يحصل المواطن على الخدمة من خلال أنظمة المعلومات.

[1] – محمود القدوة، مرجع سابق،ص 16.

المرحلة الثالثة : (المرحلة الذروة عصر الأنترنت)

بدأت في منتصف التسعينيات ، وفيها يتم تفعيل أداء الحكومة مثل تسديد فواتير الهواتف أو الكهرباء من خلال الهواتف أو الماكينات[1].

بالإضافة إلى وجود أربعة نظريات مهمة تدور جميعها حول تطبيق الحكومة الإلكترونية وهي كالآتي :

العقلانية : يرى بعض الخبراء إستخدام هذه التقنيات يمثل تحسنا كبيرا لمقدرات الحكومة ، ذلك على أقل تقدير في الإستناد غلى العقلانية عند إتخاذ القرارات والتكلفة الوحيدة المتكبدة هي الشراء هذه التقنيات وتشغيلها وفقا لهذا الرأي فإن هذه الأنظمة سوف تقلل بصورة مطردة من تكاليف الحصول على المعلومات وترتيبها وترميزها وتنظيمها وإدارتها وإستخدامها وتأسيسها على ذلك فإن هذه الأنظمة سوف تحقق عائدا فوق تكاليف إنشائها خلال حياتها الإفتراضية.

الثمن :تقبل هذه على الأقل إمكانية زيادة قدرات التحكم وإنعكاس ذلك على نوعية عمليات إتخاذ القرار وعقلانيتها، ولكنه في وقت نفسه تصر على أن ذلك لا يأتي بدون ثمن وهذه الآراء تؤمن بضرورة عمل ترتيبات الحماية والوقاية ، وإلا سوف يكون الثمن غاليا فيما يتعلق بالحرية و الخصوصية الشخصية للمواطنين الحفاظ على السرية المعلومات.

ضوضاء المعقولية وتأكلها: تقوم على الإدعاء القائم بأن الحومة الإلكترونية سوف تقضي على العقلانية بصورة عامة وعلى الزعم السائد بضعف قدرة القطاع العام على إدارة المعلومات بصورة جيدة بالمقارنة مع المؤسسات القطاع الخاص وعلى الهواجس الأخرى المسيطرة التي قوم بصرف إنتباه صانعي القرارات بعيدا عن العوامل الضمنية النوعية لكي يركز إنتباههم على العوامل الواضحة التي يمكن قياسها كميا.

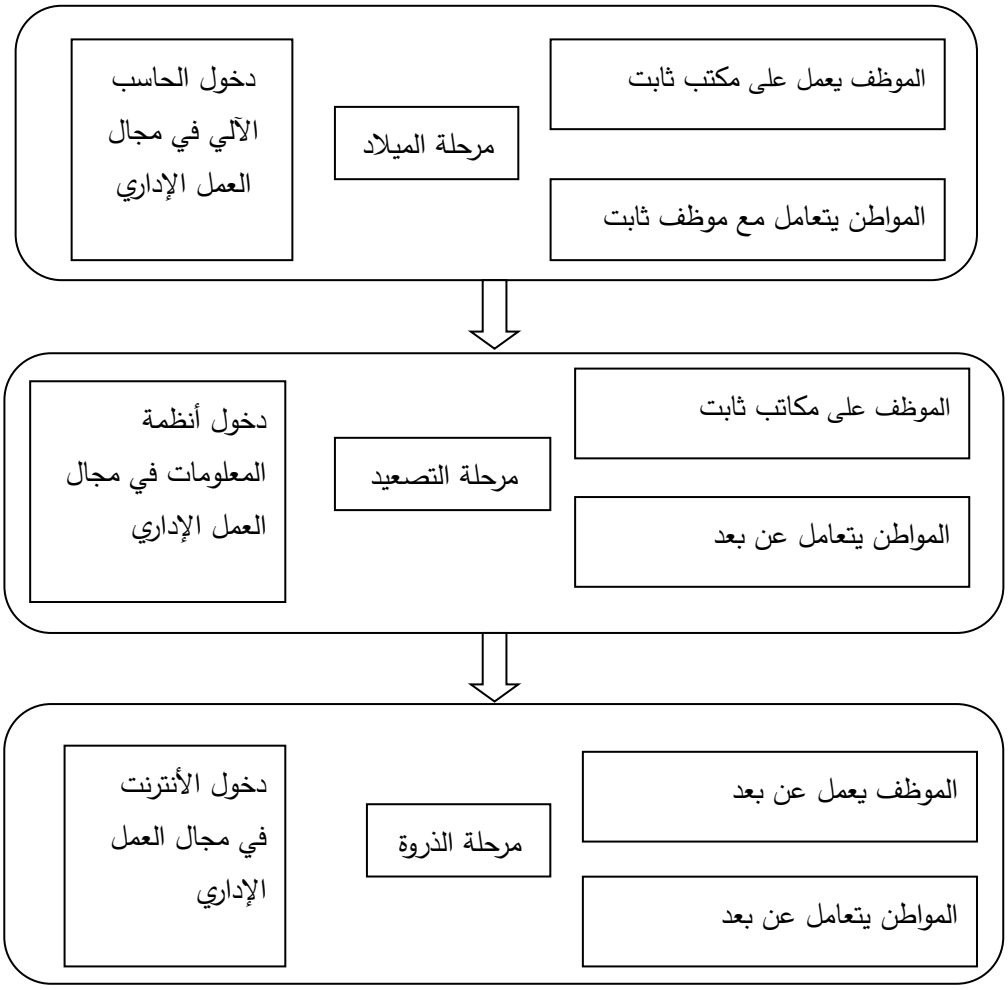
[1] – سارة عربة ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمةة العمومية ، مدينة دبي– أنموذجا – مذكرة تكميلية لنيل شهادة الماستر ، شعبة العلوم السياسية ، تخصص سياسيات عامة مقارنة ، كلية الحقوق العلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة أم البواقي ، سنة 2016/2015،ص 8.

الأمر الأخير وربما يكون الأكثر أهمية أن للبيانات المندمجة والمبسطة بدءا من عمليات التحليل حتى صياغة التوصيات وهذه النظرية ترفض بصورة مطلقة الإعتقاد السائد بأن المعلومات هي التحكم والرقابة وتفضل أن تعتبر المعلومات مجازا كالضوضاء.

التقنية : تعتبر التقنية هنا رمز مقدس ، وميدان تنافس وأداة مهمة في ظروف الصراع الإجتماعي القائمة ، فركزت نظرية التقنية ، وهي النظرية الرابعة من النظريات الحكومة الإلكترونية على أنه لن يكون للتقنية نفسها تأثيرا جوهريا ومستقل على عملية إتخاذ القرارات[1].

[1] – أحمد شريف بسام، واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية ، جامعة المدية ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية،ص ص 160-161.

الشكل الرقم 01 : يوضح مراحل ظهور الحكومة الإلكترونية



المصدر : ضيف أحمد بن موسى محمد ، الحكومات الإلكترونية : السباق التاريخي ، تقويم المسعى وتحدي التفعيل ، بحث منشور في المجلة الجزائرية ، الإستراتيجية والتنمية ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة مستغانم ، العدد 05 ، جويلية 2013 ،ص 147.

الفرع الثاني : الحكومة الإلكترونية : المفهوم ،المبادئ ، الأبعاد ، والخصائص

1 – مفهوم الحكومة الإلكترونية :

السلطات العامة في الدولة الثلاث هي السلطة التنفيذية والتشريعية والسلطة القضائية ،و السلطات الثلاث لا غنى لأي نظام حديث ديمقراطي في دولة من الدول عن الأخذ بها ، وتتساوى أهمية السلطات الثلاث نظرا لأهمية الدور الذي تقوم به كل منها.

فالسلطة التنفيذية ويعبر عنها بالحكومة تأتي في مقدمة هذه السلطات في كافة أنظمة الحكم في العالم الحديث ، نظرا لأن الحكومات لم تعد تابعة أو خاضعة لممثلي الشعب في البرلمان كما كان يعتقد في الماضي ولكنها أصبحت تمثل القيادة الحقيقية في مختلف البلاد.

أما السلطة الثانية ضمن السلطات الثلاث فهي السلطة التشريعية والتي ينحصر دورها في سن التشريعات بمراتبها المختلفة والتي تحكم كافة أوجه حياة في إقليم الدولة ، فضلا عن رقابتها الصارمة عن أداء الحكومة أو السلطة التنفيذية ، ثم يأتي لاحقا دور السلطة القضائية والتي تتولى الفصل في الدعاوى القضائية وأداء العدالة بكافة وجوهها وطرقها في إقليم الدولة ، وذلك من خلال إعمال القوانين النافذة في الدولة على الدعاوى المعروضة أمام الهيئات المختلفة لهذه السلطة القضائية.

ولما كان الحديث يدور حول الحكومة الإلكترونية وليس الدولة الإلكترونية فإنه يتبادر إلى الأذهان مباشرة إلى ان الحكومة الإلكترونية يقصد بها أعمال السلطة التنفيذية ، ولا يقصد بها بقية السلطات ، ولكن يبدو أن للحكومة الإلكترونية مفهوما مغايرا للحكومة[1].

قبل أن نتطرق إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية يجب علينا التطرق أولا إلى المفهوم الحكومة الكلاسيكية ، فهذا المصطلح أساسا هو مصطلح قديم النشأة أو عصر التعقيد الروتينية ، حيث كانت تستغرق أي عملية حكومية وقت طويل لتنفيذه ويحتاج فيها الموطنون وقتا لمعرفة الذي يرغبون به وكيفية الحصول عليه بدلا من تلقي المساعدة من الحكومة ، وهذا

[1] – عبد الفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر ، 2008،ص ص 15-16.

ما أدى إلى إتساع حجم فجوة الإجتماعي ولعل السبب في ذلك يرجع إلي التركيز على معرفة أنواع الأنشطة الإدارية وأهميتها.

ويمكن تعريف الحكومة الكلاسيكية من خلال التنظيم السابق الذي كان سائدا في الدول والأسس والمبادئ التي تقوم عليها ، ففي السابق كانت الحكومة تمثل المركز الرئيس للعمليات التي تحدث بينها وبين الجهات الأخرى من خلال هياكل تحيط بالحكومة كالوزارات التي تعمل مع الوكالات والمنظمات غير الحكومية[1].

لقد كان نظام الحكومة التقليدي يقوم على خصائص وتعقيدات منعت من التطور وكانت سببا للتحول إلى الحكومة الإلكترونية وفي مقدمة هذه التعقيدات :

التعقيدات الروتنية : التي ظهرت من خلال الإستثمارات والنماذج المعقدة وصعوبة فهم للحقوق والحصول على الخدمات المقدمة من طرف الإدارة ، فغيرت لديهم رؤية نظام العمل داخل الحكومة بسبب عدم الربط بين المعاملات ذات الصلة بها التي تتم عن طريق الهاتف بطريقة مباشرة وجها لوجه أو بوسائل الإلكترونية ، ولإضافة إلى عدم التسيير الجيد والرذيء للمعاملات التي تتم عبر أكثر من مستوى للحكومة ، بشكل فعال والحاجة إلى إعلام كل وكالة على حدى بالتغيرات التي تطرأ على التفاصيل المختلفة نتيجة الإستخدام غير الملائم للتكنولوجيا ، وذلك بإستخاد تقنيات وتجهيزات جديدة ، دون الأخذ بعين الإعتبار دور المستخدمين كالمواقع التعليمية المليئة بالنصوص أو الصور [2].

وقد إختلفت أراء الفقهاء حول تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية ويعود ذلك إلى إختلاف الجانب الذي يهتم بيه كل فقيه ، فيعرفها الفقيه "Efraif Turban" بانها : إستخدام تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الحكومية وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومؤسسات الأعمال ، ولابد من الإشارة إلى أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية تعتمد إعتمادا كليا على الإدارات الإلكترونية للدوائر والمؤسسات، سواء كانت في قطاع العام او

[1] – إيقانز جلوريا ، الحكومة الإلكترونية ، دار الفاروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، مصر ، 2005، ص 13.

[2] – سعدات جميلة ، مرجع سابق،ص 19.

القطاع الخاص ، وعليه يمكن القول أن علاقة الحكومة الإلكترونية هي الكل والإدارة الإلكترونية هي الجزء[1].

كما عرف " الهوش" الحكومة الإلكترونية على أنها : عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين، من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكنينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات[2].

وحسب ما أورده " **عبد الوهاب** " فإن الحكومة الإلكترونية يقصد بها :إستخدام المعلومات ، خاصة تطبيقات الأنترنت المبينة على شبكة المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز حصول الموطنين على الخدمات بشفافية وكفاءة عالية ، وبما يحقق العدالة والمساواة[3].

وهناك من يعرف الحكومة الإلكترونية كذلك بأنها قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات ، وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين القطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الأنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت ، وأي مكان معتمد على مبدأين :

الأول التقني : ويتمثل في إعداد المعلومات إلكترونيا وتناقلها عبر شبكة الأنترنت وضمان دقتها وسريته.

الثاني إجرائي: ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صدقها ومصداقيتها[4].

---

[1] – إلياس شاهد ، الحاج عرابة، عبد النعيم دفرور ، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، بحث منشور في مجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة ورقلة، العدد 03 ، 2016 ، ص 122.

[2] – مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية جامعة ، وزارة المالية ، الدائرة الإقتصادية ، قسم السياسية الضريبية، العدد الخاصة بمؤتمر الكلية ، 2013،ص 443.

[3] – ديالا جميل محمد الزري ، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها ، دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة محتلة ، مجلة الإسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية ، المجلد العشرين ، العدد الأول يناير 2012،ص 196.

[4] – عبد الفتاح بيومي الحجازي ، مرجع سابق،ص 26.

وقد عرف الأمم المتحدة عام 2002 الحكومة الإلكترونية على أنها : إستخدام الأنترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين [1].

كما عرفتها منظمة التعاون والتنمية في مجال الإقتصادي لعام 2003 " OECD" بأنها: إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات خصوصا الأنترنت للوصول إل حكومات أفضل [2].

وفي تعريف للبنك الدولي لعام 2005 للحكومة الإلكترونية بأنها : عملية إستخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكة الأنترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها)، والتي لديها قدرة على تغيير تحويل العلاقات مع الموطنين ومختلف المؤسسات الحكومية ، وهذه التكنولوجيا تقدم خدمات أفضل للمواطنين وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات ، مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات[3].

وعرفتها منظمة اليونسكو بأنها : إستخدام القطاع العام لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات ، وذلك بهدف إيصال المعلومات والخدمات ، وتحسين وتشجيع مشاركة الأفراد في عملية صنع القرار وجعل الحكومة أكثر عرضة للمسائلة وشفافية وفعالية[4].

فالحكومة الإلكترونية بقصد بها إستخدام احدث الأدوات والأساليب التقنية الإلكترونية الجديدة والمتطورة لإدارة المرفق العام في الدولة ، وذلك بغرض رفع كفاءة ومستوى الأداء داخل الإدارات الحكومية لتقديم خدمة عامة لكافة جموع الموطنين والمتعاملين مع الإدارة الحكومية بطريقة لائقة سريعة وسهلة وفي إطار من الشفافية والوضوح ، بحيث ترضي طالب الإنتفاع أو الخدمة من المرفق العام أو الحكومة أو جهة الإدارة المتعامل معها[5].

---

[1] – بن قارة مصطفى عائشة، مرجع سابق،ص2.

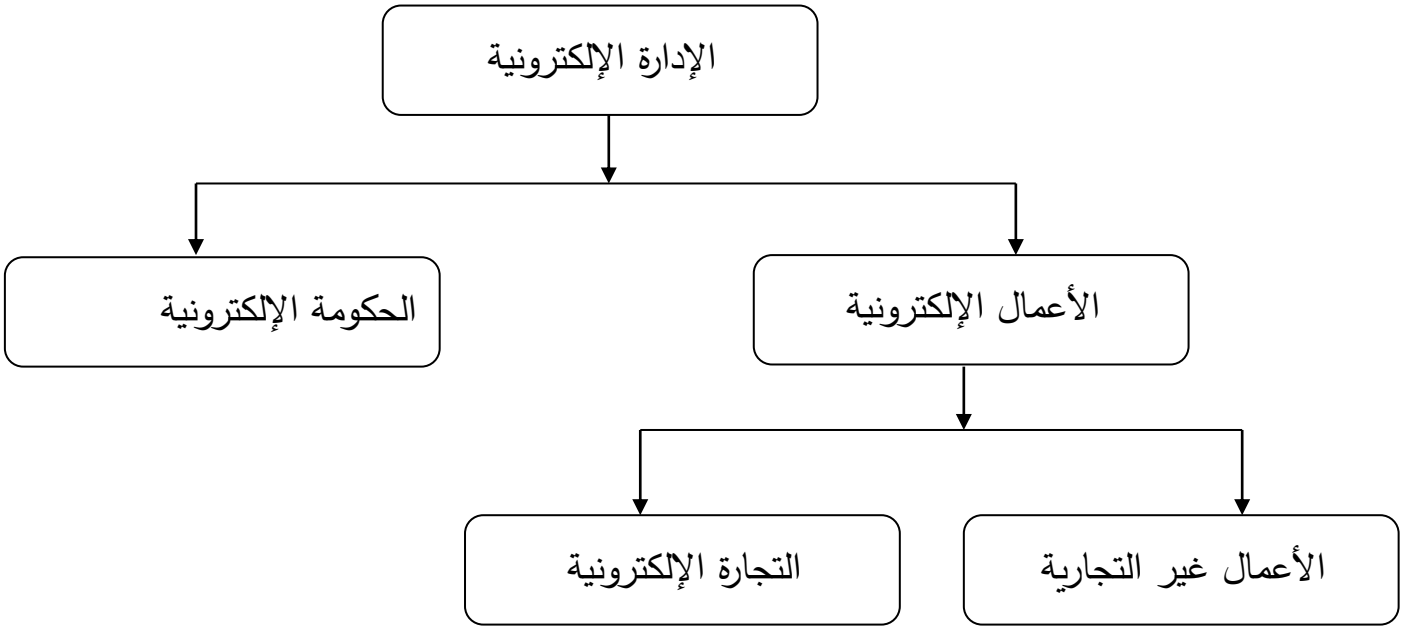
[2] – حمزة ضاحي الحمادة ، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية، مصر ،2016، ص 31.

[3] – عثمان علام ، عز الدين حملة ، توجهات الجزائر نحو حكومة إلكترونية ضمن إقتصاد المعرفة بين عوامل البناء والمعوقات، وبحث منشور في المجلة الجزائرية نماء للإقتصاد والتجارة ، العدد الرابع،ديسمبر 2018 ،ص 87.

[4] – قوقة وداد، مرجع سابق،ص 15.

[5] – بشير علي باز ، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ،مصر، 2015،ص25.

الشكل رقم 02 : يوضح منظومة المصطلحات ذات العلاقة بالحكومة الإلكترونية



المصدر : واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخمات الحكومية ، حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية –الجزائر– مداخلة ملقاة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلم الإقتصادية والعلوم التسيير ، جامعة قسنطينة،ص 4.

2 – مبادئ الحكومة الإلكترونية :

توجد مبادئ رئيسية تحكم عملية تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية كما تمثل هذه المبادئ في الوقت نفسه معايير مهمة لتقييم مستوى النجاح المتحقق أثناء وبعدد عملية تطوير تطبيق البرامج الجديدة وأهم المبادئ لتطبيق الحكومة الإلكترونية هي كالتالي [1]:

– **تفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومة** : تتولى الحكومة الإلكترونية مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن والمستفيد والوظائف التي يجب ان تقدمها لهم ، وللوصول

[1] – حرز الله فؤاد حسن ، الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، دارسة في إمكانية التطبيق ، مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص السياسية العامة والإدارة المحلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة بسكرة،2013/2012،ص 28.

إلى هذا الهدف يجب أن تركز الحكومة على إحتياجات الزبائن قبل كل شيء ، وبعد ذلك تعمل بإتجاه تصميم تنظيم تساعد على تلبية هذه الحاجات.

– **الإستثمار في التكنولوجيا المعلومات:** إن الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات هو جزء من مشروع الحكومة الإلكترونية، سيؤدي بالتأكيد إلى التحقيق عائد في الأجل المتوسط والبعيد ، وهذا يعني أن كل ما ينفق على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات يجب النظر إليه على انه إستثمار سيعود بالعائد الإيجابي السريع وبالإضافة إلى المنافع غير متطورة المكتسبة في تنفيذ الحكومة الإلكترونية[1].

– **الرؤية الإستراتيجية للحكومة** :يتطلب مشروع كبير مثل الحكومة الإلكترونية وجود رؤية إستراتيجية شاملة وأهدافا إستراتيجية قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف ، فمثلا وضعت الولايات المتحدة الأمريكية رؤية إستراتيجية تتخلص بهدف الوصول إلى الطريق السريع للمعلومات "Information Highuays" ، وينطبق نفس الأمر على كندا ايضا في حين تتمثل الرؤية الإستراتيجية لأستراليا بالعمل من أجل بناء مجتمع المعلومات[2].

– **تطبيقا ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة:**إن الإعتماد برامج الحكومة الإلكترونية على تكنولوجيا الأنترنت والشبكات الداعمة الأخرى Extranet & intranet يساعد في بناء نظم إلكترونية مرنة ومفتوحة لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة المضافة بجودة عالية وتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة الأنشطة التقليدية.

–**التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن** : توفر مبادرات الإلكترونية بيئة مفتوحة لتبادل ونشر وتوزيع المعلومات ، لكن يجب إحترام حقوق المواطن في الخصوصية

[1] – زينب حوادسي ، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الموارد البشرية ، دراسة حالة بلدية عين مليلة ، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، الشعبة علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة أم البواقي ، 2015/2014،ص 25.

[2] – العربي عطية ، دور الحكومة الإلكترونننية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم في علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة بسكرة ،2010/2009، ص 130.

ويمكن ضمان التوازن بين تحفيز أنشطة تبادل المعلومات بشفافية وإنفتاح ، وإحترام حقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية[1].

– **إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حوسبتها** : لا يقتصر مشروع الحكومة الإلكترونية على بناء تقني للإدارة وكفى بل يجب أن يبنى المنظور على هندسة جديدة للحكومة مع تكوين الكفاءات والمجتمع كذلك[2].

– **الحكومة الإلكترونية ليست بديلا للوسائل التقليدية:** إن الخدمات التي تقوم بتجهيزها الحكومة الإلكترونية للمواطنين والأعمال وفي الإدارات وهيئات ومؤسسات الدولة ، لا يمكن أن تكون بديلا نهائيا للوسائل التقليدية في تخزين والتوثيق البيانات ومعالجتها ، وخاصة في المراحل الأولى من تطوير نظم الحكومة الإلكترونية[3].

3 – أبعاد الحكومة الإلكترونية : توجد أبعاد ثلاثة لرؤية الحكومة الإلكترونية المساهمة في تقديم فهم أدق واشمل لمفهومها ورسالتها وآلياتها وهي كالآتي :

* **بعد المواطن** : الذي يريد المواطن هو الوصول الملائم والفوري للخدمات العامة طوال وقت وفي كل يوم ، بغض النظر عن المكان تواجده ووقت ذلك وبهذا فإن المواطن يتخلص من جميع القيود العراقيل التي تمنع من وصول الخدمات إليها والإتصال بأنواعها المختلفة .

* **بعد الأعمال** : يتمثل في طريقة مساهمة الحكومة في تحسين مناخ العمل لمنشآت ومنظمات الأعمال بالخصوص مجال التجارة الإلكترونية وهذا لمسايرة وتحقيق قدرة تنافسية للمتقدمين في هذا المجال ، ويحقيق هذا التعامل بين الحكومة والمنشآت مجموعة من الإيجابيات أهمها :

– تقليص الروتين من خلال تبسيط الإجراءات.

– مساعدة منشآت الأعمال على التواصل للميزات التنافسية .

---

[1] – حزر الله فؤاد حسن ، مرجع سابق،ص ص 29–30.

[2] – باري عبد اللطيف ، دور مكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية " المقارنة" ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم الإنسانية والعلاقات الدولية تخصص التنظيمات السياسية والإدارية ، كلية الحقوق العلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، 2014/2013،ص55.

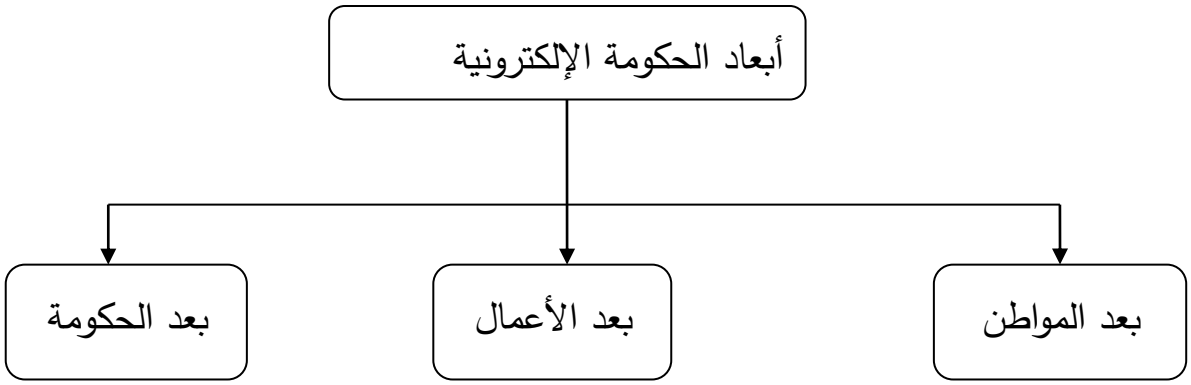
[3] – زينب حوادسي ، مرجع سابق،ص 26.

– الحصول على التراخيص بناء أو جدولة المستحقات وخلافه عبر الأنترنت.

– حفظ وتقليص التكاليف الخاصة بالمعاملات والتصرفات[1].

* **بعد الحكومة :** يمكن للحكومة أن تغير من نظرة المواطن فيما يخص سوء جودة الخدمة العامة ، بتوفير الخدمات الإلكترونية بطرق وأساليب عدة دون إنتظار ودون شكاوى فالحكومة الإلكترونية تقوم على مفهوم المشاركة ومبدأ التعامل ، لذا لابد من مشاركة المواطن ومعاملته بتوفير خدمات متكاملة عبر شبكات المعلومات التوصيل خدمات ومعلومات موحدة وأخرى منفصلة تلائم حاجات المستخدم النهائي[2].

الشكل رقم 03 : يوضح أبعاد الحكومة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد من المرجع السابق.

[1] – عثمان علام ، عز الدين حملة ، مرجع سابق،ص 89.

[2] – عثمان علام ، عز الدين حملة ، مرجع نفسه ، ص نفسها.

4 – خصائص الحكومة الإلكترونية :

إن الحكومات تسعى دائما إلى التنافس الإقتصادي وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي ، ولتحقيق ذلك لابد من التقليل من التكاليف والمصروفات الذاتية للحكومات والمواطنين وذلك لتقديم مستوى خدمات أفضل وكلما إنتشر إستخدام التقنية إزدادت فرص تحسين الخدمات وتحقيق أرباح أكثر ، ولتحقيق هذا الغرض تم تطبيق الحكومة الإلكترونية والتي لها مزايا وخصائص منها

* **إدارة بلا أوراق** : حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

* **الإدارة بلا مكان:** تتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد (التلديسك) والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية [1].

* **الإدارة بلا زمان:** تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف الشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم جديد.

* **إدارة بلا تنظيمات جامدة:** فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة[2].

* **إدارة الذكية** : كونها تستخدم منظومات وتقنيات محوسبة تتضمن القدرة على التفكير والرؤية والتعلم والفهم وإستنباط المغزى العام من سياق المعلومات المنتجة.

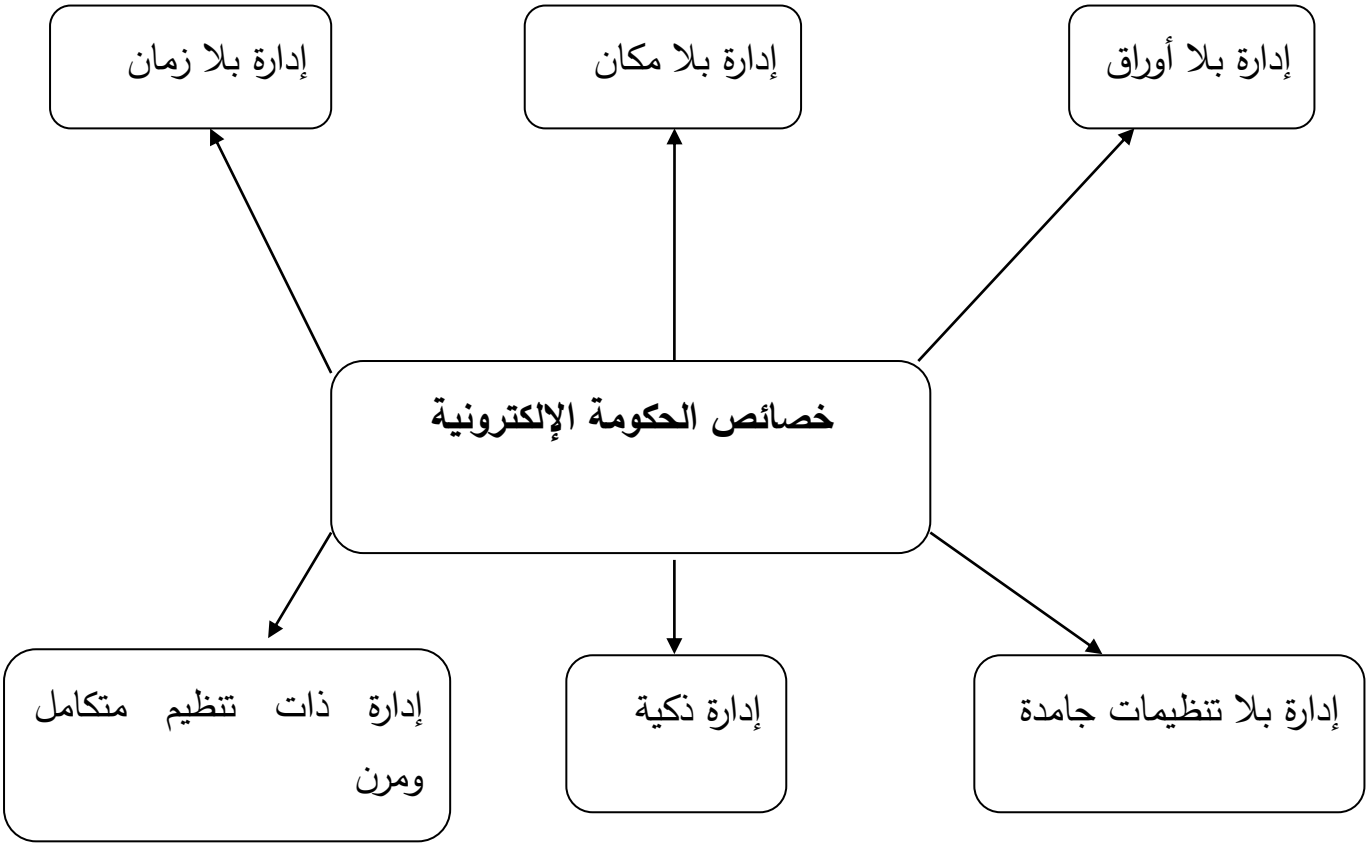
* **إدارة التنظيم متكامل ومرن:** فهي تقوم بإستعاب المتغيرات وتقدم أغلب الخدمات على الخط[3].

[1] – حرز الله فؤاد حسن ، مرجع سابق،ص 31.

[2] – بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة ، مغبر فاطمة الزهراء ، مداخلة ملقاة في الملتقى العالمي الدولي الخامس حول الإقتصاد الإفتراضي وإنعكساته على الإقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة ، ص3.

[3] – عوني علال ، مرجع سابقٍ،ص 20.

الشكل رقم 04 : يوضح خصائص الحومة الإلكترونية



المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على المرجع السابق.

المطلب الثاني : متطلبات ومزايا وأهداف ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

لاشك أن أي نظام قانوني يجب أن يتضمن مجموعة من العناصر التي تحدد ملامحه، وتعمل على تحقيق أهدافه والحكومة الإلكترونية لا تخرج عن هذا الإطار ، حيث أنها تشمل مجموعة من العناصر ، ويعد توافر هذه العناصر ضرورة أساسية لنجاح نظام الحكومة الإلكترونية، وذلك على أساس أن الإنتقال من النظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية يتضمن تغيرا شاملا من حيث نوعية العاملين وأجهزة المستخدمة وطرق توصيل الخدمات للجمهور ، وبمعنى أخر فإن نظام الحكومة الإلكترونية يستهدف لإعادة تنظيم شاملة للخدمات المقدمة والأدوات المستخدمة للتحقيق المزايا والأهداف المطلوبة[1].

كما تعدد الحكومة الإلكترونية مشروعا ضخما يستلزم إمكانات عظيمة ولا يمكن تنفيذه في مرحلة واحدة ، وإنما لابد من التخطيط لإنجازه على مراحل متتالية ، ويتطلب ذلك عناصر ووسائل مختلفة[2].

وسنتطرق إلى متطلبات ومزايا الحكومة الإلكترونية في الفرع الأول ، وإلى أهداف ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الفرع الثاني :

الفرع الأول : متطلبات ومزايا الحكومة الإلكترونية :

1 – متطلبات الحكومة الإلكترونية:

إن مشرع الحكومة الإلكترونية شانه شأن أي مشروع أو برنامج أخر يحتاج إلى تهيئة لبيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق نجاح والتفوق ، وإلا سيكون مصيره الفشل ، وسوف يسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد

[1] – عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ،2008،ص 40.

[2] – سرمد عبد الخالق أحمد الشاوي ، تنظيم القانوني للإدارة الإلكترونية ، دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر، 2019، ص 23.

ويعود عندها إلى نقطة الصفر فالإدارة هي إبنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها ، وتتفاعل مع كافة عناصر السياسية والإقتصادية والإجتماعية والثقافية والتكنولوجية، لذلك فإن مشروع الحكومة الإلكترونية عند تطبيقه على أرض الواقع لابد من مراعاة عدة متطلبات أساسية وهي كالتالي[1] :

* **العنصر البشري المؤهل** :يعد العنصر البشري من أهم عناصر الحكومة الإلكترونية بإعتباره المحرك الأساسي للمشروع ، ومن ثم يجب تدريبه وتأهيله للعمل في هذا النظام القانوني ، ويرى البعض أن الإهتمام بالعنصر البشري يجب أن يتجاوز أدوار التدريب إلى وجود مراكز أبحاث علمية متخصصة تساهم في سد فجوة نقص المعلومات ، ويتضمن العنصر البشري ما يلي :

* **مدير نظم المعلومات** : يقصد بنظام المعلومات مجموعة الأنشطة أو الأعمال التي تضمن بجميع ونقل وحفظ وإنتقاء ومعالجة وتقديم المعلومات إلى الإدارة ، لكي يتمكن العاملون فيها على مختلف مستوياتهم من القيام بوظائفهم بالشكل المطلوب.

* **مدير نظم معالجة البيانات** : يقصد بنظم معالجة البيانات تلك النظم التي تتولى عمليات تجميع البيانات من مصادر المختلفة الداخلية والخارجية ، وإجراء العمليات التشغيلية عليها ، وإخراجها في شكل تقارير يمكن إستخدامها بواسطة العديد من الأطراف من داخل و خارج المنظمة.

* **المبرمج** : هو الشخص المسؤول عن تحويل المتطلبات من الأنظمة إلى برامج وأنظمة إلكترونية قابلة للتطبيق على جهاز الحاسوب ومتابعة صيانة هذه البرامج بشكل دوري.

* **محلل النظم** : هو همزة الوصل بين شكل المستخدمين للنظام ومتطلباتهم من أنظمة وبين الأشخاص المبرمجين.

[1] – بدر محمد السيد القزاز ، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري ، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر ، الطبعة الأولى ،2016، ص 36.

* **مدخل البيانات :** هو الشخص الذي يقوم بتشغيل نظام معد مسبقا ويكون دوره مقتصرا على تحويل البيانات من تقليدية–خاصة وريقة – إلى الرقمية بإستخدام أحد أجهزة الإدخال إما بطباعتها أو بمسحها ضوئيا ، أو بتسجيلها صوتيا أو عن طريق الفيديو.

* **المستخدم :** يمثل أبسط أنواع مستخدمي جهاز الحاسوب ويشمل كل من يملك القدرة على التعامل مع الجهاز – الشخصي– إدخالا للبيانات وتشغيلها وإستخراجها للمعلومات[1]

* **الأجهزة التكنولوجية المتطورة :** أصبح إستخدام الأجهزة الإلكترونية أحد العناصر المهمة واللازمة لإنتاج وتحديث الوثائق الإدارية ونتيجة التطور المستمر في مجال الإتصالات والحسابات الآلية يستطيع الفرد في أي مكان من العالم أن يحصل على ما يحتاج إليه من معلومات وهو قابع في مسكنه أو عمله بحيث صار في الإمكان نقل المعلومات من خلال وسائل الإتصال المتقدمة ، ومن ثم فإن الأجهزة الإلكترونية تؤدي دورا متميزا في توفير خدمة ممتازة وسريعة للمستخدمين للمعلومات كما أنها تعمل على زيادة مقدار ومعدل إنجاز الأعمال وبأقل تكلفة وتظم هذه الأجهزة كل من :

– **عتاد الحاسوب :** وهي أجهزة المكونة لجهاز الحاسوب من إستقبال الإشارات المختلفة من البيئة الخارجية ، ومعالجة هذه الإشارات ومن ثم إعادة المخرجات البيئة الخارجية وتنقسم المعدات إلى:

– أجهزة الإدخال.

– أجهزة معالجة.

– أجهزة إخراج.

– أجهزة التخزين.

[1] – عوني علال ، مرجع السابقً، ص 21–22.

وتعتمد تطبيقات الحكومة الإلكترونية على مدى توافر هذه المعدات لدى المواطنين والمستخدمين لهذه الخدمة[1].

- **البرمجيات :** تتضمن تعليمات وأوامر ووظائف تحدد للجهاز ما يجب عمله إما للسيطرة على مكوناته أو لإستقبال بيانات معالجتها وإخراجها بالصيغة المطلوبة ، وهنا لابد من التركيز على متطلبات خاصة بالبرمجيات المستخدمة في الحكومة الإلكترونية وتتمثل في :

- التوفر .

- عدم التعطل .

- الأمان والثقة.

- سهولة التعامل.

- **شبكات الإتصال :** وهي عبارة عن مجموعة من الحسابات والأجهزة الأخرى المتصلة مع بعضها البعض ، بحيث يكون لها القدرة على مشاركة عدد كبير من المستخدمين للبيانات والبرمجيات والأجهزة ، كما تعتبر الشبكة وسيلة إتصال إلكتروني بين الأفراد[2].

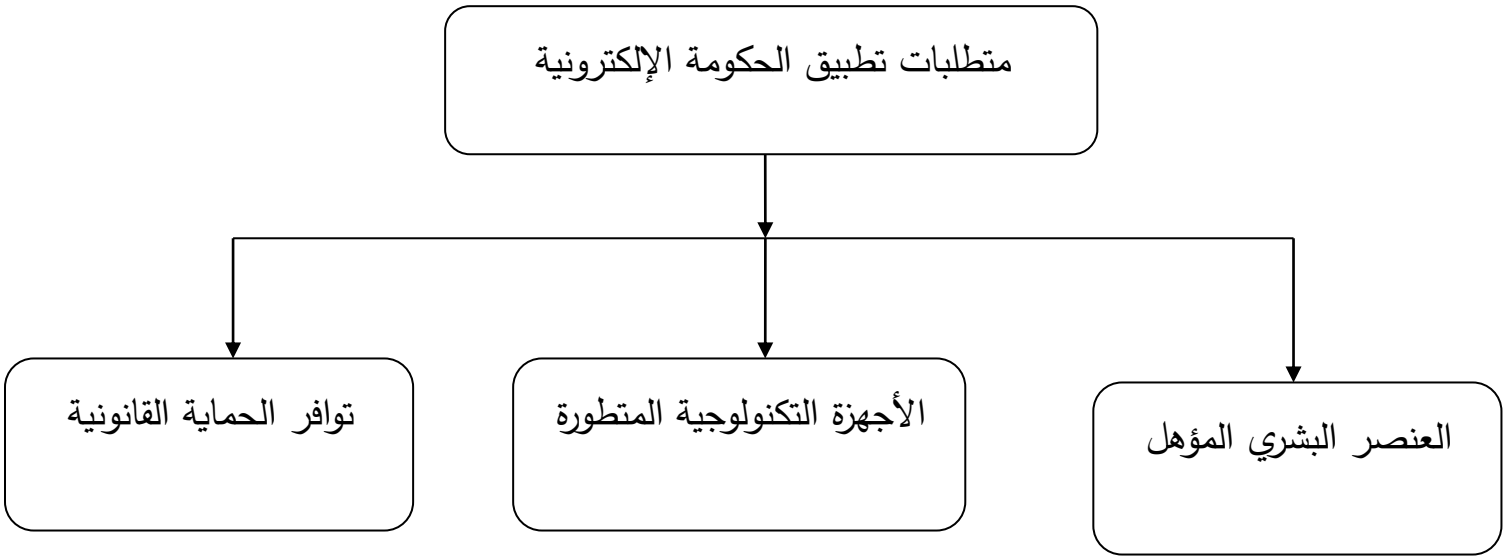
- **توافر الحماية القانونية:** إن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكة المعلومات يحتاج إلي تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيق أهداف النظام الحديث على أفضل وجه ممكن[3].

[1] - عوني علال ، مرجع سابق، ص ص 22-23.

[2] - عوني علال ، مرجع نفسه ،ص 23.

[3] - لمياء خزاز، الحكومة الإلكترونية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون، تخصص قانون إداري ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق ، جامعة باتنة، 2018/2017،ص 41.

الشكل رقم 05 : يوضح متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية



المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على المراجع السابقة

2 – مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية :

لقد أصبحت الحكومة الإلكترونية ضرورة من ضروريات هذا العنصر بل هي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي لخدمات الأفراد وبناء الثقة بين الحكومة وجمهور المتعاملين معها من الأفراد ، ونظرا لما تحققه من فوائد ومزايا تعجز الحكومات الأخرى قبل تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية عن تحقيقها ، لذا إتجهت أغلب دول العالم إلى إنشاء وتطبيق الحكومة الإلكترونية والتي يؤدي التطبيق السليم لها إلى تحقيق مزايا عديدة تتجلى فيما يلي [1]:

* **سرعة الإنجاز** : إن الوقت الذي توفره أدوات الحكومة على مستهلكي الخدمات العامة خير دليل على جداها ، إذا تعتمد على منظومة الدخول على الخط للحصول على الخدمة ولا وجود لصفوف الإنتظار .

* **زيادة الإتقان** : تمتاز الخدمات المقدمة إلكترونيا بالدقة والإتقان ، نتيجة سهولة عمليات الرقابة المباشرة عليها.

[1] – عمر موسى جعفر القريشي ، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري ، منشورات الحلبي الحقوقية ، الطبيعة الأولى، بيروت، لبنان،2015،ص ص49-51.

* **تبسيط الإجراءات:** حيث تعتبر حكومة الإلكترونية بمثابة الدواء الشافي في البيروقراطية البغيضة التي نعاني منها والروتين القاتل المستفحل في أجهزتنا الإدارية[1].

* **تخفيض التكاليف** : لاشك أن إقامة نظام الحكومة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين غير أن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني – بعد ذلك – تقل تكلفة كثيرا عن أدائها بالطريق التقليدي أو اليدوي ، إذ يؤدي تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة وإختصار الإجراءات ومراحل العمل ، فضلا عن تخفيض أو الإستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات[2].

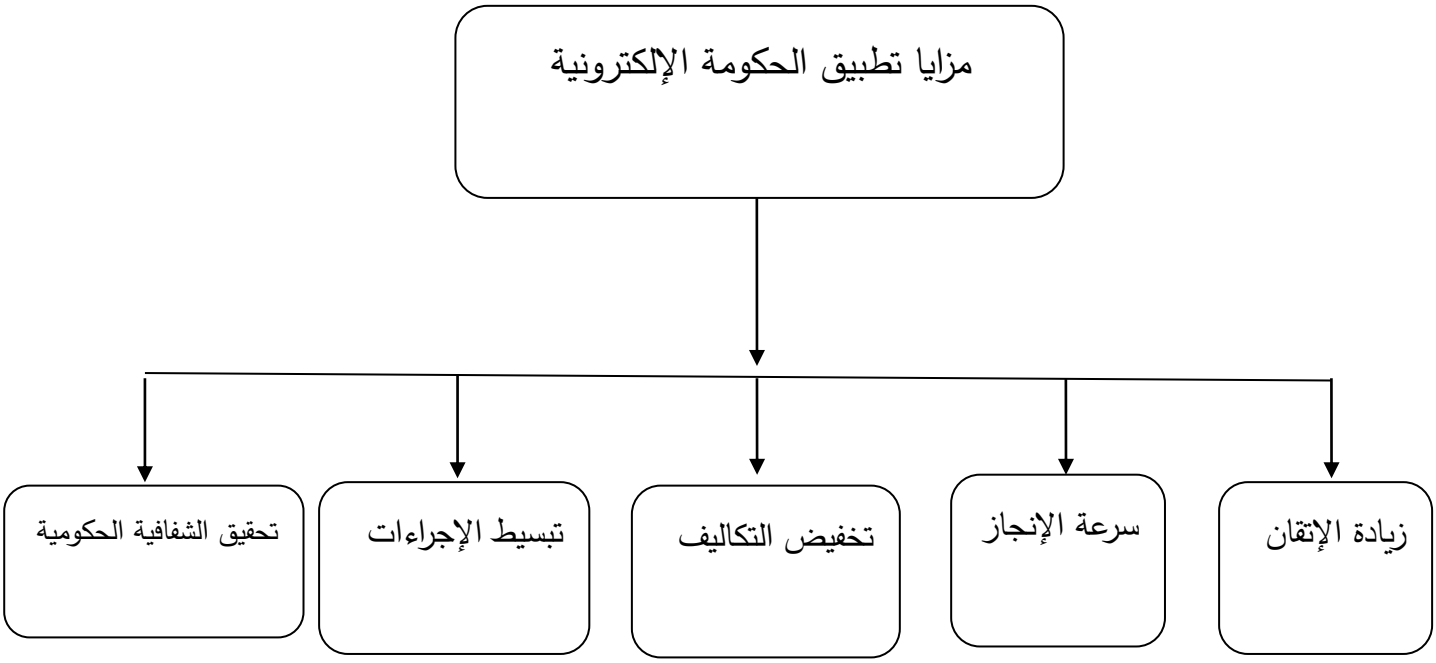
* **تحقيق الشفافية الحكومة** : وذلك من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية وإتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الأنترنت ، الأمر الذي يعيد الرشوة والتلاعب وسوء المعاملة ويبطل سلطة المكاتب لصالح سلطة الدولة[3].

[1] – ضيف أحمد ، بن موسى محمد ، الحكومة الإلكترونية ، السياق التاريخي ، تقويم المسعى وتحدي التفعيل ، بحث منشور في مجلة الجزائرية الإستراتيجية والتنمية ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة مستغانم، العدد 05 جويلية 2013،ص 155.

[2] – صفوان المبيضين ، الحكومة الإلكترونية : النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية ، دار اليازودي العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن، 2011،ص ص 29–30.

[3] – ديالا جميل محمد الرزي ، مرجع سابق،ص 198.

الشكل رقم 06 : يوضح مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية



المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على المراجع السابقة

الفرع الثاني : أهداف ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

1 – أهداف الحكومة الإلكترونية :

إن تحول الجهات الحكومية وجهات القطاع الخاص إلى نظام الحكومة الإلكترونية يعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق أهداف عظيمة تتفق وثورة المعلومات والإتصالات التي تحياها البشرية في الوقت الحالي ، وهو ما ينعكس على شكل أداء الوظيفة العامة أو الخاصة ، ومن ثم تقديم الخدمات للجمهور وبسهولة ويسر وتكلفة أقل [1].

غير أن هذا التحول يواجه بعض المعوقات التي تقف عائقا أمام تحقيقه أو القضاء عليه، وفي أحسن الأحوال التقليل من مزاياه ويمكن تلخيص أهداف الحكومة الإلكترونية كما يلي:

– تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع وأيسر للأفراد وقطاع الأعمال.

– توفير المناخ المشجع للإستثمار وتذليل العقبات أمام المستثمر المحلي والأجنبي.

–توفير معلومات دقيقة ومحدثة بإستمرار تساعد في التخطيط طويل المدى.

– رفع كفاءة الجهاز الحكومي وأسلوب المراقبة والمتابعة.

– توفير المال والوقت والجهد.

– تهيئة الجهاز الحكومي للإندماج في النظام العالمي الجديد[2].

[1] – عبد الفتاح البيومي حجازي ، مرجع سابق ، ص 105.

[2] – صفوان المبيضين، مرجع سابق،ص 14.

2 – معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية :

الحكومة الإلكترونية كغيرها من المشاريع الأخرى يمكن أن يواجه تطبيقها تحديات ومعوقات يمكن حصر هذه المعوقات في الآتي :

– **المعوقات الإدارية** : ونشملها فيما يلي :

– تعقيد الإجراءات الإدارة وإنعدام مرونة الهياكل التنظيمية.

– إنعدام التخطيط لبرامج الحكومة الإلكترونية.

– وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا.

– غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة.

– **المعوقات البشرية:** وأهمها :

– إنخفاض الخبرات التكنولوجيا والكفاءة العالية في التقديم الخدمات.

– عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية.

– عدم تطوير طرق تقييم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية.

– إنعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقتها ، بل وتبنى مواقف سلبية منها[1].

– **المعوقات المالية** : وتتمثل في ما يلي :

– قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير لبيئة التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية ومجالات الحسابات الآلية وإنشاء المواقع الموقع وروابط الشبكات.

[1] – جاري فاتح، بن طالبي فريد، شلال زهير ، مداخلة بعنوان متطلبات تحقيق حكومة إلكترونية مع عرض حالة الجزائرية ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس، ص 11.

– عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.

– إرتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحسابات الآلية ونقص عدد المختصين في إجراء هذه الخدمات.

– **المعوقات الفنية والقانونية**:وتتمثل فيما يلي :

– عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي .

– عدم وجود موصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في إنجاز الخدمات.

– عدم إعتماد بالوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منه بالعقود أو توثيق الحقوق والإلتزمات.

– إزدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني أو سرقة بطاقات الإئتمان ، وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني.

– إستبعاد النشر الإلكتروني من وساط وطرق الإعلان عن المناقصات الحكومية يعد عيب من عيوب التنظيم القانوني للخدمات الحكومية ، ولذا فإنه ينبغي تنظيم المناقصات والمزيادات إلكترونيا وذلك بالنص عليه صراحة في القانون[1].

– ويضاف إلى ذلك معيقا أساسيا وهو المعيق الأمني للمعلومات والذي يعتبر من أهم المعيقات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية تسبب وجود مجموعة كبيرة من الأساليب الإختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان الخصوصية المستفدين وسريتهم ، حيث أنه من مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها او تدميرها[2].

[1] – جاري فاتح ، بن طالبي فريد، مرجع نفسه، ص ص 11–12.

[2] – جاري فاتح، بن طالبي فريد ، مرجع سابق ،ص 12.

المبحث الثاني : التجارب الممارسات الدولية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية

تتفاوت ودل العالم في الإستفاة من التطبيقات المختلفة للحكومة الإلكترونية فبعض الدول – لا سيما المتقدمة – قد حققت نجاحا ملحوظا في هذا المجال ،وإستمرت تلك التطبيقات بشكل فعال يساعد على تطوير أداء قطاعها الحكومي ، وتحسين مستوى تقديم خدماتها في حين تتفاوت كثير من الدول – خاصة النامية – في الإستفادة من إستثمار التقنيات في قطاعها الحكومي أو تتجاهل تلك التطبيقات تماما أو تطبيقها بشكل غير مدروس ، الذي لا يقود إلى تحقيق الأهداف المأمولة والفعالة منها.

ويرجع سبب تميز الدول المتقدمة وريادتها في إستخدام الحكومة الإلكترونية إلى دخول الأنترنت في إستخدام الحكومي فيها منذ التسعنيات.

إلا أنه لا تزال هناك فجوة كبيرة في مجال تطبيقات الحكومة الإلكترونية بين الدول العربية وبين الدول المتقدمة ، والتي قطعت شوطا هاما وواسعا في هذا الصدد ،بل يمكن القول أن هنا بعض الدول التي لا تزال في مرحلة دراسة مدى إمكانية تطبيق بعض إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية وهناك دول لا تزال عاجزة عن تطبيق أدنى مستويات الإستراتيجية المطبقة في الحكومة الإلكترونية[1]، والحديث عن الحكومة الإلكترونية يقودنا إلى التطرق لتطبيقاتها فيما يلي نتناول بعض التجارب الغربية والعربية فيما فيها التجربة الجزائرية ضمن المطلبين التالين:

[1] – حمزة ضاحي الحمادة ، مرجع سابق،ص ص 143–144.

المطلب الأول : تجارب الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العالمية

يشهد الواقع المعاصر تطبيق بعض الدول النظام الحكومة الإلكترونية وتبنت مفاهيمها لإنجاز أنشطتها وأعمالها كي تعد خدماتها العادية للمواطنين وبالرغم من النجاح الذي حققته بعض الدول في مجال الحكومة الإلكترونية ، إلا أن هناك بعض الدول مازالت تعاني من العديد من العوائق التي تقف عائقا أمام التطبيق الفعال للحكومة الإلكترونية ، ونخص بالذكر الدول العربية التي تعاني من عوائق كثيرة كنقص الإمكانيات المادية والمالية والكفاءات البشرية المؤهلة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية على الأرض الواقع ، على عكس الدول المتقدمة التي تتميز بالقدرة التكنولوجيا الهائلة وإرتفاع مستوى المعيشة مع تطبيق نظم سياسية تتميز بدرجة عالية من الديمقراطية والمشاركة بين كافة أفراد المجتمع وفئاته في إدارة شؤون الدولة ، وتركز هذه الدول على تحقيق درجة عالية من توافق بين التوجهات السياسية وبين إحتياجات المجتمع حيث يتمتع المواطن بإرتفاع مستوى التعليم والخدمات الصحية عالية الجودة والمساواة أمام القانون[1].

وسنتطرق فيما يلي إلى تطبيقات الحكومة الإلكترونية في هذه الدول من خلال الفرعين التاليين : تجارب الحكومة الإلكترونية في الدول الغربية كفرع أول وتجارب الحكومة الإلكترونية في الدول العربية كفرع ثاني.

[1] – العربي عطية ، مرجع سابق،ص 217.

جدول رقم 01 : يمثل رواد الحكومة الإلكترونية على العالم

الترتيب	الدولة	المؤشر
01	الولايات المتحدة الأمريكية	3.11
02	أستراليا	2.6
03	نيوزيلاندا	2.59
04	سنغافورا	2.55
05	النرويج	2.55
06	كندا	2.52
07	المملكة المتحدة بريطانيا	2.52
08	هولندا	2.51
09	الدنمارك	2.47
10	ألمانيا	2.46

المصدر : باري عبد اللطيف ، مرجع سابق،ص 82.

الفرع الأول : تجارب الحكومة الإلكترونية في بعض الدول الغربية

تحت الدول المتقدمة مراتب عليا في مجال الحكومة الإلكترونية ذلك لصدرتها في تطبيق أنظمة المعلومات وتهيئة البنية التحتية، كما أن التطور الحاصل في هذه الدول ركز على التكنولوجيا او التقنية ما أنتج ثورة نوعية في المعلومات وتطويرا في التنظيم بنا أسس للحكومة الإلكترونية فيما بعد.

وفيما يلي أهم الدول الغربية التي حققت نجاحا في مجال الحكومة الإلكترونية وصارت تشكل نماذج حقيقية لدول مؤسسة على التنظيم الإلكتروني وتسيير مجمل المعاملات الحكومية بالنظم الإلكترونية[1].

تجربة الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية :

بدأت أمريكا بالتخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية على المستوى الإتحادي في نوفمبر 1999 ، وبدأت بإطلاق بوابة الحكومة الإلكترونية تمهيدا التقديم معظم الخدمات عبرها ، وفي عام 2003 أصبحت جميع الخدمات تقدم على البوابة الإلكترونية للجمهور والشركات والمؤسسات الحكومية ، وتحتل الولايات المتحدة الأمريكية المرتبة الأولى على مستوى العالم في جاهزية الترابط الشبكي ، وهو سبب نجاح بوابتها الإلكترونية ،وقد أنفقت ما بقدر ب 48 بليون دولار في تجهيز وتطوير تكنولوجيا المعلومات[2].

كما تنعكس تجربة الولايات المتحدة الأمريكية النظام اللامركزي في تطبيق الحكومة الإلكترونية ، حيث تم تطبيها على المستوى الفدرالي ومستوى الولايات ومستوى المحليات لتحتل الولايات المتحدة الأمريكية المركز الأول على مستوى العالم[3].

[1] – باري عبد اللطيف، مرجع سابق،ص 81.

[2] – العربي عطية ، المرجع سابق،ص 218.

[3] – العربي عطية ، المرجع نفسه ،ص نفسها .

وقد كان هناك عدد من العوامل الإجتماعية والتقنية التي ساعدت على نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية أهمها :

- إرتفاع المستوى التعليمي للأفراد.
- وجود التشريعات المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية.
- توافر شبكات الإتصال بكل منطقة.
- وجود الدعم المبادئ لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.
- وجود الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة.

بالإضافة إلى إنتشار أجهزة الحاسب الآلي بين المواطنين ، وما تنفقه الولايات المتحدة الأمريكية من نفقات ضخمة على التكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي من أجل تحسين تقديم الخدمات للمواطن عن طريق المرافق العامة[1].

وتضمنت إستراتتيجية الحكومة الإلكترونية الأبعاد التالية:

- تبسيط توزيع الخدمات إلى الموطنين.
- إزالة ما يسمى بالبيروقراطية.
- تبسيط عمل الوكالات الفدرالية.
- تخفيف تكاليف العمل الإداري وتحقيق سرعة فائقة في أنشطة الحكومة[2].

[1] – حمزة ضاحي الحمادة ، مرجع سابق،ص 146.

[2] – مريم خالص حسين ، مرجع سابق،ص 452.

تجربة الحكومة الإلكترونية في كندا:

لقد بادرت الحكومة الكندية ، ومنذ عام 1996 على إستخدام التكنولوجيا المعاصرة والإستفادة منها ، وكذلك توظيف الأنترنت لتحقيق المزيد من التواصل إلكترونيا ، مما نتج عنه نمو واضح في الجوانب الإقتصادية والإجتماعية بالتحول نحو ما يسمى بالإقتصاد المعرفة وتحقيق النجاح والتفوق في إتاحة المعلومات والخدمات للمواطنين.

وقد حددت الحكومة الكندية عام 2005 لغرض إنجاز الحكومة الإلكترونية فيها وفعلا كانت قد حققت نسبة جيدة من تنفيذ خططها وأصبحت تقدم خدمات إلكترونية عديدة مثل :

- الإقرارات الضريبية للمواطنين.

- التسجيل لدى مصلحة الجمارك[1].

- **تجربة الحكومة الإلكترونية في الدول الإتحاد الأوروبي :**

يحظى موضوع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول الإتحاد الأوروبي بإهتمام كبيرا نظرا لأهمية في مجال الخدمات التي تقدمها الحكومة إلى قطاع الأعمال والأفراد ، كما تحاول دول الإتحاد الأوروبي دائما إلحاق بركب التقنيات الحديثة ومجارة النموذج الأمريكي [2].

وفي عام 2000 تبنى الإتحاد الأوروبي فكرة الإنتقال إلى المجتمع المعلوماتي ثم التمهيد لإجراء إصلاحات في مؤسساته تؤدي في نهاية إلى الإدارة الإلكترونية ، حيث اطلقت أوروبا"EE" أي أوروبا الإلكترونية وهي بذلك تدعو جميع أعضاء الإتحاد الأوروبي للقيام بمساعيهم لتحويل حكوماتهم إلى الحكومة الإلكترونية.

[1] – عامر إبرهيم قنديلجي ، الحكومة الإلكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، الطبعة الأولى ، عمان، الأردن ،2015، ص 304.

[2] – قوقة وداد ، مرجع سابق ،ص211.

وتعتبر الدول الإتحاد الأوروبي من أهم الدول التي طبقت الحكومة الإلكترونية وفق إستراتيجيات وخطط عديدة سواء على المستوى الإتحادي أو على مستوى الفردي للدول.

والأمر الذي ساعد على تطبيق الفعال لهذه الإستراتيجيات والخطط هو أن معظم الدول الأوروبية شهدت تطورا في مجال المعلومات والإتصالات ، مما جعلها جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية [1].

– تجربة الحكومة الإلكترونية في ببريطانيا:

كانت الحكومة البريطانية من أوائل الحكومات التي إحتضنت مبادئ الثورة الإلكترونية، وتعهدت بأن تكون من قادة العصر في هذا المجال ، وذلك من خلال التقرير الخاص بحديث الحكومة الذي صدر عن مكتب رئاسة الوزراء في مارس 1999 .

وقد أعلن رئيس الوزراء الأسبق "توني بلير" أنه مع حلول عام 2003 سوف تقدم الحكومة 25% من خدماتها إلى المواطنين من خلال الحكومة الإلكترونية ، وعام 2005 لتقديم 50% من الخدمات الحكومية الإلكترونية وعام 2008 لتقديم كافة الخدمات 100 % إلكترونيا[2].

وأصدرت الحكومة البريطانية كتابا إسمه "الكتاب الأبيض" والذي ينص على تنفيذ البرنامج البريطاني للحكومة الإلكترونية كما يأتي :

– إلزام الحكومة البريطانية بمعالجة موضوع الخصوصية بطرائق قانونية تضمن الحماية وتحسين الخدمة.

– توفير تقنيات سهلة وغير مكلفة وزيادة إستخدام الحواسيب .

[1] – قوقة وداد ، مرجع سابق،ص ص 211–212.

[2] – قوقة وداد، نفس مرجع ،ص 217.

– تقديم خدمات بسيطة تعتمد على إستخدام وسائل أخرى غير ملموسة كالصوت مثلا للمكفوفين بدلا من إستخدام لوحة المفاتيح.

– توفير النماذج والإجراءات الحكومية إلكترونيا المصحوبة بالتعليمات والإرشادات بكيفية ملء النماذج وضمان مصداقيتها .

– التثقيف المعلومات للمواطنين والعاملين ، والذي من شانه رفع كفاءة الأداء الأجهزة الحكومية.

– إستخدام التقنيات عالية الأمان وذلك لضمان عدم الإختراق .

– تجميع الخدمات الحكومية ذات العلاقات المتشابكة في حزم واحدة بما يحقق تكاملا رأسا وأفقيا[1].

– التجربة الحكومية الإلكترونية في سنغافورة:

بدأت دولة سنغافورة في تنفيذ خطة عمل لا حكومة الإلكترونية إعتبارا من يونيو 2000 ، وذلك بمشاركة كافة المستويات القطاع الحكومي لتحديد البرامج والإستراتيجيات اللازمة لتحتل سنغافورة المركز الرابع على المستوى العالم في تطبيق الحكومة الإلكترونية وتركز حكومة سنغافورة على تلبية إحتياجات المواطنين ، ومقابلة الطلب المتزايد على الخدمات بكفاءة وفاعلية[2].

ومن أهم الدروس التي يمكن الإستفادة منها في تجربة سنغافورة ما يلي :

– توفير البنية الأساسية الضرورية لنجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

[1] – قوقة وداد ن مرجع سابق ، ص ص 217–218.

[2] – إيمان عبد المحسن زكي ، الحكومة الإلكترونية ، مدخل الإداري متكامل ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر 2009، ص 149.

- توجيه الإستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات.

- إقامة مراكز تدريبي لمساعدة الأسر ذات الدخل المنخفض وتوفير التعليم الأساسي لها في مجالات تكنولوجيا المعلومات[1].

- **تجربة الحكومة الإلكترونية في اليابان:**

يعتمد نجاح الحكومة الإلكترونية في اليابان على الثقافة المعرفية التي تميز المجتمع الياباني حيث عملت اليابان على إدخال التكنولوجيا المعرفية في كافة مراحل التعليم بداية من التعليم الإلزامي إلى الجامعة وقد حدد مركز التجارة الإلكترونية في اليابان إستراتيجية الحكومة اليابانية في تقديم الخدمات إلكترونيا من خلال تقسيم أنواع المعاملات التي تقوم بها الحكومة على التالي :

- التعاملات بين الحكومة والمواطنG2C .

- التعاملات بين الحكومة ومنظمات القطاع الخاص G2B .

- التعاملات بين المنظمات الحكومية ذاتها G2G.

- التعاملات بين منظمات الأعمال بعضها البعضB2B.

- التعاملات بين منظمات الأعمال والمواطن B2C[2].

[1] - مريم خالص ، حسين ، مرجع نفسه،ص 453.

[2] - إيمان عبد المحسن زكي ، مرجع سابق ، ص 151.

- تجربة الحكومة الإلكترونية في نيوزيلاندا:

يعتبر عمل بوابة الحكومة الإلكترونية النيوزيلندية على شبكة الأنترنت من أهم الإنجازات التي تحققت ، حيث تقدم للمواطنين المعلومات والخدمات الحكومية سواء المركزية أو المحلية ، ويتم من خلال هذه البوابة تقديم الخدمات التالية:

- إتاحة التشريعات والقوانين لكافة أفراد المجتمع على شبكات الأنترنت من خلال قاعدة بيانات للتشريعات والقوانين .

- إتاحة الخدمات المتعلقة بالهجرة على شبكة الأنترنت ، حيث أصبح من الممكن للمواطنين تقديم طلبات الحصول على التأشيرات وتصاريح الهجرة من خلال شبكة الانترنت.

- يتم إجراء عمليات الشراء الحكومة عبر شبكية الأنترنت مما يتيح لعدد كبير من الموردين التعرف على الأصناف المطلوبة والمنافسة على الأسعار والجودة مما يزيد من كفاءة عملية الشراء.

- الإعلان عن النتائج الإمتحانات من خلال شبكة الأنترنت بالإضافة إلى التسجيل في المراحل التعليمية من خلال الأنترنت[1].

[1] - إيمان عبد المحسن زكي ، مرجع نفسه ،ص 154.

الفرع الثاني: تجارب الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية

بدأت الدول العربية تتفطن لما يمكن أن تحققه من مكاسب وإنجازات عن طريق مشروع الحكومة الإلكترونية ، لذا ركزت غالبية حكومتها جهودها في توفير كافة المقومات اللازمة سواء على صعيد متطلبات البنية الأساسية أو تأهيل الكوادر الوطنية القادرة على إدخال التكنولوجيا المتقدمة بما يتناسب مع ظروف الدولة ، وبحث سبل إستخدام تطبيقاتها في مختلف أجهزة ومؤسسات الدولية ، الأمر الذي تم التمهيد له بجهود مستمرة بتأييد من صناع القرار في أعلى مستوياته ، إذ يعتبر خطة طموحة لإحداث نقله حضارية وتطوير جذري في أداء الجهاز الحكومي .

فإتجهت غالبية الدول العربية إلى تبني مشروع الحكومة الإلكترونية وتجسيده على ارض الواقع [1] .

وفيما يلي أهم الدول العربية تحققت نجاحا في مجال الحكومة الإلكترونية :

- تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة (دبي):

تعد دولة الإمارات العربية المتحدة من أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية إبتداءا من 2001 ، وذلك بشكل شبه متكامل ، ويعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية مشروعا زائدا ومتقدما خاصة في إمارة دبي التي تسعى إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية.

وقد حققت دولة الإمارات العربية المتحدة تقدما كبيرا في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم ، وذلك طبقا للتقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية الصادر في شهر فيفري 2012 ، وقد عكس التقدم في تلك المؤشرات مدى التقدم الذي وصلت إليه الحكومة الإلكترونية

[1] – عوني علال ، مرجع سابق،ص 56.

في الإمارات إذا قفزت خلال فترة قصيرة حسب تصنيف الأمم المتحدة في التقرير عام 2012 من المرتبة 49 إلى المرتبة 28 عالميا حسب تقرير الأمم المتحدة وهي الأولى عربيا ، وفي الإمارات وصل عدد مستخدمي الأنترنت حولي 21% من عدد السكان وهي نسبة كبيرة بالمقارنة مع الدولة العربية الأخرى.

وتتلخص عوامل نجاح تجربة الحكومة الإلكترونية في دبي بما يأتي :

- الإستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية.
- التركيز على إحتياجات ومتطلبات العملاء.
- تغيير العقليات وتدريب العملاء و الموظفين.
- تطوير وتبسيط الإجراءات والشراكة مع القطاع الخاص .
- بنية تحتية ملائمة يعتمد عليها في إنجاح المشروع[1].

- **تجربة الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية:**

لقد إهتمت المملكة العربية السعودية وفي أعلى مستوياتها بموضوع الحكومة الإلكترونية ، وما يمكن أن تقدمه من خدمات أفضل للمواطنين ورفع المستوى التفاعل مع القطاع الأعمال وتعزيز قدرة المستفدين على الوصول إلى المعلومات بالطريقة المناسبة ، وفي الوقت المناسب وبما يعود على مختلف القطاعات المستفيدة من تجربة الحكومة الإلكترونية من فوائد في إختصار الوقت اللازم لإنتهاء المعاملات الرسمية ورفع مستوى الكفاءة والأداء في إنجاز العمل[2].

[1] – مريم خالص حسين ، مرجع سابق،ص 453.

[2] – عمر إبراهيم قنديلجي ، مرجع سابق،ص ص 275–276.

قد سعت الحكومة السعودية من خلال الإستراتيجية التي رسمتها إلى العمل على تحقيق العناصر التالية:

- هندسة إجراءات الأعمال الحكومية.
- تكامل مصادر المعلومات وترابطها .
- إدارة تغيرات الإدارية وخدمات الأعمال.
- ترابط الجهات الحكومية.
- إدارة المشروعات الإلكترونية.
- قياس الأداء تطبيقات الحكومة الإلكترونية[1].
- **تجربة الحكومة الإلكترونية في قطر.**

أطلقت الحكومة الإلكترونية لأول مرة في قط عام 2003 وبعد ذلك تم وضع خطة إستراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة ، وقد تم إفتتاح البوابة الحكومية في عام 2008 وأطلقت نسختها جديدة في 2010 لتوفر إمكانية الوصول على مدار الساعة إل جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها كل من يعيش أو يعمل في دولة قطر ، يعتبر التحدي الأكبر الذي واجهه تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية هو توفير القدرات والمهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

ويعد برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة (i-GOV) مشروعا حكوميا لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات يهدف إلى تحقيق تكامل كافة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية ضمن نظام موحد ، بحيث يتم توفير جميع الخدمات والمعلومات والمعاملات الحكومية

[1] - عوني علال ، مرجع سابق،ص 57.

إلكترونيا عن طريق نقطة دخول واحدة لكافة المستخدمين من مواطنين مقيمين وزائرين ورجال أعمال وبرامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة هو برنامج طموح وواعد فقد حقق بالفعل إنجازات كبيرة [1].

- تجربة الحكومة الإلكترونية في الأردن :

أطلقت دولة الأردن عام 2006 أول مشروع لبرنامج الحكومة الإلكترونية في دائرة ضريبة الداخل والمبيعات ، يهدف إلى تحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين والشركات ، وتسهيل عملية دفع ضريبة الدخل وأضاف الدكتور مروان المعشر رئيس الوزراء بان برنامج الحكومة الإلكترونية يعد جزءا رئيسيا من عملية تطوير وإصلاح القطاع العام بهدف تحسن الإجراءات وتسهيل الخدمات المقدمة للموطنين[2].

ويهدف برنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن إلى تحقيق أهداف كثيرة أهمها :

- تحسين مستوى تقديم الخدمات .
- رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام.
- تقديم الخدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال.
- زيادة عائدات الإستثمار.
- توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة لتقديم الخدمات إلكترونيا.
- توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب[3].

[1] - مريم خالص حسن، مرجع سابق ، ص 454.

[2] - عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق،ص 196.

[3] - صفوان المبضيين ، مرجع سابق،ص ص 126-127.

- تجربة الحكومة الإلكترونية في مصر :

أعلن الحكومة المصرية عام 2001 إلتزماتها بتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية ، وقد حددت له هدفين رئيسين :

الأول : يتمثل في تحسين الخدمة الحكومية والإلتزام بمعايير الكفاءة والجودة.

ولهدف **الثاني** يتمثل ف ضمان مكانة مميزة لمصر في عصر الإقتصاديات القائمة على المعرفة والتقنية الحديثة[1].

ويهدف برنامج الحكومة الإلكترونية في مصر إلى تحقيق اهدافها عديدة ومن ابرزها ما يلي:

- تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا للموطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف.

- تقليل حالات الإحتكاك بين الموظفين الحكوميين والمواطنين.

- زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة ، بحيث يمكن الحصول على الخدمة في أي وقت طوال اليوم ، دون الإلتزام بساعات عمل الرسمية محددة.

- توفير مناخ ملائم للإستثمار، يعمل على تقليل الإجراءات المعقدة وتسهيلها.

- تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكاملة لكافة المؤسسات والمواطنين.

- الترويج للخطط المستقبلية للدولة ومشروعيتها التنموية المطلوبة[2].

[1] - سرمد عبد الخالق أحمد الشاوي ، مرجع سابق، ص 142.

[2] - حمزة ضاحي الحمادة ، مرجع سابق،ص ص 161-162.

- تجربة الحكومة الإلكترونية في تونس:

تعتبر تونس من الدول العربية المتميزة في مجال إستخدام تكنولوجيا المعلومات ، وقد قامت بالعديد من الإنجازات في هذا الصدد ، حيث قامت ببناء قاعدة إتصالات واسعة وتدريب الكوادر الكفوءة في هذا المجال ،حيث قامت بإصدار التشريعات التالية:

- الإعتراف بالوثيقة الإلكترونية سنة 1998.

- إعترافات بالوثيقة الإمضاء الإلكتروني منذ جوان 2000 .

- إعتماد قانون التجارة والمبادلات الإلكترونية منذ أوت 2000 وتقدم الخدمات إلى المواطنين من خلال بوابتها الإلكترونية ، والتي تقدم الكثير من الخدمات للمواطنين[1].

وتعتمد حكومة تونس لإنجاز وإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على ما يلي :

- إعداد دراسات التحديد المواصفات والخيارات الفنية.

- تركيز شبكة رقمية .

- إعداد وتركيز وإستغلال البوابة الرئيسية والبوابات القطاعية .

- تركيز شبكة التراسل الإلكتروني ما بين الإدارات العمومية.

- تركيز منظومة المطبوعات الإدارية على الخط.

- إرساء شبكة داخلية من طرف كل هيكل عمومي.

- توفير محتوى البوابة القطاعية.

- تأهيل المنظومة المعلوماتية لإستعاب الخدمات عن بعد.

[1] - سعدات جميلة ، مرج سابق،ص 53.

– تحديد خطة على إمتداد 03 سنوات لتركيز الخدمات عن البعد[1].

– تجربة الحكومة الإلكترونية في المغرب:

إنطلق برنامج واسع لحكومة الإلكترونية في أكتوبر 2009 تحت رئاسة الملك محمد السادس يتألف من رزمانة تضم 89 مشروعا وخدمة ،وذلك تحت مسؤولية مختلف الهيئات والإدارات من اجل إستثمار إجمالي يفوق 02 مليار درهم.

الهدف المرجو هو إستعمال الحكومة الإلكترونية بغاية تحديث الإدارة والجماعات المحلية لخدمة المواطنين والمقاولات .

ويتعلق الأمر بإستغلال تكنولوجيا الإعلام والتواصل لإعادة تشكيل عميق للعمليات حتى تصبح أكثر فعالية وكفاءة موجهة كليا لخدمة المواطن والمقاولة[2].

جدول رقم 02 يوضح ترتيب الدول العربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية

الترتيب	الدولة	المؤشر
1	الإمارات	2.17
2	الكويت	2.12
3	البحرين	2.04
4	لبنان	2.00
5	قطر	1.83
6	مصر	1.73
7	جيبوتي	1.53

المصدر : العربي عطية ،مرجع سابق،ص 231.

[1] – سعدات جميلة، مرجع نفسه،ص ص 53–54.

[2] – لبرش سارة ، شطارة نبيلة ، التجارب الدولية في مجال إرساء الحكومة الإلكترونية ، بحث منشور في المجلة الجزائرية الأصيل للبحوث الإقتصادية و الإدارية ، المجلد 03 العدد 01، جوان 2019،ص ص136–137.

المطلب الثاني : تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر

تسعى الجزائر جاهدة وكأي دولة أخرى إلى الإهتمام بتكنولوجيا الإعلام والإتصال بهدف مجتمع المعلومات في الجزائر ويظهر هذا جليا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين، بعد التحول الإقتصادي الذي عرفته البلاد ، وإعادة هيكلة المؤسسات في التسعينيات ، ولاسيما قطاع البريد والمواصلات حيث ركزت جهود الإصلاح في الجزائر منذ 2000 على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والإتصال لتطبق الجزائر بعد ذلك مبادرتها الإلكترونية سنة 2008 تحت إسم " الجزائر الإلكترونية " (2013/2009) بحيث ادى التحول الإقتصادي في الجزائر إلى فتح أفاق كبرى للإستثمار و البحث عن بدائل خارج تصدير المحروقات ، كما ان إتساع مساحة الجزائر وزيادة عدد سكانها يطرح بعض الصعوبات تتعلق بصعوبة توصيل الخدمات إلى بعض المناطق وقضايا أخرى تتعلق بإنتشار الفساد الإداري والبيروقراطية وغيرها ، وكل هذا جعل الجزائر تفكر في تبني مشروع الحكومة الإلكترونية الذي يساعدها في فتح أفاق جديدة للإقتصاد الوطني وتوفير الخدمات للمواطنين بأسرع وقت وجهد[1].

الفرع الأول : مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

تعد الجزائر من بين الدول العربية التي تسعى إلى تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع حتى تتمكن من الإستفادة من الإيجابيات التي يدرها هذا المشروع سواء على الحكومة أو على المتعامل ، حيث أطلقت من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برامج الجزائر الإلكترونية 2013/2008، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الإقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم والتكنولوجيا الإعلام والإتصال ،

[1] – زينب حوادسي ، مرجع سابق،ص 31.

إذا شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال 06 أشهر ، وتتضمن 13 محورا تحدد الأهداف الرئيسة الخاصة والمزمع إنجازها إلى غاية 2013:

– تسريع إستعمال تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الإدارة العمومية .

– تسريع إستعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على مستوى المؤسسات.

– تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الإستفادة من تجهيزات وشبكات التكنولوجيا الإعلام والإتصال .

– دفع تطور الإقتصاد المعتمد على المعرفة [1].

– تعزيز البنية الأساسية للإتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة.

– تطوير القدرات البشرية.

– تدعيم البحث في محال التطوير والإبداع.

– تأهيل الإطار القانوني (التشريعي والتنظيمي).

– المعلومة والإتصال.

– تثمين التعاون الدولي.

– آليات التقييم والمتابعة .

– الإجراءات التنظيمية.

– الموارد المالية.

ومن أهداف مشروع الجزائر حكومة الإلكترونية ما يلي :

[1] – بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة مغبر فاطمة الزهراء، مرجع سابق ،ص 07.

– ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وأن تكون متاحة للجميع ، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.

– التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.

– مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.

– تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العادلة الإجتماعية والمساواة وكذا تحقيق السياسية الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

– حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة جريمة المنظمة وبالأخص جريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة إنتشارها[1].

وتجدر الإشارة إلى انه وبالرغم من ضرورة توفير الإرادة السياسية والإمكانيات المادية لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ، فلا يمكن إهمال نوعية الموارد البشرية لأن أهم عنصر في هذا المشروع هو الفرد لأنه هو الذي سيتعامل مع الحكومة الإلكترونية عن طريق طلب مختلف الخدمات التي يقترحها المشروع، لذا يجب على الحكومة أن توفر كل متطلبات تبنى المواطن الجزائري للحكومة الإلكترونية مثل :

– خطوط الإتصالات من أقمار صناعية وهواتف ثابتة وخلوية من اجل إكمال عملية الشبك بالأنترنت.

– خدمة الإشتراك بالأنترنت حيث يجب أن يكون هناك أعداد كافية من الشركات التي تقوم بتزويد خدمة الانترنت او ما يعرف بمزود خدمة الانترنت من أجل تمكين المواطنين من الحصول على حسابات إشتراك بالأنترنت.

[1] – بلعربي عبد القادر ، لعرج نسيمة ، مغبر فاطمة الزهراء، مرجع سابق،ص 08.

– أسعار مناسبة للإشتراك بالأنترنت بحيث تكمن كل طبقات المجتمع من الشيك بالأنترنت.

– الأمن والحماية والثقة والخصوصية ، توفير هذه العوامل الأربعة من أهم شروط نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية ، يجب على الزبون أن يشعر بثقته تامة وكبيرة وآمنة لتحفيزه على إجراء التحويلات المالية وإرسال المعلومات الخاصة.

– سرعة وفعالية الإتصال فسرعة الأنترنت تؤدي إلى تخفيض كلفة الشبك بالأنترنت وتوفير وقت الإنتظار لا يزال الملفات والصفحات ولأن مشروع الحكومة الإلكترونية 2013 مرهون بتطوير التدفق السريع في الجزائر لابد أن يتم تدريجيا إستبدال 04 مليون خط هاتفي في المناطق التي لا تتوفر فيها هذه الخدمة للوصل في 2013 إلى 06 مليون خط انترنت ذو التدفق السريع وتحقيق كثافة إنتشار الهاتف الثابت[1].

– نشر الوعي والتدريب على كيفية إستخدام الكمبيوتر والانترنت وكذا أهمية إستخدام الأنترنت والحكومة الإلكترونية لما لها من فوائد كثيرة جدا على كل من المواطنين والحكومة والدولة بشكل عام ويتم نشر التوعية الهادفة عبر المراحل التالية :

المرحلة الأولى : هي مرحلة الإعلام حيث تقوم المؤسسة بإستمالة المعنيين بهدف نشر الوعي حول المشروع وأنه سيحقق العديد من الفوائد والإيجابيات ويسعى للقضاء على العديد من السلبيات المرافقة للعمل الحكومي.

المرحلة الثانية : هي مرحلة الإيضاح وتهدف إلى إيجاد فهم للمشروع حول طبيعة وطرق عمله.

[1] – بلعربي عبد القادر ، لعرج نسيمة ، مغبر فاطمة الزهراء، مرجع سابق،ص 09.

المرحلة الثالثة والرابعة : وهما الشمولية والمشاركة لتحقيق القبول والإلتزام في المشروع حيث يتم مشاركة الجميع في العمل ضمن منظومة الواحدة وبالتالي الهدف الأعلى وهو الإنجاز[1]

جدول رقم 03 : يوضح موقع الجزائر وبعض الدول المغاربية في مؤشر التقدم في الحكومة الإلكترونية(2014/2005)

السنوات	الجزائر		تونس		المغرب	
	قيمة المؤشر	الترتيب الدولي	قيمة المؤشر	الترتيب الدولي	قيمة المؤشر	الترتيب الدولي
2005	0.3242	123	0.3310	121	0.2774	138
2008	0.3515	121	0.3458	124	0.2944	140
2010	0.3181	131	0.4826	66	0.3287	126
2012	0.3608	132	0.4833	103	0.4209	120
2014	0.3106	136	0.5390	75	0.5060	82

المصدر : نور الدين شنوفي ،مولاي خليل ، الإتجاه نحو إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الإنجازات والمعوقات تجربة قطاع الضمان الإجتماعي،ص 269.

[1] – بلعربي عبد القادر ، لعرج نسيمة ، مغبر فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 10

الفرع الثاني : مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والطموح

إن مواكبة التطور الحاصل والثورة الرقمية ليست بالأمر اليسر على الحكومات بسبب سرعة تطور التقنيات غير أن ذلك لم يعد مبررا كافيا لعدم ظهور برنامج للحكومات الإلكترونية بحيث أصبح تقديم الخدمات بالشكل التقليدي ضربا من ضروب الماضي وعلامة من علامات التأخر الحضاري ، لذا أصبحت الحكومة الإلكترونية توجها لدى العديد من الدول المستفيدة من التكنولوجيا الإعلام والإتصال وتسخيرها في تحسين جودة الخدمات المقدمة في سبيل إسعاد المواطن وأسرته، وعلى غرار الدول والمجتمعات الأخرى تسعى الجزائر إلى الهدف من خلال مواكبة التطور والقضاء على مختلف الأزمات التي عرفتها في السنوات الماضية ، حيث سنتناول في هذا الفرع النصوص القانونية المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية التي وضعتها الدولة الجزائرية من أجل دخولها إلى المجتمع المعلوماتي وتجسيده على ارض الواقع.

فقد صدر في الجزائر المرسوم التنفيذي رقم 257/98 الصادر بتاريخ 25 أوت 1998 ، والمعدل بالمرسوم تنفيذي أخر تحت رقم 307/2000 الصادر بتاريخ 14 أكتوبر 2000 من أجل تحديد المعايير والشوط المتعلقة بكيفيات وضع الأنترنت والإستفادة من خدماتها.

بالإضافة إلى القانون المدني رقم 10/05 الصادر في 2005/06/20 والخاص بالتوقيع الإلكتروني حيث نص على 03 مواد :

المادة 323 مكرر : والتي تنص :" ينتج الإثبات بالكتابة من تسلسل حروف أو أوصاف أو أرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة التي تتضمنها وكذا طرق إرسالها "[1].

[1] – سعدات جميلة ، مرجع سابق،ص 65.

المادة 323 مكرر 1 : "يعبر الإثبات بالكتابة في شكل الإلكترونية كالإثبات بالكتابة على الورق بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وإن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها" .

المادة 327 : يعتبر العقد العرفي صادرا من كتبه أو وقعه أو وضع عليه بصمة أصبعه ما لم ينكر صراحة ما هو منسوب إليه أما ورثته أو خلفه فلا يطلب منهم الإنكار ويكفي أن يحلفوا بأنهم لا يعملون أن الخط أو الإمضاء أو البصمة فهو لمن تلقوا منه هذا الحق.

ويعتد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 أعلاه".[1]

ومن اجل بدء تنفيذ برنامج تحديث الإدارة العمومية وإدخال تكنولوجيا الإعلام والإتصالات قامت الحكومة بتنصيب لجنة تضم ممثلين عن جميع الوزارات بالإضافة لخبراء في تقنيات الإعلام والإتصال سميت باللجنة الإلكترونية، حيث تم بدأ تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية بالجزائر وتم تحقيق العديد من العمليات منها :

– تنصيب شبكة حكومية داخلية Intranet وهي نظام شامل يتضمن مجموعة الوسائل الحديثة للإتصال على مستوى الحكومات العالمية.

– كذلك على مستوى الوظيف العمومي مصلحة الموارد البشرية تم وضع برنامج IDARA ، أما فيما يخص التسيير التنبؤي لعمال الوظيف العمومي ، تم تنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهياكل المركزية والمحلية المكلفة بالوظيف العمومي[2].

وفي إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر فإن التكنولوجيات الحديثة للإعلام والإتصال أخذت حيزا كبيرا من إهتمامات الدولة حيث أدى ذلك إلى :

[1] – سعدات جميلة نفس مرجع ،ص 66.

[2] – بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة ، مغبر فاطمة الزهراء، مرجع سابق،ص 11.

– أتمة العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الوي مثل موقع إدارة الضرائب ، مواقع مجلس الدولة ، موقع رئاسة الجمهورية الجزائرية ، موقع وزارة العدل الجزائرية. موقع وزارة السياحة ، موقع الأمانة العامة للحكومة، مجلس الشعبي الوطني ، موقع وزارة التضامن الوطني ، مجلس الأمة ، موقع وزارة السكن والعمران ، موقع وزارة الصحة ، موقع وزارة الخارجية، موقع ووزارة العمل والضمان الإجتماعي ، موقع مكاتب المداومة البرلمانية ، موقع وزارة الصناعة ، موقع وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية ، موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال ..... [1]".

وترتكز إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر على ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين ، وان يكون متاحة للجميع ومن هذا المنطلق أخذت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الإلكترونية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية ، وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يرتكز على محورين أساسيين هما :

– إطلاق بطاقة التعريف البيومترية والإلكترونية.

– إطلاق جوازات السفر الإلكترونية والبيوميترية [2].

تعد بطاقة التعريف الوطنية البيوميترية الإلكترونية وثيقة مؤمنة تمام وذات شكل أكثر مرونة على شريحة إلكترونية وصورة في العالم ، حيث تحتوي بالأخص على شريحة إليكترونية وصورة رقمية ستضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية بسبب ثقتها وإستخداماتها المتنوعة في إطار الربط البيني مع القطاعات الأخرى.

[1] – بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة ، مغبر فاطمة الزهراء ، مرجع سابق ، ص11.

[2] – واعر وسيلة ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ، حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجزائر ، مداخلة ملقاة في ملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات كلية العلوم الإقتصاية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة، ص 14.

وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني والبيوميتري ، والذي يعد وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا وتحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية وشريحة إلكترونية فهو مطابق للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني OACI[1].

– إضافة إلى إنشاء البريد الإلكتروني .

– إعداد نظام تسيير ومتابع الملفات القضائية.

– إعداد شبكة الصحة الجزائرية مع ربط مختلف المؤسسات الصحية.

– إعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية بالإضافة إلى إنشاء موزعات بنكية وتوزيع بطاقات السحب والدفع الإلكتروني.

– إنشاء شبكة أكاديمية وبحثية تربط مجموعة مؤسسات التكوين العالي.

– إنشاء شبكة للإطلاع على نتائج إمتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط.

–التسجيل الاولي للحمالين الجدد لشهادة البكالوريا.

– إنشاء مركز الدراسات والأبحاث في التكنولوجيا الإعلام والإتصال كنقطة إتصال للبحث[2].

– التطور التكنولوجيا الإعلام والإتصال وتدعيم نشاطات تكنولوجيا الإعلام والإتصال في مركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة CDTA ومركز الإعلام العلمي والتقني CERIST ومركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية CRSTDLA ورغم أن هذه الخطوات تعد دليل على وجود إرادة سياسية لتحقيق مشروع الجزائر حكومة إلكترونية 2013 ، إلا انه لم يتجسد بعد أرض الواقع وهذا بإعتراف القائمين على المشروع في حد ذاتهم وذلك بفعل مجموعة من المعوقات التي حالت دون تقدم المشروع نذكر منها ما يلي :

[1] – واعر وسيلة ، مرجع نفسه ،ص نفسها.

[2] – بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة ، مغبر فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 11–12.

-لا عجز قطاع البريد وتكنولوجا المعلومات والإتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الأنترنت.

- تأخير في إستكمال البنية التحتية للإتصالات وتباينها في منظمة إلى أخرى ، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع الدول العالم المتقدمة في هذا المجال.

- التعاملات المالية الإلكترونية في بدايتها رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الإكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة.

- محدودية الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال [1] .

- ويلاحظ كذلك على القطاعات الوزارية والهيئات وجود عدد غير كافي في الكفاءات التقنية المتخصصة في هذا المجال إلا أنها تبقى غير منظمة وغير كافية.

وتجدر الإشارة إلى أن مشروع الجزائر حكومة إلكترونية 2013 يتميز بإيجابيات ، وكما له سلبيات أيضا ، فمن إيجابياته نذكر ما يلي :

- **على المستوى الإدارة :**

- القضاء على ظاهرو الوساطة .

- التخلص من البيروقراطية.

- القضاء على التزاحمم بالمصالح الحكومية.

[1] - بلعربي عبد القادر ، لعرج المجاهد نسينة ، مغبر فاطمة الزهرة ، مرجع سابق ،ص 12.

على المستوى الإجتماعي :

- تيسير معاملات الموطنين.
- تيسير معاملات موظفي الدولة .
- تيسير متابعة المدراء للمعاملات.
- تقليل أثار الحواجز الإجتماعية والجغرافية والزمنية .

-على المستوى الإقتصادي :

- تخفيض أعداد الموظفين.
- تقليل الحاجة إلى أبنية جديدة.
- حل مشكلة التلوث وإزدحام الطرق والموصلات.
- توفير الوقت ، الجهد والتكلفة[1] .

أما من السلبيات المشروع :

- **على مستوى الإدارة :**

- تحول المجتمع إلى الرأسمالية المتسلطة.
- تحول الدولة من إلى قائد إلى وسيط.

[1] - بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة ، مغبر فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص12-13.

على المستوى الإجتماعي :

- مشكلة التفكك الإجتماعي وتقليل الإتصال الجماهري .
- فقدان الخصوصية.
- إختراق المعلومات والمواقع .
- إنتهاكات إجرامية.
- **على مستوى الإقتصادي :**
- نقص فرص العمل وتفاقم مشكلة البطالة .

وبغية غية إنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر لابد من تفعيل الإيجابيات والتغلب على السلبيات .

ويواجه هذا المشروع عدة تحديات منها :

- ضرورة إتاحة المعلومات.
- البنية التحتية .
- تأهيل المواظفين.
- تطوير التشريعات.
- توعية الموطنين وتأهيليهم [1].

إن تحديد الجاهزية الإلكترونية في الجزائر يمكن في الكشف عن جملة من المؤشرات والتي تتمثل في الأتي :

[1] – بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة ، مغبر فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص13.

مؤشر الوصول إلى الشبكة : بالنظر إلى درجة وصول الأفراد إلى الشبكة ، يمكن القول ان دخول الأنترنت إلى الجزائر مع سنة 1994 قد أعطى إمكانية جديدة لإعادة صياغة إستراتيجية حديثة ، وتنظيم الخدمات والمهام بسرعة وقت وجيز وبالتالي فبيئة التكنولوجيا الحديثة تسيطر عليها شبكة الأنترنت كشبكة يمكن الوصول إليها من طرف فئة كبيرة من المجتمع ، وفي سياق التحول نحو خدمات شبكة الانترنت تحتاج الجزائر إلى الإستفادة مما تيتيحه بعض المبادرات الإلكترونية من خبرات وهنا يمكن الإستعانة بالمنظمة العربية للمعايير الأنترنت.

– **مؤشر التعليم عبر الشبكة** : إن تحليل مؤشر التعليم عبر الشبكة يدعو إلى الضرورة الكشف عن واقع وأثر تكنولوجيا الإعلام والإتصالات في مجال التعليم ومحدداته ، ومدى الإستفادة منه وتبين حلوله والعقبات التي تحد من نشره وتعميمه ، إذا تعمل تكنولوجيا الأنترنت على توجيه مجال التعليم والبحث العلمي ، خدمة لمصالح الطلبة والأساتذة .

وكمحاولة مهمة في هذا المجال يمثل مشروع البحوث الأكاديمية أحد التوجهات التي توفر خدمات التكوين والتعليم ولبحث وفق شبكة تكنولوجية تضطلع بمهام توفير الأساسيات في مجال الإتصالات والبحث العلمي ، وهو ما يمهد لإقامة مشروع الجامعة الإفتراضية بالجزائر[1]

مؤشرات إنتشار الشبكة في المجتمع:يمكن الإنطلاق من سياسية الحكومة لمعرفة مدى وجود مبادرة نشر تكنولوجيا المعلومات والتي في مقدمتها تمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات الأنترنت وتزويد بتكنولوجيا المعلومات ، إذا تمثل برنامج جهاز الكمبيوتر لكل عائلة في الجزائر احد المنطلقات الأساسية إلزامية إلى توسيع إستخدام الشبكات ونشر التكنولوجيا بين أفراد

[1] – عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، تخصص الديمقراطية والرشادة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة قسنطينة ، 2010/2009،ص 125-126.

المجتمع ، إضافة إلى محاولة تعميم الربط بالأنترنت التي أصبحت اليوم تتوفر في المنازل والمكاتب الخاصة.

إنتشار الشبكة في الإقتصادية : تحديدا ووفق هذا المؤشر عملت الجزائر على محاولة الإستفادة من شبكة الأنترنت في مجال الإقتصادي ، كما أن الواقع يبين أن التكنولوجيا الحديثة لإعلام والإتصال في الجزائر هي حبيسة قطاعات قليلة وأشخاص محددين ، وهذا غير كاف لإقامة إقتصاد معرفي فعال ويكرس الفشل في الإعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في تدارك التخلف الإقتصادي.

أما المبادرات الجزائرية فيمثل مشروع السداد الإلكتروني والصرفية الإلكترونية التي لتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية المحددة من طرف البنك.

– **مؤشر سياسة الشبكة** : بالنسبة للجزائر يمكن تحديد سياسية الشبكة إنطلاقا من المخطط الإستراجي الإلكتروني 2013 الرامي إلى تثمين ودعم ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفة في مجال التكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة ، أما دعم نشر تكنولوجيا المعلومات وسياسية تحرير الإتصالات ، فيلاحظ هناك حرية كبيرة يتمتع بها مستعملي الأنترنت في الجزائر ، ودون مضايقات على نطاق واسع مع السلطة ، حيث بالرغم من غياب رقابة مركزية على تصفح شبكة الأنترنت ، تقع المسؤولية القانونية على المحتوى الذي يتم نشره مباشرة على مزودي الخدمة[1].

[1] – عشور عبد الكريم، مرجع سابق،ص ص 126–127.

الفصل الثاني

دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري وتحقيق الإصلاح الإداري

إن تحديث الإدارة في دول العامل وفي الدول العربية وعصرنتها يقتضي الولوج إلى عالم المعلومات والإتصالات الحديثة من بابه الواسع وإلزامية توظيف الأنماط الإلكترونية في تفعيل الجهاز الإداري ليواكب التطورات المذهلة في عالم تكنولوجيا المعلمات والإتصالاتت في العالم ، مما يعني أن تبني توصيل الخدمة العامة إلكترونيا هو أمر ملح وحتمي وآث محالة ، ولا مجال لتجنبه أو تخطيه أو تجاوزه أو إستبعاده من أي دولة لإرتباطها بالعالم الخارجي ، والتأثير المتبادل بينها وبين هذا العالم.

ولذلك فإن المسارعة في إصلاح الجهاز الإداري أصبح حتميا لإرساء دعائم إدارة توفر الخدمة العامة المتكاملة إلكترونيا وقد إتجهت غالبي الدول العربية ومن الجزائر إلى الإعتماد المداخل المعاصرة في عملية الإصلاح الإداري ومن أهمها مدخل الحكومة الإلكترونية والتي تعني :

إنتقال تقديم الخدمة الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية ، وذلك بإستخدام أجهزة الكمبيوتر وشكبات الإتصال والبرمجيات[1].

ونظرا لأهمية هذا الموضوع فقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين : نطرق في المبحث الأول في ماهية الفساد الإداري والإصلاح الإداري والمبحث الثاني إلى أساليب مكافحة الفساد الإداري إلكترونيا وتحقيق الإصلاح الإداري.

[1] – ذبيح ميلود، بحث بعنوان الحكومة الإلكترونية ، مدخل الإصلاح الإداري في الجزائر ، منشور في المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الوادي ، العدد 07 جوان 2013، ص 34.

المبحث الأول : ماهية الفساد الإداري والإصلاح الإداري

أما تنامي ظاهرة الفساد الإداري والتسيب الإداري ،و تفشي البيروقراطية والجمود والتعقيد في مفاصل الجهاز الإداري الذي يظل يطبع أداء الإدارة في العالم العربي ، وفي النموذج الجزائري تحديدا ، مما أدى إلى توسيع الفجوة بيننا وبين الدول المتقدمة التي تتشهد تطورا مذهلا في مجال عصرنة وتحديث الجهاز الإداري الأمر أدى إلى الإخفاق في تحقيق خدمة أفضل للمواطنين وتكريس تخلف مجتمعاتنا عن ركب الحضارة والتطور أمام كل هذا إتجهت الدول العربية ومن بينها الجزائر إلى تبني مدخل الحكومة الإلكترونية وهو مدخل مستحدث يعتمد على توظيف تقنيات المعلومات والإتصالات للتمكن من الإتصال الميسر والسريع للخدمة العمومية للمواطنين وهو نتاج للثورة المعلوماتية المذهلة التي يشهدها العالم وتأكيد لولادة جيل مجتمع المعرفة الذي يعتمد تفعيل الحكومة الإلكترونية في أجهزة الدولة ومختلف مرافقها، بما يسمح بولوج عالم المعلومات والإتصالات من أوسع الأبواب لضمان تحكم جيد في موارد الدولة وحسن توظيفها في تلبية حاجات المواطنين بالكفاءة والعدالة المطلوبين[1].

ونظرا لأهمية هذا الموضوع فقد قسمنا هذا المبحث إلى مطلبين نتناول في المطلب الأول ماهية الفساد الإداري وماهية الإصلاح الإداري كمطلب ثاني .

المطلب الاول : ماهية الفساد الإداري

الفساد الإداري ظاهرة خطيرة تؤثر على التنمية الإقتصادية والإدارة العامة والمجتمع في كثير من الدول لو لا سيما الدول العربية ، لذلك تقوم الدول الراغبة في القضاء على ظاهرة الفساد الإداري بالقيام بالإصلاحات داخلية حقيقية في قطاع الخدمات وتقوم كذلك بتأسيس أنظمة رادعة ومنشآت قضائية قادرة على مكافحة الفساد.

[1] – ذبيخ ميلود ، مرجع سابق ، ص 35.

ومن ضمن الإستراتيجيات المتبعة من طرف الدول لمكافحة الفساد الإداري وإستخدام التقنية الحديثة المتمثلة في برامج الحكومة الإلكترونية المختلفة وذلك بهدف الإستفادة من مزياها المختلفة والمتعددة والمتمثلة في زيادة إنتاجية المنظمات الحكومية ، وتقليل تكاليف الخدمات المقدمة للأفراد والشركات ، ورفع جودة الخدمات الحكومية وزيادة الشفافية ووضوح المسؤوليات في التعليمات الإدارية[1].

وسوف نتطرف في هذا المطلب إلى مفهوم الفساد الإداري وخصائصه في الفرع الأول وإلى أسباب الفساد الإداري وآثاره في الفرع الثاني.

الفرع الأول : مفهوم الفساد الإداري وخصائصه

تعد ظاهرة الفساد الإداري ظاهرة قديمة قدم الحياة نفسها ولازالت إلى يومنا هذا منتشرة بشكل كبير وأصبحت آفة خطيرة تعاني من العديد من الدول وحتى الدول المتقدمة لم تسلم منها ، فلها آثار وخيمة على الحياة السياسية والإجتماعية والثقافية والإدارية ، وقد تعددت مظاهر الفساد الإداري من رشوة وتزوير ومحسوبية وغيرها من الأعمال التي تتنافى وأخلاقيات الوظيفة العام والتي تصدر من الموظف العام لأسباب قد تكون شخصية او أسباب أخرى تدفعه لإرتكاب هذا الفعل [2].

وهذا ما يدفعنا إلى التعرف أكثر عن هذه الظاهرة الخطيرة.

[1] – جعفر العلوان ، دور أنظمة الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري ،حالة من الحكومة الإلكترونية القطرية ، المؤتمر الثاني لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، المملكة العربية السعودية، ص ص 2–3.

[2] – برمان نور الردين ، مرزق محمد الأمين ، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ،تخصص إدارة ومالية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق ، جامعة الجلفة ، 2017/2016،ص 27.

1 – مفهوم الفساد الإداري :

لقد إختلفت الأفكار والآراء حول تحديد مفهوم الفساد الإداري فعرفه البنك الدولي على النحو التالي :"إساءة إستعمال الوظيفة العامة للكسب الخاص ، فالفساد يحدث عادة عندما يقوم موظف بقبول أو طلب أو إبتزاز رشوة يقوم وكلاء أو وسطاء الشركات الأعمال الخاصة بتقديم رشاوى للإستفادة من سياسيات أو إجراءات عامة للتغلب على المنافسين وتحقيق أرباح خارج إطار القانون ، كما يمكن للفساد ان يحدث عن طريق إستغلال الوسائل العامة دون اللجوء غلى الرشوة ، وذلك بتعين الأقارب وسرقة أموال الدولة مباشرة".

ويعرف أيضا على أنه :" سلوك لا أخلاقي غير مقبول بوصفه خيانة للأمانة العامة والثقة الموكلة للموظف العام".

وهناك من عرف الفساد الإداري على أنه :" سوء إستعمال السلطة والرشوة والمحسوبية والإبتزاز والتحايل والسرقة والمخالفات وعدم الشرعية في أداء الوظائف"[1].

وقد عرف المفكر "صمويل هنتنجتون Samuel Huntington " الفساد الإداري بأنه :" سلوك الموظف العام عندما ينحرف عن المعايير المتفق عليها التحقيق أهدافا وغايات الخاصة".

كما قدم المفكر "جوزيف ناي Joseph Nye " تعريفا للفساد الإداري على أنه :" سلوك مخالف للواجب الرسمي بسبب المصلحة الشخصية مثل العائلة أو القرابة أو الصداقة أو الإستفادة المادية أو إستغلال المنصب ومخالفة التعليمات بغرض ممارسة النفوذ والتأثير الشخصي ، ويدفع هذا السلوك غلى إستعمال الرشوة أو المكافأة لمنح عدالة أو موضوعية

[1] – سعي حنان ، دور الإدارة الإلكترونية في التقليل من الفساد الإداري ، دراسة حالة مديرية المصالح الفلاحة بأم البواقي ، مذكرة مكملة لنسل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص إدارة مؤسسة ، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة أم البواقي ، 2016/2015، ص ص 31 –32.

شخص معين في مركز محترم ، وكذا يشتمل على سوء إستخدام المال العام مثل التوزيع غير القانوني للموارد العامة من أجل الإستفادة الخاصة".

وبالتالي يمكن أن مخلص إلى أن التعريف الإجرائي للفساد الإداري هو :" إستغلال للموارد المسخرة للخدمة العمومية بما يخالف القانون لتحقيق مصالح خاصة وضيقة[1].

2 – خصائص الفساد الإدارية

يمتاز الفساد الإداري بخصائص نوجزها كما يلي :

السرية : يتصف أعمال الفساد الإداري بالسرية بشكل عام وذلك لما يتضمنه النشاط عن ممارسته غير من جهة القانون او المجتمع او الإثنين معا.

إشتراك أكثر من طرف من الفساد مشروعة : قد يقع الفساد الإداري من شخص واحد وكن عادة ما يشترك في السلوك الفساد أكثر من شخص ، وذلك بسبب العلاقات التبادلية للمنافع والإلتزمات بين أطراف العملية ، إذا أن الفساد تعبير عن إتفاق إرادة صانع القرار ومؤثر بتكييفه مع إرادة أولئك الذين يحتاجون إلى قراراتهم محددة وتخدم مصالحهم الفردية أولا وأخيرا.

التخلف الإداري : تتجلى مظاهر التخلف الإداري على تأخير المعاملات والتغييب عن العمل وسوء إستغلال الوقت والعصبية ضد المتعاملين مع الجهاز الإداري وغيرها من المشاكل الإدارية والتي تؤثر على مصلحة المجتمع بأكمله.

سرعة الإنتشار : يتميز الفساد الإداري بخاصية سرعة الإنتشار وخاصة عندما يكون الفساد ناتجا عن المسؤولين فتزداد سلطة الفاسدين ونفوذهم مما يعطيهم القوة للضغط على باقي الجهاز الإداري والسير على خطاهم طوعا أو كرها ، كما أن خاصية إنتشار الفساد لا يقتصر

[1] – حسين ناجي ، دور الإدارة الإلكترونية ف مكافحة الفساد الإداري ، الولايات المتحدة الأمريكية أنموذجا ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الولية ، تخصص سياسيات عامة وإدارة محلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة بسكرة ، 2018/2017،ص ص 17–18.

على حدود الجهاز الإداري في الدولة الواحدة بل إن الفساد قابل للإنتقال من دولة إلى دولة أخرى خصوصا ف ظل العولمة والسوق المفتوحة[1].

الفرع الثاني : أسباب الفساد الإداري وآثاره

لم يعد الفساد الإداري آفة مؤقتة من آفات المجتمع يمكن من خلال رفع التعليم والتنمية وتحسين الأخلاقيات العامة للحد منه و القضاء عليه ، وإنما أصبح يشكل موضوعا حيويا لما يترتب عليه من آثار إقتصادية وسياسية وإجتماعية مدمرة للمجتمع من جهة وفي ظل تعطيل القدرة المؤسسة للدولة من جهة أخرى.

وللفساد الإداري أسباب وآثار وإنعكسات عديدة يمكن ملاحظتها سياسيا و إقتصاديا وإجتماعيا .

وهذا ما سنتعرف عليه من خلال هذا الفرع.

1 – أسباب الفساد الإداري

يمكن تقسيم أسباب الفساد الإداري إلى عدة أسباب كما يلي:

* **الأسباب الإجتماعية** :حيث تؤدي القييم الثقافية السائدة في بعض المجتمعات دورا بارزا في ترسيخ ظاهرة الفساد ، وذلك بعدم الإهتمام بغرس القيم والأخلاق الدينية في النفوس فالتنشأة الإجتماعية الطويلة قيما أو أعرافا تعتبر قاعدة إنطلاقا للسلوك التنظيمي للأفراد ، إذ تؤثر على تفكير أفراد الجهاز الإداري وسلوكياتهم ومن ثم التأثير على عملية إتخاذ القرار الإداري ، وبالتالي ظهور ممارسات الفساد الإداري[2].

[1] – الوزاني كنزة ، أثر الفساد الإداري على أبعاد التنمية (2014/2004) ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص رسم سياسيات العامة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، 2015،ص بدون صفحة .

[2] – بدر محمد السيد القزاز، مرجع سابق ،ص 93-94.

* **الأسباب السياسية :** حيث يؤثر ضعف المؤسسات التي تعاني منه غالبية الدول بطغيان العامل الشخصي في الحياة السياسية أو ضعف التنظيمات الوسيطية من أحزاب وجماعات ومصالح في تفشي ظاهرة الفساد وإستمرارها ، كما يؤثر عدم التكامل والإندماج بين فئات المجتمع بسبب التفاوت الإجتماعي بينهم إلى ضعف مشاعر الإنتماء تغليب المصالح الخاصة على المصلحة العامة ولا يختلف الحال في تفشي ظاهرة البيروقراطية الحكومة المغالاة في مركزية الإدارة الحكومية وضعف أداء السلطات الثلاث التنفيذية والتشريعية والقضائية ، فضلا عن ضعف الأجهزة الرقابية المختصة في كشف الفساد ونقص الكفاءة وغياب حرية الإعلام الحر.

* **الأسباب الإقتصادية :**حيث يلعب الجانب الإقتصادي للفرد والمجتمع على حد سواء المتمثل في الفقر والعوز وتدني مرتبات الموظفين وإرتباطها بالأسعار أو عدم إرتباطها دورا هاما في إنتشار ظاهرة الفساد الإداري ، كما تلعب المساعدات الخارجية التي تقدمها الدول الكبرى دورا بارزا في السيطرة على الدول النامية كي تسير في فلكها ، حيث أن غالبية المساعدات المعونات المقدمة إن لم تكن جميعها ترد النهاية لخدمة الدول المناحة لتلك المساعدات مما يؤثر سلبا على القرار السيادي للدولة الممنوحة للمساعدة[1] .

* **الأسباب القانونية والإدارية :** إن من أهم عوامل إنتشار الفساد في في الدول وخاصة النامية عدم وجود قوانين رادعة للفساد وإن كانت مكتوبة وإنما المقصود هو قدرتها على التنفيذ الفعال لها وما ينطوي على ذلك من جزاءات تفرض على مخالفيها.

اما من الناحية الإدارية فإن الأسباب الإدارية تتجلى في الضعف الإدارة وسوء التنظيم ، وعدم تحديد المسؤوليات ضعف الرقابة الإدارية وكثرة القيود والإجراءات الإدارية الرسمية وغير

[1] – بدر محمد السيد القزاز ، مرجع سابق،ص ص 95-96.

الرسمية وطول الزمن المستغرق لإنجاز المعاملات في الجهاز الإداري ، والحصانة النسبية للمسؤولين فيه من المساءلة والمحاسبة[1].

2 – آثار الفساد الإداري :

تتجلى آثار الفساد الإداري فيما يلي :

– **الأثار السياسية :** للفساد الإداري مضار سياسية متعددة من أهما فقدان النظام السياسي إلى شرعيته وتشويه المناخ الديمقراطي في المجتمع ، ويمكن أن نلخص أهم الأثار السياسية للفساد في العناصر الآتية:

*** فقدان الشرعية السياسية للحكومات والنظم الحاكمة :**

حيث يؤدي الفساد إلى زوال شرعية النظام الحاكم وأبرز فضائحه والتخلص منه، وخاصة في النظم السياسية الديمقراطية الحرة القائمة على التعددية ، وأبرز مثال على ذلك فضيحة وتغيرت التي أطاحت بنظام حكم ارئيس الامريكي نيكسون والحزب الجمهوري.

*** تشوه العمل السياسي في المجتمع :**

ويحدث هذا عندما ينتشر الفساد ويختفي في الصور متعددة كغسيل الأموال وإستخدام عائداتها في شراء الأصوات أثناء الإنتخبات ودخول العناصر الفاسدة إلى البرلمان لشراء الحصانة السياسية والإستمرار في أعمال الفساد من اجل الثراء ، لهذا فالأعمال الفاسدة تؤدي إلى إفساد الحياة السياسية[2].

---

[1] – بدر محمد لسيد القزاز ، مرجع سابق ،ص ص 96–97.

[2] – مسعودي مسعودة ، الإدارة الإلكترونية ، ودورها في مكافحة الفساد الإداري ، دراسة حالة بلدية أورد خالد ، ولاية سعيدة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص سياسيات العامة والتنمية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية ، جامعة سعيدة 2018/2017 ،ص ص 66–67.

- **الآثار الإقتصادية :** وتكمن في إرتفاع الأسعار حيث تعد رشاوي والعمولات تكلفة ، وبالتالي يتم إضافتها إلى تكلفة الخدمات أو السلع فيتحملها المستهلك في النهاية كما يتعدى الأمر إلى تبذير وإستنزاف المال العام عن طريق سوء التسيير الذي يؤدي إلى تراجع الإنتاج.

- **الأثار الإدارية :** وتتمثل في السلوك المنحرف للعاملين والذي يعمل على إهدار مصالح المواطنين ، نتيجة عدم الإعتماد على معايير موضوعية في عملية إختيار وتعيين الموظفين مما يؤدي إلى هجرة الكفاءات وعدم الإستفادة من قدرتها في التنمية.

- **الأثار الإجتماعية :** وتتجلى في عدم المساواة وعدم تحقيق العدالة الإجتماعية بين أفراد المجتمع.

- **الأثار القانونية :** وتمكن في عدم الإمتثال للقانون والإضعاف الهيئة القانون ودوره المنظم والتوجيهي للسلوك والوظيفة العامة [1].

المطلب الثاني : ماهية الإصلاح الإداري

يعد الإصلاح الإداري عنصرا مهما في النظام العام للمنظمات الإدارية الذي ينبغي على قادة المنظمات تفهم أبعاد لكونه الوسيط الذي تعيش فيه المنظمات والذي يؤثر في نوع السلوك التي تتفاعل به مع الغير أو مع عوامله.

ويعتبر كذلك من المواضيع المهمة التي يجب تناولها في منظماتنا الإدارية إذا تعاظمت حالة الفساد أو اصبح من الضرورة إيجاد حلول مناسبة وسرعة وبمشاركة كل الفئات المجتمع للحد من إنتشاره، حيث أن للفساد اوجه متعددة منها ما يسمى بالإنحراف ومنه ما يسمى بالفساد الإداري والإقتصادي والإجتماعي ، سواء على مستوى الجماعة أو الأفراد وهذه نتيجة غياب معايير السلوك التنظيمية والقانونية ، لذا أصبح لزما على الباحثين أن يولو إهتماما كبيرا بشان

[1] - سعى حنان ، مرجع سابق ، ص ص 47-48.

زيادة الإثراء الفكري مثل موضوع الإصلاح الإداري لمحاولة إيقاف زحف الفساد المروع في أغلب القطاعات الإدارية[1].

وسوف نتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الإصلاح الإداري وخصائصه في الفرع الأول وإلى الأهداف ومعوقات الإصلاح الإداري في الفرع الثاني.

الفرع الاول : مفهوم الإصلاح الإداري وخصائصه

يعد موضوع الإصلاح الإداري من المواضيع التي تصدرت قائمة إهتمامات العالم في الوقت الراهن ، وذلك لحاجة الأجهزة الإدارية لإدخال التغيرات على أنظمتها وهياكلها وهذا ما أدى لظهور عدة مفاهيم لمصطلح الإصلاح الإداري بالإضافة إلى تعدد طرقها وأهدافها ولهذا تطرقنا من خلال هذا الفرع إلى مفهوم الإصلاح الإداري وخصائصه[2].

1 – مفهوم الإصلاح الإداري :

يوجد العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم الإصلاح الإداري وإختلف بإختلاف وجهات نظر الكتاب والباحثين ، حيث ركز كل باحث منهم على جانب معين من جوانب الإصلاح وفي ما يلي رصد لأهم هذه التعاريف:

هو عبارة عن خطة أو برنامج تتضمن مجموعة من الإجراءات والتدابير التي تستهدف معالجة كافة أوجه القصور والخلل في طرق وأساليب وأدوات وتقنيات وماهرات النظام الإداري المشكلة عبر السنين ، والتي تتبدى في عدم مقدرته على ممارسة النشاطات الإدارية المختلفة

[1] – سعدات جميلة ، مرجع سابق،ص89.

[2] – سمية خلاف ، البيروقراطية وإشكالية الإصلاح الإداري في الجزائر " إصلاحات البلدية نموذجا " ، مذكرة مقدمة لنسل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص تنظيم السياسي والإداري ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، 2014/2013، ص 12.

بكفاءة عالية من اجل إعداد وتنفيذ الخطط والبرامج التي تخص عملية التنمية الإقتصادية والإجتماعية بشكل شمولي.

ويعرف ايضا بأنه تغير مقصود في هياكل وأفراد وأساليب الإدارة من شأنه تحسن مخرجات الجهاز الإداري إستهدافا لخدمة المواطن تماشيا مع الأهداف القومية المعتمدة[1].

وقد عرف في مؤتمر الإصلاح الإداري للدول النامية الذي عقدته الامم المتحدة في الجامعة الساسيكي في المملكة المتحدة عام 1971 بأنه :" الإستخدام الأمثل المدروس للسلطة والنفوذ لتطبيق أهداف جديدة على نظام الإداري ما ، من أجل تغيير أهدافه وبيئة إجراءاته بهدف تطويره لتحقيق أهداف تنموية " .

ولعل هذا ما يوافق التعريف لذي قدمه الأستاذ الطيب في قوله :الإصلاح الإداري فهو سياسي وإداري وإقتصادي وإجتماعي وثقافي هادف لإحداث تغيرات إيجابية في السلوك والنظم والأساليب والعلاقات والأدوات تحقيقا التنمية قدرات الجهاز الإداري بما يؤمن له درجة عالية في الكفاءة الفعالية في إنجاز أهدافه"[2].

2 – خصائص الإصلاح الإداري :

من حلال المفاهيم والتعاريف التي قدمت للإصلاح الإداري نستخلص مجموعة من الخصائص للإصلاح الإداري :

– إن الإصلاح الإداري عملية شاملة .

[1] – بواشرى أمينة ، سالم بركهام، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (199–2017) ، بحث منشور في مجلة العلمية لجامعة الجزائر 3 ، المجلد 06 العدد 11 ، جانفي 2018،ص 206.

[2] – نسيم الواعر ، الإصلاح الإداري ودوره في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة في العلوم السياسية ، تخصص سياسيات عامة مقارنة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة أم البواقي ، 2015–2016 ، ص 11

- إن الإصلاح الإداري عملية مستمرة مع إستمرارية العملية الإدارية.

- إن الإصلاح الإداري يتطلب روح الفريق الواحد أي عملية جماعية تعاونية.

- إن الإصلاح الإداري يرتبط بالبيئة حيث تؤثر العادات والتقاليد والقيم والثقافة فيه[1].

- يتأثر الإصلاح الإداري بالدرجة الأولى بالإنسان .

- إن الإصلاح الإداري عملية إدارية تحتاج إلى التخطيط والتنظيم والتوجيه و الرقابة .

- ويحتاج الإصلاح الإداري إلى الإعداد والتخطيط وتوفير المعلومات ومحاولة الإقناع والتنظيم والرقابة على التنفيذ وعلاج المشكل[2].

الفرع الثاني : أهداف وطرق الإصلاح الإداري

يهدف برنامج الإصلاح الإداري إلى زيادة كفاءة الأجهزة الحكومية من الوزارات ودوائر ومؤسسات عامة وتخفيض نفقاتها وتحسن نوعية خدماتها ومنتجتها للمواطن العادي من خلال إحداق تغيرات مقصودة في الهياكل التنظيمية وأساليب الإدارة وسلوكيات العاملين[3].

كما ان عملية الإصلاح الإداري كثيرا ما تعتمد على مجموعة من الطرق والوسائل التي تساعد وتساهم بشكل كبير في تحقيقه على أرض الواقع.

وهذا ما يدفعنا إلى معرفة أهداف وطرق الإصلاح الإداري :

[1] – سعدات جميلة ، مرجع سابق،ص 92.

[2] – سمية خلاف، مرجع سابق،ص 19.

[3] – سعدات جميلة ، مرجع سابق ، ص 96.

أولا : أهداف الإصلاح الإداري :

يهدف الإصلاح الإداري إلى تحقيق غايات سياسية وإجتماعية وإقتصادية تتلخص فيما يلي :

* العمل على تبني توجيهات الإدارة الإستراتيجية في مختلف مجالات العمل من خلال تنمية قدرات منظمات الجهاز الإداري على التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية.

* العمل على تبني الأنماط والمداخل الحديثة في البناء النظمي وإعادة الهياكل التنظيمية لمنظمات الجهاز الإداري لتحقيق المرونة والإستجابة لمتطلبات التغيير والتطوير والتكيف مع عوامل متغيرات البيئة .

* العمل على إشاعة مفاهيم اللامركزية الإدارية والإبتعاد عن مركزية قرارات العمل على تنمية مهارات التفويض لدى القيادات الإدارية وتمكين الإدارات الوسطى والتنفيذية لتحمل المسؤولية والإطلاع بتنفيذ العمليات والأعمال الإدارية.

* العمل على إعتماد شمولية تقويم الأداء للمنظمات من خلال الأهداف المحددة لها مع التركيز على المسؤولية الإجتماعية لتلك المنظمات نحو المجتمع بما يشمل تقويم الجوانب الأدائية للعمليات والأعمال المنجزة والتكاليف المالية وحجم الإستثمار وأداء العاملين وربطها بمتطلبات تطوير المجتمع.

* العمل على تنمية الإتجاهات الإيجابية نحو العمل والإنتماء إليه والتوسع في مجالات التأهيل والتدريب والتطوير.

* العمل على دعم الجهود نحو الإرتقاء بمستوى الإنتاج والإنتاجية والنوعية وتطبيق إجراءات الجودة وإعتبارها مسؤولية الجميع .

* العمل على إعتماد أساليب تحقيق الكفاءة الإقتصادية من حيث رفع الإنتاج وتقليص الكلفة وزيادة الإستثمار.

* العمل على تطوير صيغ وأساليب العمل الإداري والقوانين والتشريعات ذات العلاقة بما يساهم في تحقيق السرعة والدقة في إتخاذ القرارات.

* التوسع في الإعتماد على التقنيات الحديثة وصولا إلى المنظمات الإلكترونية ، وهذا تمهيدا لبناء مشاريع الحكومة الإلكترونية مع تعزيز نشاط البحث والتطور.

* العمل على التنمية قدرات المنظمات المعينة بإدارة برنامج التنمية الإقتصادية والإجتماعية والثقافية ودعائمها وتعزيز دورها في توجيه الموارد نحو الإستثمارات ذات المردود الأوسع.

* العمل على تكوين القدرات الذاتية لمنظمات والمعوقات ووضع الخطط للتطور المستقبلي ومواجهة المستجدات بكل مرونة[1].

ولتحقيق أهداف الإصلاح الإداري يجب تحديد البعد الذي سيأخذ بيه فهناك عدة أبعاد للعملية الإصلاحية تتمثل في :

1 – البعد الجزائي والشمولي : المفهوم الجزئي للإصلاح يتمثل في النظر للجهاز الإداري وتطويره على أنه عملية ترميم للأجزاء المكونة للجهاز الإداري وأن الأخذ بمبدأ التراكمية سيؤدي في النهاية إلى إصلاح وتطوير الجهاز الإداري بشكله الكلي إضافة إل أن الإصلاح الإداري يتم نتيجة ضرورة تفرض نفسها على أجزاء في أجهزة الإدارية ،بينما المفهوم الشمولي للإصلاح الإداري يعبر عن عمليات التغيير الكلية في النظام الإداري سواء من النواحي المادية أو الوظيفية او السلوكية ضمن البناء الشامل للمجتمع.

[1] – نسيم الواعر ، مرجع سابق،ص ص 13-14.

ويرى أتباع هذا المفهوم أن النظام الإداري وحدة متكاملة ولا يمكن النظر إليها أو معالجتها جزئيا وأهم سلبية للبعدين معا أن هذا الحديث يدل على إلغاء إمكانيات التطوير و الإصلاح التي يمكن أن تجمع بين ما هو جزئي وما هو شمولي فالحقائق العلمية يتتجه إلى أن الإصلاح الإداري قد يرتب بخطط تنمية إقتصادية وإجتماعية بشكل شمولي مع ترك التنظيمات تنفرد بإختيار الأسس التي تناسبها في عملية التطوير [1].

2 – الجوهر الإجراء : نتيجة لصعوبة قياس الإصلاح الإداري والحكم على نتائجه إعتمادا على معايير موضوعية وكمية متفق عليها وإنطلاقا من كون الإصلاح الإداري عملية قيمة معيارية تشمل عوامل سياسية وإجتماعية يصعب وضعها تحت المجهر الموضوعي ، توجهت جهود الإداريين للبحث عن صيغ ونماذج قيمة للتحكم على مقدرة الإصلاح على تعبير جوهرة الإدارة وتحقيق أهدافها .

وقد أدى هذا التباين إلى القيام فريق الممارسين والأكاديميين بالبحث عن مؤسسات مستقلة مهتمة بعملية الإصلاح وجوهرها بتحديد الطرق والوسائل و الإجراءات لإدارة الإصلاح ، لذا ظهرت معاهد إدارية تهتم بالتنمية الإدارية عن طريق التدريب. والإستشارات والأبحاث ،ووصل الأمر ببعض الدول إلى إحداث وزارات لإصلاح مهمتها إصلاح الهياكل التنظيمية والوظيفية للجهاز الإداري ، وهذا المنهج لا يضع أمامه الإستجابة الفعلية لرغبات الأفراد والمنظمات في التطوير ولا يشمل تحديد كيفية إجراء الإصلاح الإداري .

3 – الجمود والحركة : تشمل عملية الإصلاح الإداري بتحويل وتطوير مستمرة لمواكبة التغيرات التي تحصل في البيئة المحيطة ، ولذلك فلا يمكن تصوره جامدا أو تدريجي وهذا النموذج له إنعكاسات في التجربة العربية لإصلاح الإداري ، وعلى الرغم من إنتشاره في مؤسسات التنمية الإدارية ومعاهدات التدريب العربية ، فإن نجاح تطبيقاته إعتمد على الجهود

[1] – سمية خلاف، مرجع سابق،ص 22.

الفردية لبعض القيادات والتنظيمات الإدارية ، فالتجربة العملية في معظم الدول العربية تدل على أن الإصلاح الإداري أخذ من العملية الإدارية أجزائها الفنية المهتمة بالنظم والأساليب الهيكلية والإجرائية وهذا البعد أخذ عليه أن به بعض الإنحراف على عملية التخطيط وتشكيل اللجان فهو يتم لعلاج مشكلة قائمة وبعد انتهاء من حلها وتختفي حركة الإصلاح[1].

ثانيا : طرق الإصلاح الإداري :

لقد كشفت تجارب الإصلاح الإداري في كافة البلدان عن عدم وجود نموذج او طريق وأحد يتبعه للإصلاح وإنما هناك عدة طرق ، ولقد تناولها الدكتور **علي الشامي** على الوجه الأتي:

1 – طريقة الأجهزة الدائمة : هذه الطريقة أكثر فعالية نظرا لديمومتها وثبات الإصلاح ، وتعتمد على إنشاء هيئة إصلاحية مركزية تتمتع بإصلاحات وإمكانيات وخبرات واسعة ، يشمل عملها جميع المسائل المرتبطة بالبيئة والأشخاص وأساليب العمل والنصوص والأنظمة ، فوجودها جهاز دائم يساعد على خلق حالة نفسية عند الموظف لشد إنتباهه لتقديم الأفضل.

2 – طريقة الإصلاح فجائي : تتعلق بإجراء تعديلات مباشرة تقوم بها حكومة جديدة أو وزير جديد دون إعلان مسبق عنها وذلك لتفادي ردود الفعل القوية من الموظفين وعلى الرغم من أهمية هذه الطريقة إلا أنها غير ناجعة وغير مقبولة كليا عند الموطنين نظرا لعدم مشاركتهم في صنع القرار [2].

3 – الإصلاح عن طريق إدارة المهمة : نظرا لتطور مهام الدولة وتوسع نشاطها ونمو حاجيات المواطن وعجز البنى التحتية التقليدية لذا يتم إقتراح ثلاثة حلول لمواجهة إدارة التسيير التقليدية وهي :

[1] – سمية خلاف ، مرجع سابق،ص ص 22–23.

[2] – نسيم الواعر ، مرجع سابق،ص 32.

* **الحل الأول** : إلغاء البنى التقليدية كليا وإستبدالها بأخرى جديدة.

* **الحل الثاني** : الإبقاء على الإدارة التقليدية والعمل على إصلاحها داخليا بالتدرج الجزئي.

* **الحل الثالث** : الإبقاء على الإدارة القديمة مع التوجه إلي إستحداث إدارة موازية مهتمة ومتحررة من القواعد وتدار من قبل أشخاص قليلي العدد ، وديناميكية الحركة وسائل حديثة وهو الأفضل ويعرف ب " إدارة مهمة".

4 – الإصلاح عن طريق الإدارة بالأهداف : تعتمد على تحديد الهدف بدقة من خلال تحديد الوسائل والتقنيات وتقدير الوقت الضروري لإنجاز الهدف ويؤكد على حضور فريق من داخل الإدارة وليس من الخارج ،ذوي خبرة وكفاءة.

5 – الإصلاح عن طريق رد الفعل والمبادأة والإبداع:إنها الإستجابة المؤكدة ، وتقوم على مواجهة المشكل بعد حدوثه، مثل الإستجابة لضغوط الرأي العام لإحادث تغيرات في السلوك الإداري لمواجهة الفساد والرشوة ، أما عن فكرة المبادأة والإبداع فهي نتيجة نحو المستقبل وتركز على زيادة فعالية الأداء وهذه من منطلق التخطيط المسبق[1].

[1] – نسيم الواعر ، مرجع سابق،ص ص 32–33.

المبحث الثاني : طرق مكافحة الفساد الإداري إلكترونيا وتحقيق الإصلاح الإداري

تحتل الوظيفة الإدارية في المجتمع والدولة مكانة حيوية حيث انها الإدارة التنفيذية والقانونية والإجرائية الازمة لتطبيق وتجسيد كافة الإستراتيجيات والسياسيات العامة والبرامج السياسية والإجتماعية والإقتصادية.

ولطالما عرفت الوظيفة الإدارية مجموعة من السلوكيات التي تفتقد إلى النزاهة والشفافية في القطاع العام عبر العديد من دول العالم ولمدة طويلة تتمثل في إنحراف الموظفين في الإدارة عموما بإستغلالهم السيء للوظيفة الإدارية وإحتكار المناصب الإدارية من أجل تحقيق المصلحة الخاصة ، وهذا ما يعرف بالفساد الإداري الذي يعتبر من التحديات التي تواجهها الدول والشعوب لكثرة إنتشار مظاهر داخل الإدارة[1].

وإنطلاقا من أهمية وحتمية حماية الوظيفة العامة ومخاطر الفساد الإداري وإعتباره آفة خطيرة تزعزع ثقة المواطن بالدولة وأجهزتها الإدارية لذلك إتجهت معظم الدول ومن بينها الجزائر إلى بلورة إستراتيجيات جديدة للحد من هذه الظاهرة من خلال مواكبة التطورات الدولية في مجال عصرنة الإدارة تماشيا مع التطورات التكنولوجية الحديثة وتطبيقها في الإدارة الجزائرية للخروج من الإدارة التقليدية القائمة على الورق وكثرة الأخطاء والتوجه نحو إدارة الإلكترونية ترتكز على الوسائل التكنولوجية التي من شأنها تسهيل المعاملات ومحاربة الفساد الإداري [2].

وهذا ما سنتطرق إليه ف هذا المبحث من خلال عرض دور الخدمة الإلكترونية والرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري كمطلب أول وإلى دور التوقيع الإلكتروني والمشاركة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري كمطلب ثاني .

[1] – برمان نور الدين ، مرزوق محمد الأمين ، مرجع سابق،ص 46.

[2] – مسعودي مسعودة ، مرجع سابق،ص ص 72–73.

المطلب الأول : دور الخدمات الإلكترونية والرقابة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري

تعتبر الخدمات الإلكترونية ميزة لنمط الإدارة الإلكترونية تنتقل من خلالها بالمفهوم التقليدي في معاملة الجمهور إلى واقع يكرس إهتمامات الجمهور والتوجه نحو إرضائه وذلك عبر سرعة تقديم الخدمة ، بالإضافة إلى جودتها وقلة تكلفتها ، وهذا يعتبر في حد ذاته إنجازا للتصدي للفساد الإداري ، الذي يظهر في نمط الإدارة التقليدية من خلال سوء الخدمات وبطئها وإرتفاع تكلفتها ، ومن جهة أخرى توفر طريقة تقديم الخدمات الإلكترونية أحد أهم المزايا في الحد من الفساد الإداري ، وهي تقليل التفاعل بين المستفيد من الخدمة والموظف القائم على تقديمها[1].

كما أن تكريس مبدأ الرقابة الإلكترونية تعتبر إرساء لعوامل تساعد على السلوكيات والتوجه نحو تفعيل التعاون والمشاركة وضبط السلوكيات التي تؤثر على التعاون والشفافية وليس قياس الأداء والإهتمام بآليات العمل والإنتاج ، كما تؤسس الرقابة الإلكترونية وفق نظم آلية متعددة يمكن التحكم فيها وفق مبادئ الإدارة الإلكترونية لإرساء آليات عمل فعالة في كشف ومواجهة الفساد الإداري [2].

وسنتطرق من خلال هذا المطلب إلى دور الخدمات الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري كفرع الاول وإلى دور الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري كفرع ثاني.

الفرع الأول : دور الخدمة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري

نظرا لما تتميز به الإدارة الإلكترونية من نوعية الخدمات التي تقدمها للجمهور التي تتسم بالسرعة الفعلية بطريقة إلكترونية ، وهذا النوع من الخدمات من شأنه الإرتقاء بالعمل الإداري وتحسن أداء وتحقيق الشفافية و القضاء على من طرف الموظف العام ، كما أن هذه الطريقة

[1] – حسن ناجي ، مرجع سابق،ص ص 56-57.

[2] – حسن ناجي ، مرجع نفسه، ص 62.

في تقديم الخدمة العامة من شأنه القضاء علي مختلف مظاهر الفساد الإداري من محسوبية والرشوة والتزوير ومحاباة.

ولذلك سنتطرق إلى دور الخدمة الإلكترونية في تسيير المرفق العام وإلى دور الخدمة الإلكترونية في تفعيل مبدأ المساواة أمام المرفق العام[1].

1 – دور الخدمات الإلكترونية في تسيير المرفق العام :

ومن أهم واجبات السلطة الإدارية انه تعمل على سير المرافق العامة بإنتظام وإطراء بحيث يجد المنتفع من الخدمة المطلوبة متوافرة في زمان والمكان المحدد لإدائها فيه.

ويتجلى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على دوام سير المرفق العام وتطويره إلا الأفضل من حيث أداء الرسوم اللازمة للإنتظام بالخدمة العامة وإستمرار اداء المرافق لخدماته أناء الليل وأطراف النهار.

وإن من شأن الإدارة العامة الإلكترونية ان تجعل مبدأ سير المرفق العام يتجه في تطبيق إلي الأحكام ، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين او إغلاقها وإنما يعمل على مدار الساعة ولا يتقف إلا إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للإستفادة من خدماته.

كما ان نظام الإدارة الإلكترونية تقلل هذه خطورة وإضراب الموظفين وتحملهم بمسؤولياتهم الجنائية والمدنية والتأديبية .

بالإضافة إلى القضاء علي التسيب الوظيفي والتطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام بشكل تام من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الأنترنت على مدار 24 ساعة يوميا دون إجازات أو عطلات ، دون إرتباط بساعات دوام العمل لمدة 07 أيام في الأسبوع و360 يوم في العام.

[1] – مسعودي مسعودة ، مرجع سابق،ص ص 78–79.

وبالتالي فإن طريقة تقديم الخدمة العامة للموظفين في نظام الإدارة يؤدي إلى ضمان سير المرافق العامة في كل وقت والقضاء على الغيابات المتكررة من طرف الموظفين وعدم إحترام أوقات الدخول والخروج من العمل والتي تؤدي إلى الفساد داخل الإدارة وإضعاف ثقة المواطن للإدارة العامة وخدمتها[1].

2 – دور الخدمة الإلكترونية في تفعيل مبدأ المساواة :

تقدم المرافق العامة خدمات إلى من يطلبها من الافراد أمام الإدارة العمومية المقررة لتقديم الخدمة دون تمييز بينهم والمرفق العام يجب أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع الإنتفاع بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت .

والمواطن يعلق أمال كبيرة في النظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرفق العام بصورة عملية وذلك يؤدي إلي تقليل من التمييز بين الافراد على أساس الشخصية أو علاقات القرابة والطائفية والإنتماء السياسي وغيرها من الامور التي تسبب الفساد داخل الإدارة والتي يمنعها مبدأ حياد الإدارة.

فالإدارة العامة الإلكترونية وما تقدمه من خدمات إلكترونية تجعل من جميع المتعاملين مع المرافق العامة متساويين في إتباع إجراءات الحصول والإستفادة من هذه الخدمات وكذلك يجعل الموظفين القائمين على هذه المرافق يعملون في حدود وظيفتهم دون الإخلال بها ، وهذا الأمر من شأنه محاربة الفساد الإداري والتقليل من مظاهره داخل الأجهزة الإدارية في ظل نظام قائم على الوسائل التكنولوجية التي تسهل إكتشاف الفساد ومعاقبة مرتكبيه[2].

[1] – مسعودي مسعودة ، مرجع سابق،ص ص 79–80.

[2] – برمان نوالدين ، مرزق محمد، مرجع سابق،ص ص 56–58.

الفرع الثاني : دور الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري

إن إستخدام نظم الرقابة الإلكترونية لمراقبة أداء اموظف هو توجه إداري عرف زيادة كبيرة في السنوات الاخيرة لسببين رئيسيين : التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات والتي تجعل من عملية الرقابة الإلكترونية سهلة وسريعة وأيضا بسبب القلق المتزايد من طرف المسؤولين والرأي العام والتوجهات المناهضة داخل مكونات المجتمع المدني والإعلام تجاه تفشي ظاهرة الفساد الإداري .

هذه الظاهرة التي تطورت أدواتها ومظاهرها ، فأثرت بشكل سلبي وكبير على اداء المنظمات وتحقيق الأهداف ، وتسببت في هدر الأموال ،فأمام عدم نجاعة الآليات التقليدية ف الحد من ظاهرة الفساد الإداري كان البحث في تطبيق وممارسة الرقابة الإلكترونية على الأعمال الإدارية والخدمات الإلكترونية حتمية تفرضها العديد من المعطيات والمستجد والمستجدات الفرعية الأخرى المتعلقة بالفساد الإداري وليس تحدياته التقليدية فقط[1].

والرقابة الإلكترونية تتوفر على خصائص تساهم في محاربة الفساد الإداري وهي كالتالي :

– تستطيع الرقابة الإلكترونية الحد من المفاجآت وتحديد الإنحرفات وقت حدوثها وإعطاء التنبيه بشكل إلكتروني من خلال البرامج الرقابية المستخدمة دون الحاجة لتدخل بشري .

– توفر الرقابة الإلكترونية إستخداما فعالا لأنظمة المعلومات وتوفر قاعدة معلومات عن أداء وأنشطة الجهات التنفيذية لتكون جاهزة عند حاجة الإدارة عليا لإتخاذ قرار معين.

– تعد الرقابة الإلكترونية عنصرا اساسيا لإيجاد نظام عمل يركز على الجوانب المؤثرة على أداء الجهات التنفيذية المنظمة والتي تكون حاسمة في تحديد فشل ونجاح المنظمة .

[1] – حسين ناجي ، مرجع سابق،ص 65.

– الرقابة الإلكترونية تفعل موضوع الشفافية للجهات التنفيذية مما يردي إلى وضوح نشاطات تلك الجهات الرقابية.

– تعد الرقابة الإلكترونية إحدى الوسائل الحديثة لحل المشكلات التي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحديثة في كشف الإساءة الوظيفة وتسريب البيانات[1].

المطلب الثاني : التوقيع الإلكتروني والمشاركة الإلكترونية كأسلوب لمكافحة الفساد الإداري

تقوم الإدارة بتقديم خدمات عامة للجمهور كما تقوم بنشاطات وأعمال وتصرفات في شكل مستندات أو مخرجات ، ولكي تكون لهذه المستندات الفاعلية والضمان والحجية في الإثبات والصفة الرسمية فلابد أن تحمل التوقيع الإلكتروني للمسؤول أو مدير الإدارة مما يساعد على تقليل من مظاهر الفساد الإداري [2].

كما أن عمليات مكافحة الفساد الإداري في النظم التقليدية غالبا ما أثبتت فشلها بسبب ضيق دائرة المشاركين والمتساهمين في هذه العمليات ، ومع نظام الإدارة الإلكترونية تتوافر لإمكانية توسيع هذه الدائرة إلى أبعد الحدود وهذا لما توفره المشاركة الإلكترونية كآلية جديدة ومبتكرة وفعالة في مكافحة الفساد الإداري[3].

وسنتطرق من خلال هذا المطلب إلى دور التوقيع الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري كفرع الأول وإلى دور المشاركة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري .

[1] – سعى حنان ، مرجع سابق،ص 53.

[2] – برمان نور الدين ، مرزق محمد ، مرجع سابق،ص 69.

[3] – حسين ناجي ، مرجع سابق،ص 75.

الفرع الأول : دور التوقيع الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري

إن اللجوء غلى تكنولوجيا التوقيع الإلكتروني في نظام الإدارة الإلكترونية يتم معه بعث الثقة ومستوى الأمن والخصوصية بالنسبة للمتعاملين على شبكة الأنترنت مما يساعد على تقليل من مظاهر الفساد الإداري .

كما يمكن الحفاظ على سرية المعلومات بما فيها معلومات الحكومة الإلكترونية وسرية الرسائل المراسلة والمعلومات الصادرة من الإدارة وحمايتها من التزوير و التلاعب بها وإفشائها من قبل من قبل الموظفين.

كما لا يمكن لأي شخص مهما كانت قدرته معرفة او الإطلاع على الرسائل أو التعديل او التحريف فيها سواء تعلقت بالمعلومات الإدارية او الأعمال الإلكترونية الأخرى.

كما يمكن عن طريق التوقيع الإلكترونية تحديد هوية المرسل والمستقبل إلكترونيا والتأكد من مصداقية الأشخاص والمعلومات والقرارات وأنها نفس المعلومات الأصلية ، وأنه لم يتم العبث بها من قبل أشخاص الموظفين ،وكذلك الحفاظ على سرية المعلومات وعدم تداولها [1].

الفرع الثاني : دور المشاركة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري

يعد إعتماد نظام البيانات المفتوحة مع تفعيل المشاركة الإلكترونية من الممارسات التي تعكس رغبة الحكومة في التطوير المستمر لأعمالها من خلال الإنفتاح على المتعاملين في توفير كافة ما يحتاجونه من بيانات ومعلومات بشكل شفاف وسلس بصورة تمكنهم من الإطلاع والمتابعة والمساهمة بالرأي في جودة الخدمات والأنشطة التي تقوم بها إنسجانا مع الأهداف إستراتيجية العمل الحكومي.

[1] – برمتن نور الدين ، مرزق محمد ، مرجع سابق، ص71.

وتتنوع تجارب العديد ممن الدول حول آليات ونظم المشاركة الإلكترونية ، بحسب القوانين والتشريعات المحلية مما يجعل من التفاصيل حول كيفية المشاركة عبر البوابات الإلكترونية تتنوع من دولة لأخرى . واحيانا من بوابة إلكترونية لأخرى، فمثلا يوفر ديوان المحاسبة الإمارتي إمكانية تسجيل حساب للمستخدم ليكون بإمكانه الولوج للوحة المناقشة والمشاركة في القضايا المطروحة للنقاش ، أو طرح موضوع كقضية جديدة ، وأيضا تتيح البوابة إمكانية التبليغ عن الحالات الإختيال عن طريق نموذج إلكتروني متوفر في تبويب الخدمات الإلكترونية ويتطلب بيانات معينة لصاحب التبليغ.

بالإضافة إل إمكانية التواصل مع المدقق في تبويب منفرد وخاص بمكافحة لفساد الإداري[1].

[1] -حسين ناجي ، مرجع سابق،ص ص 80-81.

خاتمة

خاتمة :

من خلال ما سبق التطرق له من دراسة وتحليل لموضوع الحكومة الإلكترونية إستنتجنا ان :

– الحكومة الإلكترونية هي إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وشبكة الأنترنت في مختلف المجالات يهدف تقديم خدمات أفضل للمواطنين في كل مكان وفي أسرع وقت وبتكلفة أقل أناء الليل وأطراف النهار .

– لذلك سعت أغلبية الحكومات لتبني مشروع الحكومة الإلكترونية لمواكبة تغيرات الثورة التكنولوجية ، ومن بين هذه الدول التي سعت إلى تبني هذا المشروع الجزائر والتي عملت على تعميمه في البلاد عن طريق بعث إستراتيجية الجرائر الإلكترونية (2009–2013) والعمل على تعميم إستخدام الانترنت وترقية البحث والتطوير التكنولوجي ، مما يسمح بدمج نظم المعلومات والإتصالات في قطاع البريد والإتصالات والبنوك وقطاع التعليم والتكوين والعدالة وغيرها.

– كما أن الحكومة الإلكترونية تعد مطلبا هاما تفرضه التحولات الإلكترونية ،وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في العصر الرقمي والإنفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمؤسسات الخدمة العمومية ، إلزامي إلى القضاء على التحديات البيروقراطية والقضاء على بؤر الفساد التي تعاني منه الإدارة ، وتسهيل مهمة طالب الخدمات العمومية فالخدمات العامة الإلكترونية نسق خدمي بديل يكرس الشفافية والنزاهة في العمل ويمنع المحاباة والرشوة المحسوبية ،ولهذا وجب على حكومات الدول الإعتماد على التقنيات الإلكترونية لحماية البيانات والمعلومات ومختلف الاعمال والتصرفات الإدارية من خلال تقنية التشفير لضمان عدم التلاعب فيها وتزويرها وإستخدام التوقيع الإلكتروني وإعتباره

وسيلة مهمة في الإثبات وكذلك تطبيق الرقابة الإلكترونية داخل الإدارة لتسهل عمل المدراء ومراقبة الموظفين وأدائهم وهذا التبديل لصورة السلبية للإدارة التقليدية.

وتجدر الإشارة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات أنها عناصر وأدوات تهدف إلى تحديد عمل الإدارة وتحقيق الثقافية الإدارية والقضاء على الفساد الإداري كما أنها اداة لتحقيق الإصلاح الإداري .

قائمة المراجع

قائمة المصادر و المراجع

1- الكتب

- إيقانز جلوريا ، الحكومة الإلكترونية ، دار الفاروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، مصر ، 2005.

- عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ،2008.

- عبد الفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر ، 2008.

- إيمان عبد المحسن زكي ، الحكومة الإلكترونية ، مدخل متكامل ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ن مصر 2009.

- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن،2010.

- صفوان المبيضين ، الحكومة الإلكترونية : النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية ، دار اليازودي العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان الأردن، 2011.

- بشير علي باز ، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ،مصر، 2015،.

- عامر إبرهيم قنديلجي ، الحكومة الإلكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، الطبعة الأولى ، عمان، الأردن ،2015.

- عمر موسى جعفر القريشي ، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري ، منشورات الحلبي الحقوقية ، الطبيعة الأولى، بيروت لبنان،2015.

- حمزة ضاحي الحمادة ، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية، مصر ،2016.

– بدر محمد السيد القزاز ، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري ، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر ، الطبعة الأولى ،2016.

– سرمد عبد الخالق الشاوي ، تنظيم القانوني للإدارة الإلكترونية ، دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر 2019.

2 – الرسائل الجامعية

ا – أطروحات الدكتوراه

– العربي عطية ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم في علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة بسكرة ،2010/2009.

– باري عبد اللطيف ، دور مكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية " المقارنة" ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم الإنسانية والعلاقات الدولية تخصص التنظيمات السياسية والإدارية ، كلية الحقوق العلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية 2014/2013.

– بن قارة مصطفى عائشة، الحماية الجنائية للحكومة الإلكتروني ، دراسة مقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم ، تخصص قانون عام ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق ، جامعة تلمسان، 2018/2017.

– قوقة وداد ، الحكومات الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها إستراتيجية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون العام ، قسم المؤسسات السياسية والإدارية ، كلية الحقوق والعلوم الإدارية ، قسم القانون العام ، 2018/2017.

– لمياء خزاز، الحكومة الإلكترونية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون، تخصص قانون إداري ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق ، جامعة باتنة، 2018/2017.

ب – مذكرات الماجستير :

– عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، تخصص الديمقراطية والرشادة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة قسنطينة ، 2010/2009،.

ج – مذكرات الماستر:

– حرز الله فؤاد حسن ، الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، دارسة في إمكانية التطبيق ، مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص السياسية العامة والإدارة المحلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة بسكرة،2013/2012.

– سعدات جملية ، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري ، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ، تخصص قانون عام معمق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة مستغانم 2014/2013.

– سمية خلاف ، البيروقراطية وإشكالية الإصلاح الإداري في الجزائر " إصلاحات البلدية نموذجا " ، مذكرة مقدمة لنسل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص تنظيم السياسي والإداري ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة ورقلة، 2014/2013.

– زينب حوادسي ، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الموارد البشرية ، دراسة حالة بلدية عين مليلة ، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، الشعبة علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة أم البواقي ، 2015/2014.

– سارة عربة ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ، مدينة دبي– أنموذجا – مذكرة تكميلية لنيل شهادة الماستر ، شعبة العلوم السياسية ، تخصص سياسيات عامة مقارنة ، كلية الحقوق العلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة أم البواقي ، سنة 2016/2015.

– عوني علال ، الحكومة الإلكترونية ودورها في ترشيد الامة العمومية بالجزائر عصرنة قطاع العدالة ، مجلس قضاء سعيدة نموذج ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في شعبة العلوم السياسية ، تخصص السياسيات العامة والتنمية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة سعيدة، 2016/2015.

– سعي حنان ، دور الإدارة الإلكترونية في تقليل من الفساد الإداري ، دراسة حالة مديرية المصالح الفلاحة بأم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص إدارة مؤسسة ، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة أم البواقي ، 2016/2015.

– نسيم الواعر ، الإصلاح الإداري ودوره في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة في العلوم السياسية ، تخصص سياسيات عامة مقارنة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة أم البواقي ، 2015–2016 .

– حنان يعقوب ، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والإشكالات التقنية، دراسة تحليلية (إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013)، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص إدارة الموارد البشرية ، كلية الحقوق والعلوم ، جامعة الجلفة،2016–2017.

– مسعودي مسعودة ، الإدارة الإلكترونية ، ودورها في مكافحة الفساد الإداري ، دراسة حالة بلدية أورد خالد ، ولاية سعيدة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص سياسيات العامة والتنمية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية ، جامعة سعيدة 2018/2017.

– حسين ناجي ن دور الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري ، الولايات المتحدة الأمريكية أنموذجا ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الولية ، تخصص سياسيات عامة وإدارة محلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة بسكرة ، 2018/2017.

– برمان نور الردين ، مرزق محمد الأمين ، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري ، مذكرة مقدمة لنسل شهادة الماستر في الحقوق ،تخصص إدارة ومالية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق ، جامعة الجلفة ، 2017/2016.

– الوزاني كنزة ، أثر الفساد الإداري على أبعاد التنمية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص رسم سياسيات العامة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ،جامعة عين الدفلى، 2015.

3 – المجالات العلمية والقانونية :

– ديالا جميل محمد الزري ، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها ، دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة محتلة ، مجلة الإسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية ، المجلد العشرين ، العدد الاول يناير 2012.

– بواشرى أمينة ، سالم بركهام، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (199–2017) ، مجلة العلمية لجامعة الجزائر 3 ، المجلد 06 العدد 11 ، جانفي 2018،ص 206.

– مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية ، وزارة المالية ، الدائرة الإقتصادية ، قسم السياسة الضريبية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية جامعة العدد الخاصة بمؤتمر الكلية ، 2013

– ذبيح ميلود، بحث بعنوان الحكومة الإلكترونية ، مدخل الإصلاح الإداري في الجزائر ، منشور في المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة المسيلة ، العدد 07 جوان 2013.

– إلياس شاهد ، الحاج عرابة، عبد المنعم دفرور ، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، بحث منشور في مجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة ورقلة، العدد 03 ، 2013.

– عثمان علام ، عز الدين حملة ، توجهات الجزائر نحو حكومة إلكترونية ضمن إقتصاد المعرفة بين عوامل البناء والمعوقات، وبحث منشور في المجلة الجزائرية نماء للإقتصاد والتجارة ، العدد الرابع،ديسمبر 2018.

– لبرش سارة ، شطارة نبيلة ، التجارب الدولية في مجال إرساء الحكومة الإلكترونية ، بحث منشور في المجلة الجزائرية الأصيل للبحوث الإقتصادية و الإدارية ، المجلد 03 العدد 01، جوان 2019 ، تاريخ النشر 2019/06/21.

– ضيف أحمد ، بن موسى محمد ، الحكومة الإلكترونية ، السياق التاريخي ، تقويم المسعى وتحدي التفعيل ، بحث منشور في مجلة الجزائرية الإستراتيجية والتنمية ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة مستغانم، العدد 05 جويلية 2013.

4 – البحوث والمقالات والمداخلات:

– جاري فاتح، بن طالبي فريد، شلال زهير ، مداخلة بعنوان متطلبات تحقيق حكومة إلكترونية مع عرض للحالة الجزائرية ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس.

– أحمد شريف بسام، بحث بعنوان واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية ، جامعة المدية ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية.

– جعفر بن أحمد العلون ، بحث بعنوان دور أنظمة الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري ،حالة من الحكومة الإلكترونية القطرية ، المؤتمر الثاني لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في ول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، المملكة العربية السعودية.

– واعر وسيلة ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ، حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجزائر ، ملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الإقتصاية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة.

– بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة ، مغبر فاطمة الزهراء ، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى العالمي الدولي الخامس حول الإقتصاد الإفتراضي وإنعكساته على الإقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة .

– نور الدين شنوفي ، مولاي خليل، بحث بعنوان الإتجاه نحو إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر : الإنجازات والمعوقات تجربة القطاع الضمان الإجتماعي

الفهرس

إهداء

شكر وتقدير

مقدمة 01

الفصل الأول : مدخل إلى الحكومة الإلكترونية 08

المبحث الاول : الإطار النظري للحكومة الإلكترونية 09

المطلب الأول: بوادر نشأة الحكومة الإلكترونية 09

الفرع الأول: نشأ وتطور الحكومة الإلكترونية 10

الفرع الثاني : الحكومة الإلكترونية . :المفهوم ، المبادئ ، الأبعاد والخصائص.....17

المطلب الثاني :متطلبات ومزايا وأهداف ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية 27

الفرع الأول :متطلبات ومزايا الحكومة الإلكترونية 27

الفرع الثاني : أهداف ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية 34

المبحث الثاني : التجارب والممارسات الدولية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية .37

المطلب الأول : تجارب الحكومة في بعض الدول العالمية 38

الفرع الأول: تجارب الحكومة الإلكترونية في بعد الدول الغربية.....40

الفرع الثاني: تجارب الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية. 47

المطلب الثاني : تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر..... 54

الفرع الأول : مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.....54

الفرع الثاني: مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والطموح 59

الفصل الثاني : دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري وتحقيق الإصلاح الإداري 69

المبحث الأول : ماهية الفساد الإداري والإصلاح الإداري.....70

المطلب الأول : ماهية الفساد الإداري 70

الفرع الأول : مفهوم الفساد الإداري وخصائصه.....71

الفرع الثاني : أسباب الفساد الإداري وآثاره.....74

المطلب الثاني : ماهية الإصلاح الإداري 77

الفرع الأول : مفهوم الإصلاح الإداري 78

الفرع الثاني : طرق الإصلاح الإداري وأهدافه.....80

المبحث الثاني : أساليب مكافحة الفساد الإداري إلكترونيا وتحقيق الإصلاح الإداري...86

المطلب الأول : الخدمة الإلكترونية والرقابة الإلكترونية كأسلوب لمكافحة الفساد الإداري 87

الفرع الاول : دور الخدمات الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري 87

الفرع الثاني : دور الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري.....90

المطلب الثاني : التوقيع الإلكتروني والمشاركة الإلكترونية كأسلوب لمكافحة الفساد الإداري 91

الفرع الأول : دور التوقيع الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري.....92

الفرع الثاني : دور المشاركة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري 92

خاتمة.....95

قائمة المراجع 98

مـلخص مذكرة الماستر

تعتبر الحكومة الإلكترونية نمطا عصريا لتسيير الشؤون العامة وتقديم الخدمات للمواطنين ، تبنتها مختلف الدول سواء كانت المتطور أو نامية ومن بينها الجزائر ومن خلال إستراتيجية الجزائر الإلكترونية (2009-2013).

كما أنها تعد مطلبا هاما في عملية الإصلاح الإداري باعتبارها تكرس مبدأ الشفافية والنزاهة العمل الإداري وتمنع المحاباة والرشوة المحسوبية وتقضي على الفساد الإداري الذي يقف عائقا في عملية تحقيق التنمية الإدارية.

الكلمات المفتاحية :

1 – الحكومة الإلكترونية 2 – النظام المعلوماتي 3 – الفساد الإداري 4 – الإصلاح الإداري

Abstract of The master thesis

The e-government is considered a modern pattern for conducting public affairs and providing services to citizens. Various countries have adopted it, whether developed or developing, including Algeria, and through Algeria's e-strategy (2009-2013).

It is also considered an important requirement in the administrative reform process, as it consecrates the principle of transparency and integrity in administrative work, prevents favoritism and cronyism, and eliminates administrative corruption that stands in the way of achieving administrative development.

key words :

1 - E-government 2 - Information system 3 - Administrative corruption 4 - Administrative reform