وزارة التعليـم العالـي والبحـث العلمـي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

UNIVERSITE Abdelhamid Ibn Badis MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية الحقوق و العلوم السياسية

المرجع: .....

قسم : القانون العام

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر

القرار الاداري في ظل الحكومة الالكترونية

ميدان الحقوق و العلوم السياسية

الشعبة: الحقوق

التخصص: القانون الاداري

من إعداد الطالبة :

– جلطي حنان

تحت إشراف الأستاذة :

– حميدي فاطيمة

أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور	حساين محمد	رئيسا
الدكتورة	حميدي فاطيمة	مشرفا مقررا
الدكتورة	مرابط حبيبة	مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020

نوقشت يوم:.2021/07./07

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى:

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

سورة الإسراء : الأية 85.

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أعز ما يملك الإنسان في هذه الدنيا إلى ثمرة نجاحي إلى من أوصى بهما الله سبحانه وتعالى :

" وبالوالدين إحسانا "

إلى الشمعة التي تحترق من أجل أن تضئ أيامي إلى من ذاقت مرارة الحياة وحلوها، إلى قرة عيني وسبب نجاحي وتوفيقي في دراستي إلى

"إمي "

أطل الله في عمرها

إلى الذي أحسن تربيتي وتعليمي وكان مصدر عوني ونور قلبي وجلاء حزني ورمز عطائي ووجهني نحو الصلاح والفلاح إلى

"أبي "

أطل الله في عمره

إلى أخواتي وجميع أفراد عائلتي

إلى أستاذتي **" حميدي فاطيمة "** و جميع الأساتذة الأجلاء الذين أضاءوا طريقي بالعلم

وإلى كل أصدقاء الدراسة و العمل ومن كانوا برفقتي أثناء إنجاز هذا البحث إلي كل هؤلاء وغيرهم ممن تجاوزهم قلمي ولن يتجاوزهم قلبي أهدي ثمرة جهدي المتواضع

شكر وتقدير

- الحمد لله على توفيقه وإحسانه، والحمد لله على فضله وإنعامه، والحمد لله على جوده وإكرامه، الحمد لله حمدا يوافي نعمه ويكافئ مزيده

أشكر الله عز وجل الذي أمدني بعونه ووهبني من فضله ومكنني من إنجاز هذا العمل ولا يسعني إلا أن أتقدم بشكري الجزيل إلى كل من ساهم في تكويني وأخص بالذكر أستاذتي الفاضلة **" حميدي فاطيمة "**

الذي تكرمت بإشرافها على هذه المذكرة ولم تبخل علي بنصائحها الموجهة لخدمتي

فكانت لي نعم الموجه والمرشد

كما لا يفوتني ان أشكر أعضاء لجنة المناقشة المحترمين الذين تشرفت لمعرفتهم وتقييمهم لمجهوداتي

كما أشكر كل من قدم لي يد العون والمساعدة ماديا أو معنويا من قريب أو بعيد

إلى كل هؤلاء أتوجه بعظيم الامتنان وجزيل الشكر المشفع بأصدق الدعوات .

مقدمة

شهد العالم في الآونة الأخيرة مع مطلع الألفية الثانية تقدما وتطورا مذهلا في مجال المعلومات كما يطلق على هذا العصر عصر المعلومات, وعلى هذا الأساس تبارت الدول والحكومات على تغيير نظام العمل بما يواكب المتغيرات العالمية بحيث تؤدي الخدمة التي تقدمها الدولة والإدارة الإلكترونية بشكل يسير وسهل وسريع بما يضمن توفير الوقت والجهد والمال ويتسم في ذات الوقت بالكفاءة والفاعلية وحسن الأداء في العمل.

ينادي العالم بالتحول إلى الإدارة الإلكترونية وذلك لظهور وسائل إلكترونية حديثة في مجالات نظم وتقنية المعلومات والاتصالات والتي أحدثت انقلابا في مفاهيم وأساليب الإدارة سواء على مستوى الدول أم الأفراد, ولذلك فهي ليست ترف معلوماتي, وإنما تحول طبيعي لا بد للحكومات التقليدية مسايرته.

ولذلك تعد الإدارة الإلكترونية الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث, فهي تقوم على أساس استخدام التقنيات و وسائل الاتصال المتقدمة عن طريق الحاسوب وشبكة الانترنت لتحسين الأداء.

كانت المعلومة في الماضي ينظر إليها على أنها أحد معوقات العمل الإداري مما يؤثر في نهاية الأمر على حسن أداء هذا العمل, ويعود السبب في ذلك إلى الكم الهائل من الأوراق التي كانت تستخدم في إنجاز هذه الأعمال الإدارية, وفي عالمنا المعاصر تغيرت هذه النظرة السلبية إلى المعلومات, وأصبحت ذات قيمة كبيرة في دعم المهام الإدارية اليومية والمساندة في اتخاذ القرارات على كافة المستويات, وقد أدركت الإدارة أهمية هذه المعلومات في أداء الأعمال, وقامت بإنشاء نظم تمكنها من الاستفادة من هذه المعلومات, فالإدارة سواء كانت عامة أو خاصة لم تعد تعتمد على القدرات الشخصية, بل امتدا اهتمامها ليشمل الاستفادة من غزارة البيانات والمعلومات المتاحة لديها.[1]

[1] أمل لطفي حسن جاب الله, أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية, دار الفكر الجامعي, الإسكندرية, 2013.

ولم يعد أمام أي دولة تريد أن تواكب العصر ولا تتخلف عن الركب خيار سوى الاتجاه نحو المجتمع الالكتروني والتكنولوجيا الرقمية, فقد جعلت وسائل المواصلات والاتصالات الحديثة العالم بدوله المختلفة يشبه المدينة الواحدة في تقارب أجزائه.

والجزائر كجزء من هذا العالم ليست بعيدة عن هذه التطورات, فقد تضمنت سياستها العامة برامج تسعى إلى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف بناء مجتمع المعلومات في الجزائر.

ومازالت الجزائر في الخطوات الأولى في بناء الإدارة الإلكترونية, هناك العديد من المواقع التي تخص بعض الإدارات والجامعات تقوم بعرض خدماتها وأن هناك اهتمام من قبل الإدارات العليا في حوسبة مهام الكثير من الإدارات الحكومية بغية القضاء على الروتين وتبسيط الإجراءات للمواطنين.

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.

- 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 .

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

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.

والتقسمات الدراسة

الفصل الاول :

المبحث الأول :

المبحث الثاني :

هذا وللإجابة على الإشكالية الرئيسية الموضوع وما تفرع منها من تساؤلات فرعية اتبعنا الخطة التالية، والتي تناولنا فيها موضوعا وفق خطة التالية وهي إذ جاء الفصل إطار المفاهيي للحكومة الإلكترونية ويتفرع عنه مبحثين، تناولنا في المبحث الأول الإطار

النظري للحكومة الإلكترونية أما المبحث الثاني خصصناه التجارب والممارسات الدولية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وجاء الفصل الثاني بعنوان القرار الإداري في ظل الإدارة الإلكترونية.والذي بدوره يتفرع عنه مبحثين، تناولنا في المبحث الأول ماهية القرار الإداري الإلكتروني وأما فيما يخص المبحث الثاني. الآثار القانونية لاتخاذ القرار الإداري الإلكتروني

الفصل الأول

إطار الفاهيمي للحكومة 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

[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.

للحكومات ومواطنيها فرصا للتواصل بعيدا عن الإجراءات البيروقراطية العقيمة ، وربما نشأ هذا الحماس 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

[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.

لسياسيات ، والإشراف على سير العم في الإدارات الحكومية ، كما أن التغيير من السنن الإلهية التي 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.

---

[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.

- أصبحت أسعار عتاد المعلوماتية جد معقولة.

- 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

[1] – عوني علال ، مرجع سابق،ص 19.

[2] – قوقة وداد، مرجع السابق،ص 32.

1989 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.

المرحلة الثالثة : (المرحلة الذروة عصر الأنترنت)

[1] – محمود القدوة، مرجع سابق،ص 16.

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.

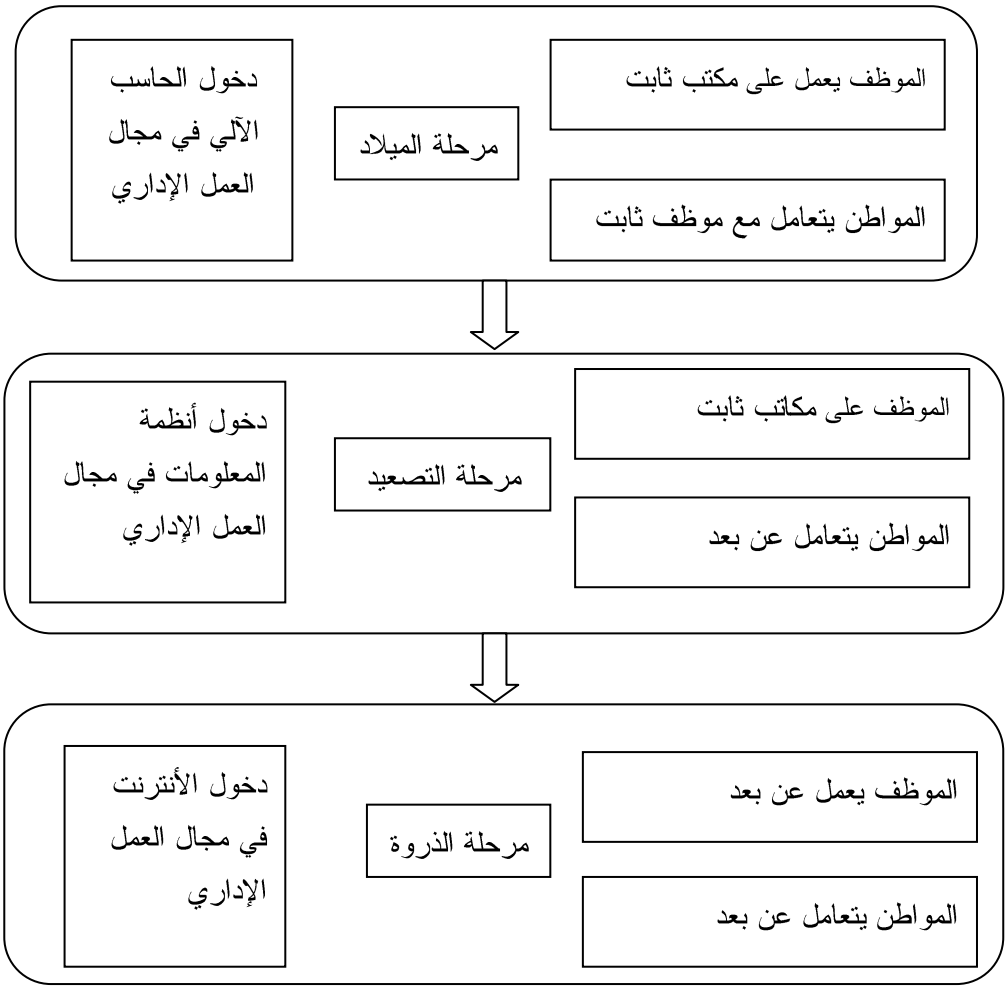
ضوضاء المعقولية وتأكلها: تقوم على الإدعاء القائم بأن الحومة الإلكترونية سوف تقضي على العقلانية بصورة عامة وعلى الزعم السائد بضعف قدرة القطاع العام على إدارة المعلومات بصورة جيدة بالمقارنة مع المؤسسات القطاع الخاص وعلى الهواجس الأخرى المسيطرة التي قوم بصرف إنتباه صانعي القرارات بعيدا عن العوامل الضمنية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

الشكل الرقم 01 : يوضح مراحل ظهور الحكومة الإلكترونية



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

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].

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

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 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].

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

[2] – سعدات جميلة ، مرجع سابق،ص 19.

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 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 :

---

[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.

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[1].

وقد عرف الأمم المتحدة عام 2002 الحكومة الإلكترونية على أنها : إستخدام الأنترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين [2].

كما عرفتها منظمة التعاون والتنمية في مجال الإقتصادي لعام 2003 " OECD" بأنها: إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات خصوصا الأنترنت للوصول إل حكومات أفضل [3].

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[4].

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[5].

---

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

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

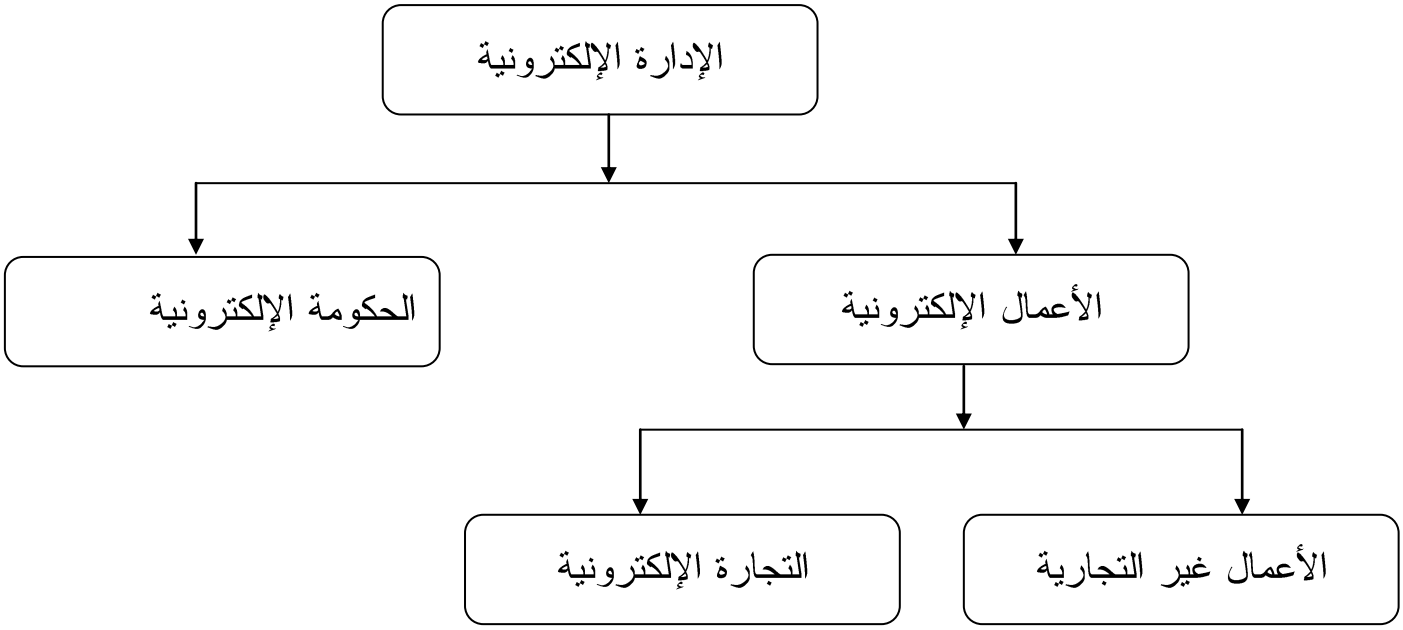
[3] – حمزة ضاحي الحمادة ، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية، مصر ،2016، ص 31.

[4] – 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.

[5] – قوقة وداد، مرجع سابق،ص 15.

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[1].

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 :

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

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 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[2].

– **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

[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.

[2] – 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.

السريع للمعلومات "Information Highuays" ، وينطبق نفس الأمر على كندا ايضا في حين تتمثل الرؤية الإستراتيجية لأستراليا بالعمل من أجل بناء مجتمع المعلومات[1].

– **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 ويمكن ضمان التوازن بين تحفيز أنشطة تبادل المعلومات بشفافية وإنفتاح ، وإحترام حقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية[2].

– **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[3].

– **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[4].

---

[1] – 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، ص 130.

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

[3] – 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.

[4] – زينب حوادسي ، مرجع سابق،ص 26.

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 .

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

– حفظ وتقليص التكاليف الخاصة بالمعاملات والتصرفات[1].

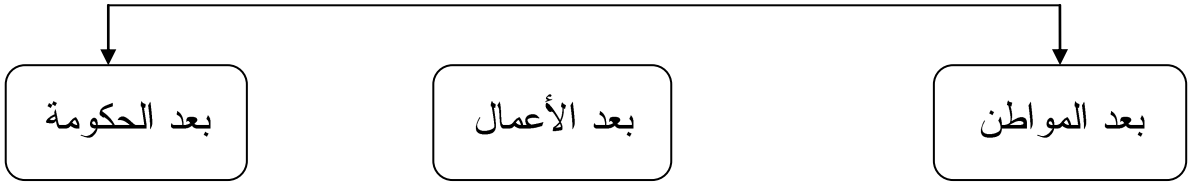
*** بعد الحكومة :** يمكن للحكومة أن تغير من نظرة المواطن فيما يخص سوء جودة الخدمة العامة ، بتوفير الخدمات الإلكترونية بطرق وأساليب عدة دون إنتظار ودون شكاوى فالحكومة الإلكترونية تقوم على مفهوم المشاركة ومبدأ التعامل ، لذا لابد من مشاركة المواطن ومعاملته بتوفير خدمات متكاملة عبر شبكات المعلومات التوصيل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

الشكل رقم 03 : يوضح أبعاد الحكومة الإلكترونية

أبعاد الحكومة الإلكترونية

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

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



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد من المرجع السابق.

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 والمواطينن 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].

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

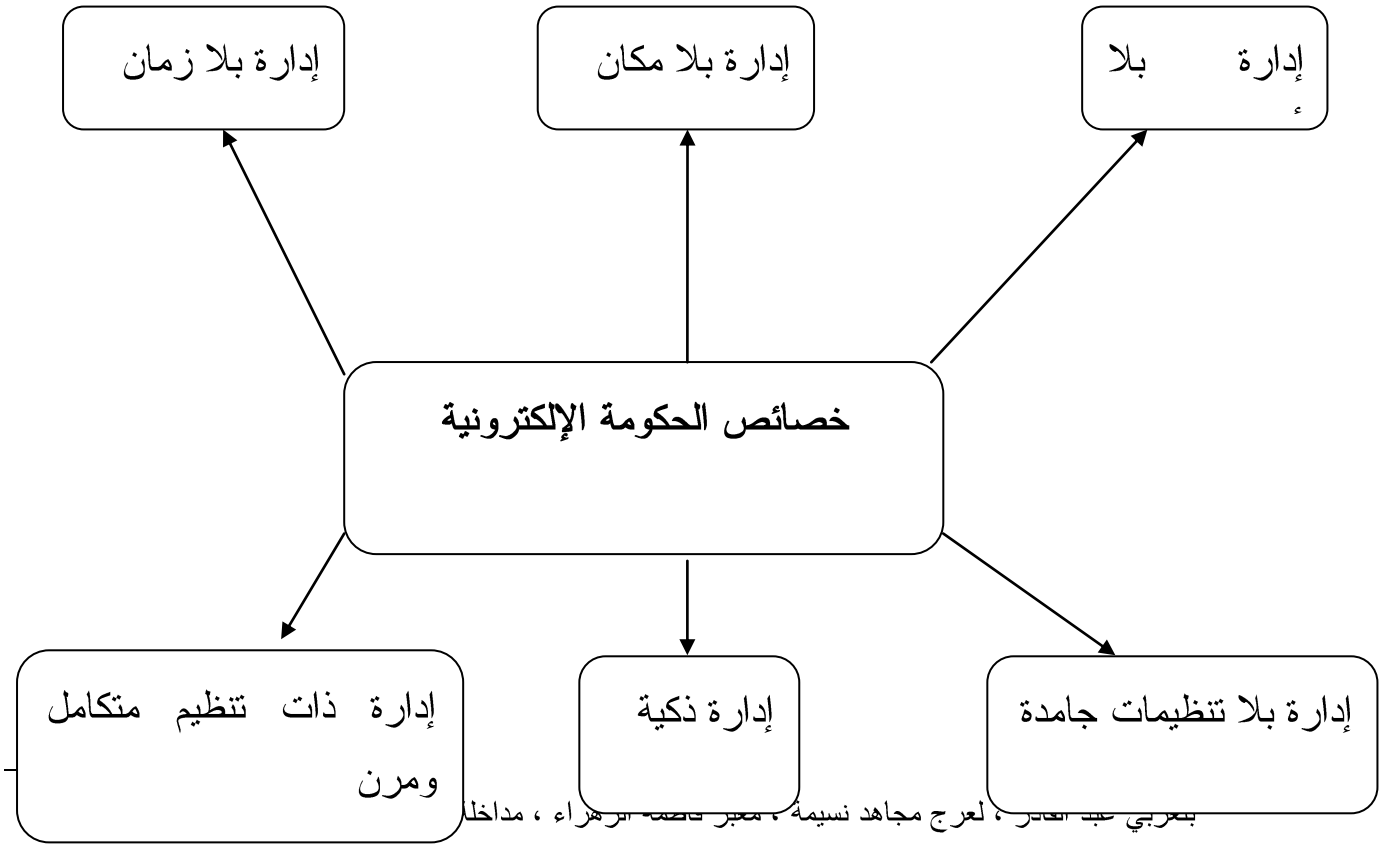
* **الإدارة بلا زمان:** تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف الشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم جديد.

* **إدارة بلا تنظيمات جامدة:** فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة[1].

* **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[2].

الشكل رقم 04 : يوضح خصائص الحومة الإلكترونية



المصدر : العربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة ، معيز فاطمة الزهراء ، مداخلة حول الإقتصاد الإفتراضي وإنعكساته على الإقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة ، ص3.

[2] – عوني علال ، مرجع سابق،ص 20.

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].

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

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[1].

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 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[2] :

* **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

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

[2] – 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.

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.

* **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]

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

* **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.

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 :

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

- التوفر .

- عدم التعطل .

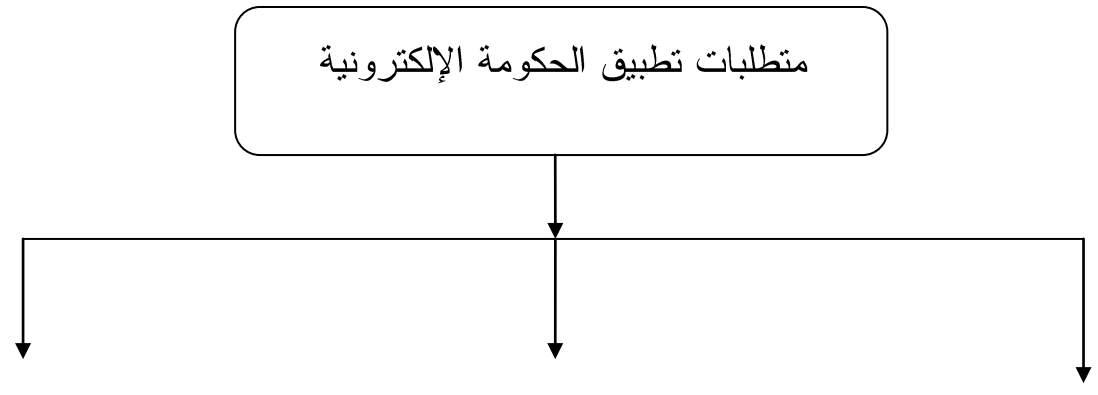
- الأمان والثقة.

- 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[1].

- **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[2].

الشكل رقم 05 : يوضح متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية



[1] – عوني علال ، مرجع نفسه ،ص 23.

[2] – 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.

العنصر البشري المؤهل	الأجهزة التكنولوجية المتطورة	توافر الحماية القانونية

المصدر : من إعداد الطالبة 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.

* **تبسيط الإجراءات:** حيث تعتبر حكومة الإلكترونية بمثابة الدواء الشافي في البيروقراطية البغيضة التي نعاني منها والروتين القاتل المستفحل في أجهزتنا الإدارية[2].

[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.

[2] – 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.

* **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[1].

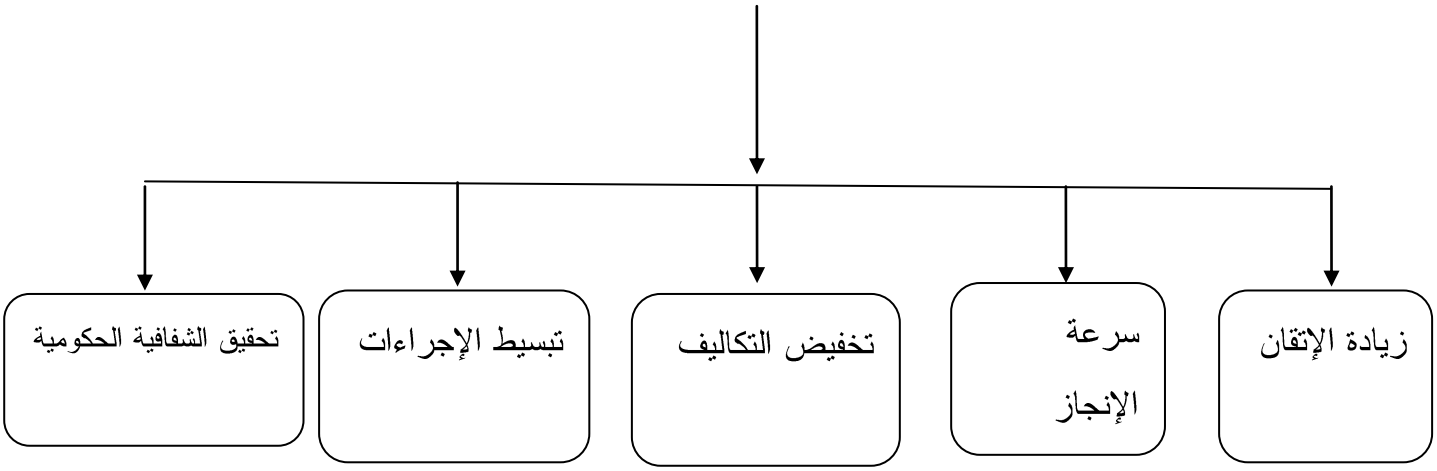
* **تحقيق الشفافية الحكومة** : وذلك من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية وإتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الأنترنت ، الأمر الذي يعيد الرشوة والتلاعب وسوء المعاملة ويبطل سلطة المكاتب لصالح سلطة الدولة[2].

الشكل رقم 06 : يوضح مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية

مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية

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

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



المصدر : من إعداد الطالبة 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].

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 :

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

[2] – صفوان المبيضين، مرجع سابق،ص 14.

- 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.

- 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 :

[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 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].

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

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

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

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:

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

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

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.

جدول رقم 01 : يمثل رواد الحكومة الإلكترونية على العالم

الترتيب	الدولة	المؤشر
01	الولايات المتحدة الأمريكية	3.11
02	أستراليا	2.6

[1] – العربي عطية ، مرجع سابق،ص 217.

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].

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

- إرتفاع المستوى التعليمي للأفراد.

---

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

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

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

- 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].

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

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

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

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.

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

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

[2] – قوقة وداد ، مرجع سابق ،ص211.

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 .

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

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

[2] – قوقة وداد، نفس مرجع ،ص 217.

– 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.

– توجيه الإستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات.

[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.

– 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].

– تجربة الحكومة الإلكترونية في نيوزيلاندا:

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

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

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].

الفرع الثاني: تجارب الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية

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

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 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

[1] – عوني علال ، مرجع سابق،ص 56.

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].

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

- هندسة إجراءات الأعمال الحكومية.

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

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

- 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 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 [2].

[1] – عوني علال ، مرجع سابق،ص 57.

[2] – مريم خالص حسن، مرجع سابق ، ص 454.

- 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[1].

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[2].

- تجربة الحكومة الإلكترونية في مصر :

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

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

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

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 لـــتأدية 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].

- تجربة الحكومة الإلكترونية في تونس:

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

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

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.

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

[1] – سعدات جميلة ، مرج سابق،ص 53.

- 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.

المطلب الثاني : تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر

[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.

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 ، إذا شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار

[1] – زينب حوادسي ، مرجع سابق،ص 31.

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.

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

– 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.

– 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.

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

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

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].

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".[2]

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[1].

[1] – سعدات جميلة ، مرجع سابق،ص 65.

[2] – سعدات جميلة نفس مرجع ،ص 66.

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

– 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 الجزائريةــ 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 ..... [2].

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 [3].

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

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

[3] – 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.

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.

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

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

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

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 :

-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 .

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

- التخلص من البيروقراطية.
- القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية.

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 :**

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

- تحول المجتمع إلى الرأسمالية المتسلطة.

- تحول الدولة من إلى قائد إلى وسيط.

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 :

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

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

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 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

[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.

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
القرار الإداري في ظل الإدارة الإلكترونية

يتمتع القانون الإداري بسمتين هما: عدم التقنين, والحداثة, مما يكسبه صفة المرونة القانونية التي تجعله قادر على استيعاب المتغيرات ومواجهة متطلبات الإدارة الحديثة دون أن يشكل ذلك عقبة في وجه التطور الإداري, وتعد القرارات الإدارية من أهم وسائل الإدارة ومظهر من أخطر مظاهر السلطات والامتيازات القانونية التي تتمتع بها الإدارة في سبيل تحقيق المصلحة العامة,ولا بد من البدء في البحث في عملية إصدار القرار الإداري بطريقة تخدم المنظمة الإدارية, وتسهل عملها بمساعدة التقنية الإلكترونية الحديثة.[1]

وسنتناول في هذا الفصل بدراسة القرار الإداري في ظل الإدارة المعاصرة,وعليه قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين أول سنقوم بدراسة ماهية القرار الإداري الإلكتروني, أما المبحث الثاني سنتطرق إلى الآثار القانونية لاتخاذ القرار الإداري الإلكتروني.

المبحث الأول: ماهية القرار الإداري الإلكتروني

تمارس الإدارة سلطتها العامة المفوضة إليها بالقوانين المختلفة, بإصدار قرارات إدارية. في هذا المجال تلجأ الإدارة إلى تصرفات وحيدة الطرف تفرض فيها إرادتها على الطرف الأخر لتميزها بامتيازات السلطة العامة أي أنها تقوم على أساليب غير مألوفة في القانون الخاص من أجل تحقيق النفع العام, وحسن سير المرافق العام ومن ذلك القرارات الإدارية, فماهية القرار الإداري الإلكتروني.[2]

من خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى ماهية القرار الإداري الإلكتروني, في المطلب الأول أما المطلب الثاني سندرس نظم دعم القرار الإداري الإلكتروني.

[1] ماجد راغب الحلو, القرارات الإدارية, دار الجامعة الجديد, الإسكندرية, 2009, ص 11.
[2] عمار عوابدي, القرارات الإدارية, ديوان المطبوعات الجامعية, طبعة 2007, ص 20.

المطلب الأول: مفهوم القرار الإداري الإلكتروني

للقرار الإداري ذاتيته الخاصة التي يستلزم توضيحها, ووضع تعريف جامع مانع, يؤدي إلى معرفة ماهيته, ويميز بينه وبين ما قد يختلط به أو يشابهه من أعمال.

الفرع الأول: تعريف القرار الإداري الإلكتروني

لم تحدد التشريعات تعريفا محددا للقرار الإداري الإلكتروني, وقد اختلف الفقه في تحديد المدلول القانوني للقرار الإداري.

فقد عرف مجلس الدولة المصري القرار الإداري: "بأنه إفصاح الإدارة عن إرادتها الملزمة بما لها من سلطة بمقتضى القوانين واللوائح وذلك بقصد إحداث مركز قانوني معين متى كان ممكننا وجائزا وكان الباعث عليه ابتغاء مصلحة عامة".

كما يعرف الفقه العراقي القرار الإداري بأنه:"عمل قانوني صادر بلإرادة المنفردة والملزمة لإحدى الجهات الإدارية في الدولة لإحداث تغيير في الأوضاع القانونية القائمة إما بإنشاء مركز قانوني جديد (عام أو فردي) أو تعديلا لمركز قانوني قائم أو إلغاء له ".

ولذلك يعرف القرار الإداري بأنه: "تعبير عن إرادة منفردة, يصدر من سلطة إدارية بسند قانوني, ويرتب أثار قانونية ".

ويمكن تعريف القرار الإداري الإلكتروني بأنه:"تلقي الإدارة العامة الطلب الإلكتروني على موقعها الإلكتروني, وإفصاحها عن رغبتها الملزمة بإصدار القرار والتوقيع عليه إلكترونيا, وإعلان صاحب الشأن على بريده الإلكتروني بما لها من سلطة بمقتضى القوانين واللوائح, وذلك بقصد إحداث أثر قانوني معين يكون جائزا وممكنا قانونا, ابتغاء المصلحة العامة.[1]

[1]نبراس محمد جاسم الاحبابى, أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة دراسة مقارنة,دار الجامعة الجديدة, 2018 ,الإسكندرية, ص ص 98 -99.

الفرع الثاني: أركان وعناصر القرار الإداري الإلكتروني

فالقرار الإداري له أربعة أركان, لابد من توافرها ليوجد القرار وتقوم له قائمة, فإذا تخلف أي ركن من هذه الأركان, كان القرار المزعوم معدوما.

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يستدعي إعادة النظر في المفهوم التقليدي للقرار الإداري, وكيفية للتعبير عن إرادة الإدارة دون تطلب التعبير عنها من شخص طبيعي, لأن الموظف العام أصبح يعتمد على الحاسب الآلي حتى في إصدار القرار الإداري, وهذا يعني إمكان صدور القرار الإداري بطريقة الإلكترونية وتضمنه لجميع مقومات القرار الإداري التقليدي,

علاوة على صلاحيته لأن يكون محلا لطعن بالإلغاء, أي إلغاء القرار الإداري الإلكتروني. لذا سنقسم عناصر القرار الإداري وإمكانية جعلها إلكترونية إلى عنصرين:

- العنصر الشكلي وهو(الاختصاص والشكل والإجراءات).
- العنصر الموضوعي وهو(المحل, والسبب, والغاية).

وسوف نوضح هذه العناصر كما يلي:

أولا:العناصر الشكلية

1-عنصر الاختصاص:

الاختصاص: هو السلطة أو الصلاحية القانونية التي يتمتع بها متخذ القرار في إصدار قراره من نواحي النوعية والزمنية والمكانية.

ويتعلق "الاختصاص النوعي" بفئات المسائل التي تصدر القرارات في شأنها, فإذا اصدر المسؤول قرارا يخرج عن إطار هذه الفئة, كان قراره معيبا بعيب عدم الاختصاص, وفي

ظل نظام الإدارة الإلكترونية,فإن مشكلة الاختصاص النوعي تكون محل نظر كبير[1] وخاصة بالنسبة إلى السلطات الإدارية العليا في الدولة, والتي لا تنتقل أو تخول بعض اختصاصاتها إلى جهات أخرى إلا وفقا للقانون.

ويتصل "الاختصاص الزمني " بالمدة الزمنية التي يتمتع خلالها صاحب الشأن بالسلطة أو الصلاحية القانونية لإصدار القرار, فإذا صدر القرار قبل أو بعد هذه المدة, كان معيبا بعيب عدم الاختصاص, ومن صوره: صدور قرار من المدير بعد إحالته على التقاعد ولو بيوم واحد أو بضع ساعات.

ومن المتوقع في ظل نظام الإدارة الإلكترونية أن يظهر عيب عدم الاختصاص الزمني بسهولة ويسر, ويمكن الحد منه بصورة كبيرة حيث من الميسور معرفة تاريخ انتهاء الاختصاص الزمني أو بدايته, عن طريق موقع الحكومة الإلكترونية على شبكة المعلومات الدولية.

وينحصر "الاختصاص المكاني" في الرقعة الإقليمية التي للإدارة أن تباشر نشاطها فيها, فإذا أصدر رئيس وحدة إقليمية قرارا يتصل بأمور تتجاوز الإطار المكاني لوحدته للتدخل في نطاق وحدة إقليمية أخرى, كان قراره باطلاً, لإصابته بعيب عدم الاختصاص.

2- عنصر الشكل:

يقصد بشكل القرار الإداري: المظهر الخارجي الذي يبدو فيه القرار, والإجراءات التي تتبع في إصداره.

ومن حيث الأصل لا يخضع القرار الإداري في إصداره إلى شكليات معينة, فقد يكون شفهيا أو كتابيا أو برقيا أو هاتفيا أو إلكترونيا, ما لم يستلزم القانون إتباع شكل محدد, وإجراءات خاصة لإصداره.[2]

[1] تبراس محمد جاسم الاحبابى, المرجع السابق' ص ص 101-102.

[2] تبراس محمد جاسم الاحبابى, المرجع السابق' ص ص102-103.

وفي ظل تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية سوف يستلزم الأمر إعادة النظر او حدوث تغيير وتحول في قواعد الشكل والإجراءات الإدارية, على نحو يؤدي إلى الارتقاء بأعمال موظفي الدولة اللازمة لإصدار بعض القرارات الإدارية, وخاصة عندما يتعلق الأمر بالقرارات الإدارية التي يستلزم القانون إتباع شكل محدد وإجراءات خاصة لإصدارها.

وإذا كان القرار الإداري مكتوبا, وهو الغالب, وجب أن يكون واضح العبارة, صريح الدلالة في التعبير عن إرادة مصدره, سواء كانت الكتابة إجبارية أم اختيارية, كما يجب أن يكون القرار موقعا توقيعا صحيحا من مصدره أو مصدريه إذا تعددوا, أو ممهورا بخاتمه أو ختماهم, إذ لا جدوى من قرار غير موقع باعتباره هو والعدم سواء, ومن ثم لا عبرة به, ولا يعد التوقيع الجانبي شرطا لسلامة القرار إلا إذا اشترط القانون ذلك.

وفي ظل نظام الإدارة الإلكترونية سيفرض الواقع التقني إحداث تغيير في توقيع القرار الإداري بالتوجه نحو اعتماد التوقيع الإلكتروني للقرار, وكذلك اعتماد التوقيع الإلكتروني في حالة تفويض التوقيع.

وطالما لا يوجد أي اعتراض بخصوص صدور القرار إلكترونيا, فإنه ليس هناك صعوبة في جواز توقيعه إلكترونيا, إذ أن التوقيع الإلكتروني له لا يمثل سوى أداة آمان, وإن لم تكن بذات درجة الثقة المتوافرة للتوقيع اليدوي, ولهذا فإن ضرورة التفاعل مع الإدارة الإلكترونية, تستلزم القيام بمراجعة النصوص التنظيمية والمنشورات الإدارية وغيرها من الإجراءات بهدف مواكبتها للتعامل الإلكتروني ومقتضياته.

3- عنصر الإجراءات:

يقصد به الخطوات التي يجب أن يمر بها القرار قبل صدوره, والأصل هو عدم خضوع القرار إلى أي إجراءات مسبقة ما لم يرد نص بغير ذلك, والإجراءات التي تخضع إليها القرارات[1]

[1] تبراس محمد جاسم الاحبابى, المرجع السابق' ص ص 105 -106.

يختلف مداها من قرار إلى أخر, ولكن يجمعها كلها أنها خطوات تمهيدية لا ترتب بذاتها أي أثر قانوني.

ولكي يصدر القرار الإداري, يلزمه إتباع إجراءات إدارية, حتى يرى النور الملموس, ويكون سليما ومشروعا,حتى ينأى عن أوجه الطعن عليه.

وفي نطاق تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية, يستلزم على موظفي الإدارات الحكومية, إعادة النظر في القواعد الخاصة بإتباع الإجراءات عند صدور القرار الإداري.

ففي مجال"النشر ", ولكي يكون النشر إلكترونيا سواء في الصحيفة الرسمية أو النشرات المصلحية, يمكن لصاحب الشأن أن يعلم به بالوسائل الهاتفية, أو تكون عبر الهاتف أو المحمول, لتحقيق العلم اليقيني, كما يكون النشر أو الإعلان عن طريق موقع من صدر له القرار في موقعه الإلكتروني, أو بريده الإلكتروني.

ثانيا: العناصر الموضوعية

1-عنصر المحل:

محل القرار الإداري هو موضوع هذا القرار, أو الأثر القانوني المباشر الذي يحدثه فيما يتعلق بالمراكز القانونية العامة أو الخاصة بحسب طبيعة القرارات اللائحية أو الفردية, فلائحة المرور مثلا محلها تنظيم المرور على النحو معين.

وفي ضوء الأخذ بنظام الإدارة الإلكترونية, ومن أجل التحقق من الأثر القانوني الذي يحدثه القرار, فقد تم ربط شبكة (الحكومة) الإلكترونية بشبكة معلومات دولية, حتى يمكنها التواصل مع الإدارات والجهات المختلفة داخل الدولة وخارجها, مما ييسر لها الحصول على المعلومات التي ترغب في الوصول إليها بدون عناء أو مشقة .[1]

2-عنصر السبب:

[1] تبراس محمد جاسم الاحبابى, المرجع السابق' ص ص108 -109.

يعرف السبب بأنه: (الحالة الواقعية أو القانونية التي تدفع الإدارة التي اتخاذ القرار), أي: الحالة القانونية أو الظروف المادية المبررة لإصدار القرار الإداري.

ويعتمد السبب على شروط أساس القرار, إذ يجب توافر شرطين أساسيين في السبب, **الأول** أن يكون قائما وموجودا حتى تاريخ اتخاذ القرار,و **الثاني** مشروعية السبب, فإذا استندت الإدارة على أسباب غير التي حددها المشروع لها فإن قراراها يكون غير مشروع .

وفي ظل تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية, سوف يكون من الميسور للقضاء التحقق من الوجود المادي للوقائع التي دفعت الإدارة إلى إصدار قراراتها, وعلى سبيل المثال: إذا قدم الموظف طلب استقالته بطريقة إلكترونية , فإنه من الميسور للإدارة الإطلاع على الطلب ولاحتفاظ به داخل المخزن الإلكتروني, مما يساعد القضاء في إسباغ رقابته على الوجود المادي الإلكتروني للاستقالة الإلكترونية.

3-عنصر الغاية :

الغاية من القرار الإداري هي النتيجة النهائية التي تهدف جهة الإدارة إلى تحقيقها, فبغية الإدارة أو رغبتها لعمل ما هو تحقيق هدف أو غاية معينة, وهدف الإدارة عادة تحقيق مصلحة عامة, (فهي المبرر الحقيقي لمنح الإدارة سلطة اتخاذ القرارات الإدارية الملزمة.

ومن الممكن تصور أن يكون الغرض من تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية من قبل الإدارة أن يحقق لها الزيادة في كفاءتها, لتصير أكثر قدرة على التعامل مع المعلومات التي تمتلكها,وكذلك تصير أكثر قدرة على تحسن العلاقة بينها وبين جمهور المتعاملين معها بشكل أسرع وأقل تكلفة, كما إن هذا النظام يحقق شفافية أعلى في عمل الإدارة.[1]

الفرع الثالث: الأساليب والطرق العلمية لاتخاذ القرار الإداري

هناك عدة أساليب وطرق لاتخاذ القرارات الإدارية وذلك لوجدها في القديم وهذا ما أدى إلى تعدد في هذه الأساليب وهذا ما سنبينه على الشكل التالي:

[1] نبراس محمد جاسم الاحبابى, المرجع السابق' ص ص109 -110.

أولا: اتخاذ القرارات الإدارية في ظل النظريات الكلاسيكية

ظهرت النظريات الكلاسيكية أو التقليدية للتنظيم الإداري في أوائل القرن العشرين وسادت حتى أواخر الثلاثينات, وتعتبر هذه النظريات نتاج التفاعل بين عدة تيارات كانت سائدة خلال هذه الفترة تمثلت في سيطرت الآلة على الإنسان والثورة الصناعية والجو الغير ديمقراطي, وكان محور تفكير روادها يدور حول تقسيم العمل المحقق من الكفاءة الإنتاجية, ومن هذه النظريات يمكن ذكر أهمها نظرية الإدارة العلمية والتي تقوم على أن دور المدير يقتصر على تحديد ما يجب أداءه وأن على المرؤوسين أداء ما يحدده المدير, وتطبيق الأساليب العلمية في الإدارة بدلا من الأساليب التقليدية القائمة عل التقدير الشخصي والانسجام والتعاون, ونظرية التقسيم الإداري التي ترى تصنيف وظائف التنظيم الإداري إلى ست مجموعات هي: وظائف فنية وتجارية ومالية وصناعية ومحاسبة وأخيرا الوظائف الإدارية التي يمكن إجمالها في خمسة عناصر أساسية هي: وضع الخطة والتنظيم والتنسيق وإصدار الأوامر والرقابة, وهي المهام الرئيسية التي تناط بالمدير, ولقد أسهم "**فرانك جلبرث**" في تطوير وترشيد عملية اتخاذ القرارات الإدارية من خلال الطريقة التي تؤدي بها العملية في أكثر الأوضاع راحة, وبأقل عدد ممكن من الحركات وفي النطاق المكاني المتيسر. أما "**ليندول ارويك**" فقد أكد على مبدأ ودور التفويض في فاعلية القيادة الإدارية, وهو يرى أن نجاح المدير في التفويض هو أحد الأساليب الرئيسية التي تؤدي إلى نجاحه في اتخاذ القرارات الإدارية.[1]

وقد تعرضت الافتراضات التي قدمتها النظريات الكلاسيكية في مجال اتخاذ القرارات الإدارية للانتقادات أهمها مبالغتها في التركيز على الأنشطة التي يمارسها المدير دون أن تعطي اهتماما كافيا لمفهوم القرارات الإدارية وأساليب اتخاذها باعتبارها من المهام الرئيسية للمدير كما أغفلت العوامل والمتغيرات السيكولوجيا والبيئية.

ثانيا: اتخاذ القرارات الإدارية في الفكر الحديث

[1] نواف كنعان, اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق, دار الثقافة, ط 1, 2007, ص ص 49-55.

تبين لنا من خلال التحليل السابق أن الأساليب العلمية لاتخاذ القرارات الإدارية كانت انعكاسا للمدخل الذي يغلب الجانب العلمي للإدارة على الجانب الفني, كما تبين لنا أن التطورات الحديثة في مجال الإدارة أثبتت عدم كفاية الأساليب التقليدية وحدها لاتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة, وأما التطور الهائل الذي شهدته الإدارة الحديثة منذ مطلع الستينات بسبب اكتشاف الوسائل و الاختراعات الحديثة, وتضخم حجم التنظيمات الإدارية وتوسع وتعدد نشاطها الأمر الذي أدى إلى تحول نحو ما يسمى فئة المتخصصين أو الفنين في الإدارة من ضرورة اكتساب متخذي القرارات للمهارات العلمية والفنية التي تمكنهم من استخدام الطرق و الأساليب العلمية.

بحوث العمليات:

يعتمد تطبيق أسلوب بحوث العمليات في مجال اتخاذ القرارات الإدارية عل استخدام مختلف التخصصات القادرة على الإسهام في حل المشكلات مثل المتخصصين في العلوم الرياضية و الإدارية والاقتصادية, وعلى أن يتم العمل بينهم جميعا في تعاون كامل في نطاق ما يسمى في الإدارة بروح الفريق, كما يعتمد تكيفه على صياغة المشكلة الإدارية محل القرار بصورة نماذج رياضية وإجراء المقارنة الحسابية بين البدائل المختلفة عن طريق الاستعانة بالحاسب الآلي الإلكتروني لإجراء المقارنة اللازمة للتوصل إلى الحل.[1]

نظرية الاحتمالات:

تعتمد على ثلاث معايير أو طرق هي: الاحتمال الشخصي الذي يتحدد بموجبه درجة اعتقاد متخذ القرار في وقوع حدث ما والأخذ في الحسبان عوامل متعددة أهمها الخبرة السابقة لمتخذ القرار وتجربته وممارسته العلمية ومستوى تطلعاته وتوقعاته. أما الاحتمال الموضوعي فقد يتحدد فقد يتحدد عن طريق إجراء تجربة وذلك بحساب تسب وقوع حدث ما

[1] نواف كنعان, المرجع السابق, ص ص 190-194.

وفقا لنتائج التجربة, وقد أثبتت الدراسات العلمية أن تطبيق نظرية الاحتمالات في مجال اتخاذ القرارات الإدارية يساعد متخذ القرار في مواقف وحالات عدم التأكد وحالات المخاطرة .

أسلوب شجرة القرارات:

يقوم على التفاعل بين الأدوات والوسائل المستخدمة لاتخاذ القرار الإداري وبين البيئة المحيطة باتخاذ القرار وتوجد سلسلة من التأثيرات تؤثر في عملية اتخاذ القرار الإداري, بمعنى انه عند اتخاذ القرار الإداري فإنه يكون له ردود فعل منتشرة في سلسلة متعاقبة في النظام وبيئته.

نظرية المباريات الإدارية:

لقد أسهمت في حل المشاكل التي تتعلق بوجود منافسة, حيث تبث جدواها كأسلوب علمي في اتخاذ القرارات في مواقف وظروف المنافسة, إذ في مثل هذه المواقف يجد متخذ القرار أن المفاضلة بين البدائل المتاحة تتم في إطار المنافسة لقرارات تتخذها شركة أخرى أو حتى دولة أخرى.[1]

أسلوب التحليل الحدي:

يعتبر هذا الأسلوب من الأساليب التي استعان بها علماء الإدارة من علوم أخرى تطبيقها على عملية اتخاذ القرارات, ويهدف إلى دراسة وتحليل البدائل المتعددة المطروحة أمام متخذ القرار

والمفاضلة بين هذه البدائل لمعرفة مدى الفائدة أو المنفعة عن هذه البدائل مستخدما في ذلك القواعد التي أوجدها التحليل كأساس للمنافسة بين تلك البدائل. و من هنا يمكن القول

[1] نواف كنعان, المرجع السابق, ص ص 196 -200.

أن ترشيد عملية اتخاذ القرارات الإدارية يتطلب الاستعانة بالأساليب التقليدية والعلمية على حد سواء في اتخاذ القرار الإداري.

المطلب الثاني: نظم دعم القرار الإداري الإلكتروني

تعد نظم دعم القرارات إحدى التطبيقات أو التصنيفات الخاصة بنظم المعلومات المبنية على الحسابات الآلية المصممة نحو تحسين عمليات اتخاذ القرارات الإدارية بالإدارات, والتي يطلق عليها في وقتنا المعاصر بذكاء الأعمال, أما منظمات الحديثة التي تعتمد على نظم المعلومات المبنية على الحاسبات عموما ونظم دعم القرار بصفة خاصة المنشئات الرقمية وذلك تمييزا لها عن المنظمات الرقمية التي توظف تلك النظم بصورة أقل في نشاطها.

الفرع الأول: مفهوم نظام دعم القرارات الإدارية

إن نظم دعم القرارات الإدارية يهدف إلى عمليات اتخاذ القرارات بالإدارة حيث عرف عدد من الباحثين نظم دعم القرار بأنها نظم مبنية على الحاسبات الآلية تزود مستخدميها بمعلومات موجهة لعملية اتخاذ القرار الإداري عندما يتطلب الموقف ذلك, بينما عرفها آخرون بأنها تسهيلات مبنية على الحسابات الآلية لمساعدة اتخاذ القرار البشري, وقدم بعض الثقة مفهوما أكثر تحديدا لنظم القرار حيث عرفت بأنها نظم المعلومات التفاعلية المبنية على الحاسب الآلي تساعد في حل مشاكل الإدارة الغير مهيكلة و النصف المهيكلة, وأضاف فريق آخر مفهوم أكثر توسعا حيث عرف نظم دعم القرار بأنها نظم موجهة لدعم مستوى الإدارة الوسطى في عملية اتخاذها للقرارات من خلال مزج البيانات بالنماذج

التحليلية, كما عرفها فريق آخر بأنها نظم تفاعلية مبنية على الحسابات الآلية تساعد متخذي القرار في حل المشاكل من خلال النماذج التحليلية وقواعد البيانات المتخصصة لدعم متخذي القرار, وأشار إليها فريق آخر بأنها مجموعة من البرامج التفاعلية التي تزود المديرين بالبيانات والأدوات ونماذج لاتخاذ القرارات الإدارية وعلى هذا الأساس يمكن تعريف نظم دعم القرار استنادا على التعاريف السابقة بأنه: نظم معلومات تفاعلية مبنية على الحسابات الآلية مصممة لدعم عمليات اتخاذ القرارات, من خلال نمط حواري بين مستخدم النظام والحاسب الآلي وباستخدام النماذج التحليلية وقواعد البيانات ونماذج القرارات.[1]

الفرع الثاني: خصائص نظام دعم القرار الإداري الإلكتروني

يمكن لنظم دعم القرارات أن يزودنا بدع القرار في وقت قصير, ويمكن أن يتطور كصانع القرار كلما تعلم أكثر عن المشكلة, والتقنيات المختلفة للمعلومات يمكن استخدامها لدعم المدراء , أنظمة مستقلة أو كأنظمة متكاملة, وإن الطريقة التي تطبق بها تعتمد على طبيعة القرار والمنظمة, والخبرات الشخصية في صنع القرار وتتضمن هذه الخطوة تجميع المعلومات من مصادر مختلفة لتعريف المشكلة وفرض حلها والنظم الخبيرة يمكن أن تساعد في انسياب المعلومات للمستفيد وتساعد على عرض المعلومات المجمعة التي تخص المشكلة, وهنا يأتي دور التحليل فقد يكون نوعيا أو كميا والتحليل الكمي يمكن أن يدعم من خلال نظم دعم القرارات ويأتي بتحليل كمية مهيكلة, أما التحليل النوعي فإنه يدعم من خلال النظم الخبيرة, في هذه الخطوة يتخذ القرار بناء علة نتائج تحليل المشكلة وتدعم هذه الخطوة نظم دعم القرارات الإدارية أو نظم دعم القرارات الجماعية إذا اتخذ القرار من قبل المجموعة وتتميز نظم دعم القرار بإمكانية التعامل مع كم كبير من البيانات حيث يمكن لها البحث عن المعلومات في قواعد بيانات متعددة, إمكانية الحصول على مرونة كبيرة في إعادة التقارير, إمكانية القيام بعمليات تحليل معقدة بطرائق متعددة, الاستخدام المنظور للرسوم البيانية مع

[1] طارق طه, نظم دعم القرار في بيئة العولمة والانترنت, دار المكتبة, ط 2006, ص 107.

إمكانية استخدام نماذج بحوث العمليات واعتماده على استخدام أسلوب التحليل للبحث عن الهدف,إمكانية الحوار بين الإنسان والآلة بالإضافة إلى وجود تصميم خاص لنظم دعم القرارات الإدارية الجماعية, وتشجيع السلوك الايجابي للجماعة مع تجنب تأثير السلوك السلبي.[1]

الفرع الثالث: عناصر نظم دعم القرارات الإدارية

يمكن توضيح المفهوم السابق لنظم دعم القرارات من تحليل مكونات وعناصر هذا المفهوم كما يأتي:

1- **نظم:** تتضمن النظام المستخدم والحاسوب وبيئة الأعمال إذ يبنى هذا النظام مع حاجة المديرين الفعلية, ويتضمن هذا التفاعل التمكن من الوصول إلى نماذج الرياضية وقاعدة البيانات لتحقيق الغاية التي يسعا إليها.

2- **دعم:** هي تدعم ولا تحل محل المدير,ويتمثل الدعم في استخدام الحواسيب وأساليب التحليل المناسبة للظاهرة, أي النقطة الجوهرية في نظم دعم القرارات هي قدرة المدير على صنع القرار.

3- **القرار:** تركز نظم دعم صناعة القرارات على الانتقال باهتمام المديرين من المستويات العملياتية إلى الاهتمام بحل المشكلات الإدارية, وأن على المهتم بنظم دعم القرارات تطوير أدوات منهجية لفحص القرارات الحاكمة في المشكلة وتحديد المعلومات التي يجب إتاحتها لذلك بربط نظام المعلومات بمشكلات المستخدم وحاجاته.

إذ يمكن تحديد مفهوم نظم دعم القرارات بأنها نظم آلية وتفاعلية من خلال أدوات تحليلية ونماذج وقاعدة بيانات داخل الحاسوب, على أن يكون أثر الحاسوب تابعا وليس قائدا لتمييزها عن غيرها من نظم معالجة البيانات التي تهدف إلى تسليم منتج, هذا إلى حين أن

[1] سعد غالب ياسين, أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات, دار المناهج, ط 1, 2006, ص ص 16 -47.

نظم دعم القرارات تمثل خدمة للتنظيم أكثر من كونها منتجا وتسمح لمتخذ القرار بالموازنة بين تقديره الشخصي ومخرجات الحاسوب لإنتاج معلومات عرضية لدعم عمليات صنع القرارات.

وقواعد البيانات المستخدمة في نظم دعم القرار عدة أنواع نذكر منها قواعد بيانات تشغيلية وتتمثل في القواعد التي تحوي البيانات المتعلقة بالعمليات التشغيلية للمنظمة مثل قواعد بيانات الموارد البشرية, قواعد البيانات الموزعة وهي قواعد بيانات تشغيلية أو تحليلية تم نسخها أو توزيعها على شبكات الحاسب الآلي بغرض تحسين أداء التعامل وزمن التداول عبر أقسامها المختلفة, أما قواعد البيانات الخارجية فهي تشير إلى قواعد البيانات المتاحة للاستخدام بمقابل أو بدون مقابل بواسطة الجهات الخارجية كالمراكز العلمية و الجامعات, بالإضافة إلى قواعد البيانات الانترنت ويقصد بها تلك القواعد التي تم تجميع بياناتها من خلال شبكة الانترنت أو التي تربط بالصفحات الإلكترونية للمواقع التي تحتوي بيانات نصية أو رسومات.[1]

الفرع الرابع: نظم المعلومات الإدارية

من المعروف في أوساط الخبراء والعاملين في حقل تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في الأعمال عدم وجود اتفاق حول التعريف الدقيق لنظم المعلومات الإدارية وذلك لأسباب كثيرة منها أن مصطلح MISهو بحق الحقل الأم لنظم المعلومات المحسوبة في الأعمال منذ ظهور المصطلح لأول مرة في نهاية الستينات من القرن الماضي وحتى الآن.

وبسبب هذه الفترة الطويلة والتغيرات النوعية السريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فقد تطور المفهوم وتغيرت أبعاده مع كثافة الممارسة الإدارية وتنوع المشكلات التنظيمية والبيئية التي تواجهها منظمات الأعمال.

وفي هذا السياق يمكن القول باطمئنان إن جذور الإدارة الإلكترونية في عالم اليوم تعود في مضامينها غير البعيد إلى بدايات ظهور حقل نظم المعلومات الإدارية التي سجل ظهوره

[1]طارق طه, المرجع السابق, ص 286.

بداية تاريخ جديد من الإدارة بالنظم ومع هذا التاريخ وفي سياق تطوره والمراحل التي مر بها كل شيء بما في ذلك الإدارة نفسها.

وإذا كان في علم البلاغة العربية من يتحدث عن الجناس والطباق على رأي الجرجاني ففي الإدارة الإلكترونية غدارة ما بعد الحادثة يوجد طباق من نسيج تكنولوجيا المعلومات بين الإدارة والأدوات والتقنيات المتجددة والمتطورة دائما مما أخفي شكلا جديدا على هذه الإدارة وحقت تسميتها بالإدارة الإلكترونية .

إن حقل نظم المعلومات الإدارية الممتدة على أربعة عقود قد بدأ بأفكار بسيطة أولا ثم تعمقت مفاهيمه وتنوعت أبعاده بعد ذلك, فقد عرفت نظم المعلومات الإدارية (بأنها نظم تساعد الإدارة في صنع القرارات وتنفيذها والرقابة عليها), بمعنى هي تساعد الإدارة على تنفيذ واجباتها ومهامها.

في حين يعرف Archie نظم المعلومات الإدارية بأنها النظام الذي يقوم بجميع البيانات ومعالجتها لمساعدة الإدارة والأفراد المسؤولين على استخدام الموارد في المنظمة.

ويرى Krober ان نظام المعلومات الإدارية هو نظام يتكون من عتاد الحاسوب, البرامج, الإجراءات والأفراد.

في حين يرى Lucas أن نظام المعلومات هو سلسلة من الإجراءات المنظمة التي تضمن توفير معلومات مفيدة لدعم اتخاذ القرارات.

يلاحظ على كل هذه التعريفات وغيرها وجود نظرة داخلي لنظام المعلومات الإداري باعتباره تشكيلا تنظيميا يستخدم تكنولوجيا المعلومات لدعم عمليات وأنشطة المنظمة الداخلية وتلبية احتياجات الإدارية من المعلومات المفيدة لأغراض اتخاذ القرارات الإدارية.

لكن مع تطور المفهوم نفسه, ومع ظهور تقنيات معلوماتية حديثة توسعت أدوار وظائف[1] النظام فلم يعد نظام المعلومات الإداري مجرد اتحاد فيدرالي لنظم وظيفة فرعية للمعلومات (النظام الفرعي للمعلومات التسويقية, النظام الفرعي لمعلومات الإنتاج, النظام

[1] محمد سمير أحمد, الإدارة الإلكترونية, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, ط 1, 2009,عمان, ص135 -136.

الفرعي للمعلومات المحاسبية والمالية) تعمل ضمن توليفة متكاملة تستند إلى نظم إدارة قواعد البيانات وإنما هي نظم تتوجه نحو البيئة الخارجية وتهتم بإدارة سلاسل التوريد, وتسويق علاقات المنظمة مع الزبائن.

هذا يعني بالتحديد اختفاء المعاني الإستراتيجية على وظائف وأدوار نظم المعلومات الإدارية وليس فقط تقديم الدعم لمعلوماتي للإدارات الوسطي والعليا كما كان الأمر في الماضي.

ويمكن القول, إن نظم المعلومات الإدارية اليوم هي نظم متكاملة تشكل توليفة واحدة من الأفراد (صانعي المعرفة) وعتاد الحاسوب وبرامج الحاسوب (برامج النظام وبرامج التطبيقات) والشبكات شبكة الانترنت والإكسترنت, والبنية التنظيمية وإجراءات العمل الهادفة إلى تزويد الإدارة بالمعلومات ذات القيمة المضافة وبالوقت الحقيقي لدعم أنشطتها وعملياتها وبصورة خاصة دع عملية اتخاذ القرارات غير الهيكلية (غير مبرمجة), هذا التحول النوعي والجذري في مفهوم وبنية نظم المعلومات الإدارية لم يظهر من فراغ بل جاء نتيجة تغيرات هائلة أخذت في بعض الأحيان طابع الصدمة على مستوى البيئة والإدارة والأعمال والأسواق, وقد تركت كل هذه التغيرات وغيرها تأثيرا كبيرا في بنية ووظيفة وأهداف وأدوار نظم المعلومات الغدارية المحسوبة في المنظمات الحديثة, فمن الواضح الآن أن أهم خاصية ملازمة لنظم المعلومات الإدارية, هي البنية الشبكية حتى يمكن القول إن هذه النظم لا تعمل بدون الشبكات بل ربما لا توجد من دون الشبكات وستظل دائما قواعد البيانات المفصل الأساسي في بناء نظم المعلومات الإدارية فإن شبكات الاتصالات هي الشكل الجديد الضروري لعمل هذه النظم في منظمات شبكية وفي اقتصاد يزداد ترابطا وتشبيكا كل يوم[1].

الفرع الخامس:إصدار وتنفيذ القرار الإداري الكترونيا

أولاً: إصدار القرار الإداري الكترونيا

[1] محمد سمير أحمد, المرجع السابق, ص ص 136 -137.

في الوقت الحاضر ظهرت أنظمة إدارية حديثة منها نظم تلقائية المكاتب, نظم خدمات المكتب, نظم اتمتة المكاتب والتي يقصد بها حزمة متكاملة ومتنوعة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الالكترونية التي تقوم بجمع ومعالجة وخزن وتوزيع المعلومات والرسائل الإلكترونية أو الوثائق وأشكال أخرى من الاتصالات بين الأفراد والمؤسسات .[1]

إن نظم معلومات المكاتب تتوجه للمساعدة في وضع وإصدار القرارات الإدارية لدى الأشخاص القائمين على المنظمات الإدارية وهذا ما يطلق على تلك المكونات بنظم مساندة القرار, مثال ذلك الإعلان عن وظيفة شاغرة في الإدارة بواسطة البريد الإلكتروني ونشرها بالصحف الالكترونية, وبعد ذلك يتم ملئ الاستمارة وإرسالها عبر الانترنت إلى الموقع الإداري, وبعد ذلك يقوم الحاسب الآلي باختيار شخص وإبلاغه عن طريق بريده الإلكتروني للحضور إلى موقع الدائرة.

عليه أن النظام الالكتروني للحاسب الآلي يمكن أن يتصرف أو يستجيب ويتعرف بشكل مستقل كليا أو جزئيا دون شخص طبيعي في الوقت الذي يتم فيه التعرف أو الاستجابة له,أي أصبح الحاسب الآلي شريك الموظف العام في إصدار القرار الإداري.[2]

وفي الوقت الحالي بالنسبة إلى دوائر الدولة في استخدام برنامج (البصمة الالكترونية) الخاصة في حضور وانصراف الموظفين حيث يمكن معرفة ساعة وتاريخ حضور وانصراف الموظفين وعليه يمكن معرفة وقت وحضور الموظف وانصرافه من خلال الحاسب الآلي.

إن التطور الحاصل في القرار الإداري ظهر في عنصر الاختصاص, حيث شارك الحاسوب الآلي الموظف في إصدار القرار الإداري, وكذلك بالنسبة إلى عنصر الشكل حيث

[1] عبد الرزاق السالمي, تكنولوجيا المعلومات, ط2, عمان, دار المناهج للنشر والتوزيع, سنة 2000, ص 135.
[2] عبد الفتاح بيومي حجازي, النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية,ط1, دار الفكر الجامعي للنشر, الاسكندرية, سنة 2003, ص 90.

حل النشر الإلكتروني محل النشر بالجريدة الرسمية, وذلك عن طريق استخدام الوسائل الالكترونية في صناعة القرارات الإدارية وهي نظام الاتمتة (نظام الوسيط الإلكتروني) [1].

ثانيا: تنفيذ القرار الإداري إلكترونيا

إن الأثر المترتب على صدور القرار الإداري قد أحدث تغيير في المركز القانوني, حيث تتمتع الإدارة بالسلطة العامة لتحقيق المصلحة العامة من أجل ضمان سير المرفق العام, وقبل تنفيذ القرار الإداري يجب أن يصبح القرار نافذ حتى يمكن تنفيذه.

- **نفاذ القرار الإداري الكترونيا:**

المقصود بنفاذ القرار الإداري هو دخوله حيز التنفيذ من تاريخ صدوره من السلطة المختصة مستوفيا لشروطه منتجا لأثاره القانونية, ولا يمكن الاحتجاج بهذا القرار الإداري أمام الأفراد إلا بعد علمهم به بإحدى وسائل العلم التي تتمثل بالنشر بالنسبة للقرار التنظيمي والعلم الشخصي النسبة للقرار الفردي.

والقرارات الإدارية سواء كانت فردية أو تنظيمية تكون نافذة من تاريخ صدورها من السلطة المختصة وقد يكون هذا النفاذ معلقا على عمل مكمل من جهة إدارية أخرى, وهذا ما يظهر في قرارات الهيئة الإدارية اللامركزية التي تخضع لمصادقة الإدارة المركزية قبل تنفيذها .

ويظهر دور الإدارة الإلكترونية في نفاذ القرار الإداري من خلال النشر الالكتروني في الصحف الالكترونية بدلا من النشر التقليدي في الصحف الرسمية بالنسبة إلى القرار التنظيمي, أما بالنسبة إلى القرار الفردي فيكون نافذا الكترونيا من خلال العلم اليقيني لصاحب الشأن بالقرار الإداري على موقعه الإلكتروني[2].

أ. نشر وإعلان القرار الإداري إلكترونيا:

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي, المرجع السابق, ص 94.
[2] صالح ماهر علاوي, مبادئ القانون الإداري, دار الكتب للطباعة والنشر, 1996, ص 210.

إذا كان بإمكان الأخذ بوسيلتا النشر بالجريدة الرسمية إلكترونيا, والإعلان الإلكتروني لصاحب الشأن بالقرار على موقعه الإلكتروني أو بريده الإلكتروني, كوسائل معتمدة في العلم بالقرار الإداري,وسريان ميعاد الطعن بالإلغاء, بيد أنه يجب ألا يكون تبني هاتان الوسيلتان حصريا, وإنما يضاف إلى الوسائل التقليدية القائمة, استنادا عل ضعف الوعي الإلكتروني,بوصفه الطابع الغالب لدى الكثير من الأفراد, علاوة على أن البعض لا يفضل استخدام الحاسب الآلي أو لا يجيد التعامل الإلكتروني مع الإدارات.

وتكمن الغاية من وجود النشر الموازي (التقليدي والإلكتروني) في انه سيساعد على حل مشكلة الاحتجاج بمضمون النشر في حالة الاختلاف بين وسيلتي النشر تأسيسا على قاعدة القاسم المشترك في المضمون, وإمكانية تصحيح الخطأ المادي الوارد في أي منهما.

وإذا كان الأمر يتسم بالسهولة بالنسبة للقرارات التنظيمية, لأن نشرها عبر وسائل الإعلام كاف لسريانها في حق ذوي الشأن, وأن هناك عرف مستقر يربط بين نشرها في الجريدة الرسمية وإلزاميتها, إلا أن القرارات الإدارية الفردية يمكن وضع روابط محددة لهل تساعد على إعلانها إلكترونيا للأفراد مثل ٌقرارهم عند تقديم طلباتهم من خلال الانترنت برغبتهم في تلقي الرد إلكترونيا عبر الانترنت.

وإذا كان هذا التصور سيساعد في خفض نسبة المشاكل التي تثور بخصوص القرارات الفردية الإلكترونية, غير أن الصعوبة التي تثيرها هذه القرارات تبدوا واضحة فيما يتعلق بإثبات لحظة استلام الفرد للرسالة الإلكترونية التي تتضمن رد الإدارة, فهل يكون من لحظة إرسالها من قبل جهة الإدارة إلى الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني المتفق عليه ؟ أم من لحظة فتح البريد الإلكتروني من قبل صاحب الشأن؟.[1]

مع العلم بأنه قد يثبت أن ذلك الشخص قد فتح موقعه الإلكتروني إلا أنه لم يقم بفتح الرسالة الإلكترونية المرسلة من جهة الإدارة؟ فهل يعد ذلك إعلانا قانونيا؟ وهل يحتج في مواجهته

[1] نبراس محمد الاحبابى, المرجع السابق, ص 111 -112.

بأنه كان بإمكانه فتح الرسالة للإطلاع على رد الإدارة, إلا أن قصر في ذلك على اعتبار أنه قام بفتح الموقع الإلكتروني الخاص به, دون أن يسعى لفتح تلك الرسالة؟

إن حسم هذه المشكلة لن يأتي إلا عبر موقف القواعد القانونية من إثبات استلام الرسالة الإلكترونية, بحيث يلزم التمييز بين مسألتين: الأولى وقت إرسال الرسالة التي تتضمن القرار الإلكتروني, والثانية وقت استلام الرسالة التي تحتوي قرارا إداريا.

فبالنسبة للمسألة الأولى:

المتعلقة بوقت إرسال الرسالة التي تتضمن القرار الإلكتروني , فإن غالبية التشريعات الخاصة بالمعاملات الإلكترونية تحدد وقت إرسال الرسالة الإلكترونية, وذلك عندما تدخل الرسالة نظام معلومات لا يخضع لسيطرة المرسل أو المستقبل , وبذلك يمكن القول بأن الوقت الذي يعتد فيه في لإثبات إرسال القرار الإلكتروني من قبل الإدارة هو عندما تدخل تلك الرسالة نظام المعلومات, يخرج عن سيطرة الإدارة وكذلك صاحب الشأن.

وبالنسبة للمسألة الثانية:

المتعلقة بوقت استلام الرسالة التي تحتوي قرارا إلكترونيا فقد حددت تشريعات المعاملات الإلكترونية الوقت الذي يعتد به لاستلام الرسائل الإلكترونية, هذا يختلف فيما إذا حدد المرسل إليه نظام معلومات لاستلام الرسالة الإلكترونية, فإذا أرسلت إلى ذلك النظام فإن لحظة استلام الرسالة هي لحظة دخول الرسالة إلى ذلك النظام, أما إذا لم يحدد نظام معلومات فإن لحظة الاستلام تكون لحظة دخول تلك الرسالة إلى أي نظام معلومات تابع للمرسل إليه.[1]

وتجدر الإشارة إلى أن هذه المشكلات يصعب مصادفتها في ظل النظام القانوني العراقي المتعلق بالتوقيع والمعاملات الإلكترونية, حيث عالجت المادة 20 من قانون التوقيع

[1] نبراس محمد الاحبابى, المرجع السابق, ص 112-113.

الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم 78لسنة 2012 هذه المسألة بنصها على أنه:

أولا: تعد المستندات الإلكترونية مرسلة, من وقت دخولها نظام معالجة معلومات لا يخضع لسيطرة الموقع أو الشخص الذي أرسلها نيابة عنه ما لم يتفق الموقع والمرسل إليه على غير ذلك.

ثانيا: إذا كان المرسل إليه قد حدد نظاما لمعالجة المعلومات لتسلم المستندات فتعد متسلمة عند دخولها إلى ذلك النظام, فإذا أرسلت إلى نظام غير الذي تم تحديده فيعد إرسالها قد تم منذ قيام المرسل إليه بإعادتها إلى النظام المحدد منه لتسلم المعلومات.

ثالثا: إذا كان المرسل إليه نظاما لمعالجة معلومات لتسل المستندات الإلكترونية فيعد وقت تسلمها هو وقت دخولها لأي نظام لمعالجة المعلومات تابع للمرسل إليه.

ب. بيد أن هذه المشكلة تظل قائمة على صعيد القانون المصري, حيث لم يتجه المشرع المصري إلى تنظيم التوقيع الإلكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعة المعلومات, ولم يسن أية قواعد تتعلق بالمعاملات الإلكترونية, وهو ما يجعل تفعيل نظام الإدارة الإلكترونية, ويضع حلولا لكثير من المشكلات التي تتعلق بالمعاملات الإلكترونية للإدارة.

ب. العلم اليقيني بالقرار الإداري الإلكتروني:

يثور التساؤل هنا حول مدى جواز الاعتداد بقرينة العلم اليقيني كوسيلة لإثبات العلم بالقرار الإداري الإلكتروني؟.[1]

من المعلوم, كما سلف الذكر, أن القضاء الإداري قد اعتبر العلم اليقيني بالقرار وسيلة تقوم مقام الإعلان أو النشر,غير تطلب ضرورة أن يكون هذا العلم يقينيا لا ظنيا أو افتراضيا, كما يجب أن يشمل المضمون الكامل للقرار وأن يثبت هذا العلم في تاريخ محدد حتي يمكن

[1] نبراس محمد الاحبابى, المرجع السابق, ص 114.

حساب بدء مدة الطعن, إلا أنه في ظل استخدام الوسائل التكنولوجيا الحديثة, التي من خلالها يتم إعلان صاحب الشأن بالقرار الإداري الإلكتروني عبر بريده الإلكتروني الذي يتمتع هو فقط بسرية الإطلاع عليه, فإن هذا يضيق المجال أمام الأخذ بهذه القرينة مثلما عليه الحال في ظل القواعد التقليدية الحاكمة لنفاذ القرارات الإدارية الفردية.

ويرى الباحث أن قرينة العلم اليقيني بالقرارات الإدارية الإلكترونية سوف تكون مجالا رحبا لتأكيد الدور الخلاق للقضاء الإداري في إطار تفعيل نظام الإدارة الإلكترونية, بحيث يمكنه أن يسير على ذات القواعد التقليدية مع تطويعها بما يخدم خصوصيات البيئة الإلكترونية, خصوصا وأن القضاء الإداري يعتبر وسيلة العلم اليقيني مجرد واقعة مادية يجوز إثباتها بكافة طرق الإثبات, وهو وحده الذي يراقب ويقدر مدى جدية الوقائع والقرائن التي تقدمها جهة الإدارة لإثبات العلم اليقيني لصاحب الشأن.[1]

ثالثا: الغاية من إصدار القرار الإداري الإلكتروني:

كما سبق القول فإن الغاية من إصدار القرار الإداري الإلكتروني هي تحقيق المصلحة العامة لكافة المواطنين, وإشباع احتياجاتهم على قدم المساواة دون تمييز ما عدا (قاعدة الأهداف المخصصة) حيث ينص القانون على هدف خاص لابد أن تتغياه الجهة الإدارية عن إصدار القرار وألا يكون قرارها غير مشروع.

ومن المتوقع أنه في ظل نظام الإدارة الإلكترونية سوف تمنع الإدارة من إساءة استعمال السلطة فمن غير المتصور إصدار قرار بفصل موظف بغرض الانتقام مثلا, لأن القاضي الإداري سوف يطلع على الحاسب الإلكتروني لكي يتحقق من عدم وجود سبب لإصدار القرار والانحراف عن تحقيق المصلحة العامة.

[1] نبراس محمد الاحبابى, المرجع السابق,ص ص114-115.

وقياسا على ذلك لا يمكن إصدار قرار بتعين أو بترقية شخص يهدف لتحقيق مصالح خاصة أو شخصية وليس تحقيق مصلحة عامة, وذلك لسهولة الاطلاع على المستندات و الأوراق المقدمة من هذا الشخص على شبكة الانترنت مما يكشف عن سوء نية الإدارة واعتمادها في إصدار القرار على الواسطة والمحسوبية أو الرشوة, أنها أصدرت القرار لتحقيق أغراض شخصية ومصالح خاصة وليس مصلحة عامة, ويكون قرارها غير مشروع قابلا للإلغاء, وبذلك فإن الشفافية الإدارية الذي يحققها نظام الإدارة الإلكترونية سيساعد على تقليل إلغاء القرارات الإدارية لعدم المشروعية وحرص الجهة الإدارية على إصدار قرارات مشروعة لتجنب إلغائها من القاضي الإداري.[1]

-تنفيذ القرار الإداري الكترونيا:

يعتبر القرار الإداري نافذا بصدوره صحيحا من السلطة المختصة, أما تنفيذ القرار الإداري إما من جهة الإدارة نفسها أو من جهة الأفراد أنفسهم.

أما دور الإدارة الإلكترونية في تنفيذ القرار الإداري يظهر من خلال خدمة الصراف الآلي حيث يتم استخدام الحاسب الآلي الذي يقوم بإصدار أوامر الصرف عن طريق الوسيط الإلكتروني, المؤتمت وقد عرف قانون رقم 12 لسنة 2002 في إمارة دبي الوسيط الالكتروني بأنه النظام الإلكتروني لحاسب ألي يمكن أن يتصرف أو يستجيب لتصرف بشكل مستقل كليا أو جزئيا من دون إشراف أي شخص طبيعي في الوقت الذي يتم فيه التصرف أو الاستجابة له. [2]

[1] أمل لطفى حسن جاب الله, أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية دراسة مقارنة, دار الفكر الجامعي,ط1, 2013, الإسكندرية, ص101.

[2] سامي جمال الدين,أصول القانون الإداري, المعارف للنشر, الإسكندرية, 2004, ص 621.

وهنا قام المستخدم أو صاحب المعاملة بتنفيذ أمر أداري دون الحاجة لمراجعة الدائرة أو الموظف.

وعليه يمكن تنفيذ القرار الإداري الكترونيا من خلال تحويل الإجراءات الإدارية إلى إجراءات إلكترونية حيث تقوم أجهزة الحاسوب بالاستجابة لتنفيذ الأوامر كليا أو جزئيا بحسب الطلب دون تدخل الموظفين الإداريين ولكن بحسب البيانات والمعلومات المدخلة إلى الحاسوب مسبقا.[1]

المبحث الثاني: الآثار القانونية لاتخاذ القرار الإداري الإلكتروني

لا تعد الكتابة من الناحية القانونية دليلا كاملا في الإثبات إلا إذا كانت موقعة في صورة إمضاء أو ختم أو بصمة, فالتوقيع هو العنصر الثاني من عناصر الدليل الكتابي المعد أصلا للإثبات بل أن التوقيع هو الشرط الوحيد لصحة الورقة العرفية.

وبسبب انتشار الحاسب الآلي و الاعتماد عليه في كافة مناحي الحياة بصورة شبه كلية, فقد أفرز الواقع العملي طرق ووسائل حديثة في التعامل لا تتفق مع فكرة التوقيع بمفهومها التقليدي و إزاء انتشار نظم المعالجة الإلكترونية للمعلومات التي بدأت تغزو الشركات

[1] القاضي حازم نعيم الصمادي, المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية, دار وائل للنشر, الأردن, 2003, ص 29.

والإدارات وانه لا مجال للإجراءات اليدوية في ظلها, فقد أصبح التوقيع اليدوي عقبة من المستحيل تكييفها مع النظم الحديثة للإدارة,و لهذا تم الاتجاه نحو بديل لذلك التوقيع اليدوي وهو التوقيع الإلكتروني.

المطلب الأول: التوقيع الإلكتروني ودوره في الإثبات

إن التوقيع الإلكتروني هو ذلك التوقيع الناتج عن اتباع إجراءات محددة تؤدي في النهاية إلى نتيجة معروفة مقدما, ويكون مجموع هذه الإجراءات هو البديل الحديث للتوقيع بمفهومه التقليدي أو كما يطلق عليه البعض التوقيع الإجرائي, ونظرا لأهميته المتعاظمة لدور التوقيع الإلكتروني في الإثبات فقد اختلفت التشريعات في طريقة معالجة الأحكام الخاصة به, لذلك كان على جهات الإدارة أن تتجه إلى التوقيع الإلكتروني لحماية معاملاتها التي تتم بطريق الحاسب الآلي والانترنت, وفي إطار تحولها إلى ما يسمى بالحكومة الإلكترونية.[1]

الفرع الأول: التعريف بالتوقيع الإلكتروني

التوقيع الإلكتروني من التطبيقات التي ظهرت وتوسع استخدامها ترتيبا على التوسع في استخدام الحاسب الآلي وتقدم تطبيقاته وتقنياته على نحو جعل الحياة اليومية للأفراد والدول التي تعتمد عليه بصفة شبه كلية. وبالتالي ما هو المانع من الاستفادة من الآثار الايجابية لهذه التقنيات في محاولة حلحلة المفاهيم التقليدية المستقرة في الفقه القانوني التقليدي, فالصورة التقليدية للتوقيع الشخصي على المحرر المكتوب هي الإمضاء أو الختم أو البصمة ولذلك فإن التشريعات الحديثة والتي تبنت مبدأ التوقيع الإلكتروني وكذلك الكتابة الإلكترونية والمحررات الإلكترونية.[2]

في الواقع فغنه لا يوجد تعريف محدد للتوقيع الإلكتروني ولكن اختلف الفقه في تعريف التوقيع الإلكتروني, فقد عرفه البعض بأنه:" ذلك التوقيع الناتج عن إتباع إجراءات محددة

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي, التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة, دار الفكر الجامعي, ط 2007, ص 14-15.
[2] عبد الفتاح بيومي حجازي, المرجع السابق, ص 16.

تؤدي في النهاية إلى نتيجة معروفة مقدما, يكون مجموع هذه الإجراءات هو البديل الحديث للتوقيع بمفهومه التقليدي أو كما يطلق عليه البعض التوقيع الإلكتروني.[1]

ولقد ورد تعريف التوقيع الإلكتروني في مشروع قانون التجارة المصري رقم 15 سنة2004 بأنه: حروف أو أرقام أو رموز و إشارات لها طابع منفرد تسمح بتحديد شخص صاحب التوقيع".

وفي تعريف أخر هو:" ملف رقمي صغير يصدر عن إحدى الهيئات المختصة والمستقلة ومعترف بها من الحكومة ويتم تخزين الاسم وبعض المعلومات الهامة الأخرى مثل الرقم التسلسلي وتاريخ انتهاء الشهادة. ووفقا لتشريع الأمريكي فإن لملف التوقيع الإلكتروني مفتاحين إحداهما عام وخاص, والمفتاح الخاص هو التوقيع الإلكتروني الذي يميز توقيع الشخص عن توقيعات الآخرين أما المفتاح العام فيتم نشره في الدليل, وهو متاح للعامة من الناس الذين لهم الحق في الإطلاع عليه.

أما بخصوص المشرع الفرنسي فقد أصدر قانونا هاما برقم 230الصادر في شأن المبادلات والتجارة الإلكترونية, وقد ورد ضمن أحكام هذا القانون أن التوقيع الإلكتروني يدل على شخصية الموقع ويضمن علاقته بالواقعة المنسوبة إليه, كما يؤكد شخصيته وكذلك صحة الواقعة المنسوبة إليه إلى أن يثبت العكس.

كذلك فقد عرف القانون الأمريكي الصادر في 30جوان 2000 بأنه شهادة رقمية تصدر عن إحدى الهيئات المستقلة, وتميز كل مستخدم يمكن أن يستخدمها في إرسال وثيقة.

أما القانون التونسي الصادر عام 2000 فقد جرم الاعتداء على التوقيع الإلكتروني في المادة 48 منه والتي نصت على أنه: "يعاقب كل من استعمل بصفة غير شرعية عناصر

[1] بشير علي باز, دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني, دار الفكر الجامعي,ط 1, سنة 2015, الإسكندرية,ص 28

لتشفير شخصيته المتعلقة بإمضاء غيره بالسجن لمدة تتراوح بين 6 أشهر وعامين وبخطية تتراوح بين 1000 و10000 دينار أو بإحدى هاتين العقوبتين.[1]

ونرى أن تعريف التوقيع الإلكتروني بأنه:" كل ما لا يعتبر من قبيل الكتابة التقليدية أو الحروف الأصلية المصحوبة بتوقيع خطي ومادي على وثائق ورقية, وإنما هو كل توقيع صادر بوسيلة أو شبكة إلكترونية أو كهرومغناطيسية ".[2]

- **تعريف التوقيع الالكتروني في ظل القانون الجزائري:**

يعرف التوقيع الإلكتروني العادي في المادة 2 الفقرة 1 من القانون 15-04 بأنه: "بيانات إلكترونية في شكل إلكتروني, مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى, تستعمل كوسيلة توثيق" في حين عرفت المادة 7 التوقيع الإلكتروني الموصوف بأنه:" التوقيع الإلكتروني الموصوف هو التوقيع الإلكتروني الذي تتوفر فيه المتطلبات الآتية:

- أن ينشأ على أساس شهادة تصديق إلكتروني موصوف .
- أن يرتبط بالموقع دون سواه.
- أن يمكن من تحديد هوية الموقع.
- أن يكون مصمما بواسطة آلية مؤمنة خاصة بإنشاء التوقيع الإلكتروني.
- أن يكون منشأ بواسطة وسائل تكون تحت التحكم الحصري للموقع.
- أن يكون مرتبطا بالبيانات الخاصة به, بحيث يمكن الكشف عن التغيرات اللاحقة بهذه البيانات

ما يمكن استخلاصه من التعريفات التوقيع الالكتروني التي تم عرضها عدم وجود تعريف شامل له. وذلك بسبب التطور السريع لوسائل الاتصال وتنوعها.[3]

---

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي, المرجع السابق, ص 16.
[2] بشير علي باز, المرجع السابق, ص28.
[3] قانون رقم 15-04 مؤرخ في 01 فبراير 2015, يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين, الجريدة الرسمية, عدد 06, صادر في 2015/02/10.

الفرع الثاني: صور وخصائص التوقيع الإلكتروني

صور التوقيع الإلكتروني:

التوقيع الإلكتروني هو وحدة قصيرة من البيانات تحمل علاقة رياضية مع تلك البيانات الموجودة في الوثيقة, والحقيقة أن التوقيع الإلكتروني له صورتان إحداهما التوقيع الرقمي والتوقيع البيومتري.

أولاً:التوقيع الرقمي

يستخدم هذا النظام في التعاملات البنكية وغبرها, حيث يؤدي إلى إقرار المعلومات التي يتضمنها السند أو يهدف إليها صاحب التوقيع, ويسمح بإبرام الصفقات عن بعد دون حضور متعاقدين جسديا.[1]

وهو يقوم على فكرة الرموز السرية والمفاتيح غير المتناسقة (المفاتيح العامة والمفاتيح الخاصة) ويعتمد هذا التوقيع في الوصول إلى فكرة اللوغاريتمات والمعادلات الرياضية المعقدة من الناحية الفنية كإحدى وسائل الأمان القانوني بين الحكومة الإلكترونية والمتعامل معها.

- **فوائد التوقيع الرقمي:**

للتوقيع الرقمي فوائد عديدة يمكن إجمالها فيما يلي:

1- أنه يسمح بإبرام التعاقدات وإصدار القرارات عن بعد دون حضور المتعاقدين بأشخاصهم, وهو بذلك يساعد على إصدار قرار إداري بين جهة الإدارة مصدرة القرار والطرف الأخر دون حضور أحد الطرفان أمام الأخر.

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي, المرجع السابق, ص 28.

2- التوقيع الرقمي دليل على الحقيقة بدرجة أكثر من التوقيع التقليدي فهو وسيلة مأمونة لتحديد هوية الشخص الذي قام بالتوقيع مما يقضي معه على آفة التزوير أو العيوب الجسمية التي قد تصيب العمل الإداري أو القرار الإداري.

ثانيا: التوقيع بالقلم الإلكتروني

وهذه الطريقة الثانية للتوقيع الإلكتروني حيث تقوم على فكرة استخدام قلم إلكتروني حسابي يمكن عن طريقه الكتابة على شاشة الكمبيوتر, وذلك عن طريق استخدام برنامج خاص للكمبيوتر, يقوم هذا البرنامج بوظيفتين الأولى: خدمة التقاط التوقيع والثاني: خدمة التحقق من صحة هذا التوقيع. ويتم التحقق من صحة التوقيع بوسائل إلكترونية عديدة أهمها البصمة الشخصية أو مسح العين البشرية أو خواص اليد البشرية أو التوقيع الشخصي أو البطاقة الذكية.[1]

يتم استخدام القلم الإلكتروني عن طريق الكتابة على شاشة الكمبيوتر وذلك عن طريق استخدام برنامج معين, ويقوم بوظيفتين أولى خدمة التقاط التوقيع, والثانية خدمة التحقق من صحة التوقيع حيث يتلقى البرنامج أولا بيانات العميل عن طريق بطاقته الخاصة التي يتم وضعها في الآلة المستخدمة, وتظهر بعد ذلك التعليمات على الشاشة ثم تظهر رسالة تطالب بتوقيعه باستخدام قلم على مربع في داخل الشاشة ودور هذا البرنامج قياس خصائص معينة للتوقيع من حيث الحجم والشكل والنقاط والخطوط والالتواءات, ويقوم الشخص بالضغط على مفاتيح معينة تظهر له الشاشة بأنه موافق أو غير موافق على هذا التوقيع, وبعد ذلك يأتي دور التحقق من صورة التوقيع.[2]

خصائص التوقيع الإلكتروني:

يتميز التوقيع الإلكتروني بعدة خصائص أهمها مايلي:

[1] بشير علي باز, المرجع السابق,ص 31.
[2] عبد الفتاح بيومي, المرجع السابق, ص 30.

التوقيع الإلكتروني يتم عبر وسائل إلكترونية وعن طريق أجهزة الحاسب الآلي والانترنت أو على أسطوانة, حيث أصبح بإمكان أطراف العقد الاتصال ببعضهم البعض والاطلاع على وثائق العقد و التفاوض بشأن شروطه وكيفية إبرامه وإفراغه في محررات إلكترونية وأخيرا إجراء التوقيع الإلكتروني عليه.[1]

- لم يشترط في التوقيع الإلكتروني صورة معينة حيث أنه يمكن أن يأتي عن شكل حرف أو رمز أو رقم أو إشارة أو حتى صوت, المهم فيه أن يكون ذو طابع منفرد يسمح بتمييز شخص صاحب التوقيع وتحديد هويته وإظهار رغبته في إقرار العمل القانوني و الرضا بمضمونه.
- الوظيفة الرئيسية للتوقيع الإلكتروني هي الحفاظ على مضمون المحرر الإلكتروني وتأمينه من التعديل بالإضافة أو الحذف, وذلك عن طريق ربط المحرر الإلكتروني بالتوقيع الإلكتروني.[2]
- التوقيع الإلكتروني يحقق الأمان والخصوصية والسرية في نسبته للموقع, وبالنسبة للمتعاملين وخاصة مستخدمي شبكة الانترنت, وعقود التجارة الدولية, وذلك عن طريق إمكانية تحديد هوية الموقع, ومن ثم حماية المؤسسات من عمليات تزوير التوقيعات.
- التوقيع الإلكتروني يحدد شخصية الموقع ويميزه عن غيره.

الفرع الثالث: التعريف بالوثيقة الإلكترونية

[1] بشار محمود دودين, الاطار القانوني للعقد المبرم عبر شبكة الانترنت, ط 2, دار الثقافة للنشر والتوزيع, الأردن, 2010, ص 247.

[2] بشار محمود دويدين, المرجع السابق, ص 248.

القانون التونسي لم يورد تعريفا للوثيقة الالكترونية كما هو الحال في التوقيع الإلكتروني الذي لم يورد تعريفا له, ومع ذلك نص القانون على ضرورة حفظها بذات الطريقة التي تحفظ بها الوثيقة الكتابية تمهيدا لاستعمالها كأداة إثبات, وهو ما يعني إقرار المشرع بمساواة الوثيقة الإلكترونية بذات الوثيقة الكتابية في مجال الإثبات, لكن تعريف الوثيقة الإلكترونية أتاح التعامل بنوع جديد من الكتابة والتوقيع عليها بأسلوب إلكتروني حيث يتم تبادل رسائل البيانات عبر شبكات الكمبيوتر وتحميلها على دعامات غير ورقية داخل أجهزة الاتصال أو خارجها ومصحوبة بتوقيع الإلكتروني لصاحب الرسالة, وهكذا فإن التعامل الذي يستخدم أطرافه في انجازه أجهزة اتصال إلكترونية يتم من خلالها تبادل رسائل منقوشة بالغة التي تعرفها هذه الأجهزة, والتي يمكن استرجاعها على ورق مكتوب بلغة مقروءة على طرفي الرسالة, ذلك أن الكتابة الخطية بصورتها التقليدية قد لا تكون هي الوسيلة الوحيدة للإثبات, ذلك أن الكتابة على أية دعامة مرتبة على التقنيات الحديثة مادامت هذه التقنيات تسمح بحفظ الكتابة وقراءتها كما هو الشأن في الكتابة الإلكترونية على دعامات أو حوامل المعلومات داخل أجهزة الاتصال أو خارجها, وهذا ما أقره المشرع الفرنسي على سبيل المثال في القانون رقم 23 الصادر في 2000 حين عدل نصوص القانون التونسي في شأن الإثبات الكتابي, حيث كرس مبدأ الاعتراف بالحجية القانونية للكتابة الإلكترونية المقترنة بالتوقيع الإلكتروني.

بحيث يكون لها نفس القوة الثبوتية المعترف بها للكتابة الورقية, وليضع من ناحية أخرى شروط اعتبار الكتابة الإلكترونية دليلا للإثبات وأيضا شروط إقرار فاعلية التوقيع الإلكتروني كأداة لتوثيق العقود و الارتباطات المبرمة عبر شبكة الحاسوب الآلية, ومؤدى ذلك أن الوثيقة الالكترونية هي تلك التي تتضمن بيانات تعالج بطريقة إلكترونية وموقعا لها

بطريقة إلكترونية وأن تكون مثبتة على دعامة غير ورقية مثل القرص المرن أو القرص المدمج, وهذا ما يميل إليه الفقه في تعريف الوثيقة الإلكترونية أو المحرر الإلكتروني.[1]

الفرع الرابع: حجية التوقيع الإلكتروني

نص القانون الفرنسي على التوقيع الإلكتروني إنما يدل على شخصية صاحبه ويضمن علاقته بالواقعة التي أجرها ويؤكد شخصية صاحبه وصحة الواقعة المنسوبة إليه إلى أن يثبت العكس, ووفقا للنص الفقرة الأولى من المادة 4 من قانون التجارة الإلكترونية التونسي فقد ساوى القانون في الحجية ما بين التوقيع التقليدي والتوقيع الإلكتروني, فالثابت في المعاملات الإلكترونية تعتريه الكثير من الصعوبات من الناحية التقنية نظرا لحداثة التكنولوجيا وتعقيدها,فقانون التوقيع الإلكتروني الصادر عن الأمم المتحدة نص على مبدأ هام هو حجية هذا التوقيع الإلكتروني في إثبات المعاملات, شرط أن تتوفر فيه شروط محددة لشروط نص عليها المشرع الدولي في المادة 6 من هذا القانون, ومن ناحية أخرى يمكن لأي شخص أن يثبت حجية التوقيع الإلكتروني كوسيلة لإثبات الثقة في المعاملات التي تم التوقيع عليها, أما القانون التونسي يعني مساواة الوثيقة الموقعة بالتوقيع التقليدي والقاعدة أنه لا اجتهاد مع صراحة النص, وطالما أن القانون قد أصبغ حجية كاملة على التوقيع الإلكتروني, فإن هذه الحجية تعادل تماما حجية التوقيع المكتوب على المحررات المكتوبة, أما في القانون الإماراتي فقد فصلت أحكام التوقيع الإلكتروني المادة 21 من القانون السابق فالقاعدة العامة أن الشخص المعني بالتوقيع الالكتروني يحق له الاعتماد عليها, شرط أن يكون ذلك الاعتماد مقبولا أو مبررا مع تعزيزه بشهادة مصادق عليها إلكترونيا, فإنه يجب على ذلك الشخص اتخاذ إجراءات التوثيق المحكمة أو غيرها من الإجراءات والخطوات اللازمة للتأكد من صحة **الشهادة** وصحة البيانات الواردة فيها. [2]

[1] عبد الفتاح بيومي, المرجع السابق, ص 120-122.
[2] عبد الفتاح بيومي حجازي, المرجع السابق, ص 280.

- **شروط إضفاء الحجية على التوقيع الإلكتروني:**

كما هو معلوم أن الكتابة لا تعد دليلا كاملا في الإثبات إلا إذا كانت موقعة, وعليه فغياب التوقيع يفقد الدليل الكتابي حجته في الإثبات, سواء تعلق الأمر بالمحررات الورقية أو المحررات الإلكترونية, فأدى هذا إلى اشتراط معظم التشريعات التي أضفت الحجية القانونية على التوقيع الالكتروني ضرورة توافر شروط معينة فيه حتى تعزز الثقة بهذا التوقيع.

ومن الشروط العامة للتوقيع الإلكتروني في التشريع الجزائري مايلي:

من خلال القانون 15-04 يتبن لنا أن المشرع الجزائري تناول نوعين من التوقيع الإلكتروني توقيع إلكتروني يمكن اعتباره بسيطا أو عاديا وتوقيع إلكتروني موصوف, وقد حدد لكل نوع من هذه التواقيع شروطا معينة, فالنوع الأول المتعلق بالتوقيع الإلكتروني البسيط لم يعط تعريفا محددا له, وإنما اكتفى بذكر استعماله كوسيلة لتوثيق هوية الموقع بمضمون الكتابة في الشكل الإلكتروني حسب المادة 06 من القانون.

1. **تحديد التوقيع الإلكتروني لهوية شخص الموقع**

لا بد أن يبين التوقيع شخصية صاحبه, ولما كان الأمر يتعلق ببيئة افتراضية يغيب فيها الحضور المادي للأطراف, حيث لا نستطيع تحديد الطرف الموقع والتعرف عليه ماديا من خلال حضوره ووضع توقيعه الدال على شخصيته, فقد أصبح ارتباط هذا التوقيع بصاحبه مسألة تقنية تتعلق بوضع التكنولوجيا اللازمة لتأمين المواقع ومتابعة رقابية من جهات معتمدة لها القدرة على التوثق من شخصية أصحاب التوقيع باستخدام مفاتيح شفرة يتم وضعها على المحررات الإلكترونية, هذا الذي يجعل التوقيع مميزا وفريدا وقادرا على التعريف بشخص الموقع, حيث يأتي هذا التوقيع في شكل أرقام أو رموز أو أشكال إلكترونية أو باستخدام طرق التكنولوجيا المختلفة, ولذلك فإن نوع التكنولوجيا المستخدمة في إنشاء التوقيع الإلكتروني يؤثر على درجة الموثوقية التي يتمتع بها التوقيع الإلكتروني.[1]

[1] منير محمد الجنبهي, محمود محمد الجنبهي, تزوير التوقيع الإلكتروني, دار الفكر الجامعي, الإسكندرية, 2006,ص 14.

وعليه يتطلب هذا الشرط أن يكون التوقيع الإلكتروني قادرا على التعريف بشخصية الموقع, إذ أنه وكما في التوقيع التقليدي بأنواعه الختم والبصمة والإمضاء والتي نكون دالة على التعريف بشخص صاحبها, فإنه يجب في التوقيع الإلكتروني وأن لم يكن مشتملا على اسم الموقع فإنه يكفي أن يحدد شخصية الموقع على الرسائل الالكترونية وذلك من خلال الرجوع مثلا إلى جهات إصدار التوقيعات الإلكترونية والتي تبين شخصية هذا المستخدم للتوقيع الالكتروني,فمثلا التوقيع الرقمي يحدد الموقع لأنه يعود إليه, بالإضافة إلى أن الشخص الموقع هو الذي اختار هذا الشكل ليعبر عنه ويحدد هويته.[1]

ومن خلال التوقيع الالكتروني يمكن تحديد هوية الشخص الموقع لاسيما إذا دعم هذا التوقيع بوسائل الحماية والأمان, وبذلك يعتبر التوقيع السري قادرا على تحديد هوية الموقع على اعتبار أنه لا يمكن معرفته إلا من قبل صاحبه, ومن أمثلة ذلك بطاقات الدفع المقترنة بالرقم السري.[2]

ونجد أن التوقيع الالكتروني بصوره المختلفة إذا تم إنشاءه بصورة صحيحة, فإنه يعد من قبل العلامات المميزة والخاصة بالشخص وحده دون غيره, فالتوقيع بالقلم الالكتروني أو التوقيع الرقمي وغيرها تتضمن علامات مميزة لشخص عن غيره, والذي يعني أن قيام أكثر من شخص باستعمال بعض أدوات إنشاء التوقيعات تمتلكها مؤسسة مثلا فإن تلك الأداة يجب أن تكون قادرة على تحديد هوية مستعمل واحد تحديدا لا لبس فيه في سياق كل توقيع إلكتروني على حدى.[3]

2-سيطرة الموقع على التوقيع

[1]لورنس محمد عبيدات, إثبات المحرر الالكتروني, دار الثقافة, الأردن, 2009, ص 130.
[2]نضال سليم برهم, أحكام عقود التجارة الإلكترونية, دار الثقافة للنشر والتوزيع, عمان, 2009, ص 231.
[3]سعيد السيد قنديل,التوقيع الإلكتروني, الدار الجامعية للنشر, بيروت, لبنان,2004, ص 72.

تتحقق سيطرة الموقع على التوقيع إذا كان بإمكانه السيطرة على الوسيط الإلكتروني المتضمن هذا التوقيع, وذلك لضمان أن يكون صاحب التوقيع منفردا به سواء عند التوقيع أو استعماله بأي شكل من الأشكال.[1]

ولضمان هذه السيطرة لابد من بقاء منظومة إحداث ذلك التوقيع سرا لا يطلع عليها أحد حتى لا يساء استعماله من قبل الغير سيما وأن التوقيع يترتب عليه آثار قانونية في حق الموقع وحق الغير.

وتتحقق من الناحية الفنية سيطرة وتحكم الموقع وحده دون غيره على الوسيط الإلكتروني المستخدم في تثبيت التوقيع الإلكتروني عن طريق حيازة الموقع للأداة حفظ المفتاح الشفري الخاص متضمنة البطاقة الذكية المؤمنة والرقم السري المقترن بها.

وهناك حكم قضائي فرنسي يؤكد ضرورة سيطرة الموقع على وسيلة التوقيع, حيث يعد أول حكم صدر في فرنسا بعد صدور قانون مارس 2000, الخاص بالتوقيع الإلكتروني, إذ أصدرت محكمة استئناف Besançon في 20أكتوبر 2000 هذا وحده دون الغير, وإلا لا يعتبر هذا التوقيع حجة على الموقع ولا على الغير.

ومقتضى هذا الحكم الذي صدر بمناسبة قضية أحد الموكلين مع محاميه, إذ احتج هذا الأخير على التوقيع الإلكتروني الذي قام به موكله وقام بنشر البيانات الخاصة بالتوقيع بصحيفة, إذ بين الحكم أن التوقيع الإلكتروني يكون له قيمة قانونية إذ كانت الوسائل التي بها تقع تحت السيطرة المباشرة للموقع وحده دون الغير, كما يجب أن تكون هناك صلة بين هذا الموقع وبين التصرف المتضمن لهذا التوقيع, وأن يكون هذا التصرف صحيحا, وإن لم تتوفر هذه الشروط فلن ينتج التوقيع الإلكتروني آثار قانونية ولا يكون له أي حجة في الإثبات, لأنه لا يعبر عن هوية الموقع.[2]

3-إمكانية الكشف عن أي تعديل أو تغيير في بيانات التوقيع الإلكتروني

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي, المرجع السابق, ص444.
[2] أيمن سعد سليم, التوقيع الإلكتروني, دار النيضة العربية, القاهرة , مصر, 2004, ص 29.

إن التأكد من سلامة محتوى المحرر الإلكتروني يضمن الثقة, خاصة إذا لم يكن هناك علاقات أو تعاملات سابقة بين الأطراف مع ما تحمله التكنولوجيا الحديثة والانترنت من مخاطر, ولتوفير هذه الثقة لابد من وجود بيئة إلكترونية آمنة.

فالموقع يضع توقيعه عادة في نهاية المحرر الإلكتروني بحيث ينسحب التوقيع على كافة البيانات الواردة بالمحرر, ولكن هذا لا يمنع من وضع التوقيع في أي مكان من المحرر إذا اتفق الأطراف على ذلك, ولكن يلزم أن يكون التوقيع متصلا اتصالا ماديا ومباشرا بالمحرر المكتوب.

ويلزم أن تكون هناك رابطة حقيقية بين الورقة الموقع عليها وباقي أوراق المحرر, فوضع التوقيع على المحرر هو الذي يمنحه أثره وحجيته القانونية لأداء وظيفته طالما أنه يدل دلالة واضحة على إقرار الموقع بمضمون المحرر.

ومن أجل تحقق الأمان والثقة في التوقيع الإلكتروني يجب أن يتم كتابة المحرر الإلكتروني والتوقيع عليه باستخدام نظم أو وسائل من شأنها المحافظة على صحة وسلامة المحرر الإلكتروني المشتمل على التوقيع وتضمن سلامته وتؤدي إلى كشف أي تعديل أو تغيير في بيانات المحرر الإلكتروني الذي تم التوقيع عليه إلكترونيا.

وتتعلق هذه المسألة أساسا بكفاءة التقنيات المستخدمة في تأمين ارتباطه بشكل لا يقبل الانفصال عن التوقيع, ومن أهم هذه التقنيات تقنية التوقيع الرقمي الذي يعتمد على مفتاحين عام وخاص ولا يستطيع أحد أن يطلع على مضمون المحرر إلا الشخص الذي يملك المفتاح القادر على تمكين الشخص من ذلك, فهو يحول التوقيع إلى معادلة رياضية لا يمكن فهمها ولا قراءتها إلا بمفتاح الخاص, وبناء على ذلك فإن المحرر يرتبط بالتوقيع على نحو لا يمكن لأحد غير صاحب المحرر أن يقوم بتعديل مضمونه.[1]

[1] علاء محمد نصيرات, حجية التوقيع الالكتروني في الاثبات, دار الثقافة, عمان , الأردن, 2005, ص ص 66-67.

المطلب الثاني: المسؤولية القانونية في ظل اتخاذ القرار الإداري الإلكتروني

تتمثل المسؤولية المعلوماتية بصفة عامة وفي المجال الالكتروني بصفة خاصة أهمية بالغة على الصعيد القانوني في العصر الحديث, فالمعلومات أصبحت تشكل الحجر الأساس في الحضارة الحديثة إما بسبب أهميتها الاقتصادية و السياسية والاجتماعية, وإما بسبب تأثيرها وتطويرها عبر التقدم التكنولوجي و وسائل الاتصال الحديثة السمعية والمرئية والإلكترونية التي باتت أرجاء المعمورة في ثوان معدودة وتعتبر المعلومة سلطة حقيقية في المجتمع المعاصر.

الفرع الأول: المسؤولية القانونية عن المعلومات الصحيحة

إن المعلومة تستخدم للدلالة على أكثر من مضمون حيث يجري تداولها في مجالات عدة ونصوص تشريعية متنوعة وفروع قانونية مختلفة لعل أبرزها القانون الجنائي, حيث يجري تجريم نشر المعلومات المزيفة والمظللة أو إفشاء المعلومات الواجب الاحتفاظ بسريتها أو التعدي على برامج المعلومات والمعطيات المتداولة على الانترنت, ويحرص المشرع على حماية المعلومات وتأكيد ذلك بنصوص تجريبية أحيانا, كما هو الحال في قانون الملكية الفكرية وجرائم المعلومات الالكترونية, وتثور المسؤولية الجنائية والمدنية بسبب التعدي على حق صاحب المعلومة أي بقصد حمايته وتعويضه عما يلحقه من ضرر.

والمعلومة يمكن أن تتعلق بحرمة الحياة الخاصة, ومن ثم فإن كشفها أو نشرها يشكل بالضرورة تعديا على تلك الحقوق اللصيقة بالشخصية التي يحرص القانون على حمايتها مدنيا وجنائيا, والمعلومة أمانة في عنق صاحبها حيث ينبغي أن تكون رسالة خير للفرد والجماعة أما إذا أساء صاحب المعلومة استخدامها وأخطأ الهدف منها, هنا تثور مسؤوليته

القانونية الجنائية والمدنية بحسب الأحوال كنشر معلومة غير مشروعة أو مزيفة أو مبالغ فيها أو حتى إفشاء معلومات حقيقية يتعين الحفاظ على سريتها.[1]

وما قد يترتب على ذلك من أضرار معينة للآخرين يستوجب التعويض طبقا لأحكام المسؤولية العقدية أو التقصيرية بحسب الأحوال, إن المسؤولية المغرضة يمكن أن تثير المسؤولية بمناسبة نشرها في أي صورة وتحت أي شكل من الأشكال سواء أتم ذلك في التلفيزيون أو الأدب أو الفن, حيث يلزم القضاء مقدم البرامج بوجوب احترام مقتضيات وظيفته الإعلامية وما ينبغي أن تتسم به من حرص وموضوعية, كذلك السكوت عن المعلومة أو الامتناع يعتبر خطأ يستوجب المسؤولية المدنية إذ تم بالمخالفة لالتزام معين.[2]

الفرع الثاني: المسؤولية عن المعلومات الغير الصحيحة

إن المعلومة الغير صحيحة يمكن أن تضر بالمتعاقد بشأنها, ويمكن أن تضر بالغير كذلك, فالشخص الذي يبرم عقدا معينا بقصد الحصول على معلومات محددة, طبقا للشروط التعاقدية المتفق عليها تثور مسؤولية المدين, في حالة ثبوت عدم صحة المعلومات المقدمة عن الأضرار الناجمة عن الخطأ المرتكب بصدد تنفيذ التزامه المتعلق بالمضمون لمعلوماتي, ويتجه الفقه والقضاء إلى أن عرض المعلومة على الشاشة دون الورقة يغير من طبيعة الالتزامات الواقعة على عاتق مقدم الخدمة, وإذا ذاع معلومة غير صحيحة تتعلق بشخص معين يمكن أن تصيبه بضرر فإذا كان الشخص معنويا يمكن أن تلحق ضررا بسمعته ومكانته مما يؤدي إلى إحجام الشركات والأفراد عن التعامل أو إبرام العقود معه, ويمكن أن يلحق الضرر بعدة أشخاص بطريق مباشر أو غير مباشر لذلك فإن القضاء بهدف منع تفاقم الأضرار يفرض على المهنيين وبصفة خاصة الصحفيين وشركات المعلومات التجارية, الالتزام بالتحقق من جدية المعلومات قبل إذاعتها, ويعد عدم التحقق من المعلومة فعلا خاطئا

[1] محمد حسين منصور, المسؤولية الالكترونية, دار الجامعة الجديدة, طبعة 2003, ص 264.

[2] محمد حسين منصور المرجع السابق, ص 264.

وللمحكمة سلطة تفادي ذلك من ظروف وملابسات كل حالة على حدى, فقد قضي بأنه لا يعد خطأ نشر معلومة مؤداها إن الشركة تلقت ضربة قاسية في ميزانيتها مع بيان حجم مديونيتها بالرغم من تكذيب الخطأ بعد ذلك إلا أن من شأنه المساس بمكانة الشركة وسمعتها, وفي كل الأحوال فإن ثبوت المسؤولية يترتب عليه غالبا القضاء بالتعويض مع الالتزام بتصحيح المعلومات الغير صحيحة بالوسيلة المناسبة كنوع من التعويض العيني.

الفرع الثالث: المسؤولية بصدد برامج الحاسوب الآلي

برنامج الحاسب هو مجموعة من الأوامر والتعليمات الموجهة من الإنسان إلى الآلة والتي تتيح وضعها على الوسيط المادي المخصص لذلك بلغة معينة, بهدف انجاز مهام معينة أو الحصول على نتائج محددة.

ومسؤولية مورد البرنامج في مواجهة العميل وهي ذات طبيعة عقدية تتحدد طبقا لمضمون العقد والإخلال بها يشير إلى المسؤولية العقدية, ومسؤولية مورد البرنامج كمحترف في مواجهة العميل كمستهلك طبقا للمواصفات والقواعد الخاصة بحمايته, ومسؤولية مورد البرنامج كمنتج عن الأضرار الناجمة عن تعيب منتجاته وبصفة خاصة فيما يتعلق بجهاز الحاسب الآلي والدعامة المادية للبرنامج وهي مسؤولية موضوعية لا تستلزم إثبات الخطأ, ويمكن أن يستفيد منها كل من أصابه ضرر سواء كان متعاقد أو غير متعاقد حيث يلتزم بضمان الضرر الذي يصيب أي إنسان بشكل مباشر أو غير مباشر. [1]

[1] محمد حسين منصور, المرجع السابق, ص 267-281.

الفرع الرابع معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر

حدد Nudou 2004 مجموعة من التحديات التي تواجه حكومات البلدان النامية في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية تتعلق ب:

– البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، قضايا السياسة العامة ، تنمية الموارد البشرية ، إدارة التغيير ، الإستراتيجية ، دور القيادة ، الشراكة و التعاون[1].

وقد حدد الكبيسي مجموعة من العقبات التي تواجه تنفيذ السياسة العامة:

–النقص في كفاءة الطاقات البشرية المؤهلة و القادرة على تنفيذ السياسات العامة و خاصة المشاريع الفنية عالية المستوى.

– القصور في تهيئة الأجواء النفسية أو البيئية الممهدة لتنفيذ السياسات ، و نقص حملات التوعية و التعبئة و إحداث التغيير مما يؤدي إلى مقاومتها.

– قد لا يكون التوقيت الذي حدد للسياسة العامة ملائما أو ممكنا ، أو هناك مستجدات طارئة تحول دون إمكانية الالتزام بالتوقيت المحدد كسقف زمني لترجمة السياسات العامة.

[1] –Abdel Nasser H Zaied, Faraj A Khairallah Wael AL-Rashed Assessing e-Readiness in the Arab countries Perceptions Towards ICT Environment in Public organizations in The State of Kuwait, Technology management Program, Arabian Gulf University, Bahrain.

– كثيرا ما يتم الاهتمام و التركيز على الإجراءات و على الشكليات أو على الوسائل التي تستخدم في تنفيذ السياسات العامة على حساب الوقت و الجهد الذي يخصص للعمليات أو الأهداف أو الغايات فيتم إفراغ السياسات العامة من محتواها[1]

و المعوقات التي تواجه مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر لا تشذ عن هذه العقبات ، الأمر الذي يتطلب البحث عن الحلول لها داخل هذا الإطار.

لقد أقصى التقرير الأخير لمجموعة المرشدين العرب الجزائر في تقييمه و تحليله لمواقع الإدارة الالكترونية ، و هذا لعدم بروز أي مؤشرات على إحراز تقدم في مجال الإدارة الالكترونية , كما يعرف مشروع الإدارة الالكترونية تأخرا ملحوظا في مجال تجهيز الأعوان الاقتصاديين و تطبيقات الجمهور الواسع و غياب المضمون ، رغم رصد ميزانية ضخمة من قبل الحكومة قدرت بمليار دولار مابين. 2009–2013م.

وقد أبدى المجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعي تحفظاته بشأن مشروع الحكومة الرامي الربط الاقتصاد الوطني و كافة قطاعات النشاط الاجتماعي و الإداري بما يعرف بالجزائر الالكترونية 2013[2].

عدم تحقيق مشروع الإدارة الالكترونية لغاياته في الآجال المحددة يرجع إلى عدة معيقات ، و تتمثل في الأتي:

أولا: المعوقات الإدارية والمادية

1– المعوقات الإدارية

أ– ضعف التنسيق بين القطاعات :

[1]– عامر خضير الكبيسي السياسات العامة مدخل شاء و تطوير الحكومات ، القاهرة المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،2008، ص 164.

[2]– أحمد شريف بسام ، مرجع سابق ،ص 197.

من بين المشاكل الرئيسية التي تعرقل سير مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر كما يرى الأستاذ الباحث إسماعيل اوليصير هو مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية و خاصة ، فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيقا على مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تكون هي مركز و موقع القرار و السلطة ، و يستحيل على وزارة واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعا بهذا الحجم يمس كل القطاعات ، فالمشروع يتطلب إستراتيجية واضحة المعالم و الآجال و إرادة سياسية على مستوى عال [1].

ب – مقاومة التغيير :

تحدث المجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعي عن ما اسماه " عراقيل تغسية "تعيق الانتقال من النمط التقليدي في التواصل بين مؤسسات الدولة و ملحقاتها إلى المنط الرقمي ، و ذلك بناءا على معاينة ميدانية تؤكد عدم توفر الظروف المطلوبة لهذه التحولات في المجتمع الجزائري[2].

تتعلق العراقيل النفسية بقلة الوعي بأهمية مشروع الإدارة الالكترونية لدى القيادات الإدارية و الموظفين الأمر الذي يؤدي إلى مقاومة التغيير و الذي يعتبر من المعيقات التي تواجه برنامج الإدارة الالكترونية بالجزائر، حيث تأخذ القيادات الإدارية مواقف سلبية من المشاريع الجديدة ، و هذا ما يتطلب زيادة الوعي و التغيير التدريجي لتقوية فرص نجاح السياسة العامة في هذا المجال.

ج– نقص الكفاءات:

[1]– إسماعيل اوتبصير الجزائر نيوز " مشروع الحكومة الالكترونية تنمية الاقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية

[2]– احمد شريف بسام ، مرجع سابق، ص. 21.

تفتقر الجزائر للموارد البشرية و المادية و الخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات[1].

و في بعض الأحيان تكون الإمكانيات موجودة لكن لا توجد الكفاءات اللازمة لاستعمال التجهيزات المتوفرة ، فمشكل نقص الخيرات بالضرورة يؤدي مع مرور الوقت إلى امتلاك هذه الوسائل أو إتلافها عن طريق استخدامها من قبل أشخاص ليست لهم الكفاءة اللازمة يضاف إلى ذلك عدم اهتمام الإدارات بتكوين موظفيها في هذا المجال [2].

كما أن ظاهرة هجرة الكفاءات من العقبات المطروحة حيث أن الجزائر من البلدان الأولى المصدرة للكفاءات

2- المعوقات المادية

و تتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال وعلى الخصوص شبكة الانترنت و الهاتف باعتبارها من المتطلبات الأساسية للإدارة الالكترونية ، و رغم الجهود المبذولة في الجانب إلا أن مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر يعاني من التأخر المسجل في هذا الميدان بسبب:

- عجز قطاع البريد و تكنولوجيا و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم قوات التواصل عبر الانترنت.

- تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات و تباينها من منطقة إلى أخرى ، و عليه فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال[3].

---

[1]- سالمى جمال ، سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة "، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الثامن ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2005.

[2]- عبيدي عبد الرحمان ، مرجع سابق ، ص 25.

[3]- محمد بن عيشاوي ، اثر تضيق الإدارة الالكترونية على مؤسسات الإعمال ": مجلة الباحث ، العدد07، 2009/2010 م، ص292.

وفي هذا الصدد أعلنت وكالات اتصالات الجزائر عبر عدد من المناطق و بلديات العاصمة و الولايات الكبرى عن عدم توفر خطوط الهاتف الثابت و الانترنت ، بحجة تشبع المنطقة و استنفاذ كل الأرقام ، في حين ينتظر العديد من المواطنين تزويدهم بالشبكة منذ أزيد من سنتين دون فائدة على غرار مناطق بوزريعة ، برج البحري ، الكاليتوس و بلديات الولايات الكبرى و الداخلية مثل: قسنطينة ، عنابه ، البليدة ، الجلفة... [1]

محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر ، حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار في العالم لا تزال ضعيفة في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة ،حيث يصل عدد مستخدمي الانترنت في المغرب لكل 100نسمة عام 2012 حوالي 32.71 مستخدم ، و في تونس وصل عدد مستخدمي الانترنت 27.53 مستخدم في نفس السنة ، في حين أن عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر لكل 100 نسمة لعام 2012م حوالي 10.34 مستخدم ، و بالتالي فهي بعيدة كل البعد عن المتوسط العربي المقدر ب 21.85 مستخدم.

و من جهة أخرى هناك عقبة أخرى تتمثل في التعاملات المالية الالكترونية التي لا تزال في بدايتها رغم مرور ثلاثة سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية و التجارية ، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة ، و على سبيل المثال أن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين و كذا المواطنين بتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني[2].

[1]– اتصالات الجزائر في ورطة ليست استنفاذ خطوط الهاتف و الانترنت ، جريدة الفجر اليومية " http://www.al fadjr.com/ar/economie/226302.htm. تاريخ الإطلاع : 2021/03/05.

[2]– محمد بن عيشاوي ، مرجع سابق ،ص 293.

و حسب مدير الاتصالات مؤسسة بريد الجزائر السيد نور الدين بوفناره ، فانه من جملة 06 ملايين بطاقة مغناطيسية فانه توجد حوالي 4 ملايين بطاقة لم تستخدم ، و هذا لعدة أسباب منها:

– رغبة الزبائن في استخدام الصكوك البريدية ، غياب حملة توعية بمدى فائدة التعاملات الالكترونية ، فضلا عن محدودية السحب الذي لا يتجاوز 20 ألف دينار ، و انعدام الثقة بالموزعات الآلية بعد حالات ابتلاع الأموال بسبب أضرار تقنية لحقها بالإضافة إلى قلة الموزعات الآلية و عندها 630 موزع

كما أن فشل مشاريع ضخمة راهنت عليها الحكومة لولوج مجتمع المعلومات و تعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال من خلال تعميم استعمال الحاسوب و الانترنت ، و على سبيل المثال لا الحصر فشل مشروع أسرتك حاسوب لكل عائلة بنسبة تصل إلى 90 بالمائة بالرغم من كل ما وفرت له الدولة من إمكانيات . فهو مشروع يحتاج إلى أرضية تقوم على تحضير المواطن لاكتساب ثقافة التعامل مع النظام الرقمي كما أن اهتمام الوزارة الوصية بالجانب المالي و التجاري دون تنظيم حملات توعية تعتمد على المجتمع المدني رع بفشل المشروع [1].

و بالنسبة لمؤشر الأمم المتحدة الجاهزية الدول للإدارة الالكترونية (البنية التحتية) نجد أن الجزائر جاءت في المركز 111 عالميا و المرتبة 12عربيا بمؤشر 0.1230 عام 2008م و 0.1248 عام 2010م، 2101 وقد وصل المؤشر العربي 0.1912 و المتوسط العالمي 0.2357 والمتوسط ألافيائي 0.1659 و المتوسط الأسيوي 0.1992 و المتوسط الأمريكي 0.2597 و المتوسط الأوربي 0.4843 و المتوسط الإفريقي 0.0668و هو الذي حققته الجزائر. [2]

[1]– احمد شريف بسام ، مرجع سابق ص 143

[2]– أحمد شريف بسام ، المرجع نفسه ، ص 141

ثانيا : معوقات بشرية و التشريعية

1- معوقات بشرية

من المعلوم أن رأس المال البشري عامل مهم في نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في أي مكان من العالم ، ويرى الباحث long (1987) أن 10% فقط من مشاريع نظم المعلومات الفاشلة يعود في الحقيقة إلى أسباب فنية و أن 90% منها يعود إلى أسباب إدارية و إنسانية[1].

و من العقبات البشرية التي تعترض مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر :

- مشكل الأمية و الذي يعد من ابرز العقبات التي تواجه مشروع الإدارة الالكترونية ، حيث احتلت الجزائر المرتبة 131 من مجموع 182 دولة في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدول للإدارة الالكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة.

- انعدام و ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا خاصة و تيني مواقف سلبية منها في بعض الأحيان.

- ارتفاع كلفة استخدام الانترنت و استحواذ اللغة الانجليزية على 81%من مواقعها مع ضعف الإلمام بها.

-تدني مستوى معيشة غالبية الجزائريين و تدهور القدرة الشرائية و الرعاية الصحية و مستوى التعليم ، فقد بلغت مستويات التنمية البشرية أنني المستويات حيث سجلت المرتبة 107 من أصل 37 لدولة سنة 2003م ، الأمر الذي يعيق الإقلاع نحو اندماج فعلي و

[1]- عمر بن سعيد بن مشيط ، التحديات الإدارية و الإنسانية في تحقيق الحكومة الالكترونية ، إمارة منطقة عسير ، كلية العلوم و الحاسب الألى ، جامعة الملك خالد ، ص 03-

تدريجي في الحركية الاقتصادية العالمية المتجهة في ظل العولمة المعلوماتية نحو التأسيس لمجتمع المعلومات و المعرفة[1].

2- معوقات تشريعية

و تتمثل هذه العقبة في محدودية الجانب التشريعي في الجزائر المتخصص في هذا المجال ، على غرار ما قامت به العديد من الدول[2].

و غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من الإشكاليات المتعلقة بتداول المعلومات و نوعية هذه المعلومات المتداولة و محتواها ، و كذلك حفظ المعلومات و خصوصا الشخصية منها و الجهات المخولة لها هذه الصلاحية ، و أيضا حالات و أوقات الاطلاع على هذه المعلومات و مكان حفظها . هذه الإشكاليات توجد في الإدارات العمومية أين يتعلق الأمر بمعلومات الأشخاص كالاسم ، اللقب ، تاريخ الميلاد، الإقامة... فحتى الآن لا يوجد نص قانوني يعالج مواضيع مزيطة بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيات الحديثة و طريقة التعامل بها [3].

ومن العقبات الأخرى المرتبطة بالجانب القانونية :

- انعدام الثقة بإجراء المعاملات و السداد عبر الانترنت ، وعدم انتشار اعتماد التوقيع الالكتروني و مصداقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر الانترنت لصعوبات ترتبط بالأمان و الخصوصية.

---

[1]- جمال سالمي ، مرجع سابق.

[2]- بن عيشاوي ، مرجع سابق ، ص 293.

[3]- اعبد الرحمان عبدلي ، مرجع سابق ، ص 23

– غياب الإطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الالكترونية في ظل انفتاح الأسواق و انتشار الانترنت[1].

باعتبار أن القوانين من الركائز الأساسية لتأسيس و بناء مشروع الإدارة الالكترونية و توفير الحماية ومنع القرصنة الالكترونية ، و اغلب الدول الآن تعمل على من القوانين لمنع جرائم الحاسوب باعتبارها جرائم دولية عابرة للحدود ، و قد اتخذت الأمم المتحدة عام 1990م قرارا حثت فيه الدول على اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الجرائم الالكترونية و تحديث القوانين الدولية ، و كانت تونس أول دولة عربية تصدر قانون التجارة الالكترونية و المبادلات الالكترونية في أوت 2000م تم تلاه قانون التجارة في دبي[2].

وقد أجمع العديد من الخبراء المشاركين في الملتقى الوطني حول الجريمة الالكترونية بدائرة قدبل بوهران ، بان الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي

وذكرت المحامية زرئة فاطمة و هي خبيرة في ميدان الجريمة الالكترونية أن هذه الأخيرة تشهد تطورات سريعة و صارت قاعدة تستند إليها الجماعات الإرهابية في القيام بنشاطاتها عن بعد ..

و أشارت إلى أن ظاهرة الإرهاب الالكتروني و المعلوماتي بشكل عام أصبح يتجلى في عمل المجموعات على تدمير المحتويات الالكترونية للشركات و المؤسسات العمومية الاجتماعية

[1]– جمال سامي ، مرجع سائق،ص 92.

[2]– عبده نعمان الشريف ، الحكومة الالكترونية الإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحيات حالة دول مجلس التعاون الخليجي" ،(رسالة دكتوراه غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، ، 2000 – 2008 م ، ص 81.

و الاقتصادية و الاستيلاء عليها أو تعطيلها إلى أقصى وقت ممكن من اجل إلحاق الضرر و المساس تيسير المصالح العمومية[1].

إلى الرغم من أن المشرع الجزائري اجتهد في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل الإدارة الالكترونية فيما يتعلق بالتصديق الالكتروني و التوقيع الالكتروني والجريمة الالكترونية و غيرها ، ما زالت فئات كبيرة من المواطنين و قطاع الأعمال تعتمد على المعاملات التقليدية ، ما يعني انعدام عامل الثقة ، مما يتطلب المزيد من التشريعات التي تحمي المعاملات الالكترونية و التي تؤسس لمشروع الإدارة الالكترونية ، و من جانب آخر تكثيف حملات التوعية في هذا المجال .

ثالثا: الإدارة الالكترونية في الجزائر (رؤية مستقبلية)

على الرغم من الجهود الكبيرة التي بذلتها الجزائر من أجل بناء الإدارة الالكترونية ، فان هذا المشروع لم يحقق الأهداف المعلنة التي جاءت بها وثيقة الجزائر الالكترونية 2013م على ارض الواقع و هذا باعتراف القائمين على المشروع ، خاصة و أن المدة المحددة للمشروع قد أشرفت على الانفضاء ، ما يبين فشل السياسة العامة في هذا المجال ، و بما أن الإدارة الالكترونية ليست مطلبا ظرفيا أو ترفا ، و إنما هي ضرورة حتمية تفرضها التطورات الحاصلة في البيئة الداخلية و الخارجية ، و أمام العقبات التي أدت إلى تعثر السياسة العامة في مجال الإدارة الالكترونية في الجزائر .

1- التخطيط للإدارة الالكترونية

يتطلب مشروع الإدارة الالكترونية الرؤية الواضحة و التخطيط الدقيق كما يتطلب توفير الإمكانيات المادية و البشرية و تفعيل آليات المتابعة من قبل القيادة السياسية العليا في

[1]- الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي(خبراء)
http://www.aps.dz/spip.php?page=article&id_article=83854 " 2113 تاريخ الاطلاع :2021/03/10.

إطار إستراتيجية وطنية شاملة يشارك فيها كل المنتفعين من المشروع المؤسسات العمومية و المواطنين و القطاع الخاص و المجتمع المدني[1].

و لأن مشروع الإدارة يتناول قضية التغيير الجذري لبناء الإدارة العامة الحكومية ، فان مخاطر الفشل كبيرة إذا لم توضع عملية التطوير ضمن إطار استراتيجي يأخذ مداه و فعاليته من المراحل و الخطوات الجوهرية المتكاملة التي يجب أن يتطعيا المشروع خلال عملية صياغة إستراتيجية الانتقال إلى الإدارة الالكترونية . و بالنسبة للدول النامية فان الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة لالكترونية هو بمثابة تحول صعب ، و بعيد كل البعد عن الانتقال الهادئ من محطة إلى أخرى ، أو من أسلوب عمل إلى أخر بدون عقبات و مقاومة و تحديات و تجارب فشل و تراجع ، تتطلب النظر في الكثير من المسلمات و التعلم من الأخطاء المكلفة و المريرة [2].

و بما إن مشروع الإدارة 2013م و لم يحقق أهدافه في الوقت المرصود له ، و باعتبار أن أهدافه صالحة لكل زمان ، الأمر الذي يتطلب تفعيله من جليد ، مع إجراء عملية تقييم شاملة وهذا التدارك النقائص المسجلة ، وتحديد أهداف قابلة للتحقق على المدى القريب ، مع الأخذ في الحسبان ما ستقدمه الحكومة الالكترونية من منافع باعتبارها مدخلا للإصلاح الإداري و الاقتصادي بهدف تحقيق الحكم الصالح و التنمية المستدامة.

2- الإرادة السياسية

يتطلب برنامج الحكومة الالكترونية وجود مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة ، وتتولى الإشراف على التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ. [3]

---

[1]- عبد القادر بلعربي و أخرون ، مرجع سابق ، ص 14.

[2]- سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص 202

[3]- محمود القدوة ، مرجع سابق ، ص 41.

و حين تكون السياسة العامة تهدف إلى إدخال تغيرات جذرية و جوهرية في نمط العيش أو الخدمات المقدمة للمواطنين أو في المشاريع الكبرى فان الأمر يستلزم إنشاء وزارات جديدة أو إقامة شركات حكومية أو الاستعانة بالقطاع الخاص [1].

في الجزائر اللجنة الالكترونية" هي الهيئة المكلفة بتنفيذ و متابعة مشروع الإدارة الالكترونية ، إن إعادة بعث مشروع الإدارة الالكترونية يتطلب تفعيل اللجنة الالكترونية، و منحها صلاحيات أوسع من أجل ضمان أعمال التنسيق بين القطاعات المختلفة و التقييم و الرقابة خلال مراحله المختلفة . و هذا يتطلب إرادة سياسية كبيرة من القيادة العليا ، باعتبار أن هذا المشروع سيؤدي إلى تغيرات جوهرية في المنظمات العامة و طبيعة نشاطاتها و علاقاتها بالمواطنين و قطاعات الأعمال على المستوى الداخلي و الخارجي ، خاصة و أن الجزائر مقبلة على الانضمام إلى منظمة التجارة الدولية ، و الشراكة و التعاون مع العديد من الدول و المنظمات على المستوى الإقليمي و القاري و العالمي

3- التكوين و التوعية

قلة الوعي لدى المواطن بأهمية التكنولوجيا يصيب الثقافة السائدة و انتشار أمية الحاسوب لي لدى المواطنين فحسب ، بل يمتد إلى موظفي الإدارة و القادة الإداريين ، مما يؤدي إلى حالة الخوف من هذه التكنولوجيا الحديثة و ما تفرزه من نتائج ، مما يتطلب تكثيف حملات التوعية و الدعاية عبر وسائل الإعلام المختلفة ولا سيما التلفزيون باعتباره اقرب وسيلة من المواطن ، و إزالة الحواجز النفسية التي تعيق المشروع. و في هذا الصدد تطرق البروفيسور مليك مسي محمد مستشار وزير البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال خلال تنشيطه مداخلة بمركز الشعب للدراسات الإستراتيجية بعنوان " الإدارة الالكترونية في الجزائر" و تحدث مطولا عن دور المعلوماتية و كيفية تفعيل دور الوسائل التكنولوجية في الحياة المعيشية ، و كذا ضرورة تغيير الذهنيات الوطنية من أجل مسايرة التغيرات على

[1]- عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق ، ص 71.

الساحة الوطنية و الدولية بالخصوص ، و التي تقتضي تقاسم المعلومة و تعميمها في وقت ضيق و بسرعة . و أكد من جهة أخرى أن نجاح مشروع الإدارة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت بصفة كاملة لكل فئات المجتمع[1] .

و في هذا المجال نتعرف على بعض المبادرات في الوطن العربي و بعض دول العالم:

أ- إطلاق مبادرة " التقنية للجميع في دبي حيث تم تقسيم تلك المبادرة إلى أربعة محاور هي : التدريب الالكتروني و هي خدمة قائمة بالفعل و تعنى بتوفير بيئة التعلم الالكتروني من دون الحاجة إلى مدرسين ، و الموظف الالكتروني ، و تعنى بتدريب موظفي الحكومة على مهارات استخدام الكومبيوتر ، و المواطن الرقمي التي تهدف إلى تدريب اكبر عدد ممكن من فئات المجتمع على استخدام الكومبيوتر ، و أخيرا مجلة التقنية للجميع المهتمة بنشر الثقافة الالكترونية و التعريف بالخدمات الالكترونية ، و تشجيع الناس على الاستفادة منها.

ب – لقد قدمت التجربة التونسية مثالا في مجال نشر الثقافة التقنية و تشجيع استعمال الانترنت على أوسع نطاق من خلال الإجراءات التالية:

– التخفيض في أسعار اشتراكات الانترنت و تكاليف الاتصالات.

– تنظيم ندوات و حلقات دراسية لتشجيع استعمال الانترنت.

– بث برامج تثقيفية متخصصة عن طريق الإذاعة و التلفزيون.

–الحاسوب العائلي و قد مكن هذا الإجراء الذي بدا في أفريل 2001م العائلات التونسية من اقتناء حاسوب لا يتجاوز ثمنه ألف دينار يقع تمويله بقروض ميسرة.

[1]– بن حمادي يؤكد : "نجاح مشروع الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت متاح في: http://sawtalahrar.net/oldsite/modules.php?name=News&file=article&sid=24012: تاريخ الاطلاع : 17 /03/ 2021.

ج – صدور قانون في الولايات المتحدة يعرف ب Section508 و هذا القانون يطلب من كل دوائر ICT الفدرالية أن توفر موقعا لها قابلا للنفاذ من قبل المواطنين يتوفر على أهم مصادر الحصول على التكنولوجيا ، و أن مركز إقامة تكنولوجيا المعلومات CGTIA هو المسؤول عن تعليم و تدريب الموظفين و دعم تطبيق قانون 508 section.

د– مشروع Gyandoot في الهند و هو استخدام الأكشاك المتنقلة و ذلك باستخدام الحاسوب المتقل مع شبكة الانترنت ، هذا المشروع يقدم الخدمات الالكترونية و يصل إلى أفقر المناطق بالهند و يقدم الهم النفاذ إلى المعلومات دون التنقل لعدة أيام من قراهم.

هـ – الانترنت المجاني في مصر الذي بدا تطبيقه منذ يناير 2002م ، حيث سمح بالاتصال بالانترنت من جميع الخطوط الهاتفية دون اشتراك شهري و بسعر مكالمة محلية و تقدم هذه الخدمة بالتعاون مع أكثر من 100 شركة مصرية مقدمة للخدمة ، ووصل عدد المنازل التي استفادت من هذه الخدمة حتى أفريل 2005م، (800) ألف منزل و تخلم 02 مليون مستخدم .

و– مشروع حاسب لكل بيت في مصر ، الذي يعد وسيلة ميسرة لشراء حاسب لضمان خط الهاتف بأقساط شهرية بدون مقدم ، و منذ بداية المشروع حتى أفريل 2005 م، تم التعاقد على 27 ألف حاسب و يشارك في هذا المشروع يتأت مصر و الشركة المصرية للاتصالات و 14 شركة خاصة تعمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات ، و على غرار التجربة المصرية اعتمدت الأردن نفس المبادرة[1].

و القضاء على أمية الحاسوب في الجزائر يتطلب تدرىس تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في جميع مراحل التعليم الابتدائي و المتوسط و الثانوي و توفير الوسائل المادية و البشرية لذلك. و تكثيف برامج التكوين في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لاسيما الموظفي

[1]– تغريد يحي أبو سليم ، مرجع سابق ص 03 .

الإدارة العمومية ، وكل هذا من شأنه أن يساهم في تدارك الفجوة الرقمية على المستوى الداخلي و الخارجي و التي تعد من أكبر العقبات التي تعرقل بناء مجتمع المعلومات في الجزائر ، والذي يعد من أبرز تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر.

و في هذا الصدد يرى الباحث إسماعيل اوليصير أن مشكل استعمال التكنولوجيا بعد من أبرز التحديات التي تواجه مشروع الإدارة الالكترونية ، و يضيف الطالما كنت أتساءل عن سبب عدم تدريس مادة الإعلام الآلي و تطبيقاتها في التعليم الابتدائي ؟ فمن المفروض أن يتعود الطفل على استعمال الكومبيوتر الذي هو مفتاح كل التكنولوجيات[1].

4- الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

بعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جزء من مشروع الإدارة الالكترونية ، سيؤدي بالتأكيد إلى عائد في الأجل المتوسط و البعيد[2].

و يعتبر رفع و تحسين قدرة التنفق إلى درجات يمكن من خلالها ضمان انتقال المعلومة بالسرعة المطلوبة ، و على جميع المستويات ، التحدي الأكبر الذي يواجه مشروع الإدارة الالكترونية بالجزائر [3].

و من أجل تدارك النقص المسجل في استكمال البنية التحتية لا سيما الانترنت و الهاتف ، يتطلب الأمر فتح المجال للاستثمار المحلي و الأجنبي في هذا المجال ما يؤدي إلى وجود بيئة تنافسية ، و تحسين الخدمة و تقليل أسعارها و تكون في متناول جميع المواطنين

---

[1]- إسماعيل اولبصير ، مرجع سابق 130.

[2]- سعد غائب ياسين ، مرجع سائق ، ص193-

[3]- اسماعيل اوبصير، مرجع سائق ص:131.

ولا سيما نوي الدخل المحدود ، و ضمان المساواة في الاستفادة من خدمات الإدارة الالكترونية . و إزالة جميع العراقيل التي تعيق تطوير الخدمة في مجال الهاتف النقال ، و كل هذا من شانه سيؤدي إلى القليل من الفجوة الرقمية في الجزائر ، و يفتح الآفاق الكبرى للاقتصاد الوطني.

5- التشريع و الأمن الالكتروني

يعتبر الجانب القانوني و الأمني من أكثر الأمور حساسية في مشروع الإدارة الالكترونية خاصة في ظل توسع الجرائم الالكترونية و يجب أن يكون تأمين الإدارة الالكترونية على مستوى التقدم العلمي الذي ساهم في تحول الإدارة من شكلها التقليدي إلى إدارة الكترونية[1].

و الجزائر من بين الدول المهددة بالقرصنة و الجريمة الالكترونية ، و نجاح مشروع الإدارة الالكترونية مرهون بتطوير برامج الحماية. و الاستفادة من التجارب الدولية و الخبراء الجزائريين في هذا الميدان.

وفي هذا الإطار يرى الخبير و المستشار في الأمن المعلوماتي عبد الرزاق دردوري وضع مقاربة وطنية شاملة للوقاية من القرصنة الالكترونية و حماية المؤسسات و الهيئات العمومية ، و أوضح أن هذه الهيئات لا ينبغي أن تعتمد على مقاربات فردية ، و لكن عليها تطبيق العقارية الشاملة التي بادرت بها السلطات العمومية من اجل مواجهة القرصنة الالكترونية بشكل فعال و ناجح .و لاحظ أن الجزائر تطور مقاربة " دفاعية " من خلال شراء تجهيزات الحماية في حين أن المقاربة الهجومية كما أوضح تعد ضرورية لمواجهة كل التهديدات ، و أوضح أن المقاربة الهجومية تكمن في إنشاء دوائر الخبراء في المجال من خلال توعية مختلف الهيئات منذ ظهور تهديد جديد أو فيروس جديد .

[1]- عبد الفتاح يومي حجازي ، مرجع سابق ، ص 11.

وأضاف في هذا السياق إن الجزائر بذلت جهودا من اجل مكافحة الإرهاب من خلال إصدار قوانين لم تكن موجودة سنة 1990م داعيا في هذا الصدد إلى التفكير في قوانين و إعدادها في إطار محاربة القرصنة الالكترونية للتكيف مع التطورات التي تشهدها التكنولوجيات الحديثة لا سيما الانترنت[1].

وكذلك ضمان حماية الخصوصية للمواطنين و المستفيدين من خدمات الإدارة الالكترونية ، و فك الغموض الذي يكتلف المعاملات الالكترونية بتكثيف حملات التوعية و لاسيما حول التجارة الالكترونية ، باعتبارها من أهم الخطوات نحو تطبيق الإدارة الالكترونية.

[1]– خبير يدعو إلى استراتيجية دفاعية لمواجهة التهديد الإلكتروني http : / / www . annaaronline . com تاريخ الاطلاع : 2021/03/02.

خاتمة

إن ما أفرزته التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي طبقت في جميع المجالات والمؤسسات سواء الخاصة أو حتى العمومية سعت الدول إلى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التغيير وتسريع العمل بهذه التكنولوجيا عبر توفير بنية تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات, وعلى هذا الأساس أصبحت مختلف الإدارات الجزائرية ملزمة بالتأقلم مع هذه الظروف, وبالتالي يترتب عليها تغير طبيعة العمل الإداري من المفهوم الإلكتروني القائم على تطبيقات إلكترونية أهمها شبكات الحاسب الآلي, وذلك لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات بكفاءة عالية وبأقل تكلفة وفي أسرع وقت ممكن.

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة, وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقدم حلولا للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي.

ولقد أصبح من الضروري على كل الحكومات الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الالكترونية والانطلاق مما تنتجه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية, وتساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمة المقدمة للمواطنين وترفع من مستوى رقابة الفرد عل كل ما تؤديه المنظمات العامة من خدمات, بما يتيح درجة عالية من الجودة على وظائفها.

التجربة الجزائرية في نموذج الإدارة الإلكترونية قد مثلت إرهاصات أولية تعبر عن وجود رغبة في التحول للخدمات العامة الإلكترونية وهي بحاجة إلى تطوير برامج تكنولوجيا

المعلومات والاتصال بشكل أكثر في مؤسسات الخدمة العمومية, ودعم مجتمع المعلومات بما يخلق مسارات هامة وحقيقية ترتقي بالإدارة .

فالإدارة الإلكترونية تعد مدخل من مداخل إعادة هندسة العمليات الإدارية بشكل إلكتروني يهدف إلى تحقيق سرعة المعاملات الإدارية والمحافظة على سرية وسلامة المعلومات وتحقيق الفعالية الإدارية وترشيد القرارات.

ومن خلال ما سبق يمكن استخلاص النتائج التالية:

- إن تفعيل الإدارة الإلكترونية في مرافق الدولة كلها هو جزء من السعي إل الولوج إلى عالم المعلومات والاتصال الحديثة من أوسع الأبواب وجزء لا يتجزأ من العمل على بناء الدولة.
- أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يمثل تحدي حقيقي أمام الحكومات القائمة فيلزم التعامل معها بحذر شديد في إطار تفعيل الإيجابيات وتفادي السلبيات ومعالجة آثارها.
- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لن يغير مفهوم الإدارة من حيث كونها جهازا وظيفيا ولكنه يغير في وسائل الإدارة.
- هدف الإدارة الإلكترونية تحقيق المصلحة العامة وتحسين مستوى الخدمات والتقليل من التعقيدات الإدارية باختصار الجهد والوقت, وذلك باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.
- من حيث التطبيق العملي لا يمكن الاستغناء عن الإدارة التقليدية في إصدار القرار الإداري والانتقال دفعة واحدة للإدارة الإلكترونية دون مراعاة التسلسل والتدرج في الانتقال, لذلك لا بد من الانتقال التدريجي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية,وإلا سوف يؤدي إلى شلل الإدارة وتعطيلها لعدم توفر الفهم الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية وبذلك سوف يستغرق التحول للمجتمع الإلكتروني وقت طويل.

التوصيات:

بناءا على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذا البحث يمكن تقديم بعض التوصيات والاقتراحات التي من شأنها إنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية ومن ضمن هذه التوصيات ما يلي:

- ضرورة توفير لأجهزة ومعدات التكنولوجيا الحديثة في جميع الإدارات من أجل استخدامها في العمل الإداري وتعويض العمل اليدوي.
- توعية الموظف العام والأفراد بأهمية هذا التطور وتدريبه على استخدامها وإدراكه لسهولة هذا العمل وإدراكه بضرورته ولمصلحته الخاصة وللإدارة على حد سواء.
- إيجاد هياكل تنظميه محددة وواضحة للإدارة من خلال توفير التشريعات الداعية لهذه التكنولوجيا كالقوانين والأنظمة والتعليمات من أجل تطبيق هذا النوع من الإدارة الإلكترونية, وتأهيل العنصر البشري (الموظف) للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات التقنية ضمن الفضاء الإلكتروني المتميز.

ونستطيع القول أن الإدارة الإلكترونية نقلة حضارية وثقافية للمجتمعات حيث يتسع نطاق تأثيرها ليشمل كافة الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

قائمة المراجع

- **القوانين والمراسيم:**

1. مرسوم تنفيذي 237/16 المؤرخ في 2016/06/04, الجريدة الرسمية العدد 52, المتضمن رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية النقالة من الجيل الرابع(G4)واستغلالها وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور الممنوحة لشركة .
2. مرسوم تنفيذي, رقم 275/98المؤرخ في 25/08/1998, المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها, الجريدة الرسمية العدد 36, 1998/08/26.
3. المرسوم التنفيذي رقم 307/2000 المؤرخ في 2000/10/14, الجريدة الرسمية, العدد60 الصادرة في 2000/10/15.
4. المرسوم التنفيذي رقم 188/16المؤرخ في 2016/06/22, يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي 232/03 المؤرخ في 2003/06/24, اطلع عليه بتاريخ 2019/04/22, متوفر على الرابط:www.arpt.dz
5. المرسوم التنفيذي رقم 116/10 المؤرخ في 2010/04/18 الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج ولمهني الصحة وشروط تسليمها واستعمالها وتجديدها, الجريدة الرسمية العدد26 الصادرة بتاريخ 2010/04/21.
6. القانون رقم 01/08 المؤرخ في 2008/01/23 المتمم لقانون 11/83المؤرخ في 1983/01/02 والمتعلق بالتأمينات, المواد من 6 مكرر, 2, 6 مكرر, 3 مكرر, والمادة 65 مكرر, 3, الجريدة الرسمية العدد 04 الصادرة بتاريخ 2008/01/14.
7. قانون رقم 04/15 المؤرخ في 01 فبراير 2015 , يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين, الجريدة الرسمية, عدد 06, صادر في 2015/02/10.

- **الكتب:**

1. ياسين سعد غالب,الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية,معهد الإدارة العامة, المملكة العربية السعودية,2005.

2. محمود القدوة, الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة, دار أسامة للنشر والتوزيع, عمان, 2009.

3. نورة بنت ناصر الهزاني, الخدمات الالكترونية في الأجهزة الحكومية مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية, الرياض, 2008.

4. محمد محمود الطعامنة, طارق الشريف العلوش, الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي, المنظمة العربية لتنمية الإدارية, الأردن, 2004.

5. محمد بن سعيد محمد العريشي, إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة,2008.

6. ماجد راغب الحلو, علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية (الحكومة الإلكترونية), منشأة المعارف الإسكندرية, مصر.

7. الهوش أبو بكر محمود ، الحكومة الإلكترونية ، مجموعة النيل العربية ، مصر ،ط1 ،2006.

8. رأفت رضوان ، الإدارة الإلكترونية ، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، القاهرة ، مصر .

9. هيثم حمود ألشبلي ، الإدارة الإلكترونية ، دار الثقافة ، ط 202 .

10. عمار بوحوش,نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين, دار الغرب الإسلامي, بيروت,1996.

11. علاء عبد الرزاق السالمي, الإدارة الإلكترونية,'دار وائل للنشر, الأردن.

12. ماجد راغب الحلو, القرارات الإدارية, دار الجامعة الجديد, الإسكندرية, 2009.

13. عمار عوابدي, القرارات الإدارية, ديوان المطبوعات الجامعية, طبعة 2007.

14. نبراس محمد جاسم الاحبابى, أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة دراسة مقارنة,دار الجامعة الجديدة, 2018 ,الإسكندرية.
15. نواف كنعان, اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق, دار الثقافة, ط 1, 2007.
16. طارق طه, نظم دعم القرار في بيئة العولمة والانترنت, دار المكتبة, ط 2006.
17. محمد سمير أحمد, الإدارة الإلكترونية, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, ط 1, 2009,عمان.
18. عبد الفتاح بيومي حجازي, النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية,ط1, دار الفكر الجامعي للنشر, الاسكندرية, سنة 2003.
19. أمل لطفى حسن جاب الله, أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية دراسة مقارنة, دار الفكر الجامعي,ط1, 2013, الإسكندرية.
20. صالح ماهر علاوي, مبادئ القانون الإداري, دار الكتب للطباعة والنشر, 1996.
21. سامي جمال الدين,أصول القانون الإداري, المعارف للنشر, الإسكندرية, 2004.
22. القاضي حازم نعيم الصمادي, المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية, دار وائل للنشر, الأردن, 2003.
23. بشير علي باز, دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني, دار الفكر الجامعي,ط 1, سنة 2015, الإسكندرية.
24. منير محمد الجنبهي, محمود محمد الجنبهي, تزوير التوقيع الإلكتروني, دار الفكر الجامعي, الإسكندرية, 2006.
25. لورنس محمد عبيدات, إثبات المحرر الالكتروني, دار الثقافة, الأردن, 2009.
26. نضال سليم برهم, أحكام عقود التجارة الإلكترونية, دار الثقافة للنشر والتوزيع, عمان, 2009.
27. سعيد السيد قنديل,التوقيع الإلكتروني, الدار الجامعية للنشر, بيروت, لبنان, 2004.
28. أيمن سعد سليم, التوقيع الإلكتروني, دار النبضة العربية, القاهرة , مصر, 2004.
29. علاء محمد نصيرات, حجية التوقيع الالكتروني في الإثبات, دار الثقافة, عمان , الأردن, 2005.

30. محمد حسين منصور, المسؤولية الالكترونية, دار الجامعة الجديدة, طبعة 2003.

- 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.

- **المجلات:**

1. أحمد درويش, الشفافية والنزاهة حلمنا القادم,"نشرية تكنولوجيا الإدارة" , العدد 8.
2. سالمي جمال, سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة, مجلد العلوم الإنسانية, العدد8, جامعة محمد خيضر, بسكرة, 2005.
3. عامر خضير الكبيسي السياسات العامة مدخل شاء و تطوير الحكومات ، القاهرة المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،2008، ص 164.
4. إسماعيل اوتبصير الجزائر نيوز " مشروع الحكومة الالكترونية تنمية الاقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية
5. عمر بن سعيد بن مشيط ، التحديات الإدارية و الإنسانية في تحقيق الحكومة الالكترونية ، إمارة منطقة عسير ، كلية العلوم و الحاسب الألى ، جامعة الملك خالد ، ص 03-
6. – 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.

7. – 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.

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

9. – 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.

10. – 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.

11. – 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.

12. – 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.

13. – 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.

➢ **الملتقيات:**

1. عبد القادر بلعربي, لعرج مجاهد نسيمة, أمغبر فاطمة الزهراء, تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر, ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخاص, الاقتصاد الافتراضي وانعكساته على الاقتصاديات الدولية, جامعة سعيدة .
2. مصطفاوي الطيب, بونيف محمد الأمين, خدمات التوظيف الالكتروني, نموذج لتقييم مواقع التوظيف بالجزائر.
3. – جاري فاتح، بن طالبي فريد، شلال زهير ، مداخلة بعنوان متطلبات تحقيق حكومة إلكترونية مع عرض للحالة الجزائرية ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس.
4. – أحمد شريف بسام، بحث بعنوان واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية ، جامعة المدية ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية.
5. – 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.
6. – 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.
7. – 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 .

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

- **الرسالات الجامعية:**
- **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.

1. عشور عبد الكريم, دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر, مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستر, جامعة منتوري قسنطينة, الجزائر, 2010/2009.

2. سالمى جمال ، سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة "، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الثامن ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2005.

3. [1]– محمد بن عيشاوي ، اثر تضيق الإدارة الالكترونية على مؤسسات الإعمال ": مجلة الباحث ، العدد07، 2010/2009

4. عبده نعمان الشريف ، الحكومة الالكترونية الإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحيات حالة دول مجلس التعاون الخليجي" ،(رسالة دكتوراه غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، ، 2008 – 2000

5. محمد فلاق أساعد,الإدارة الإلكترونية (مفهومها متطلبات تطبيقها), عرض تجارب لبعض الدول العربية, جامعة سعد دحلب, البليدة, الجزائر.

6. بوحنفة عبد الوهاب, المدرسة والتلميذ والمعلم وتكنولوجيا الاعلام والاتصال, رسالة دكتوراه, قسم الاعلام والاتصال, جامعة الجزائر, 2007.

7. بن عبد ربه آمنة, الجزائر في عصر المعلومات 2003, حصيلة وآفاق, رسالة ماجيستر, كلية العلوم السياسية والاعلام, جامعة الجزائر,2006/2005.

8. أحمد شريف باسم, واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية "حالة الجزائر", دراسة وضعية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال, رسالة ماجيستر, جامعة الجزائر, 2011/2010.

➢ **المواقع الالكترونية:**

1. موقع الإذاعة الجزائرية http://www.radioakgerie.dz

2. موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصالhttp//www.premier-ministre.gov.dz

3. الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر www.post.dz

4. موقع جريدة الشروق أون لاينhttp://www.echoroukonline.com/ara/newes

5. موقع التجارة الإلكترونيhttps://eservices.mci.gov.sa/eservices

6. – الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي(خبراء)

7. http://www.aps.dz/spip.php?page=article&id_article=83854 " 2113 تاريخ الاطلاع :2021/03/10.

8. اتصالات الجزائر في ورطة ليست استنفاذ خطوط الهاتف و الانترنت ، جريدة الفجر اليومية http://www.al " .fadjr.com/ar/economie/226302.htm تاريخ الإطلاع : 2021/03/05.

9. [1]– بن حمادي يؤكد : "نجاح مشروع الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت متاح في:

10. http://sawtalahrar.net/oldsite/modules.php?name=News&file=article&sid=24012 تاريخ الاطلاع : 17 /2021/03.

11.

12. [1]– خبير يدعو إلى استراتيجية دفاعية لمواجهة التهديد الإلكتروني http : / / www . annaaronline . com تاريخ الاطلاع : 2021/03/02.

الفهرس

إهداء

الشكر

المقدمة.....01

الفصل الأول : إطار الفاهيمي للحكومة الإلكترونية.....07

المبحث الاول : الإطار النظري للحكومة الإلكترونية 08

المطلب الأول: بوادر نشأة الحكومة الإلكترونية 08

الفرع الأول: نشأ وتطور الحكومة الإلكترونية.....09

الفرع الثاني : الحكومة الإلكترونية . :المفهوم ، المبادئ ، الأبعاد والخصائص. 15

المطلب الثاني :متطلبات ومزايا وأهداف ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية.....25

الفرع الأول :متطلبات ومزايا الحكومة الإلكترونية 25

الفرع الثاني : أهداف ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية 32

المبحث الثاني : التجارب والممارسات الدولية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية ..35

المطلب الأول : تجارب الحكومة في بعض الدول العالمية 36

الفرع الأول: تجارب الحكومة الإلكترونية في بعد الدول الغربية. 38

الفرع الثاني: تجارب الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية.....45

المطلب الثاني : تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر.....52

الفرع الأول : مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر 52

الفرع الثاني: مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والطموح 57

الفصل الثاني: القرار الإداري في ظل الإدارة الإلكترونية.....67

المبحث الأول: ماهية القرار الإداري الإلكتروني 67
المطلب الأول: مفهوم القرار الإداري الإلكتروني 68
الفرع الأول: تعريف القرار الإداري الإلكتروني 68
الفرع الثاني: أركان وعناصر القرار الإداري الإلكتروني 69
الفرع الثالث: الأساليب والطرق العلمية لاتخاذ القرار الإداري الإلكتروني 73
المطلب الثاني: نظم دعم القرار الإداري الإلكتروني 77
الفرع الأول: مفهوم نظام دعم القرارات الإدارية الإلكترونية 77
الفرع الثاني: خصائص نظام دعم القرارات الإدارية الإلكترونية 78
الفرع الثالث: عناصر نظم دعم القرارات الإدارية الإلكترونية 79
الفرع الرابع: نظم المعلومات الإدارية 80
الفرع الخامس: إصدار وتنفيذ القرار الإداري إلكترونيا 82
المبحث الثاني: الآثار القانونية لاتخاذ القرار الإداري الإلكتروني 90
المطلب الأول: التوقيع الإلكتروني ودوره في الإثبات 90
الفرع الأول: التعريف بالتوقيع الإلكتروني 90
الفرع الثاني: صور وخصائص التوقيع الإلكتروني 93
الفرع الثالث: التعريف بالوثيقة الإلكترونية 96
الفرع الرابع: حجية التوقيع الإلكتروني 102
المطلب الثاني: المسؤولية القانونية في ظل اتخاذ القرار الإداري الإلكتروني. 102
الفرع الأول: المسؤولية القانونية عن المعلومات الصحيحة 102
الفرع الثاني: المسؤولية القانونية عن المعلومات الغير الصحيحة 103

الفرع الثالث: المسؤولية بصدد برامج الحاسوب 104

الفرع الرابع : تجربة الجزائر الإلكترونية 105

الخاتمة..... 112

قائمة المراجع 126

مـلخص مذكرة الماستر

في ظل التقدم العلمي وظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية أو الإلكترونية , كان لابد لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية الرقمية خاصة في المجال الإداري, حيث تسعى الدول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية على كافة تعاملاتها لتخلص من الإدارة التقليدية ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة لتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية فهي تقوم على أساس استخدام التقنيات ووسائل الاتصال المتقدمة عن طريق الحاسوب وشبكة الانترنت لتحسين الأداء.

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).

الكلمات المفتاحية:

1 /الإدارة الإلكترونية 2/ حكومة الالكترونية 3/ الاتصال 4/ القرار الاداري الالكتروني

Abstract of The master thesis

In light of scientific progress and the emergence of the so-called digital or electronic technology, the countries of the world had to move towards benefiting from this digital technology, especially in the administrative field, as countries seek to apply electronic management to all their dealings to get rid of the traditional management and then electronic management is the outcome of progress In the technical and information fields, it is based on the use of advanced technologies and means of communication via the computer and the Internet to improve performance.

E-government is a modern model for managing public affairs and providing services to citizens, which has been adopted by various countries, whether developed or developing, including Algeria, and through Algeria's e-strategy (2009-2013.(

key words:

/ 1 electronic administration 2 / electronic government 3 / communication 4 / electronic administrative decision