وزارة التعليـم العالـي والبحـث العلمـي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم القانون العام

المرجع: 07

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر

القرار الإداري في ظل الإدارة الإلكترونية

ميدان الحقوق و العلوم السياسية

الشعبة: ..حقوق التخصص: قانون إداري من

إعداد الطالب(ة):
مفلاح صليحة

تحت إشراف الأستاذ(ة):
فنينخ عبد القادر

أعضاء لجنة المناقشة

الأستاذ(ة)	مشرفي عبدالقادر	رئيسا
الأستاذ(ة)	فنينخ عبد القادر	مشرفا مقررا
الأستاذ(ة)	زواتين خالد	مناقشا

السنة الجامعية: 2019/2018

نوقشت يوم:2019/06/23

الإهداء

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها

أمي الغالية أطال الله في عمرها

إلى من سعى وشقا لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من أجل نفعي في طريق النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبرا إلى

والدي الغالي أطال الله في عمره

إلى أروع من جسد الحب بكل معانيه فكان السند والعطاء لن أقول شكرا بل سأعيش الشكر معك دائما إلى

زوجي الحبيب كريمو

إلى قرة عيني إلى ابني المنتظر إلى من أفني عمري من أجله إلى قطعة مني

ابني العزيز ريان حنفي

إلى من حبهم يجري في عروقي ويثلج بذكراهم فؤادي إلى إخوتي الأعزاء نجاة هشام حنفي والكتكوت آية.

إلى عائلة الزوج الكريم من الكبير إلى الصغير

إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح إلى كل صديقاتي

إلى من علموني أبجدية الحروف إلى من صاغوا لي من علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا مسيرة العلم والنجاح إلى أساتذتي الكرام من الابتدائي إلى الجامعة .

الشـــــــــكر

أشكر الله عزوجل واحمده على توفيقه لنا لإنجاز هذا العمل المتواضع.

كما أتقدم بخالص الشكر إلى الإستاذ المشرف "فنينخ" على إرشاداته وتوجيهاته الحكيمة والرشيدة.

الشكر موصول أيضا إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلو بقراءة هذه المذكرة وعلى طول صبرهم.

كما لا يفوتي أيضا أن أشكر كافة الأسرة الجامعية.

والشكر إلى كل معلم أفادنا بعلمه من أول المراحل الدراسية حتى اللحظة.

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]

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.

أهمية الدراسة:

لهذه الدراسة أهمية علمية وأخرى عملية:

تحسين الأداء في القطاع الإداري وفي مجال اتخاذ القرارات الإدارية إلكترونيا من الأمور التي تحظى بالاهتمام المتزايد لدى الباحثين, وبالتالي أصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية مطلبا أساسيا لزيادة فعالية أداء الإدارات والواضح أن هناك ندرة في هذا الميدان, ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة لإلقاء المزيد من الضوء في هذا المجال.

[1] أمل لطفي حسن جاب الله, أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية, دار الفكر الجامعي, الإسكندرية, ٢٠١٣.

أهداف الدراسة:

تكمن الحكمة والهدف من الدراسة الإدارة الإلكترونية أنها أصبحت ضرورة من ضرورات هذا العصر باعتبارها الوسيلة الأنجع لتحسين الأداء الحكومي لخدمات الأفراد وعلى بناء الثقة بين الحكومة وجمهور المتعاملين معها.

كما تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تبسيط وتقليل الإجراءات الطويلة والتحلل من الروتين والبيروقراطية المعقدة.
- إزالة الغموض على مفهوم الغدارة الإلكترونية,
- الارتقاء بكفاءة الجهاز الإداري للدولة والوصول بالخدمات إلى مستوى عالي من الدقة والسرعة.

أسباب اختيار الموضوع:

إن خضوع أي موضوع للبحث العلمي لا يأتي من دائرة الفراغ, وإنما حول ظاهرة معينة يلفها الغموض, وتحتاج إلى تفسير وتحليل بهدف إزالة اللبس والغموض.

وأسباب اختيار الموضوع تكمن في:

- الرغبة والميول الشخصي كهكذا مواضيع واكتشاف ومعرفة جوانب الموضوع.
- جدية وحداثة الموضوع حيث يعتبر من المواضيع الحديثة التي تفرض نفسها على الساحة العلمية والعملية نتيجة تبني المؤسسات و الإدارات العمومية والخاصة لموضوع الإدارة الإلكترونية.
- القيمة العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية, إضافة إلى توفر عنصر الجدة في الموضوع على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي.
- المساهمة في إثراء البحوث الجامعية, حيث يلاحظ ندرة في هذا النوع من الدراسات بالجزائر.

إشكالية الدراسة:

بما أن الموضوع من المواضيع التي تسعى الدول إلى تحقيقها فإن مشكلة الدراسة تثير التساؤل عن مدى إمكانية استخدام الإدارة للوسائل الإلكترونية في إصدار القرار الإداري؟ وهل تطبيق نظام الإدارة الالكترونية سوف يقضي على المشاكل التي تواجه الدول النامية في ظل نظام الإدارة التقليدية؟ وما هي الآثار القانونية لاتخاذ القرار الإداري الإلكتروني؟.

منهج الدراسة:

إن بحثنا يعتبر من المواضيع الحديثة التي تساعد في إنشاء رؤية جديدة في علم الإدارة ويدعم استخدام الإدارة الإلكترونية كأسلوب جديد في العمل وتقديم الأمثل للخدمات العامة بما يخدم البيئة العصرية,وعلى هذا الأساس تفرض علينا طبيعة الموضوع استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

-كما استخدمنا المنهج التاريخي والذي لا غنى عنه في الدراسات, وذلك برصد أهم التطورات التي مرت بها تجربة الإدارة الإلكترونية لنستخلص التغيرات الحاصلة.

صعوبات الدراسة:

لا يوجد باحث خلال انجازه لبحثه إلا وواجه بعض الصعوبات أثناء قيامه بإنجاز البحث, ومن الصعوبات التي واجهتنا في هذا البحث :

-قلة المراجع التي تتناول الإدارة الإلكترونية بالجزائر وهذه لحداثة الموضوع.

-ضيق الوقت الممنوح لإنجاز المذكرة

-صعوبة التوفيق بين الحياة الدراسية والحياة الزوجية

-صعوبات المادية والمالية.

تقسيم الدراسة:

ولذلك سوف نقسم هذا البحث إلى فصلين:

الفصل الأول: يعالج الإطار لمفاهيمي للإدارة الإلكترونية من خلا مبحثين, المبحث الأول قمن بدراسة ماهية الإدارة الإلكترونية من خلال الإحاطة الكلية لمفهوم الإدارة الإلكترونية ومبررات الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.أما المبحث الثاني استعرضنا تجربة الجزائر الإلكترونية ومدى إمكانية تطبيق الإدارة العمة الإلكترونية في تقديم الخدمات لجمهور المواطنين, وأهم معوقات تطبيقها.

الفصل الثاني: حيث خص بالدراسة الفرار الإداري في ظل الإدارة الإلكترونية وهذا الأخير قسم إلى مبحثين, المبحث الأول ماهية القرار الإداري الإلكتروني, والمبحث الثاني تناولنا الأثار القانونية لاتخاذ القرار الإداري الإلكتروني.

الفصل الأول: المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية

إن ما تشهد الألفية الثالثة من نمو متزايد في المعطيات المعرفية و التقنية و المعلوماتية و انتشار شبكة الانترنت وغيرها على نحو متسارع , أدى إلى تغير جذري في ممارسة المهام الإدارية إذ أصبحنا نسمع مصطلحات مثل الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني , وغيرها من المفاهيم الحديثة وعليه فإن تحسين مهام وأداء الإدارة لن يتم بدون الثورة الإلكترونية وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى تبيان المفاهيم الرئيسية للإدارة الإلكترونية

وللوقوف على أهم مفاهيم الإدارة الإلكترونية ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين, المبحث الأول سنتطرق إلى ماهية الإدارة الإلكترونية, أما المبحث الثاني سنعرض تجربة الجزائر الإلكترونية .

المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية

نظرا لاعتماد الدولة الحديثة حاليا على التقنية المتطورة التي تساعدها على إنجاز أعمالها و تحقيق أهدافها بشكل سريع وبأقل التكاليف, ويطلق عليها الإدارة الإلكترونية .

من خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية في المطلب الأول أما المبحث الثاني فخصصنا دراستنا إلى الدوافع والمبررات الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

في ظل التقدم العلمي وظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية أو الإلكترونية ,كان لا بد 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.

نركز في هذا المطلب على نشأة الإدارة الإلكترونية , تعريفها, خصائصها وكل عنوان فرع خاص به.

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية .

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية, كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها, وهو ما أصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية, أو إدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية, بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الالكترونية, و الأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت.[١]

في حين نرى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية, ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.[٢]

ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة, في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة في توظيف التكنولوجيا الحديثة, في إدارة علاقات و المؤسسات, وروابط الإدارات العامة و الوزارات عبر آليات

التكنولوجيا, وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.[٣]

[1] ياسين سعد غالب,الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية,معهد الإدارة العامة, المملكة العربية السعودية,2005, ص 03.

[2] سعد بن معلا العمري, المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية, دراسة مسحية على المؤسسات العامة للموانئ, رسالة ماجيستر , أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية , الرياض ,2003,ص14.

[3] ياسين سعد غالب, نفس المرجع, ص, ص , 241,238.

وبدأت تطبيقات الحكومة الإلكترونية في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن المنصرم بأساليب وأشكال مختلفة, وكانت محصورة في استخدام البرامج الحاسوبية في الإحصاء أو إظهار النتائج المختلفة في موازنات الدول وطريقة توزيعها وبنودها .

وفي منتصف الثمانينات بدأت الدول الاسكندنافية بمشروع القرى الريفية تحت مسمى القرى الإلكترونية ح أ بث جحح أ آت آ ح آ إ اتت بخ وبهذه وصول تلك القرى إلى بعض الخدمات التي تلبي احتياجات السكان في المناطق البعيدة في الوصول إلى المعلومات بواسطة التقنية الحديثة .[١]

ومن رواد مشروع القرى الإلكترونية "مايكل دل تت ب أ " صاحب شركة "دل"التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية.[٢]

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام ١٩٨٩ في مشروع قرية مانشتر وذلك باستعادة من التجربة الدانماركية, وقد بدأ المشروع فعليا عام ١٩٩١.[٣]

وفي عام ١٩٩٢ عقد مؤتمر الأكواخ البعدية في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع, وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل"الاتصالات البعدية التقنية" الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني .[٤]

هذا إلى جانب المبادرات التي ظهرت في الولايات المتحدة في عهد الرئيس "بيل كلينتون" من قبل هيئة البريد المركزي عام ١٩٩٥بولاية فلوريدا وتبعتها الكثير من المبادرات, في مختلف أنحاء العالم.[٥]

---

[1] حرز الله فوائد حسن, الحكومة الإلكترونية في الجزائر, دراسة في إمكانية التطبيق, مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر, جامعة محمد خيدر, بسكرة,الجزائر,2012, 2013, ص 16.

2 محمود القدوة, الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة, دار أسامة للنشر والتوزيع, عمان, 2009, ص 16.

[3] حرز الله فوائد حسن, المرجع نفسه , ص 17.

[4] محمود القدوة, المرجع السابق, ص, 16.

[5] نورة بنت ناصر الهزاني, الخدمات الالكترونية في الأجهزة الحكومية مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية, الرياض, 2008, ص, 85.

ومن ثم فالإدارة الالكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية وهو ما جعل الإدارة الإلكترونية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على إنجاز المهام المناطة بها, وتنفيذها على الوجه الأكمل.[1]

الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية

على الرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر إلا أن هنا العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح , حيث عرفت هذه الأخيرة بأنها:

"استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة, أو التنظيم أو الإجراءات أو تجارة أو إعلان"[2]

الإدارة الإلكترونية هي تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية من طول الإجراءات واستخدام الأوراق إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية باستخدام تقنيات الإدارة, وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق فهي وسيلة لرفع مستوى أداء الإدارة لتحقيق الكفاءة والفعالية, وليست بديلاً عنها ولا تهدف إلا إنهاء دورها, إذ تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية, وهي إدارة بلا مكان وتعتمد وسائل الاتصال الحديثة, كما أنها إدارة بلا زمان إذ تعمل ٢٤ ساعة – ٧ أيام – ٣٦٥ يوماً في السنة أي أن العالم يعمل في الزمن الحقيقي ٢٤ ساعة بحيث تقوم على أحدث وسائل الاتصال التي تتطلب بنية تحتية مناسبة وقادرة على استيعاب المستجدات في هذا المجال, إضافة إلى موظفين يتمتعون بقدرات وعقليات متفتحة لتعامل مع هذه التقنيات

[1] عشسور عبد الكريم, دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر, مذكرة تخرج لنميل شهادة الماجيستر,جامعة منتوري قسنطينة, الجزائر, 2010/2009, ص 11.

[2] محمد محمود الطعامنة, طارق الشريف العلوش, الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي, المنظمة العربية لتنمية الإدارية, الأردن, 2004,ص 10 11.

الحديثة, فلا بد من توظيف عنصر المهارة إشاعة ثقافة التدريب ونشر الثقافة الإلكترونية المبسطة والمتقدمة, وبالمقابل أيضا لابد وأن يكون المواطنون أو المتعاملون مع الإدارة قادرين على استخدام التقنيات الحديثة وان يقدموا معاملاتهم عبر الانترنت أو الهاتف النقال, لذلك وجب توعيتهم بفوائد الإدارة الإلكترونية .[١]

ويعرفها ماجد راغب الحلو على أنها على أنها: " استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية, وتقديم الخدمات المرفقية, والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية".[٢]

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية كذالك على أنها: "القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسوب الآلي والسعي لتحقيق حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد مما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي ".[٣]

وعرفت أيضا بأنها إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال, تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال لمعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها,وقد ظهرت البدايات الأولى لهذا المفهوم في أوساط الثمانينات في الدول الاسكندنافية, حيث ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الالكترونية ويعد لارس من جامعة ادونيس في الدنمرك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد ، بالإضافة إلى "مايكل دل" صاحب شركة دل التي بها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية ،وفي عام ١٩٢٢ عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة و تبنى فيه

[1]محمد بن سعيد محمد العريشي, إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة, 2008, ص5.
[2]ماجد راغب الحلو, علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية (الحكومة الإلكترونية), منشأة المعارف الإسكندرية, مصر, ص416.
[3]محمد فلاق,أساعد, الإدارة الإلكترونية (مفهومها,متطلبات تطبيقها), عرض تجارب لبعض الدول العربية,جامعة سعد دحلب, البليدة, الجزائر, ص03.

مجلس لندن مشروع "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد على جمع ونشر المعلومات بوسائل الكترونية ، كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات لتظهر بعد ذلك محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٩٥ في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم .

إن هذا التحول في أنماط الإدارة مسألة في غاية الأهمية وعلى وجه التحديد في الدول النامية إذ أن التحول التنموي بكل معانيه و مضامينه الاقتصادية والسياسية والحضارية يستوجب عناصر السرعة والدقة و الإتقان في الأداء[١]

ومن التعريفات الشائعة كذلك الإدارة الإلكترونية ما يلي :

١. تعرف على أنها " الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا" [٢]
٢. الإدارة الإلكترونية " هي وظيفة انجاز الأعمال باستخدام النظم و الوسائل الإلكترونية بحيث تشمل الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية "[٣]
٣. الإدارة الإلكترونية تشمل جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة تحقق تكامل الرؤية و من ثم أداء الأعمال. [٤]

ولقد عرفها رأفت رضوان في كتابه " الإدارة الإلكترونية " بأنها " فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة إلى مفهوم تكامل البيانات و المعلومات بين الإدارات المختلفة و المتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة و إجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها و توفير

[1] محمد بن سعيد محمد ألعريشي ، المرجع السابق ، ص 7
[2] ياسين سعد غالب، مرجع سابق ص 22
[3] الهوش أبو بكر محمود ، الحكومة الإلكترونية ، مجموعة النيل العربية ، مصر ،ط1 ،2006، ص 410
[4] رأفت رضوان ، الإدارة الإلكترونية ، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، القاهرة ، مصر ، ص 03

المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة و تقييم و تحفيز ، إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة توظيفها من أجل تحقيق الأهداف .

وتعتبر الجزائر من الدول التي تسعى إلى التطور و النمو السريع إلى الجودة و المرودية في الإنجاز وتحسين أداء الخدمات الإدارية لذلك سيظل إصلاح الإدارة العمومية و عصرنتها من بين الرهانات الرئيسية التي يطرحها تقدم ورقي بلادنا ، إذ يتعين أن توفر لأجهزتها الإدارية ما يلزم من أدوات تكنولوجية عصرية بما فيها الانترنيت، لتمكينها من الانخراط في الشبكة العالمية وتوفير خدمات أكثر جودة لمتطلبات الفرد و المجتمع ، و مما سبق فإن أهم تحدي يواجه الإدارة العمومية لكي ترتقي بعملها من عمل تقليدي إلى عمل حديث هو استعمالها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، لذلك فهي تعمل جاهدة لتوظيف إمكاناتها المادية والبشرية للاستفادة من هذا المجال الحيوي مبكرا قبل أن تبقى إدارتها منعزلة و منغلقة على نفسها بالتأخر في استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي أصبح لا غنى عنها ، ومن هذا يتضح أن التعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ترشيد و تطوير العمل الإداري أصبح اختيار لا يخضع للرفض ، وإنما أصبح ضرورة تحدد بقاء المنضمات [1].

الفرع الثالث : خصائص الإدارة الإلكترونية

من خصائص الإدارة الإلكترونية والتي حددها رأفت رضوان عند تطرقه لمكاسب الإدارة الإلكترونية يمكن إجمالها في الآتي :

- إدارة و متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة و كأنها وحدة مركزية .

- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها .

[1] هيثم حمود ألشبلي ، الإدارة الإلكترونية ، دار الثقافة ، ط 202 ، ص 11

ـ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة واحدة و تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات و ربطها .

ـ توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم و بناء ثقة مؤسسية و ايجابية لدى كافة العاملين .

ـ التعلم المستمر و بناء المعرفة ، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية ، مع زيادة الترابط بين العاملين و الإدارة العليا ، والمتابعة و الإدارة لكافة الموارد .[1]

و ما يميز الإدارة الإلكترونية عن غير من الإدارات الإلكترونية سمات عديدة منها:

السرعة و الفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية و التعقيدات الإدارية كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني ، و الأرشيف الإلكتروني و الرسائل الصوتية و نظم المتابعة الآلية . [2]

حيث تتميز الإدارة الإلكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار, وتوظيف تكنولوجيا المعلومات, لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.[3]

مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية وهي كالأتي:

أ) سرعة الإنجاز:

لا شك أن انجاز المعاملة إلكترونيا لا يستغرق غير دقائق معدودة, مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة, والبحث عن الموظف المختص,وانتظار الدور وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وانجاز المعاملة يدويا إذا صلحت النوايا, لذلك

[1] رضوان رأفت المرجع السابق، ص 04 .
[2] عشور عبد الكريم ، المرجع السابق ، ص17 .
[3] ايهاب خميس أحمد مير, متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين),رسالة ماجيستر , جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية,الرياض, 2007,ص23-24.

فإن الإدارة الإلكترونية توفر للمواطن خدماتها بسرعة من خلال الدخول على الخط – ع غ صـ ع ط ـ ع وليس من خلال الدخول في الصنف صـ ع ط ـ ع ع ـ ع وطول انتظار الدور.

وبفضل سرعة الانجاز الإلكتروني أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة, باستخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى موقع المرسل إليه مستعدا للرد, وقد قامت بعض شركات المعلومات الخاصة, بدلا من إدارة البريد العامة,بتخصيص بعض المواقع للبريد الإلكتروني مثل: □ ـعطـسـع إ ـعطـسـع فـغ إلتأمين هذه الخدمة.[1]

ب) زيادة الإتقان:

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عملية التطوير الإداري, والتغيير التنظيمي يمثل منعرجا حاسما في شكل المهام, والأنشطة الإدارية التقليدية, وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات, والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.[2]

والانجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقانا من الإنجاز اليدوي كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية, وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها واستغلال أمثل لإمكانية الإدارة من خلال إتباع أساليب مشابهة لأساليب التجارة الإلكترونية .

ج)تخفيض التكاليف :

لاشك أن إقامة نظام الإدارة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين, غير أن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني ـــ بعد ذلك ـــ نقل تكلفته كثيرا عن أداءها الخدمات بالطريق التقليدي أو

[1] ماجد راغب الحلو ، المرجع السابق ، ص 424
[2] عشور عبد الكريم, المرجع السابق, ص 18.

اليدوي, إذ يؤدي تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة واختصار الإجراءات ومراحل العمل, فضلا عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات.

د) تبسيط الإجراءات :

وعن طريق الإدارة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية ، و نتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد و الوقت و المال و تعذيب المصلحة ، و على سبيل المثال يلزم الإفراج عن البضائع من الدوائر الجمركية في أ غلب دول العالم العربي للحصول على ما يقارب عشرين توقيعا من توقيعات الموظفين القابضين في مكاتب مبعثرة في أماكن مختلفة ، و يقضي الحصول على كل توقيع منها الدخول في الصف وانتظار الدور لمدة طويلة .

وعن طريق الإدارة الإلكترونية يمكن تبسيط و تسيير الإجراءات بل و بخطوة واحدة تتم من خلال الدخول على الخط مع الإدارة عبر شبكة المعلومات يمكن انجاز المطلوب فيما يتعلق بأماكن الإدارات و إعداد العاملين . [١]

ه) تحقيق الشفافية:

فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات, "إذ تعرف الشفافة بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن, ومؤسسات المجتمع المدني, من جهة والسلطات المسئولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى,فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية.[٢]

[1]ماجد راغب الحلو, المرجع السابق, ص 425-426.
[2] أحمد درويش ، الشفافية ، و النزاهة ، حلمنا القادم ، " نشريه تكنولوجيا الإدارة " ، العدد 8

إن خصائص تطبيق الإدارة الإلكترونية قد مثلت دافعا أساسيا لدى القائمين على مبادرات التحول الإلكتروني في الكثير من الدول, والحكومات وتوج بخلق إستراتيجية إلكترونية متنوعة.[1]

أما الخصائص الإدارية الإلكترونية التي يمكن استخلاصها من التعاريف السابقة هي كالأتي:

- ✓ إدارة عن بعد: وتكون عن طريق الهاتف النقال أو البريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل الحديثة.
- ✓ إدارة بلا زمن: أي أن عملها يدوم ليلاً ونهاراً.
- ✓ إدارة بلا أوراق: حيث يعتمد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني وغيرها.[2]

الفرع الرابع: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية مبادئ تقوم عليها (أولا) وأهداف تسعى لتحقيقها (ثانيا)

أولاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية:

من مبادئ الإدارة الإلكترونية ما يلي:

١) تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة, بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها, وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة, وصادقة المعلومات المتوفرة, مع تحديد نقاط الضعف والقوة.

٢) التركيز على النتائج

[1] عشور عبد الكريم, المرجع السابق, ص 19.

[2] عمار بوحوش,نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين, دار الغرب الإسلامي, بيروت,1996, ص 189-191,

حيث ينصب اهتمام الإدارة العامة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع, وأن تحقق فوائد للجمهور, تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد, وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

٣) سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:

أي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

٤) تخفيض التكاليف:

ويعني الاستمرار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة, يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

٥) التغير المستمر:

وهو المبدأ الأساسي في الإدارة الإلكترونية, بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود, ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس.[1]

(ثانياً): أهداف الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات, وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجيد من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية يسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية, فضلا عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية, وهي إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات فبسب التدفق الهائل للمعلومات وثورة الاتصالات التي تساعد

[1] عشور عبد الكريم, المرجع السابق, ص 15-16.

على تطور أجهزة الحاسوب الآلي وتقنياته, جاءت الإدارة كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسوب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفاعلية من ناحية, ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة واستخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وبين المواطنين مما يترتب عليه سهولة الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة باستخدام الانترنت الذي دعم توجهات الحكومات والمنظمات الإدارية.[1]

تعمل أغلب مبادرات الإدارة الإلكترونية على تحقيق انتقال وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني, لتجسيد عدد من الأهداف العامة نوجزها

في الأتي:

ـــــ إدارة الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها, ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.

ـــ التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.

ـــ اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات, حيث أن التعامل الإلكتروني يتم بشكل آني دون انتظار.

ـــ تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيداته, إذ لا حاجة تضخم المستويات الإدارية وتعددها.

ـــ التحول نحو الخدمة العامة المعلنة طريق تطوير الإدارة العامة, بآليات التقنية الحديثة.

ـــ التوجه نحو شفافية العمل الإداري, وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء والمواطنين.[2]

---

[1] محمد بن سعيد محمد العريشي, المرجع السابق, ص08.

[2] علاء عبد الرزاق السالمي, الإدارة الإلكترونية,', دار وائل للنشر, الأردن, ص 39.

ومما سبق يلاحظ تركيز هذه الأهداف والمبادئ التي قدمت الإدارة الإلكترونية على الجوانب المتصلة بعمليات الإصلاح الإداري, كالقضاء على الروتين, وزيادة فعالية الأجهزة الإدارية, حيث يسجل عدم اهتمامها بالمعدات البيئية, والتي تنعكس على مستوى المردود المنتظر أن يحققه التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية, بسبب المشاكل التي تفرزها هذه البيئة والتي تؤثر سلبا على محتوى ونوع الخدمات الإلكترونية, وجعل أسرار الأعمال الإدارية مرهونة للتهديد, ومخاطر والجرائم الإلكترونية, كإتلاف البيانات والمواقع, وتدميرها عن طريق الفيروس لمعلوماتي.[1]

المطلب الثاني: مبررات الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية هو حتمية تفرضها التغيرات العالمية, ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات تحدد النجاح لأي مؤسسة, من خلال رفع الجودة المخرجات وضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية, ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات, فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت.[2]

نحاول في هذا المطلب تبيان مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في الفرع الأول ثم متطلبات الانتقال من الغدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في الفرع الثاني.

الفرع الأول: مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

إن أفضال سيناريو للوصول إلى تطبيق سلس لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية مع الاستغلال الأمثل للوقت والمال والجهد بتقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية لإدارة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل على أن يتم ذلك بعد القيام بإصلاح إداري شامل وتام للنظام

[1] عشور عبد الكريم, المرجع السابق, ص 17.
[2] محمد بن سعيد العريشي, المرجع السابق, ص 09.

الإداري التقليدي,إذ لا يمكن كما قلنا سابقا الانتقال من نظام إداري تقليدي مهترئ إلى نظام إلكتروني هكذا دفعة واحدة, لذلك فإن تقسيم الخطة إلى مراحل من شأنه أيضا أن يتطور بتطورها بحيث يتأقلم معها على عكس ما يحدث عند تطبيق الإدارة بشكل كلي في خطة الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة مما يؤدي إلى تفاجئ المجتمع بها وفم يتم رفضها أو مقاومتها في حينه, وهذه المراحل هي:

١ـــ مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة

حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية أو محاولة تنميتها وتطويرها, وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية إذ يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملات إجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو مماطلة, في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حساب شخصي, أو عبر الأشكاك الإطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وإحداث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية, مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات ألازمة, وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.[١]

٢ـ مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل.

تعد هذه المرحلة هي المرحلة البسيطة, والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس,حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل, والذي يوفر خدمات بشكل معقول التكلفة إذ يمكن الأفراد من الاستفسار من الإجراءات, والأوراق والشروط ألازمة لانجاز أي معاملة بشكل سهل, كما يمكن الأشخاص في هذه المرحلة من استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستمارات وغيرها,وفي هذه المرحلة يكون أغلب الأفراد أو المتعاملين وطالبي الخدمة العامة, قد اكتسبوا تجربة فيما يتعلق بنمط الإدارة الإلكترونية.[٢]

[1] رأفت رضوان, المرجع السابق, ص 20.
[2] عشور عبد الكريم, المرجع السابق, ص 20.

٣ـ مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة

هي المرحلة الأخيرة, والتي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة, بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية يقارب ٪ ٣٠ من الموطنين ،ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب سواء بشكل شخصي أو عن طريق الأكشاك ، أو في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة و يسيرة لجميع المواطنين ، مما ينتج و يمكن كل الأفراد من استعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية, وبالشكل المطلوب وبأسرع وقت وأقل جهد, وأقل تكلفة ممكنة, وبأكثر فعالية كمية ونوعية, وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية, تقبلها وتفاعل معها, وتعلم طرق استخدامها.

إن وجهة النظر السابقة الذكر قد أولت اهتمامات بالمعدات, والأجهزة الإلكترونية اللازمة, وهذا الشيء منطقي, انطلاقا من التحول الإلكتروني يتطلب توفير البنية التحتية الداعمة للأعمال الإلكترونية, فمراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية لا بد أن يصاحبها القضاء على الأمية الإلكترونية, عن طريق بناء مجتمع معلومات وتكوين حلقات التواصل الإلكتروني .[1]

الفرع الثاني: متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

يقضي التحول نحو الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها:

أ. المتطلبات الإدارية والأمنية:

تنحصر المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

- **وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:**

والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ للمشاريع الإدارة الإلكترونية, وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم,والتأييد من

[1] عشور عبد الكريم, المرجع السابق, ص 20.

طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري, مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب .

- **توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:**

إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة, ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات, دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة, وحواسيب آلية, ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

- **تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي:**

بإعادة تنظيم الجوانب والمعدات الهيكلية,ومختلف الوظائف الحكومية, بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل (إلغاء الإدارات, استحداث إدارة جديدة تساير التطور التكنولوجي).

- **متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة:**

وهي ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة, تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني, ولها من الخبرة ما يمكنها أن تصبح موردا بشرياً مؤهلاً لاستخدام تقنيات المعلومات.

- **وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية:**

ويكون ذلك عن طريق الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني, وأثناء التطبيق: أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم, والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول وبعد التطبيق: بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.[1]

- **متطلب الإصلاح الإداري:**

في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية يقترح الدكتور علي السيد الباز,ضرورة الإصلاح الإداري, الذي يشمل التخصص الوظيفي في

[1] سعيد بن معلا المعمري, المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية, دراسة مسحية على المؤسسات العامة للموانئ, رسالة ماجيستر, أكادمية نايف العربية للعلوم الأمنية, الرياض, 2003, ص 14.

تشغيل البرامج والتعاملات والوثائق أي محاولة إحداث تغيرات جذرية وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية والحاجة إلى قيادات واعية متحمسة ولها القدرة الإدارية, وترشيدها, وتطوير العلاقات,والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين إنجاز الخدمة الوظيفية, إضافة إلى ضرورة بسط قواعد الإثبات فيما يتعلق بالتصرفات الإلكترونية والحاجة إلى تشريعات جديدة تخص التوقيع الإلكتروني, وحمايته مثل تشريع اعتماد التوقيع الإلكتروني عام ١٩٩٨ في الولايات المتحدة الأمريكية.[1]

ب.المتطلبات السياسية:

حيث تترجمها وجود إدارة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني,ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية,عن طريق تقديم العون المادي, والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية.

إذ تمثل مبادرة الغدارة الإلكترونية العمة في دولة الإمارات العربية المتحدة مثلا على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي, وإرادة لدى القيادة, حيث انطلقت مبادرة دبي عام ١٩٩٩ بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ "محمد بن راشد آل مكتوم" نائب رئيس الدولة, رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي, إذ سرعان ما تحولت المبادرة إلى واقع ملموس عبر برنامج عمل يقوم على نقاط منها:

ـــ اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء, بالتعاون مع إدارة الخدمات الإلكترونية, من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية.

ـــ تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتمادا على إحداث التقنيات.

ـــ ابتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية, لتحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لمبدأ حكومة بلا أوراق وبدون طابور.

[1] عشور عبد الكريم, المرجع ا السابق, ص 23-25.

ــ توعية المجتمع بدون جدوى التحول الإلكتروني, وضمان الحد الأدنى من المعرفة, بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية.

ج. المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

إذ تشمل العمل على خلق بيئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية, مع الاستعانة بالوسائل الإعلامية, والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية, مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على المشاريع الإدارة الإلكترونية,دون إهمال الاستثمار في ميدان التكنولوجيا المعلومات والاتصال, وإيجاد مصادر تحويلها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.

د. متطلبات البنية التحتية للاتصالات:

ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانية متكاملة, وأكشاك الكترونية في الأماكن العمومية والهواتف والفاكسات, وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة.

وتختلف متطلبات الإدارة الإلكترونية من مبادرة الكترونية وأخرى, وهذا بحسب برامج التحول الالكتروني, وتبعا لحجم المشروع الذي يستهدف الأثمنة الكلية أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية.[1]

المبحث الثاني: تجربة الجزائر الإلكترونية

توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات, ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات, ومنظمات الخدمة العمومية,التي تبنت إحداث سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات

[1] عشور عبد الكريم, المرجع السابق, ص 25.

ضمن أنشطتها الخدمية, بغية التجسيد الفعلي لتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية ومن ثم الخدمات العامة الإلكترونية.[1]

تنطلق خطوات التطوير الأولى في التأسيس لمشروع الإدارة الإلكترونية, نحو إيجاد واقع وبيئة مناسبة لإحداث تحول ناجح وانطلاقا من ذلك سنتطرق في هذا المبحث إلى آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر في المطلب الأول أما المطلب الثاني فسوف نخصصه لدراسة معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وآفاقها.

المطلب الأول: آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

اتجهت أهداف السياسة العامة للجزائر في السنوات الأخيرة إلى بناء مجتمع المعلومات ويظهر هذا من خلال البرامج المسطرة أو المعلنة لاستخدام الإدارة, وكذلك الوسائل المسطرة لتطبيق البرامج كعناوين لفروع على التوالي.

الفرع الأول:البرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

١. الإدارة الإلكترونية في الخطاب الرسمي:

من خلال تصريحات المسئولين والدوائر الرسمية حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال, يظهر اهتمام الدوائر السياسية في الجزائر بهذه التكنولوجيا والتي هي سمة العصر الحالي وأنها مرحلة حتمية يجب بلوغها.

في الوثيقة التي قدمتها الجزائر لقمة مجتمع المعلومات التي عقدت بسويسرا سنة ٢٠٠٣ أظهرت النوايا لولوج إلى مجتمع المعلومات: "إن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل شرطا أساسيا لكل تقدم سياسي واقتصادي واجتماعي وثقافي... أن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفر بنيات قاعدية في مجال الموارد البشرية الكافية والموارد المالية الضرورية".[2]

[1] عشور عبد الكريم, المرجع السابق, ص 117.

[2] مقال حول عرض الإستراتيجية الجزائرية لبناء مجتمع المعلومات في جينيف, إذاعة الجزائر, المتوفر على الرابط: http://www.radioakgerie.dz/newz/ar/article/20140610/2417.html بتاريخ 14/03/2014, تاريخ الاطلاع18/04/2019.

وقد حددت الوثيقة المسؤولية الجديدة لوزارة البريد والمواصلات والتي أصبحت تسمى وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال, حيث تتحد مهامها في تدارك التأخر في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال, حيث تتحد مهامها في تدارك التأخر في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال, وإدماج الجزائر في الاقتصاد الجديد.[1]

وفي الخطاب الذي ألقاه رئيس الجمهورية "عبد العزيز بوتفليقة " بتاريخ ٢٠٠٥/١١/١٦ في القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد بتونس سنة ٢٠٠٥أكد على النقاط الواردة في وثيقة الجزائر المقدمة بمؤتمر جنيف ٢٠٠٣ ومنها التأكيد على الإصلاحات الاقتصادية وتحرير قطاع التكنولوجيا الإعلام والاتصال والتأكيد على الإجراءات التي اتخذت تجاه المواطنين والعملاء الاقتصاديين بهدف تشجيع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال منها مشروع (أسرتك), مشروع الحظيرة الوطنية للإعلام الآل "سيد عبد الله"

مشروع تزويد المدارس الجزائرية بأجهزة الكمبيوتر, إقامة الجامعة الافتراضية والشبكة المعلوماتية للتعلم عن بعد ومشروع شبكة الانترنت الحكومية.[2]

وفي تدخل السيد حاتم الحسني مدير مجتمع المعلومات بوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على هامش الصالون الدولي للإعلام الآلي وتقنيات مكاتب الإعلام والاتصال حيث شكلت الجزائر الإلكترونية ٢٠١٣ وبوابة المواطن الإلكتروني في محور ندوتين في المؤتمر, حيث أكد السيد حاتم الحسيني أن الجزائر الإلكترونية ٢٠١٣ تتمحور حول الإدارة الإلكترونية, المؤسسة الإلكترونية والمواطن الإلكتروني, موضحا أن تطوير هذه المواضيع يقتضي إطار قانونيا وتعاونا دوليا وخاصة الكفاءات البشرية التي تبقى قاعدة نجاح الإستراتيجية,وتعزيز نشاط الإدارات الإقليمية والمركزية, إلى جانب تحسين نوعية حياة المواطنين من خلال الخدمات الإلكترونية.[3]

[1] بوحنفة عبد الوهاب, المدرسة والتلميذ والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال, رسالة دكتوراه, قسم الإعلام والاتصال, جامعة الجزائر, 2007,ص 178.
[2] حرز الله فؤاد, المرجع السابق, ص 59.
[3] بوحنفة عبد الوهاب, المرجع السابق, ص 178.

كما وجه رئيس الدولة تعليمات للحكومة بغية توحيد المسعى وتثمين المواصلات التي تتوفر عليها الجزائر في الجهود الرامية إلى ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفة إلى مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة.

وكما أضاف وزير البريد والتكنولوجيا الإعلام والاتصال أن هذه الأهداف تبقى قائمة باستمرار نظرا للتحولات في هذا المجال وكذلك التطورات المتواصلة التي يشهدها العالم والتي بات من الضروري أن نواكبها ونساير بصفة مستمرة, وعليه لا يمكن حصر برنامج الجزائر الإلكترونية في فترة زمنية معينة أو في أجل محدد كما كان عليه في البداية أو ما يسمى بـ"الجزائر الإلكترونية ٢٠١٣".

٢. إستراتيجية الجزائر الإلكترونية ٢٠٠٨-٢٠١٣ :

في النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين بدأت مشاريع إنشاء الإدارة الإلكترونية في العديد من الدول المتقدمة, أما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت تظهر بوادر التجارب الأولى في بداية القرن الحادي والعشرين, وهذا في كل من مصر إمارة دبي, والجزائر واحدة من هذه الدول التي يدرها هذا المشروع على أرض الواقع حتى تتمكن من الاستفادة من الايجابيات التي يدرها هذا المشروع سواء على الإدارة أو المتعامل, حيث أطلقت من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية ٢٠٠٨- ٢٠١٣, والذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال, إذ شارك أكثر من ٣٠٠ شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ٦ أشهر.[1]

وتضمن ١٣ محورا يحدد الأهداف الرئيسية والخاصة والمزمع انجازها إلى غاية ٢٠١٣:

أ. تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

[1] عبد القادر بلعربي, لعرج مجاهد نسيمة, أمغبر فاطمة الزهراء, تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر, ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخاص, الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية, جامعة سعيدة, ص 07.

ب. تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات.

ج. تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

د. دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة.

ه. تعزيز البنية الأساسية للاتصالات الأساسية ذات التدفق السريع وفائق السرعة.

و. تطوير الكفاءات البشرية (القدرات).

ز. تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع.

ح. تأهيل الإطار القانوني (التشريعي والقانوني).

ط. الإعلام والاتصال.

ي. تثمين التعاون الدولي.

ك. آليات التقييم والمتابعة.

ل. الإجراءات التنظيمية.

م. الموارد المالية.[1]

٣. أهداف الإدارة الإلكترونية بالجزائر:

إن الهدف الرئيسي من مشروع الجزائر الإلكترونية ٢٠١٣ وبالأخص مشروع الإدارة الإلكترونية هو:

- ✓ عصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريبها من المواطن.
- ✓ دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- ✓ تعميم النفاذ إلى الانترنت.
- ✓ توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

[1] راجع مشروع e-Algèrie2013 المنشور على موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال متوفر على الرابط: http//www.premier-ministre.gov.dz/arabe/media/pdf/dossier/telecom/EALgerie.pdf

- ✓ انجاز منشآت الاتصال ذات التدفق السريع والفائق السرعة, مؤمنة وذات نوعية عالية.
- ✓ وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام.
- ✓ تهيئة الإطار التشريعي والتنظيمي للإدارة الإلكترونية.
- ✓ الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- ✓ تحديد مصادر وأجهزة التمويل وعملية التقدير والتقييم.
- ✓ حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة للانتشار.[1]

٤. برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية:

يأتي برنامج الحكومة ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة.

وتتمثل برامج التنفيذ في:

- برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة.
- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.
- برنامج التطوير الإداري التنفيذي: ويشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.
- برنامج التكوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الإدارية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع, كما يهتم بتحسين

[1] حرز الله فؤاد, المرجع السابق, ص 65-66.

الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

- برنامج تنمية الإطارات البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الإدارية بما يتلاءم مع مفهوم الإدارة الإلكترونية, وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الإدارية التي تشارك في مشروع الإدارة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته.[1]

الفرع الثاني: الوسائل المسخرة لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

١ شبكة الانترنت والهاتف:

أ. شبكة الانترنت:

ارتبطت الجزائر بشبكة الانترنت في شهر مارس ١٩٩٤عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني حح بحـ آ ألتابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

والذي كان دوره آنذاك العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات دولية ووطنية, وقدر عدد الهيآت المشتركة في الانترنت سنة ١٩٩٦ بحوالي ١٣٠ هيئة ليصل عددها سنة ١٩٩٩ إلى ٨٠٠ هيئة منها ١٠٠ في القطاع الجامعي, ٥٠في القطاع الصحي, ٥٠٠في القطاع الاقتصادي, و ١٥٠ في قطاعات أخرى, وبعد صدور المرسوم التنفيذي رقم ٣٠٧/٢٠٠٠ بتاريخ ٢٠٠٠/١٠/١٤ والذي يحدد شروط وكيفيات وضع استغلال خدمة الانترنت ما أدى إلى ظهور مزودين جدد خواص وعموميون إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني والمعدل بمرسوم ٢٣٧/١٦ بتاريخ ٢٠١٦/٠٩/٠٤ "والمتضمن الموافقة على رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية الناقلة من الجيل الرابع..."[2]

ب. الهاتف النقال:

[1] عبد القادر بلعربي, المرجع السابق, ص09.

[2] مرسوم تنفيذي 237/16 المؤرخ في 2016/06/04, الجريدة الرسمية 52, المتضمن رخصة اقامة شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية النقالة من الجيل الرابع(G4)واستغلالها وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور الممنوحة لشركة .

بلغ عدد الجزائريين المشتركين في الانترنت بنوعية (ثابت ونقال) أكثر من ٢٨٩ مليون مشترك خلال ٢٠١٦, في حين تخطى عدد المشتركين في الهاتف النقال (ذح إو إ٣) ٤٧ مليون مشترك, في حين بلغ رقم أعمال قطاع الاتصالات ٤٤٤ مليار دينار (٤.١١ مليار دولار).

وبلغت حظيرة المشتركين الإجماليين في الهاتف النقال في الجزائر (ثابت ونقال) نحو ٥٠.٥ مليون مشترك بنسبة اختراق بلغت ١٢١بالمائة.

أما عدد المشتركين الإجماليين في الهاتف النقال في الجزائر فقد بلغ ٤٧ مليون و ٤١ ألف و٣٢١مشترك, بزيادة بأكثر من ٣.٦٥ مليون مشترك عن ٢٠١٥ وتطور بنسبة ٨.٤٨ ٪مقارنة بذات الفترة.

ومن حيث المشتركين حسب المتعاملين فجاء المتعامل التاريخي للهاتف النقال موبليس في الصدارة بـــــ١٧ مليون و ٣٤٤ ألف و ٧٤٦ مشترك،ثم جازي في الصف الثاني بـ ١٦ مليون و ٣٦٧ ألف و٨٨٦ مشترك, وثالثا أوريدو بـ ١٣ مليون و٣٢٨ ألف و٦٨٩ مشترك.

أما من حيث طبيعة الاشتراك في الهاتف النقال فقد بلغت حظيرة مشتركي "جي. أس. أم", ٢٠مليوم مشترك و ١٦١ ألف ٧٧٨, بتراجع بـــ ٢٤ ٪عن ٢٠١٥ والذي مرده زيادة الاشتراكات في ال٣ جي و٤ جي حسب رئيس مجلس سلك الضبط.

أما بالنسبة للجيل الثالث فقد شملت التغطية ٤٨ ولاية, ونسبة التغطية للسكان من ٤٥ إلى ٩٥٪, في حين بلغ العدد الإجمالي للمشتركين في الـ ٣ جي ٢٥ مليون و ٢١٤ ألف و ٧٣٢ مشترك بارتفاع قدره ٥١.١٢٪مقارنة بالنسبة التي قبلها.

ومن حيث المتعاملين أحصى المتعامل موبيلس الذي حل أولا بـ ١٠ مليون و ٣٧٢ ألف و٧٨٧ مشترك, ثم جازي ثانيا ٧ مليون و ٤٥٣ ألف و ٩٨٧ مشترك, وثالثا أوريدو بـ ٧ مليون و٣٨٧ ألف و٥٨٩ مشترك.

أما الجيل الرابع فعرفت السنة الأولى من الانتشار تغطية ٣٣ ولاية بمعدل متعامل واحد على الأقل, وبلغت حظيرة المشتركين النشطين نهاية ٢٠١٦ بنحو ١٠٥ مليون مشترك.

ومن حيث المتعاملين يحصي موبليس نحو ٧١٢ ألف و٦٧٠ مشترك ثم جازي بـ٧٠٧ ألف و٦٤ مشترك, وأوريدو بـــ ٤٥ ألف و٧٧ مشترك.

وبلغت الحظيرة الإجمالية للهاتف بنوعيه (الثابت والنقال) ٥٠.٥ مليون مشترك بنسبة إختراق قدرت بـ ١٢١٪.

أما حصص السوق حسب المتعاملين باحتساب جميع الصيغ (جي. أس. أم – ٣ جي – ٤جي) فحل موبيايس في الصف الأول بحصة قدرت بـ ٣٦.٨٧٪ جازي ثانيا بـ ٣٤.٧٩٪ وثالثا أوريدو بـ٢٨.٩٥٪.

وبخصوص حصص السوق حسب كل متعامل وكل تقنية (جي.أس.أم – ٣جي– ٤جي), فحل جازي أولا بالنسبة لـ "جي.أس. أم" بـ ٤٠٪ من السةق ثم موبيليس بـ ٣٠.٧٤٪وثالثا أوريدو بـ ٢٨.٩٥ ٪.

ج. **التجهيزات والبرامج:**

يستعمل الإعلام الآلي على نطاق واسع في الإدارات والمؤسسات الخاصة والعمومية في الجزائر وقد وصل عدد المسوقين للحاسوب في السوق الجزائرية إلى ٥٠٠٠ شركة, حيث يعرف الطلب تطورا مستمرا وهذا ما بين توجه بعض الفئات إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة.[١]

وقد ظهرت عدة شركات متخصصة في تسويق أجهزة الإعلام الآلي وملحقاتها ومنها التي تقدم خدمات ما بعد البيع, إضافة إلى وجود شركات أجنبية متخصصة في شكل مكاتب, وهذا مؤشر على الاهتمام الذي توليه الشركات الرائدة في إنتاج الكمبيوتر في العالم بالجزائر.[٢]

د. التشريعات والتنظيمات:

[1] مصطفاوي الطيب, يونيف محمد الأمين, خدمات التوظيف الالكتروني, نموذج لتقييم مواقع التوظيف بالجزائر, ص 05.
[2] بن عبد ربه آمنة, الجزائر في عصر المعلومات 2003, حصيلة وآفاق , رسالة ماجيستر, كلية العلوم السياسية والإعلام, جامعة الجزائر, 2005-2006, ص55.

حاول المشرع الجزائري في العديد من النصوص القانونية, مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال, بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن العديد من القوانين والتي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الإدارة الإلكترونية, ونذكر منها:

- **القوانيين والتنظيمات:**

- القانون ٠٣/٢٠٠٠ والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يكرس الفصل بين وظائف, ومتعامل الاتصالات.
- المرسوم التنفيذي رقم ٢٧٥/٩٨ المؤرخ في ٢٥/٠٨/١٩٩٨.[1] والذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت, وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت, مما سمح بظهور مزودين جدد عموميين وخواص.
- المرسوم التنفيذي رقم ٣٠٧/٢٠٠٠.[2] المؤرخ في ١٤/١٠/٢٠٠٠ والذي يحدد شروط ومعايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة تقديم خدمة الانترنت.
- المرسوم التنفيذي ١٨٨/١٦ المؤرخ في ٢٢/٠٦/٢٠١٦ يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي ٢٣٢/٠٣ المؤرخ في ٢٠/٠٦/٢٠٠٣ والذي يحدد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها.[3]

- **الثقة الرقمية:**

وتعرف على أنها: "تلك البيئة المعلوماتية التي تتمتع وتتميز بخصائص الثقة التي تتميز بها البيئة الورقية ومن عناصرها التصديق الإلكتروني والإمضاء الإلكتروني.

---

[1] مرسوم تنفيذي, رقم 275/98 المؤرخ في 25/08/1998, المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الأنترنت واستغلالها, الجريدة الرسمية العدد 36, 1998/08/26, ص05.

[2] المرسوم التنفيذي رقم 307/2000 المؤرخ في 2000/10/14, الجريدة الرسمية, العدد60, الصادرة في 2000/10/15, ص15.

[3] المرسوم التنفيذي رقم 188/16 المؤرخ 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

ولاستكمال الترسانة للثقة الرقمية في إستراتيجية الجزائر الإلكترونية, عمل المشرع الجزائري على وضع مجموعة من القوانين منها:

- ✓ **الاعتراف بحجية الكتابة الإلكترونية:**

من خلال إصدار القانون رقم ١٠/٠٥بتاريخ ٢٠٠٥/٠٦/٢٠ والمتمم والمعدل للقانون المدني الجزائري, حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني, حيث أصبح للكتابة في الشكل الورقي مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري طبقا لنص المادة ٣٢٣ مكرر.[١]

ويقصد بها الكتابة في الشكل الإلكتروني ذات التسلسل في الأوصاف والأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الإلكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها سواء عن طريق القرص الصلب أو المرن أو في شكل رسائل إلكترونية.

- ✓ **التوقيع الإلكتروني:**

كما اعتمد المشرع الجزائري التوقيع الإلكتروني في النص المادة ٣٢٧ الفقرة ٠٢ من القانون ١٠/٠٥ والتي تنص على أنه:"يعتمد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة ٣٢٣ مكرر١ ", وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية.

- ✓ **التصديق الإلكتروني:**

ولقد ورد تعريف التصديق الإلكتروني أو شهادة التصديق الإلكتروني كما ورد تسميته في القانون ٠٤/١٥ في المادة الثانية الفقرة ٠٧ على أنها: " وثيقة في شكل إلكتروني تثبت الصلة بين بيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني والموقع ".[٢]

وحددت ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني بموجب القانون ٠٤/١٥ وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية

[1]نص المادة 323 مكرر 1 من القانون المدني 200: "يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الالكتروني كالإثبات بالكتابة على الورق بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها

[2]القانون 04/15 المؤرخ في 2015/02/01 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتونين, الجريدة الرسمية العدد 06, الصادرة بتاريخ 2015/02/10, ص 7.

واللاسلكية(ج ح د ا) وهذا الترخيص يكون مرفق بدفتر شروط والذي يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمات والمستعمل لها, والأشخاص الذين يجوز لهم قانونا ممارسة هذا النشاط يجب أن تتوفر فيهم نفس الشروط لممارسة نشاط خدمة الانترنت في الجزائر, وبالتالي فإن نشاط مقدمي خدمات التصديق يعتبر نشاطا اقتصاديا يخضع للقيد التجاري طبقا للقانون التجاري وبالتالي تكون جهة التوثيق الإلكتروني مسؤولة عن توثيق العد الإلكتروني, الأمر الذي جعل الوضع تطبيقا لمهمة الموثق العادي.[1]

الفرع الثالث: نماذج ومشاريع الإدارة الإلكترونية.

يتوقف الإلمام والمعرفة الكاملة بتجربة الخدمة العامة الإلكترونية في الجزائر كأحد إفرازات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر على ضرورة الفحص الدقيق لبعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد, للوصول إلى ترشيد الخدمة العمومية وذلك ما يمكن تناوله من خلال هذا الفرع .

أولا: نماذج عن بعض القطاعات.

١ - بقطاع البريد والمواصلات:

يقدم قطاع البريد والمواصلات العديد من الخدمات عن بعد للمستفيدين منها, وعلى الرغم من الصعوبات المطروحة يسعى إلى تطويره.

ومن أبرز هذه الخدمات كالأتي:

- **صك حساب البريد الجاري :**

كل منتسب جديد للجامعة ، موظف جديد ، مؤمن جديد ... عليه التعود على استعمال و التحكم في الصكوك الحساب البريدي الجاري.(أنظر الملحق رقم ٠١)

- **الحوالة البطاقة لتزويد الحسابات البريدية الجارية: صش فسش ع غ ث**

عسد ف ذ غ غ ذ ع سد غ ف غ ش ص د ف غ ع غ ش ص غ ف ذ ف ع ص ع ص ذ غ ص د ق

[1] حرز الله فؤاد, المرجع السابق, ص 79.

تستخدم لدفع المال في الحسابات البريدية الجارية, وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المزودة بالكمبيوتر مربوط بشبكة البريد, ولا تحتاج إلى أن يكون عندك حساب أو ما شابهه, وتصل الأموال للمرسل إليه في غضون دقائق.

- **الحوالة الإلكترونية لتحويل الأموال** **فغصص فعسغ ف**

قش ع غص صش صف غ ط ع ط ع غ غ فشصـ ء آ:

تستخدم لدفع المال لشخص أخر ليس لديه حساب.

- **بطاقة السحب الآلي:**

تتم باستعمال بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي وتستعمل في الشبابيك بالمكاتب في حال نسيت إحضار دفتر الصكوك معك, وهي محمية برقم سري وتعمل على كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر. (الملحق رقم ٢)

- **الحساب الجاري عن بعد:**

❖ خدمة ١٥٣٠: الإطلاع على الرصيد عبر المكالمة الهاتفية للرقم ١٥٣٠ من الهاتف أو طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية على الرقم ١٥٣٠ من هاتف ثابت أو موبيلس.

❖ **خدمة غششش:**

- الإطلاع على الرصيد عبر الانترنت.
- طلب دفتر الصكوك عبر الانترنت.[1]

٢ بقطاع الضمان لاجتماعي:

في إطار إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي وعصرنة الإدارة وتبسيط إجراءات الخدمة شرعت وزارة الضمان الاجتماعي في استعمال نظام البطاقة الإلكترونية وهي:

❖ **بطاقة الشفاء:**

والتي بدأ العمل بها سنة ٢٠٠٧ واقتصرت في البداية على بعض الولايات كتجربة أولى وقد مست فئات معينة كالمتقاعدين والأشخاص الذين يعانون من الأمراض المزمنة, ليتم تعميمها

[1] الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر: www.post.dz.

بعد ذلك بهدف توفير نظام الدفع من قبل الغير للأدوية لفائدة جميع المؤمنين اجتماعيا, وكذلك بالنسبة للبطالين, والجامعيين.(الملحق رقم ٣)

ومن بين القوانين والمراسيم التي تحدد العمل ببطاقة الشفاء هي:

القانون رقم ٠١/١٥ المؤرخ في ٢٠١٥/٠١/٠٤ المواد (١٠, ١١, ١٢) تحدد بطاقة الشفاء تبعا لنفس الشروط المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي ١١٦/١٠ المؤرخ في ٢٠١٠/٠٤/١٨ الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية لهيكل العلاج ولمهني الصحة وشروط تسليمها واتصالها وتجديدها[١]

القانون ٠١/٠٨ المؤرخ في ٢٠٠٨/٠١/٢٣ المتمم لقانون ١١/٨٣ المؤرخ في ١٩٨٣/٠١/٠٢ والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية.[٢]

٣-قطاع التعليم العالي:

انطلاقا من أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تطوير التعليم والبحث العلمي هناك توجه لتطوير الخدمات المقدمة للأساتذة والطلبة من خلال الربط بين العديد من الجامعات, كما تم توظيف شبكة الانترنت في مؤسسات التعليم العالي في العديد من المجالات, حيث تتوفر العديد من المخابر ومراكز البحث والجامعات على التغطية الكاملة بالشبكة, وهذا لمواكبة التطورات التقنية والتكنولوجيا الحاصلة.[٣]

ومن مشاريع الخدمات الإلكترونية بقطاع التعليم العالي:

- **مشروع (ث هـ ا):**وهو أكبر مشاريع التعليم العالي والبحث العلمي والهدف منه توفير الهياكل القاعدية والأدوات التكنولوجية اللازمة لكل العناصر الفاعلة في القطاع(مسؤولين,

[1]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.

[2]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.

[3]عشور عبد الكريم, المرجع السابق, ص 144.

أساتذة, طلبة, باحثين...) قصد التكفل باحتياجاتهم بالنسبة للاتصال والإعلام والمعلومات العلمية والتقنية.

- **مشروع التعليم عن بعد:**

ويتمثل في تزويد كل المؤسسات الجامعية بهياكل التعليم العالي منها تجهيزات المحاضرة عن بعد التي تسمح بالتفاعل المباشر بالصوت والزمن الحقيقي بين الأساتذة والطلبة.

- **مشروع المكتبة الافتراضية:**

والهدف منه إنشاء سياسة وطنية لنشر المعلومات العلمية والتقنية في ميدان العلوم الاجتماعية والإنسانية, مهمتها اكتساب المعلومات والوثائق العلمية حسب الاحتياجات وذلك بطريقة موضوعية ومشتركة دمج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لإنتاج ونشر واستيراد المعلومات.[1]

ثانيا: مشاريع الإدارة الإلكترونية :

في إطار تطبيق برنامج الغدارة الإلكترونية بادرت الجزائر بالعديد من المشاريع التي تخص بها بعض المناطق في البداية كتجارب ليتم تعميمها فيما بعد, ومن هذه المشاريع:

١ - مشروع البلدية الإلكترونية:

من مشاريع الإدارة الإلكترونية بالجزائر رقمنة مصلحة الحالة المدنية وإنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود وثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها .

[1] حرز الله فؤاد, المرجع السابق, ص 96.

وفي سنة ٢٠١١ تم تدشين أول "بلدية إلكترونية " بولاية باتنة والتي تعد الأولى من نوعها على المستوى الوطن مما سهل على مواطني هذه الجماعة المحلية استخراج وثائقهم بطريقة سريعة.

كما تم كذلك إصدار أول شهادة ميلاد صنف"أخ ١٢" مستخرجة بطريقة إلكترونية وذلك بملحقة الحالة المدنية لحي ٥٠٠ سكن بمدينة باتنة, وتشمل هذه العملية أيضا في مرحلة أولى إصدار شهادتي الوفاة والزواج على أن تعمم بعد ذلك على كافة الوثائق الإدارية.

وحسب الشروحات المقدمة بعين المكان من طرف إطارات" اتصالات الجزائر" فإن هذه العملية ستشمل في المستقبل ١١ ملحقة للحالة المدنية باتنة مما سيسمح للمواطنين وبكل سهولة باستخراج الوثائق التي يطلبونها وذلك على مستوى القطاعات الحضرية التي يقطنون بها دون التنقل إلى مقر البلدية الرئيسي.[١]

وحسب تصريحات المسئولين:" ستكرس سنة ٢٠١٧ لتحقيق مشروع استراتيجي للحكومة الإلكترونية المتمثل في البلدية الإلكترونية التي ستكون سنة تطوير نظمها المعلوماتية المتكاملة وتطبيقاتها في مختلف مجالات نشاط البلدية".

١.مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين:

أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في ٢٠١١/١٢/٢٨ عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني بداية من ٢٠١٢/٠١/١٠ على مستوى ٤٧ دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية والتي ستعمم تدريجيا على جميع المقاطعات والدوائر.

[1]مقال في جريدة الشروق أون لاين حول تدشين أول بلدية الكترونية بالجزائر, نشرت بتاريخ 2011/03/14 على الرابط http://www.echoroukonline.com/ara/newes تاريخ الإطلاع2019/04/29.

وبهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريتين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية (ج بث أ)وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية, وفيما يتعلق بجواز السفر البيومتري الإلكتروني هو وثيقة هوية مؤمنة قابلة للقراءة آليا ويكون مطابقا للمعايير الملائمة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني (بـ أ اج).[1]

٢ - مشروع السجل التجاري الإلكتروني:

تتطلع وزارة التجارة والصناعة إلى خدمة الجمهور وتبسيط إجراءات الخدمة بمختلف الوسائل المتاحة, لذا عملت الوزارة على تنفيذ مجموعة من خدماتها بشكل إلكتروني وتوفير خدمات تفاعلية متكاملة تسهل على المستفيد النهائي إتمام طلبه بشكل كامل ومن أي مدينة, كذلك خدمات للتحقق موجهة لقطاع الأعمال والجهات الحكومية, وخدمات للمتابعة تساعد على متابعة الطلب بطريقة سهلة, بالإضافة إلى بعض الخدمات الاستفسارية .[٢]

المطلب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وآثارها

تعتبر التقنية الإلكترونية أحد الموارد الأساسية للمنظمات للتأقلم مع طبيعة العصر الحالي,ألا أن الجزائر تواجه مجموعة من القيود والمعوقات التي تعرقل عملية الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة ومن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية, معوقات تشريعية وإدارية, معوقات مادية وبشرية, هذا ما سنتطرق إليه في الفرع الأول أما الفرع الثاني سنحاول دراسة آفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

الفرع الأول: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

أولا: المعوقات التشريعية:

وتتمثل هذه العقبة في محدودية الجانب التشريعي في الجزائر المتخصص في هذا المجال على غرار ما قامت به العديد من الدول.

[1]أحمد شريف باسم, واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية " حالة الجزائر" دراسة وضعية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات, رسالة ماجيستر, جامعة الجزائر, 2010- 2011, ص 174.

[2]موقع التجارة الإلكتروني :https://eservices.mci.gov.sa/eservices

وشبه غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من الإشكاليات المتعلقة بتداول المعلومات ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها, وكذلك حفظ المعلومات وخصوصا الشخصية منها والجهات المخولة لها هذه الصلاحية وأيضا حالات وأوقات الاطلاع على هذه المعلومات ومكان حفظها, هذه الإشكاليات توجد في الإدارات العمومية أين يتعلق الأمر بمعلومات الأشخاص كالاسم, اللقب, تاريخ الميلاد, الإقامة...

فحتى الآن هناك فراغ قانوني مرتبط بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيات الحديثة وطريقة التعامل بها.

ومن العقبات الأخرى المرتبطة بالجانب القانوني:

- انعدام الثقة بإجراء المعاملات والسداد عبر الانترنت, وعدم انتشار اعتماد التوقيع الإلكتروني ومصداقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر الانترنت لصعوبات ترتبط بالأمان والخصوصية.
- شبه غياب الإطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الإلكترونية في ظل انفتاح الأسواق وانتشار الانترنت.[1]

وقد أجمع العديد من الخبراء المشاركين في الملتقى الوطني حول الجريمة الإلكترونية بدائرة قديل بوهران, بأن الجريمة الإلكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي.

وعل الرغم من أن المشرع الجزائري اجتهد في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق بالتصديق الإلكتروني, التوقيع الإلكتروني, وغيرها وغيرها ما زالت فئات كبيرة من المواطنين وقطاع الأعمال تعتمد على المعاملات التقليدية, ما يعني انعدام عامل الثقة مما يتطلب المزيد من التشريعات التي تحمي المعاملات

[1] حرز الله فوئد, المرجع السابق, ص 134.

الإلكترونية والتي تؤسس لمشروع الإدارة الإلكترونية ومن جانب آخر تكثيف حملات التوعية في هذا المجال.[1]

ثانيا: المعوقات الإدارية

بالرغم من أن بعض المؤسسات أعادت هيكلة نفسها بطرق مبتكرة لتتماشى في العصر الرقمي إلا أن الفاعلية العظمى منها مازالت تعتمد على الهياكل الهرمة القديمة والتي تقف عنده في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير منظمتها مما أدى إلى وجود معوقات جديدة تعرقل الدخول نحو الإدارة الإلكترونية ومن أهمها نقص التمويل والكفاءات البشرية, المعلومات التكنولوجيا ومثل هذه المعوقات تساعد على تشخيصها وتقويمها وتحديد مواجهته وعلاجها ومن أبرز المعوقات الإدارية مايلي:

- **عدم وضوح الرؤية والهدف:**

إن معرفة الرؤية مهمة خصوصا عندما تكون المنظمة في حالة انتقالية فالعاملين بحاجة إلى معرفة الأهداف الرئيسية للمنظمة خصوصا رسالتها ورؤيتها, لأن لهذه الرسالة والرؤية تأثيرها حاضرا ومستقبلاً.

- **ضعف التنسيق بين القطاعات:**

من بين المشاكل الرئيسية التي تعرقل سير مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية وخاصة, فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيقا عل مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تكون هي مركز وموقع القرار والسلطة ويستحيل على وزارة واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعا بهذا الحجم, يمس كل القطاعات, فالمشروع يتطلب إستراتيجية واضحة المعالم والآجال وإرادة سياسية على مستوى عال.

- **مقاومة التغيير:**

[1] حرز الله فؤاد, المرجع السابق, ص 134.

تحدث مجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي عما أسماه " عراقيل نفسية" تعيق الانتقال من النمط التقليدي في التواصل بين مؤسسات الدولة وملحقاتها إلى نمط رقمي, وذلك بناءً على معاينة ميدانية تؤكد عدم توفر الظروف المطلوبة لهذه التحولات في المجتمع الجزائري. تتعلق العراقيل النفسية بقلة الوعي بأهمية مشروع الإدارة الإلكترونية لدى القيادات الإدارية والموظفين الأمر الذي يؤدي إلى مقاومة التغيير والذي يعتبر من المعيقات التي تواجه برنامج الإدارة الإلكترونية بالجزائر, حيث تأخذ القيادات الإدارية مواقف سلبية من المشاريع الجديدة وهذا ما يتطلب زيادة الوعي والتغيير التدريجي لتقوية فرص نجاح السياسة العامة في هذا المجال.[1]

ثالثا:المعوقات المادية

وتتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى الخصوص شبكة الانترنت والهاتف باعتبارها من المتطلبات الأساسية للإدارة الإلكترونية, ورغم الجهود المبذولة في هذا الجانب إلا أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر يعاني من التأخر المسجل في هذا الميدان بسبب:

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم قنوات التواصل عبر الانترنت.
- تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى وعليه فإن الفارق الكبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال .

ومن جهة أخرى هناك عقبة أخرى تتمثل في المعاملات المالية الإلكترونية التي لا تزال في بدايتها رغم مرور ثلاث سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية إل أن هذه التجربة لا تزال متعثرة,وعلى سبيل المثال أن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين

[1] أحمد شريف بسام, واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية, حالة الجزائر, دراسة وضعية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات والاتصال, رسالة ماجيستير, كلية العلوم السياسية والإعلام, جامعة الجزائر,2010-2011,ص 163.

يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الآلي.[1]

فإن هذه البطاقة " الذهبية" لا تعاني من أي مشاكل أو ضعف, حسب الوزيرة التي أكدت أن المشكل التقني بالدرجة الأولى موجود على مستوى كل الموزعات الآلية التابعة لبريد الجزائر,مشيرة إلى الجهود المبذولة من أجل تغيير النظام وأقلمته مع النظام الجديد ما يتيح استخدام هذه البطاقة الجديدة.

- رابعا: المعوقات البشرية

- **نقص الكفاءات:**

تفتقر الجزائر للموارد البشرية والمادية والخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

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

- مشكل الأمية والذي يعد من أبرز العقبات التي تواجه مشروع الغدارة الإلكترونية, حيث احتلت الجزائر المرتبة ١٣٦على المستوى العالم في عام ٢٠١٤ من ضمن ١٩٣, مقارنة مع ١٣٢ في عام ٢٠١٢ في مؤشر رأس المال البشري حول جاهيزية الدولة للإدارة الإلكترونية حسب مؤشر الأمم المتحدة.

- انعدام وضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا خاصة وتبني مواقف سلبية منها في بعض الأحيان.

[1] حرز الله فؤاد, المرجع السابق, ص 130.

[2] سالمي جمال, سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة, مجلة العلوم الإنسانية , العدد 08, جامعة محمد خيضر, بسكرة, 2005.

كذلك من بين المعوقات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية من خلال استعمال بطاقة التعريف البيو مترية لدى الموثقين حيث ما زال التعامل بالبطاقة البيومترية يشكا هاجسا لدى العديد من المواطنين, في ظل رفض التعامل بها من طرف مختلف المؤسسات عبر الوطن,وحتى لدى الموثقين والمحضرين القضائيين.

ويرى الكثير من المواطنين ممن يحوزون هذه البطاقة أنهم وقعوا في مشاكل تسببت في تعطيل مصالحهم, لاسيما بمكاتب التوثيق ومكاتب البريد, إذ يرفض بعض العاملين في هذه الإدارات التعامل بهذه البطاقة نظرا لانعدام الأجهزة التي توضح المعلومات التي تتضمنها شريحة هذه البطاقة.

وبين هذا وذلك يبقى المواطن هو من يدفع ضريبة هذا الإشكال الناتج عن التأخر الواضح في رقمنة الإدارة وتزويدها بالأجهزة اللازمة للتذليل العقبات وترك الانطباع الحسن لدى أصحاب هذه البطاقات.[1]

الفرع الثاني: فوائد الإدارة الإلكترونية

أن اهتمام العالم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأت من فراغ بل وجد فوائد كبيرة حصلت,ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد:

- ✓ تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وينعكس ايجابيا على المستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كم تكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة.
- ✓ اقتصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة .
- ✓ الدقة والوضوح في العمليات الادخارية داخل الإدارة .
- ✓ تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
- ✓ إن استخدام الإدارة بشكل صحيح سيقلل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ, مما يؤثر إيجابا على عمل الإدارة .

[1] عمر بن سعيد بن مشيط, التحديات الإدارية والإنسانية في تطبيق الحكومة الإلكترونية, إمارة منطقة عسير,كلية العلوم والحساب الآلي, جامعة الملك خالد, ص 03.

- ✓ كما أن التقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن خزن حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.
- ✓ والإدارة الإلكترونية سوف تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة تأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين الغير الأكفاء والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد.[1]

الفرع الثالث: آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يرتب أثارا في مختلف المستويات سواء كانت آثار سلبية أو إيجابية وهذا ما سنوضحه على النحو التالي:

الآثار السلبية:

يعتقد البعض أنه وعند تطبيق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية, لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف بمعنى أن تطبيقها سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع استخدام الأمثل للوقت والمال والجهد أخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب ولسلبية من السلبيات المحتملة وهي بشكل عام ثلاث سلبيات رئيسية هي: التجسس الإلكتروني, زيادة التبعية, شلل الإدارة.

أولاً: التجسس الإلكتروني

بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم قلصت مساحة دول العالم, فالدول المتطورة قد قلصت بشكل ملفت من اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية, والتجسس إحدى هذه المجالات.

وعندما تعتمد إحدى الدول على نظام الإدارة الإلكترونية فأنها ومن الطبيعي ستحول أرشيفها إلى أرشيف الكتروني وهو ما يعرضه إلى مخاطر كبيرة تكمن في التجسس على

[1] علاء عبد الرزاق محمد السالمي, نظم دعم القرارات, دار وائل للنشر,ط 1 , سنة 2005, ص ص 223-239.

هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها, لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على المعلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الإدارات أو حتى الدول.

إن مصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الإدارة الإلكترونية والذي يعتبر أولوية في مجال الإدارة, وإنما مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة حقيقية, ومصدر تطبيق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية وخطرها يأتي غالبا من ثلاث فئات: الفئة الأولى هي الأفراد العاديون والفئة الثانية هي القراصنة والفئة الثالثة هي أجهزة الاستخبارات العالمية للدول.

هذا فيما يقتصر على خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب الموقع أو إعاقة عمله وإيقافه بحيث تستطيع الإدارة تفادي ذلك بطرق وقائية أو بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع, فغن خطر الفئة الثالثة يتعدى ذلك بكثير ويصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية ووثائق المؤسسات والإدارات والأفراد وما إلى ذلك مما يشكل تهديدا فعليا للأمن القومي والإستراتيجية للدولة.[1]

ثانياً: زيادة التبعية للخارج

من المعلوم أن الدول العربية ليست دولا رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات وهي دول مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجيا على الرغم من أن هناك أعداد كبيرة من العلماء العرب والاختصاصين في مجال التكنولوجيا في العالم من أصل عربي, وعلى العموم بما أن الإدارة الإلكترونية تعتمد بمعظمها أن لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية فإن ذلك يعني سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية وهو ماله من انعكاسات سلبية كثيرة خاصة كما ذكرنا في المجال الأمني للإدارة الإلكترونية , فالاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية هو تعريض الأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر ووضعه تحت سيطرة دول

[1] محمد بن سعيد محمد العريشي, المرجع السابق, ص 11.

غربية بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقة بينها. لذلك ننصح ونشدد على ضرورة دعم وتسهيل عمل القطاع التكنولوجي العربي العلمي فيما يتعلق بالتكنولوجيا والأمن التكنولوجي خاصة وأنه لدينا القدرات البشرية والمادية اللازمة لمثل ذلك ونشدد أيضا على ضرورة تطوير حلول أمن المعلومات محليا أو على الأقل وضع الحلول الأمنية الأجنبية التي نرغب باستخدامها تحت اختيارات مكثفة ودراسات معمقة والتأكد من استقلاليتها وخلوها من الأخطار الأمنية.

ثالثا: شلل الإدارة

إن تطبيق الغير السوي والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى حدوث شلل في الوظيفة الإدارية اذ نكون قد خسرنا بسبب تخلينا عن النمط السائد للإدارة, في الوقت الذي لم ننجز إدارة إلكترونية فاعلة, بما يكون من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الأداء العام للإدارة وتعطيل عملها.[1]

[1] رأفت رضوان, المرجع السابق, ص 17.

خلاصة الفصل

من خلال إبراز المفاهيم الأولية للإدارة الإلكترونية , اعتبرت هذه الأخيرة ظاهرة حديثة عرفها العالم في العقود الأخيرة خاصة الألفية الثالثة فاتخذت عدة أشكال ولكن مفهومها الشامل يتمثل في تنفيذ كافة الخدمات المقدمة للمواطن أو الإدارات الحكومية من خلال شبكات المعلومات والبيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة لذا فهي تقوم بعدة وظائف أساسية من أجل تحقيق أهداف معينة في منظمات إدارية من خلال تطبيق نظامها وهذه العملية تتم عبر عدة مراحل من أجل الانتقال من إدارة تقليدية يسودها الجمود والروتين إلى إدارة فعالة تقوم بتقديم خدمات على أحسن وجه.

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.[١]

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.[٢]

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 بلآرادة 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]

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

١-عنصر الاختصاص:

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

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

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.

٢- عنصر الشكل:

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

[1] نبراس محمد جاسم الاحبابي, المرجع السابق، ص ص ١٠١-١٠٢.

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.[1]

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.

[1] نبراس محمد جاسم الاحبابي, المرجع السابق، ص ص١٠٢-١٠٣.

٣- 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[١]

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

١ 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.

[1] نبراس محمد جاسم الاحبابى, المرجع السابق' ص ص ١٠٥ -١٠٦.

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]

٢ **عنصر السبب:**

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, ا **لأول** 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.

٣ **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.

[1] نبراس محمد جاسم الاحبابى, المرجع السابق' ص ص١٠٨ -١٠٩.

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:

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

[1] نبراس محمد جاسم الاحبابى, المرجع السابق' ص ص ١٠٩ -١١٠.

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

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

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

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 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:

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

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 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,

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

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]

[1] طارق طه, نظم دعم القرار في بيئة العولمة والانترنت, دار المكتبة, ط ٢٠٠٦, ص ١٠٧.

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

١ **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.

٢ -**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.

٣ -**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 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 ح بـ ثهو 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 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

[1] طارق طه, المرجع السابق, ص 286.

تساعد الإدارة في صنع القرارات وتنفيذها والرقابة عليها), بمعنى هي تساعد الإدارة على تنفيذ واجباتها ومهامها.

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

ويرى غصس غ غ ت ان نظام المعلومات الإدارية هو نظام يتكون من عتاد الحاسوب, البرامج, الإجراءات والأفراد.

في حين يرى فسشفت 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 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.

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

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

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

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

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]

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

وتجدر الإشارة إلى أن هذه المشكلات يصعب مصادفتها في ظل النظام القانوني العراقي المتعلق بالتوقيع والمعاملات الإلكترونية, حيث عالجت المادة ٢٠ من قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم ٧٨لسنة ٢٠١٢ 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]

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

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 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

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

الإداري سوف يطلع على الحاسب الإلكتروني لكي يتحقق من عدم وجود سبب لإصدار القرار والانحراف عن تحقيق المصلحة العامة.

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]

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

-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 ١٢ لسنة ٢٠٠٢ 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. [١]

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.[٢]

[1] سامي جمال الدين,أصول القانون الإداري, المعارف للنشر, الإسكندرية, 2004, ص 621.
[2] القاضي حازم نعيم الصمادي, المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية, دار وائل للنشر, الأردن, 2003, ص 29.

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 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]

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

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.[١]

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 تؤدي في النهاية إلى نتيجة معروفة مقدما, يكون مجموع هذه الإجراءات هو البديل الحديث للتوقيع بمفهومه التقليدي أو كما يطلق عليه البعض التوقيع الإلكتروني.[٢]

ولقد ورد تعريف التوقيع الإلكتروني في مشروع قانون التجارة المصري رقم ١٥ سنة٢٠٠٤ بأنه: حروف أو أرقام أو رموز و إشارات لها طابع منفرد تسمح بتحديد شخص صاحب التوقيع".

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي, المرجع السابق, ص 16.
[2] بشير علي باز, دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني, دار الفكر الجامعي,ط 1, سنة 2015, الإسكندرية,ص 28

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 ٢٣٠الصادر 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 ٣٠جوان ٢٠٠٠ بأنه شهادة رقمية تصدر عن إحدى الهيئات المستقلة, وتميز كل مستخدم يمكن أن يستخدمها في إرسال وثيقة.

أما القانون التونسي الصادر عام ٢٠٠٠ فقد جرم الاعتداء على التوقيع الإلكتروني في المادة ٤٨ منه والتي نصت على أنه: "يعاقب كل من استعمل بصفة غير شرعية عناصر لتشفير شخصيته المتعلقة بإمضاء غيره بالسجن لمدة تتراوح بين ٦ أشهر وعامين وبخطية تتراوح بين ١٠٠٠ و١٠٠٠٠ دينار أو بإحدى هاتين العقوبتين.[١]

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 ".[٢]

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي, المرجع السابق, ص 16.
[2] بشير علي باز, المرجع السابق, ص28.

-تعريف التوقيع الالكتروني في ظل القانون الجزائري:

يعرف التوقيع الإلكتروني العادي في المادة ٢ الفقرة ١ من القانون ١٥-٠٤ بأنه: "بيانات إلكترونية في شكل إلكتروني, مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى, تستعمل كوسيلة توثيق" في حين عرفت المادة ٧ 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.[1]

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

[1]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.

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:

١ -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.

٢ -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

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

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:

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.[3]

-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

[1] بشير علي باز, المرجع السابق,ص 31.
[2] عبد الفتاح بيومي, المرجع السابق, ص 30.
[3] بشار محمود دودين, الاطار القانوني للعقد المبرم عبر شبكة الانترنت, ط 2, دار الثقافة للنشر والتوزيع, الأردن, 2010, ص 247.

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.[1]
- 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

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

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

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 ٢٣ الصادر في ٢٠٠٠ 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.[١]

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 ٤ 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 ٦ من هذا القانون, ومن ناحية أخرى يمكن

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

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 ٢١ 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. [1]

-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 ١٥-٠٤ 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 ٠٦ من القانون.

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

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي, المرجع السابق, ص 280.

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.[١]

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.[٢]

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.[٣]

---

[1] منير محمد الجنبهي, محمود محمد الجنبهي, تزوير التوقيع الإلكتروني, دار الفكر الجامعي, الإسكندرية, 2006,ص 14.
[2] لورنس محمد عبيدات, إثبات المحرر الالكتروني, دار الثقافة, الأردن, 2009, ص 130.
[3] نضال سليم برهم, أحكام عقود التجارة الإلكترونية, دار الثقافة للنشر والتوزيع, عمان, 2009, ص 231.

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.[1]

٢-سيطرة الموقع على التوقيع

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.[2]

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 ٢٠٠٠, الخاص بالتوقيع الإلكتروني, إذ أصدرت محكمة استئناف □ □ □ عسد فصـ ا في ٢٠أكتوبر ٢٠٠٠ هذا وحده دون الغير, وإلا لا يعتبر هذا التوقيع حجة على الموقع ولا على الغير.

[1] سعيد السيد قنديل,التوقيع الإلكتروني, الدار الجامعية للنشر, بيروت, لبنان,2004, ص 72.
[2] عبد الفتاح بيومي حجازي, المرجع السابق, ص444.

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.[1]

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

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

[1] أيمن سعد سليم, التوقيع الإلكتروني, دار النيضة العربية, القاهرة , مصر, 2004, ص 29.

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]

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

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

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.[١]

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.[٢]

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

[1] محمد حسين منصور, المسؤولية الالكترونية, دار الجامعة الجديدة, طبعة ٢٠٠٣, ص ٢٦٤.

[2] محمد حسين منصور المرجع السابق, ص ٢٦٤.

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 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 ٢٦٧-٢٨١.

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.

و من 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 المقترحة:

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.

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

قائمة المراجـــــــع

- **القوانين والمراسيم:**

١. مرسوم تنفيذي ٢٣٧/١٦ المؤرخ في ٢٠١٦/٠٦/٠٤, الجريدة الرسمية العدد ٥٢, المتضمن رخصة إقامة شبكة عمومية للمواصلات اللاسلكية النقالة من الجيل الرابع(٤ إ)واستغلالها وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور الممنوحة لشركة .

٢. مرسوم تنفيذي, رقم ٢٧٥/٩٨المؤرخ في ٢٥/٠٨/١٩٩٨, المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها, الجريدة الرسمية العدد ٣٦, ١٩٩٨/٠٨/٢٦.

٣. المرسوم التنفيذي رقم ٣٠٧/٢٠٠٠ المؤرخ في ٢٠٠٠/١٠/١٤, الجريدة الرسمية, العدد٦٠ الصادرة في ٢٠٠٠/١٠/١٥.

٤. المرسوم التنفيذي رقم ١٨٨/١٦المؤرخ في ٢٠١٦/٠٦/٢٢, يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي ٢٣٢/٠٣ المؤرخ في ٢٠٠٣/٠٦/٢٤, اطلع عليه بتاريخ ٢٠١٩/٠٤/٢٢, متوفر على الرابط:كش. ف غ غ س. ق ق ق

٥. المرسوم التنفيذي رقم ١١٦/١٠ المؤرخ في ٢٠١٠/٠٤/١٨ الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج ولمهني الصحة وشروط تسليمها واستعمالها وتجديدها, الجريدة الرسمية العدد ٢٦ الصادرة بتاريخ ٢٠١٠/٠٤/٢١.

٦. القانون رقم ٠١/٠٨ المؤرخ في ٢٠٠٨/٠١/٢٣ المتمم لقانون ١١/٨٣المؤرخ في ١٩٨٣/٠١/٠٢ والمتعلق بالتأمينات, المواد من ٦ مكرر, ٢, ٦ مكرر, ٣ مكرر, والمادة ٦٥ مكرر, ٣, الجريدة الرسمية العدد ٠٤ الصادرة بتاريخ ٢٠٠٨/٠١/١٤.

٧. قانون رقم ٠٤/١٥ المؤرخ في ٠١ فبراير ٢٠١٥ , يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين, الجريدة الرسمية, عدد ٠٦, صادر في ٢٠١٥/٠٢/١٠.

- **الكتب:**

١. ياسين سعد غالب,الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية,معهد الإدارة العامة, المملكة العربية السعودية,٢٠٠٥.

٢. محمود القدوة, الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة, دار أسامة للنشر والتوزيع, عمان, ٢٠٠٩.

٣. نورة بنت ناصر الهزاني, الخدمات الالكترونية في الأجهزة الحكومية مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية, الرياض, ٢٠٠٨.

٤. محمد محمود الطعامنة, طارق الشريف العلوش, الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي, المنظمة العربية لتنمية الإدارية, الأردن, ٢٠٠٤.

٥. محمد بن سعيد محمد العريشي, إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة,٢٠٠٨.

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

٧. الهوش أبو بكر محمود ، الحكومة الإلكترونية ، مجموعة النيل العربية ، مصر ،ط ١ ،٢٠٠٦.

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

٩. هيثم حمود ألشبلي ، الإدارة الإلكترونية ، دار الثقافة ، ط ٢٠٢ .

١٠. عمار بوحوش,نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين, دار الغرب الإسلامي, بيروت,١٩٩٦.

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

١٢. ماجد راغب الحلو, القرارات الإدارية, دار الجامعة الجديد, الإسكندرية, ٢٠٠٩.

١٣. عمار عوابدي, القرارات الإدارية, ديوان المطبوعات الجامعية, طبعة ٢٠٠٧.

١٤. نبراس محمد جاسم الاحبابى, أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة دراسة مقارنة,دار الجامعة الجديدة, ٢٠١٨ ,الإسكندرية.

١٥. نواف كنعان, اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق, دار الثقافة, ط ١, ٢٠٠٧.

١٦. طارق طه, نظم دعم القرار في بيئة العولمة والانترنت, دار المكتبة, ط ٢٠٠٦.
١٧. محمد سمير أحمد, الإدارة الإلكترونية, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, ط ١, ٢٠٠٩,عمان.
١٨. عبد الفتاح بيومي حجازي, النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية, ط١, دار الفكر الجامعي للنشر, الاسكندرية, سنة ٢٠٠٣.
١٩. أمل لطفى حسن جاب الله, أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية دراسة مقارنة, دار الفكر الجامعي,ط١, ٢٠١٣, الإسكندرية.
٢٠. صالح ماهر علاوي, مبادئ القانون الإداري, دار الكتب للطباعة والنشر, ١٩٩٦.
٢١. سامي جمال الدين,أصول القانون الإداري, المعارف للنشر, الإسكندرية, ٢٠٠٤.
٢٢. القاضي حازم نعيم الصمادي, المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية, دار وائل للنشر, الأردن, ٢٠٠٣.
٢٣. بشير علي باز, دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني, دار الفكر الجامعي,ط ١, سنة ٢٠١٥, الإسكندرية.
٢٤. منير محمد الجنبهي, محمود محمد الجنبهي, تزوير التوقيع الإلكتروني, دار الفكر الجامعي, الإسكندرية, ٢٠٠٦.
٢٥. لورنس محمد عبيدات, إثبات المحرر الالكتروني, دار الثقافة, الأردن, ٢٠٠٩.
٢٦. نضال سليم برهم, أحكام عقود التجارة الإلكترونية, دار الثقافة للنشر والتوزيع, عمان, ٢٠٠٩.
٢٧. سعيد السيد قنديل,التوقيع الإلكتروني, الدار الجامعية للنشر, بيروت, لبنان, ٢٠٠٤.
٢٨. أيمن سعد سليم, التوقيع الإلكتروني, دار النبضة العربية, القاهرة , مصر, ٢٠٠٤.
٢٩. علاء محمد نصيرات, حجية التوقيع الالكتروني في الإثبات, دار الثقافة, عمان , الأردن, ٢٠٠٥.
٣٠. محمد حسين منصور, المسؤولية الالكترونية, دار الجامعة الجديدة, طبعة ٢٠٠٣.

- **المجلات:**

١. أحمد درويش, الشفافية والنزاهة حلمنا القادم,"نشرية تكنولوجيا الإدارة" , العدد ٨.

٢. سالمي جمال, سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة, مجلد العلوم الإنسانية, العدد٨, جامعة محمد خيضر, بسكرة, ٢٠٠٥.

➢ **الملتقيات:**

١. 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 .

٢.مصطفاوي الطيب, بونيف محمد الأمين, خدمات التوظيف الالكتروني, نموذج لتقييم مواقع التوظيف بالجزائر.

➢ **الرسالات الجامعية:**

١. عشور عبد الكريم, دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر, مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستر, جامعة منتوري قسنطينة, الجزائر, ٢٠٠٩/٢٠١٠.

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

٣. بوحنفة عبد الوهاب, المدرسة والتلميذ والمعلم وتكنولوجيا الاعلام والاتصال, رسالة دكتوراه, قسم الاعلام والاتصال, جامعة الجزائر, ٢٠٠٧.

٤. بن عبد ربه آمنة, الجزائر في عصر المعلومات ٢٠٠٣, حصيلة وآفاق, رسالة ماجيستر, كلية العلوم السياسية والاعلام, جامعة الجزائر,٢٠٠٥/٢٠٠٦.

٥. أحمد شريف باسم, واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية "حالة الجزائر", دراسة وضعية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال, رسالة ماجيستر, جامعة الجزائر, ٢٠١٠/٢٠١١.

➢ **المواقع الالكترونية:**

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

٢. موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال http//www.premier-ministre.gov.dz

٣. الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر www.post.dz

٤. موقع جريدة الشروق أون لاين http://www.echoroukonline.com/ara/newes

٥. موقع التجارة الإلكتروني https://eservices.mci.gov.sa/eservices

الفهـــــــــــــرس

الشكر

الإهداء

المقدمة.....أ

الفصل الأول:المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية..... ٠١

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية..... ٠١

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية..... ٠٢

الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية..... ٠٤

الفرع الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية..... ٠٧

الفرع الرابع: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية..... ١١

المطلب الثاني: مبررات الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية..... ١٤

الفرع الأول: مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية..... ١٤

الفرع الثاني: متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية..... ١٦

المبحث الثاني: تجربة الجزائر الإلكترونية..... ١٩

المطلب الأول: آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر..... ١٩

الفرع الأول: البرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر..... ٢٠

الفرع الثاني: الوسائل المسخرة لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر... ٢٤

الفرع الثالث: نماذج ومشاريع الإدارة الإلكترونية..... ٢٩

المطلب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وآثارها..... ٣٤

الفرع الأول: معوقات تطبيق الإدارة الإلكتروني في الجزائر..... ٣٥

الفرع الثاني: فوائد الإدارة الإلكترونية..... ٣٩

الفرع الثالث:لآثار تطبيق الإدارة الإلكترونية..... ٤٠

الفصل الثاني: القرار الإداري في ظل الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: ماهية القرار الإداري الإلكتروني..... ٤٤

المطلب الأول: مفهوم القرار الإداري الإلكتروني..... ٤٤

الفرع الأول: تعريف القرار الإداري الإلكتروني..... ٤٥

الفرع الثاني: أركان وعناصر القرار الإداري الإلكتروني..... ٤٦

الفرع الثالث: الأساليب والطرق العلمية لاتخاذ القرار الإداري الإلكتروني..... ٥١

المطلب الثاني: نظم دعم القرار الإداري الإلكتروني..... ٥٤

الفرع الأول: مفهوم نظام دعم القرارات الإدارية الإلكترونية..... ٥٤

الفرع الثاني: خصائص نظام دعم القرارات الإدارية الإلكترونية..... ٥٥

الفرع الثالث: عناصر نظم دعم القرارات الإدارية الإلكترونية..... ٥٦

الفرع الرابع: نظم المعلومات الإدارية..... ٥٧

الفرع الخامس: إصدار وتنفيذ القرار الإداري إلكترونيا..... ٦٠

الفهـــــــــــــرس

المبحث الثاني: الآثار القانونية لاتخاذ القرار الإداري الإلكتروني..... ٦٨

المطلب الأول: التوقيع الإلكتروني ودوره في الإثبات..... ٦٨

الفرع الأول: التعريف بالتوقيع الإلكتروني..... ٦٩

الفرع الثاني: صور وخصائص التوقيع الإلكتروني..... ٧١

الفرع الثالث: التعريف بالوثيقة الإلكترونية..... ٧٤

الفرع الرابع: حجية التوقيع الإلكتروني..... ٧٥

المطلب الثاني: المسؤولية القانونية في ظل اتخاذ القرار الإداري الإلكتروني.. ٨٠

الفرع الأول: المسؤولية القانونية عن المعلومات الصحيحة ٨٠

الفرع الثاني: المسؤولية القانونية عن المعلومات الغير الصحيحة..... ٨١

الفرع الثالث: المسؤولية بصدد برامج الحاسوب..... ٨٢

الخاتمة.....

قائمة المراجع

الملاحق

الفهرس

مـلخص المذكرة

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.

وتعتبر القرارات الإدارية من أهم وسائل مباشرة الوظيفة الإدارية, ومظهرا من أحظر مظاهر السلطات والامتيازات القانونية التي تتمتع بها الإدارة في سعيها لتحقيق المصلحة العامة, إذ عن طريق هذه القرارات تستطيع الإدارة إنشاء الحقوق أو فرض الالتزامات, ولهذا تمثل القرارات الإدارية أداة فعالة في سبيل قيام السلطة الإدارية بنشاطها الإداري

الكلمات المفتاحية: 1 /الإدارة الإلكترونية 2/القرار الإداري الإلكتروني
3/تكنولوجيا الإعلام والاتصال 4/التوقيع الإلكتروني
5/نظم دعم القرار الإداري 6/المحرر الإلكتروني